



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN LA ÁREA DE VENTAS  
DE LA EMPRESA VETNAR “VETERINARIA NARANJAL S.A” CIUDAD  
DE NARANJAL**

**AUTORA:**

**BONILLA YUQUI NUBE MARITZA**

**TUTOR:**

**ING. MARLO LÓPEZ PERERO**

**Guayaquil, Ecuador**

**2016**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA:**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “SEMINARIO”**

**TEMA:**

ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN LA AREA DE VENTAS  
DE LA EMPRESA VETNAR “VETERINARIA NARANJAL S.A” CIUDAD  
DE NARANJAL

**AUTORA:**

BONILLA YUQUI NUBE MARITZA

**CURSO:**

Ass12

**2016 – 2017**



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

**Que he analizado el proyecto de investigación con el tema:**

Estudio del clima laboral en el área de ventas de la empresa Vetnar “Veterinaria Naranjal S.A” ciudad de Naranjal. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

**Presentado por la Egresada: BONILLA YUQUI NUBE MARITZA**

Ing. Marlo López Perero

**Tutor**

## **AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **AUTORÍA NOTARIADA**

---

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN LA AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA VETNAR “VETERINARIA NARANJAL S.A” CIUDAD DE NARANJAL, de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

.....  
**Bonilla Yuqui Nube Maritza**

## DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado con mucho cariño a mis padres Juan y María mis pilares fundamentales en mi vida, quienes con su amor me apoyaron en todo momento y me han brindado su apoyo incondicional. Es por ellos, que soy lo que soy ahora.

Los amos con mi vida.

**Bonilla Yuqui Nube Maritza**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios por ser en mi vida mi guía quien ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y brindándome fortaleza, ganas y dedicación moral para permanecer y guiarme por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

Agradezco a mis padres los cuales se han preocupado por mí en todo momento y me han impulsado a seguir adelante con sus apoyos, consejos, comprensión, amor, me han ayudado en los momentos más difíciles.

A mis queridos hermanos, Álvaro y Sandra quienes son mis mejores amigos y han estado conmigo siempre cuando los necesito

Además, a esa persona especial en mi vida; por brindarme su apoyo a la realización de este trabajo sin el cual no hubiese tenido la paciencia suficiente para salir adelante con este trabajo.

Quisiera agradecer de manera muy especial a mi tutor Ing. Marlo López Perero por su valiosa ayuda, paciencia, orientación, dedicación por sus comentarios y sugerencias para el desarrollo de cada una de las etapas de este proyecto, por su trato personal hacia mí, su esfuerzo e interés, gracias de todo corazón, sin su ayuda no hubiera sido capaz de realizarlo.

También Al INSTITUTO TECNOLOGICO BOLIVARIANO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

**Bonilla Yuqui Nube Maritza**

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** ultima correccion BONILLA.docx (D20481328)  
**Submitted:** 2016-05-28 19:02:00  
**Submitted By:** maritzabonilla93@hotmail.com  
**Significance:** 10 %

### Sources included in the report:

ensayo sobre la pertinencia del BQF.docx (D10479334)  
CAPITULO II.docx (D11462720)  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN GYMNASIO.docx (D13163175)  
ensayiiiito.docx (D13033506)  
[http://www.unido.org/fileadmin/user\\_media\\_upgrade/Media\\_center/2015/Session\\_3\\_-\\_H.E.\\_Mr.Cristian\\_Breitenstein\\_Argentina\\_EN.ppt](http://www.unido.org/fileadmin/user_media_upgrade/Media_center/2015/Session_3_-_H.E._Mr.Cristian_Breitenstein_Argentina_EN.ppt)  
<http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2013-2017-Objetivo-10.pdf>  
[http://www.isags-unasursalud.org/uploads/biblioteca/7/bb\[186\]ling\[2\]anx\[560\].pdf](http://www.isags-unasursalud.org/uploads/biblioteca/7/bb[186]ling[2]anx[560].pdf)  
[http://www.aldaba.com/detalle\\_of.php?oferta=15108551](http://www.aldaba.com/detalle_of.php?oferta=15108551)  
<http://ambientelaboraldaniela.blogspot.com/2009/11/articulo-historia-del-ambiente-laboral.html>

### Instances where selected sources appear:

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación.....	iii
Autoría notariada.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Problema Actual.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	3
Objetivos.....	3
Objetivos generales.....	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación e Importancia.....	4

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica.....	5
Antecedentes Históricos.....	13



Antecedentes Referenciales.....	14
Fundamentación Legal.....	15
Definiciones Conceptuales.....	20

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

Diseño de la Investigación.....	24
Tipo de investigación.....	24
Población y Muestra.....	25
Población.....	25
Muestra.....	25
Procedimiento de la Investigación.....	27

### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis e interpretación de resultados.....	30
Plan de Mejoras.....	38
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	42

<b>Bibliografía.....</b>	<b>43</b>
--------------------------	-----------

<b>Anexos.....</b>	<b>45</b>
--------------------	-----------

Anexo 1 Formato de Encuesta

Anexo 2 Carta de autorización de la empresa

Anexo 3 Fotos a los colaboradores realizando la encuesta

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Tabla 1.</b> Uso correcto de política.....	28
<b>Tabla 2.</b> Funciones administrativas.....	29
<b>Tabla 3.</b> Uso correcto de gerencia.....	30
<b>Tabla 4.</b> Uso correcto del horario de trabajo.....	31
<b>Tabla 5.</b> Directiva de la empresa.....	32
<b>Tabla 6.</b> Capacitación al personal.....	33
<b>Tabla 7.</b> Uso correcto dirigente.....	34
<b>Tabla 8.</b> Toma de decisiones gerencia.....	35
<b>Tabla 9.</b> Clientes internos.....	36
<b>Tabla 10.</b> Gerencia planificación erradicar.....	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Gráfico 1.</b> Política de dirección.....	28
<b>Gráfico 2.</b> Organización y planificación.....	29
<b>Gráfico 3.</b> Eficiencia en el trabajo.....	30
<b>Gráfico 4.</b> Mejoras en el rendimiento de trabajo.....	31
<b>Gráfico 5.</b> Capacitación directiva.....	32
<b>Gráfico 6.</b> Atención al cliente.....	33
<b>Gráfico 7.</b> Atención al personal.....	34
<b>Gráfico 8.</b> Desintegración.....	35
<b>Gráfico 9.</b> Clientes Internos.....	36
<b>Gráfico 10.</b> Mejoras resultados.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Figura 1.</b> Organigrama del área.....	23
<b>Figura 2.</b> Tipos de investigación.....	24
<b>Figura 3.</b> Plan de mejoras.....	38



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresa.

#### Tema

Estudio del Clima Laboral en la Área de Ventas de la Empresa Vetnar “Veterinaria Naranjal S.A” Ciudad de Naranjal

**Autora:** Bonilla Yuqui Nube Maritza

**Tutor:** Ing. Marlo López Perero

#### RESUMEN

El vigente trabajo de investigación empieza con los factores que influyen en la optimización del clima laboral de la empresa. Su objetivo primordial proyecta descubrir y delimitar los elementos principales que la empresa Vetnar “Veterinaria Naranjal S.A, debe desenvolver para rendir al máximo todos sus recursos. Como un objetivo incrementado se busca determinar los factores que influyen en la afectación del clima laboral y su incidencia en la productividad del talento humano y el alcance de los objetivos organizacionales de la empresa. La habilidad de la tesis tiene dos momentos concluyentes claramente: la empresa como unidad productora de bienes y servicios en cual se definen los conceptos, de capacidades y aptitudes tanto del ser humano como de la empresa. El clima laboral como elemento primordial para el asunto empresarial en el que se especifica los conjuntos que conforman el clima laboral motivación, liderazgo, trabajo en equipo, estilos de dirección y comunicación. El ambiente laboral efectivo que emprende el estudio del clima laboral y su relación con la productividad. Un marco metodológico en que se ejecuta las investigaciones, el diseño y la investigación de acuerdo a las técnicas de encuesta al personal mediante herramientas cualitativas y cuantitativas. Se completa el ultimo capitulo en el cual se desenvuelve la propuesta del plan de mejora, estableciendo el planteamiento de las estrategias para mejorar los factores que intervienen en el clima laboral, las estrategias para evaluar el clima laboral, y finalmente las conclusiones, recomendaciones y anexos.

Estudio

Clima

Laboral

Ventas



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresa.

**Tema**

Estudio del Clima Laboral en la Área de Ventas de la Empresa Vetnar "Veterinaria Naranjal S.A" Ciudad de Naranjal

**Autora:** Bonilla Yuqui Nube Maritza

**Tutor:** Ing. Marlo López Perero

**ABSTRACT**

The current research work begins with the factors influencing optimization work environment of the company. Its primary objective projects to discover and define the main elements that the company Vetnar "Veterinaria Naranjal S.A, must develop to perform at your best all resources. As an increased objective is to determine the factors that influence the involvement of the labor climate and its impact on the productivity of human talent and scope of organizational goals .The company ability of the thesis has two conclusive moments clearly: the company as a producer of goods and services unit in which concepts, skills and aptitudes of both the human being and the company are defined. The working environment mainly for business matter in which the sets that make the working environment motivation, leadership, teamwork, communication and leadership styles specified element. The effective work environment that undertakes the study of the work environment and its relation to productivity. A methodological framework for research, design and research according to staff survey techniques using qualitative and quantitative tools running. The last chapter in which the proposed improvement plan is developed, establishing the approach of strategies to improve the factors involved in the work environment, strategies for evaluating the work environment, and finally the conclusions, recommendations and annexes is complete.

Study

Climate

Labour

Sells

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del Problema en un Contexto.**

El clima laboral es el medio en el cual se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de todos los clientes internos y externos de una empresa.

La empresa, al pasar los años ha ido desarrollando una excelente comercialización lo que le ha permitido buenos resultados en sus ingresos, posee en la actualidad un mal clima laboral entre el personal interno de las diferentes áreas lo que genera afectación en la satisfacción de los clientes internos.

FRANCIS CORNELL (1955), indica que el término “percepciones dentro de la acepción de clima laboral, es como una combinación que permite entender la posición de las personas en su trabajo para largo tiempo”.  
pág. 25

El autor da entender que para poder realizar actividades combinadas debe haber un conocimiento previo en el desarrollo de esta actividad para poder lograr lo trazado en el plan.

TAGIURI (1968), según definió “clima laboral como una cualidad muy relativa y duradera del ambiente interno que influye en las conductas y valores dentro de un organización”.  
pág. 10

Manifiesta que son las características del medio ambiente que deben ser creadas en cada empresa para el beneficio de cada trabajador en el

comportamiento organizacional, en mejorar la rentabilidad del negocio y generar fuentes de empleo duraderas.

Gan Federico y Trigine Prats (2007) indica que “existen una serie de indicadores directos que afectan el clima laboral: rotación del personal, conflictividad, absentismo“. pág. 9

Según el clima laboral indica que es considerado la parte más importante que rodea a los trabajadores en el medio ambiente organizacional que marca la diferencia significativa de una empresa, el clima está relacionado con la motivación en el empleo y eso ayuda a la satisfacción de los trabajadores para lograr el cumplir de los objetivos de la organización y poder alcanzar las metas propuestas por la empresa.

Este da entender que muchos de estos indicadores afecta al clima laboral que desenvuelve el colaborador de la empresa en sus ocupaciones. La necesidad de mejorar es un pilar clave en el clima laboral, así como también el de mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

### **Problemática Actual**

En la actualidad se observa limitada liderazgo de dirección genera mal clima laboral en el área de ventas en la empresa **VETNAR**, Veterinaria Naranjal S.A del cantón Naranjal provincia del Guayas durante el año 2015, estos problemas afectan principalmente de manera general dentro de la empresa por escaso de liderazgo, limitada políticas internas, incumplimiento en las funciones del personal, reducido trabajo en equipo, conflictos, escases de motivación, y eso ha causado un bajo rendimiento para la empresa incumpliendo metas y poca eficiencia en las actividades diarias y provocando un mal servicio y satisfacción al cliente.



### **Delimitación del Problema.**

**Campo:** Administración del personal

**Áreas:** Ventas

**Aspectos:** Seguridad laboral

**Tiempo:** Periodo año 2015

### **Formulación del Problema.**

¿Cómo incide el Clima Laboral actual en la satisfacción del cliente interno de la empresa VETNAR “Veterinaria Naranjal S.A”?

### **Variables de Investigación**

**Variable Independiente:** Limitada liderazgo de dirección

**Variable Dependiente:** Mal clima laboral en el área de ventas

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivo General:**

Implementar un excelente liderazgo de dirección, que genere un eficiente clima laboral en el área de ventas en la empresa VETNAR “Veterinaria Naranjal S.A”

#### **Objetivo Específicos:**

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre el clima laboral y las incidencias que tienen sobre la satisfacción del cliente.
- Diagnosticar el clima laboral actual de la empresa Veterinaria Naranjal S.A

- Proponer un plan de acción para las mejoras del clima laboral en el área de ventas eliminando los problemas detectados.

## **JUSTIFICACIÓN**

El tema de la presente investigación tiene como finalidad de renovar el desarrollo del clima laboral que tiene como problemática alto conflictos en el ambiente laboral a la hora de trabajar, para proyectar los beneficios en el clima laboral; satisfacción laboral se justifica obteniendo en cuenta que:

Su desarrollo resulta conveniente pues desarrolla un acercamiento a un estudio en el proceso del clima laboral interno, lo cual orienta a una eliminación de muchos problemas ocasionados en el ámbito laboral por los altos conflictos entre el personal de la empresa.

El clima laboral tiene aspecto y una relevancia social de mucha importancia, ya que desempeña el papel fundamental para que los colaboradores permanezcan en sus fuentes de labores, de esa manera ayudará para el ingreso familiar de sus hogares.

El trabajo tiene implicaciones prácticas mediante las cuales se ayudará a solucionar problemas internos en el ámbito laboral que posee la empresa Veterinaria Naranjal S.A que está disminuyendo a la eficiencia de cada tarea que realiza día a día el trabajador.

El valor metodológico permite construir mejoras en el clima laboral para la empresa, en cuanto al estudio del clima laboral se obtendrán soluciones, estrategias, y propuestas de mejoras esta investigación se utilizará de referencia para otras investigaciones similares en otras empresas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La historia del comportamiento empresarial tiene sus raíces en el enfoque conductista de la administración, en donde se cree que la atención específica a las necesidades de los colaboradores crea una mayor satisfacción e incrementa la productividad. Esto se fundamentó en base a los estudios que efectuó Hawthorne, en donde cada vez que aumentaba la luz en una subsidiaria aumentaba la productividad de los colaboradores; bajaron la intensidad de la luz y la productividad siguió subiendo, en conclusión los trabajadores se sentían importantes ya que estaban siendo observados. Pero esta creencia ha sido criticada por carecer rigor científico.

El Clima laboral se relaciona estrechamente con el desempeño de los empleados así como en su conducta afectando directamente su productividad y por consecuencia su comportamiento laboral. Es imprescindible implementar modelos para la evaluación del clima laboral dentro de las empresas, puesto que gracias a esto es posible detectar las causas de las diversas situaciones problemáticas internas y externas que provocan los motivos de la insatisfacción laboral, aunque no basta con reconocer dichas situaciones problemáticas si no que es necesario comenzar con planes de acción para revertir los inconvenientes y hacer que los empleados sientan que se encuentran en un buen ambiente organizacional, esto ayuda al mejoramiento laboral ya que los colaboradores satisfechos tienen un mayor desempeño y realizan trabajos de calidad, además de que disminuye el ausentismo, la rotación de personal y los empleados se sienten identificados con la empresa al verse involucrados en la toma de decisiones.

En el desarrollo del presente capítulo se ha investigado y considerado a otros autores de textos de administración y recursos humanos, que tienen mucha importancia y relación con las variables Independiente y dependiente del problema de investigación, esto permitirá tener un enfoque teórico bastante amplio que fundamente al tema de investigación.

### **Liderazgo**

Agüera Ibáñez E. (2004) estudioso de la administración indica “Que el Liderazgo forma una parte muy importante para la estabilidad de cualquier organización”, ya que tiene la capacidad de un jefe para guiar, dirigir y controlar una compañía donde asume toda la responsabilidad en la toma de decisiones, para el levantamiento de un grupo de personas dirigiendo, motivando y controlando en una dirección. (pág. 25)

Chiavenato Idalberto (2000), define liderazgo a modo de influencia, se “conserva como uno de los elementos primordiales de la comunicación, ya que es papel fundamental y muy importante para el equipo que está desempeñando su labor dentro de una agrupación. Existe una tarea para todo líder, hacer que se cumpla las metas de acuerdo a la propuesta dada por la organización, alcanzando satisfacer el desarrollo de las habilidades del objetivo planteado teniendo un buen líder para salir adelante “(pág. 54)

Davis y Newstron (2004) señala que un líder es quien posee diversas cualidades y actitudes con las que influye a otras personas guiar a un grupo en sus actividades laborales de manera ordenada y con un objetivo determinado. (pág. 17)

Los autores considerados para fundamentar el concepto de liderazgo señalan que es la capacidad de influencia y convicción que posee un individuo para que otras personas se dejen guiar por este líder, el mismo que siguiendo los lineamientos que tiene la organización los convertirá en colaboradores exitosos.

## **Tipos de Liderazgo**

Una vez revisadas las Teorías, empezaremos a continuación los tipos de liderazgo, de los cuales han surgido algunas clasificaciones, estas son:

### **\*Liderazgo natural**

Este es el tipo de líderes que no es determinado como tales, sino que simplemente lidera por cumplir una necesidad de un grupo sin reconocimiento ni halagos.

### **\*Liderazgo autocrático**

Este tipo de líderes tienen el poder absoluto sobre sus trabajadores o grupos de equipos, los miembros de esta organización solo tienen una oportunidad para dar una pequeña idea, esto ocasiona alto nivel de ausentismo y mucha rotación de personal.

### **\*Liderazgo burocrático**

Este tipo de líderes hacen todo basado al libro según sus reglas para que estén seguros que todo lo que estén realizando los trabajadores estén bien realizada, estos líderes están preparados para trabajar cuando existe serios riesgos de seguridad cuando se trata de trabajar con maquinarias, sustancias muy toxicas, o cuando se trate de operar mucho dinero.

### **\*Liderazgo carismático**

Este tipo de líderes cuentan con mucho entusiasmo y se comunican con mucha energía y seguridad en sí mismo para trabajar.

### **\*Liderazgo participativo o democrático**

Estos tipos de líderes aunque este encargado de la última decisión final, invita a los trabajadores de su equipo a integrarse en la toma de decisiones, esto ayuda a desarrollar a una buena manera de motivar para realizar un trabajo de buena calidad.

### **\*Liderazgo «laissez-faire»**

Este tipo de líderes les enseña a guiar a su equipo de trabajo y luego los deja trabajando por su cuenta. Analizando la teoría de estos tres autores, mi criterio es que, el liderazgo es un conjunto de capacidades que tiene una persona para influir y dirigir gestionar motivar a un grupo de personas para el logro de metas propuestas y crear un clima laboral en el cual el colaborador se sienta escuchado y respaldado en las decisiones que ellos hayan tomado

### **Dirección**

Baguer Alcalá Ángel (2009), “ninguno duda hoy de la importancia de la dirección de personas, estas son el principal activo de las organizaciones, por arriba de los activos bancarios, maquinas locales e instalaciones. Nos indica, que aquellas personas son las mentes creativas de las organizaciones, porque son quienes diseñan, estudian el producto, aplican la logística los que planifican, quienes controlan la producción, controlan la calidad, comercializan el producto terminado y establecen los objetivos y estrategias para las organizaciones”. (pág. 03)

Sara Corral Jaime Pereña (2003), nos indica que debemos “procurar apreciar la calidad de la satisfacción con relación a los supervisores y directivos de la organización y de forma general la opinión existente de los sistemas de gestión y dirección practicados”. (pág. 09)

Un directivo crea una visión de redes con información, programas, establece las políticas para la organización, para liderar este departamento tiene que ser una persona con característica de liderazgo creyendo en la dirección de las personas con quien labora. Un equipo de alta dirección de empresas está compuesto por directivos de máximo nivel de la empresa, quienes crean, examinan, nuevas técnicas, jerarquías, controles, estrategias convirtiéndose en un motor de mucho rendimiento para el equipo de trabajo parar motivar al trabajador y mejorar la productividad y la calidad del trabajo. Analizando la teoría de estos dos autores puedo señalar que la dirección consiste en dirigir

al talento humano hacia el logro de todos los objetivos planteados para mejorar la empresa.

### **Clima**

Los siguientes autores, Federico Gan Busto y Jaume Trigue Prats (2006), nos indican de cómo el clima “está desarrollado por las percepciones actitudes e interacciones entre las personas que integran la empresa”. (pág. 173)

Federico Gan Busto y Jaume Trigue Prats (2006), también nos indican “los mismos autores que el “clima recibe un impacto claramente al nivel de trabajo e identificación de los miembros de la empresa”. (pág. 177)

Federico Gan Busto y Jaume Trigue Prats (2006) “ellos indican que el clima está sometido a dos tipos de variables fundamentales y los más importantes que son los siguientes: Situación del ámbito o equipo de trabajo. Perfiles personales de cada integrante del equipo”. (pág. 556)

Fabra Fernández Fernando Fuster (2007) Cuando las emociones se expresan con cierta calidad de permanencia y existe una relación de confianza entre los trabajadores, se afirma que hay un buen clima en el trabajo”. (pág. 40)

Analizando la teoría de estos dos autores indico mi criterio personal que el Clima es el ambiente laboral, física e infraestructura que deberá tener para desarrollar una calidad de trabajo y puedan expresar las emociones de cada trabajador para que estén decididos a qué ritmo de actividades serán obligadas a trabajar. Ellos además señalan que este va a depender del nivel de estudio que tengan los colaboradores y en base a este factor va a depender la productividad y resultados que esta pueda obtener.

## **Laboral**

Federico Gan Busto Y Jaume Trigine Prats (2006) “Es cierto que los niveles de conocimiento laboral de sus trabajadores no son los mismos en algunos procesos manifestamos conductas reactivas”. (pág. 347)

Fabra Fernández Fernando Fuster (2007) Nos indica que si un profesional necesita nivel de preparación, necesita renovar sus conocimientos para cualquier cargo”. (pág. 36)

La satisfacción laboral es un sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. Analizando la teoría de estos dos autores puedo indicar que esto se refiere a las actitudes que puede presentar cada uno de los trabajadores en una situación laboral dentro de la empresa, Falta de puntualidad, baja calidad, errores insuficiencia con el resto del equipo muchas veces de una inadecuada actitud que deberá ser corregida por medio de otra persona quien lo pueda entrevistar

## **Clima Laboral**

Fabra Fernández Fernando Fuster (2007) nos indica “El ambiente cotidiano que se desarrolla día a día en la empresa se denomina clima laboral, además de determinar la calidad de relación que tiene como un efecto directo sobre el rendimiento del equipo de trabajo del plan propuesto. (pág. 40)

Federico Gan – Gaspar Berbel (2011) nos indican que “el clima laboral se ha definido en una serie de características que representan una organización e influye en la conducta de las personas en su trabajo”. (pág. 130)

Federico Gan – Gaspar Berbel (2011) definen que “El clima laboral involucra efectos psicológicos sobre toda las personas que laboran, estos



obtendrán una forma definida de percibir su ambiente laboral, y cambiaran sus gestiones en la situación de lo que perciban”. (pág. 130)

Varios trabajadores han señalado como importante el origen de insatisfacción a la causa del factor salarial, esto Interviene sobre la motivación de los trabajadores y sobre sus perspectivas, como todo trabajador tener una estabilidad en la empresa y lograr ver el crecimiento profesional de la empresa. Contribuir ideas y relacionarse con los demás compañeros o equipo de trabajo para adquirir información o intercambio de ideas, se realiza según la percepción en caso de sentirse impedido en la forma de trabajar o no ser valorado esto puede llevar a tomar una decisión al trabajador de abandonar la empresa. Si la organización no propone la apreciación y atención de sus trabajadores el clima laboral logra perder un capital intelectual valioso.

#### **Variables del clima laboral:**

- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Objetivos, procesos
- Motivación
- Relaciones interpersonales

Analizando lo que indica estos dos autores, mi criterio personal sobre el clima laboral es el estado de ánimo de las personas que laboran en la empresa donde se ve reflejado en sus actividades diarias y que influye su satisfacción y productividad, un buen clima laboral ayuda a cumplir metas, evitar conflictos y bajo rendimiento de cada colaborador.

#### **Áreas**

Colombes Adolfo (1991) “indica la división del trabajo en las áreas a examinar, no solo dividir el conocimiento sino además organizar los

recursos humanos, colocar a la gente en el área que mejor se desenvuelve o en la que tenga más rendimiento”. (pág. 99)

Federico Gan (2012), “nos indica que llamamos comunicación interna cuando los trabajadores se colocan en contacto a las diversas áreas de trabajo o departamentos de la organización, de modo que cada área se encuentra incluidas la de producción, logística y ventas los cuales necesitan un desarrollo eficaz”. (pág. 210)

Analizando lo que indica este autor se puede rescatar que las áreas de trabajo corresponden ser extensos como para conformar a todos los colaboradores que desempeñan su labor diario, así como el equipo y material necesario: escritorios, sillas, coches etc.

### **Ventas**

José Escudero Serrano (2012) nos indica que el “departamento de ventas es el más importante, debido a que es el encargado de sembrar y mantener una muy buena relación con la empresa y con sus clientes, las ventas depende de la eficiencia de los vendedores”. (pág. 10).

Philip Kotler -Gary Armstrong (2007) “percepción de ventas idea de que los consumidores no comprarán una cantidad mucho de los productos de la organización si ésta no realiza una labor de promoción y ventas a gran escala. La venta es la parte más importante para una organización para captar clientes que estén dispuestos a pagar por el servicio o producto ofrecido, adoptándose a las necesidades y deseos de nuestros consumidores que estén dispuestos a pagar por ello un precio. (pág. 10)

Philip Kotler -Gary Armstrong (2007), nos indican que “las compañías se están dando cuenta de que perder un cliente significa perder algo más que una venta, Las empresas se han dado en cuenta que perder un cliente es perder algo más que la venta indica que se perdería el valor de

todo el flujo de ganancias general a largo plazo que el cliente generaría durante una vida de patrocinio en la empresa”. (pág. 20)

Analizando las teorías de estos dos autores indico mi criterio propio que el departamento de ventas es el encargado de sembrar y mantener una muy buena relación con la empresa y con sus clientes, las ventas depende de la eficiencia de los vendedores.

### **Antecedentes Históricos**

Cisneros Enríquez Andrés (2013), “desde mediados de los años 80 las Teorías administrativas han desarrollado el tema de clima laboral, aunque todavía está por establecerse el impacto sobre las medidas de consumo tiene las emociones de quienes diseñan, producen y comercializan servicios y productos”. (pág. 446)

Sobre el tema emocional fue dejado de lado hasta los principios del año 2000 cuando se empezó a hablar de cómo iniciar un lugar de trabajo, en donde se incrementó que todo sea exclusivo para que los empleados se sientan agradables como estar en casa.

Al medir los valores que intervienen en el ámbito laboral a nivel mundial con el objetivo de analizar las características de una organización, para diseñar el mejoramiento para sus condiciones en el ambiente de trabajo y en especial poder tener una mejor comunicación con el personal o equipo de trabajo y que cada quien con su lugar de trabajo se sienta satisfactorio donde pasara la mayor parte de su vida.

Casilda Béjar Ramón (1990-2000) señala que “las investigaciones teóricas y empíricas en américa latina, creen que el desarrollo de la productividad, depende de la educación recibida mediante los estudios y la capacidad, también consideran que un buen ambiente laboral sin conflictos beneficia el aumento de la productividad.” (pág. 446)

El clima laboral tiene un concepto muy desarrollado y con una tradición en los estudios e investigaciones ejecutadas acerca del factor humano en las empresas, es un indicador principal de la vida de la empresa ya que tiene sus condiciones que son las normas internas de funcionamiento, las condiciones de lugar de trabajo de las personas quienes integren en el equipo de trabajo, los estilos de dirección de líderes o jefes, sus salarios, hasta la caracterización de su satisfacción de cada trabajador.

### **Antecedentes Referenciales**

En los últimos años, los trabajadores en general se han mostrado insatisfechos con el clima laboral en las empresas donde laboran, la existencia del conflicto en el trabajo. El clima laboral, influye en forma determinante en diferentes aspectos como: bienestar psicológico, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

González García Manuel Jesús (2012), “la presencia del conflicto de trabajo, se puede creer que es como un fenómeno habitual, al compenetrarse en el mundo de las relaciones laborales de las empresas existe dos elementos claramente contrarios, de una parte los administradores y de otra los trabajadores donde los intereses son comparados”. (pág. 07)

González García Manuel Jesús (2012), “el conflicto en el entorno laboral es una ambiente imprevisible por ello el comprometido debe tomar medidas para pretender remediar esta falta de previsión en las cuales podemos utilizar técnicas para enfrentar controlar o solucionar estos conflictos, el aumento de los conflictos consiguen surgir en una organización, van a depender de las situaciones laborales desde el punto de vista de las recomendaciones de trabajo”. (pág. 43)

Gil Hernández Fernando (2011) “el trabajo en equipo es la integración del grupo que se forma en solidaridad y emoción de pertenecer con un alto

nivel de unión, los miembros del equipo cooperarán con valores, actitudes y normas de conductas desarrollando la calidad de satisfacción y amabilidad evitando así la competencia entre ellos.

La salud laboral de los trabajadores debe ser mirada en el sentido más desarrollado como revisión médica o primeros auxilios la prevención de enfermedades o accidentes. La previsión en los trabajadores son las medidas que debemos tener en cuenta ya que son los que apuntan a disminuir los riesgos laborales de aparición de enfermedades y accidentes en el lugar de trabajo y minimizar sus efectos en el caso de que aparezcan

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Para la elaboración del proyecto de investigación planteado, es de importancia considerar:

### **Constitución de la República del Ecuador**

#### **TÍTULO II: DERECHOS**

#### **Sección Séptima: Salud**

##### **Art. 32.-**

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de

equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

### **Sección Octava: Trabajo y Seguridad Social**

#### **Art. 33.-**

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

#### **Art. 34.-**

El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

### **Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2014**

#### **Objetivo 9.** Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Al olvidar que *trabajo* es sinónimo de *hombre*, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía (Polanyi, 1980). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como

un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de Realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

**Objetivo 10.** Impulsa la Transformación de la Matriz Productiva

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen. Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada.

Esto promoverá la sustitución de importaciones, desagregación y transferencia tecnológica, conocimiento endógeno, y priorizará la producción nacional diversificada, con visión de largo plazo en el contexto internacional.

## **Código de Trabajo en el Ecuador**

### Título Preliminar Disposiciones Fundamentales

#### **Art. 1.-** Ámbito de este Código.-

Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

#### **Art. 5.-** Protección judicial y administrativa.-

Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

### **Capítulo V**

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

#### **Art. 47.-** De la jornada máxima.-

La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

### **Capítulo VI**

De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales.

#### **Art. 79.-** Igualdad de remuneración.-



A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

## **Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo - Decreto Ejecutivo 2393**

### **Título I**

#### **Art. 1.-** Ámbito De Aplicación.-

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

#### **Art. 16.-** De Los Servicios Médicos De La Empresa.-

Los empleadores deberán dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 425 (436) del Código del Trabajo y su Reglamento. Los servicios médicos de la empresa propenderán a la mutua colaboración con los servicios de Seguridad e Higiene del Trabajo.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Variable Independiente:**

- Limitada liderazgo de dirección

El análisis que ha generado limitado liderazgo de dirección es que se denota un escaso rendimiento en el desempeño laboral por las limitadas políticas internas por parte del gerente.

### **Variable Dependiente:**

- Mal clima laboral en el área de ventas

Se denota por un desagradable ámbito laboral por la desintegración de los clientes internos.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

Según el estudio ejecutado se coleccionó varios conocimientos sobre clima, calidad, servicio, atención las cuales se demuestran de la siguiente forma:

### **Clima laboral**

Es el conjunto de percepciones que cada trabajador tiene como relación a todas las variables de su ambiente interno donde labora donde influye el diario al trabajar.

### **Conflicto**

Es cuando dos personas o más no están de acuerdo en la forma de actuar o tienen diferencias en opiniones.

### **Frustración**

Es cuando una persona lucha por cumplir las metas propuesta que tiene y se le presenta algún problema que le impide realizarlo.

**Motivación**

Es un estado interno de cada persona que impulsa a la conducta para lograr cumplir sus metas propuestas y llevarlas a culminar.

**Líder**

Son las personas preparadas para guiar e influir a una persona o un grupo.

**Cliente**

Es la persona que debe ser escuchado, comprendido, y reconocido que adquiere un servicio o producto para cubrir sus necesidades.

**Satisfacción del cliente**

Es la referencia de un producto o servicio que compro por el cliente y el cual ha llegado a sobre pasar y cumplir sus respectivas del cliente.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **DATOS DE LA EMPRESA:**

**Nombre completo de la empresa:** Veterinaria Naranjal “VETNAR” S.A

#### **HISTORIA**

La empresa inicia su desarrollo en el cantón de Naranjal un 6 de marzo del 2007, por el Sr. Dr. Ángel Barros y su esposa Sra. Graciela Figueroa, que inicio la idea de constituir su pequeña clínica veterinaria “VETNAR” S.A, que fue ubicada desde su inicio en las calles Pastaza s/n entre Guayaquil y 15 de octubre. Con el pasar de los años la empresa veterinaria naranjal “VETNAR” S.A, inicia con el desarrollo de la comercialización de ventas al por *Mayor y Menor* de Productos de insumos agrícolas y pecuario.

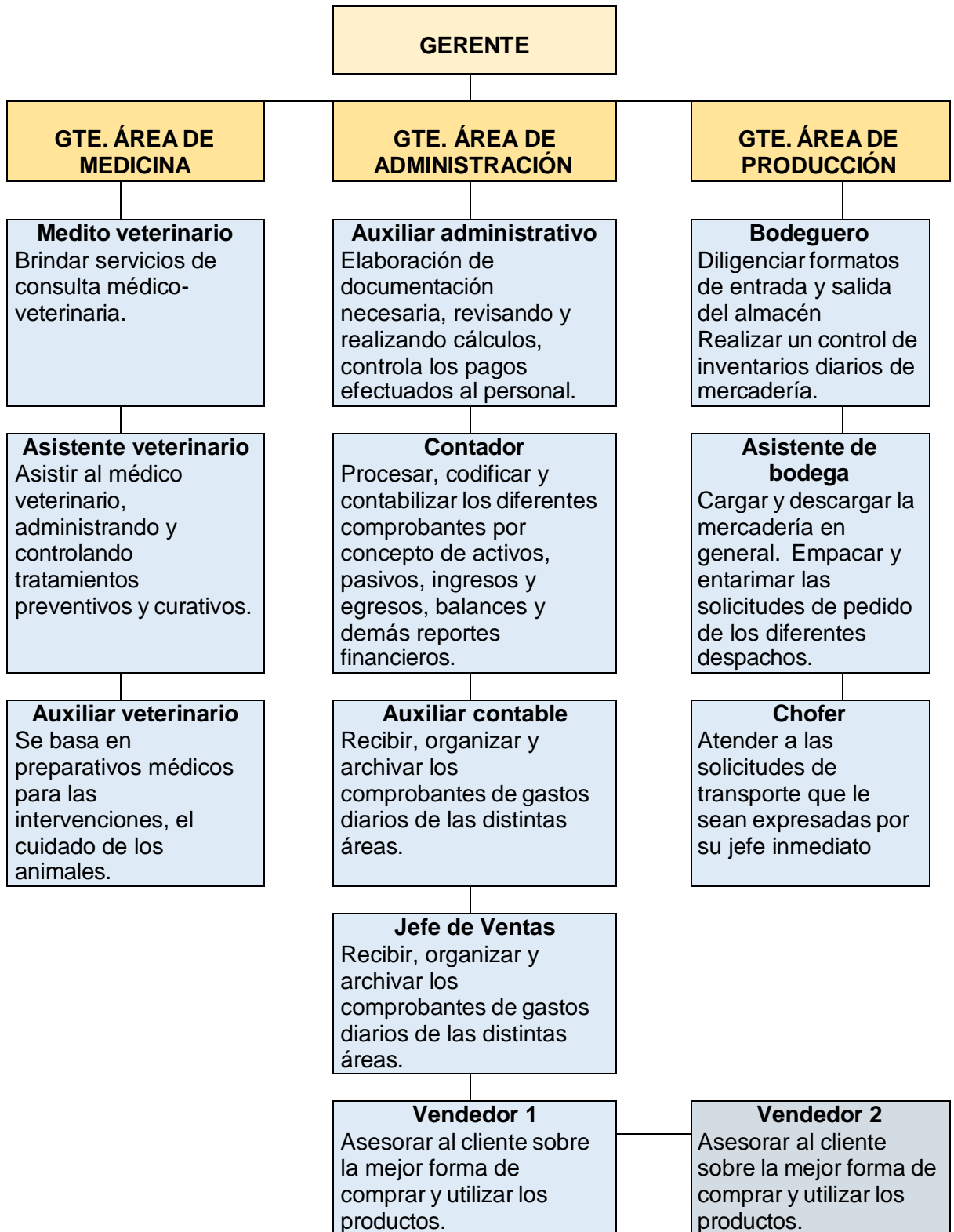
A lo largo de la trayectoria de empresa Veterinaria Naranjal “VETNAR” S.A ha obtenido más fuerza en el desarrollo y ha llegado así a tener un alto nivel de imagen entre la ciudadanía de Naranjal y sus zonas aledañas. En la actualidad Veterinaria Naranjal “VETNAR” S.A cuentan con 30 colaboradores.

**Misión:** Comercializar diversidad de productos agropecuarios y mascotas, basándonos en nuestro servicio al cliente personalizado, ofreciendo un eficiente y oportuno portafolio de productos a nuestros consumidores, a precios competitivos y de calidad. Generando bienestar económico- social a nuestros socios estratégicos y accionista.

**Visión:** Ser la empresa comercializadora de productos agropecuarios y mascotas, que apoya los objetivos del: “Buen sembrar, buen producir y buen cuidar”; liderando la presentación de bienes y servicios; basándonos en nuestro canal directivo de comercialización.

## ORGANIGRAMA DEL ÁREA

Figura 1.



Elaborado por: Maritza Bonilla

## Diseño de la Investigación

Gómez Marcelo M. Nos indica (2006) “El diseño de una investigación depende de la dirección elegida y del planteamiento del problema” (pág. 10). El diseño de la investigación está relacionado con el problema que existe el clima laboral dentro de la empresa y para dar cumplimiento con los objetivos que hemos propuesto y dar una solución inmediata al problema que estamos planteando.

## El Diseño Cualitativo

Olabuenaga Ruiz José Ignacio (2012), “nace de utilizar una metodología específica orientada a captar el origen en proceso y la naturaleza de estos significados que surgen de la interacción simbólica entre los individuos” (pág.15). Compone un método de investigación manipulado ampliamente por los científicos e investigadores que experimentan el comportamiento y los hábitos humanos.

## El Diseño Cuantitativo

Heinemann Klaus (2003), nos indica “toda interpretación cuantitativo se basa en una interpretación no numérica de los textos” (pág. 160). Es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadísticas.

Figura 2.

## Tipos de Investigación

Exploratorio	Descriptiva	Correlacionales
Se refiere al estudio y conceptos que revisamos para poder responder a las causas de los fenómenos q llevan a este problema.	Es aquella que se proporcionaron y describieron las variables del clima laboral que se definen en la empresa en estudio y la calidad de atención al cliente y la satisfacción al empleador.	Ya que se midieron ambas variables de estudio: clima laboral y mejorar el servicio de atención al cliente estableciendo así la correlación que existe entre esas variables.

Fuente: Maritza Bonilla

Este trabajo investigativo se ha proporcionado en determinar la relación entre las variables en un período específico del trabajo, por lo cual el diseño es no efectivo transversal en el que recolectamos datos en un tiempo notable.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Censo**

Opinión propia: Censo consiente concordar o definir, efectuar y evaluar procedimientos, programas, políticas públicas y habilidades de desarrollo humano sostenible además prestará información para proyectar investigaciones por muestreo en el próximo.

Un Censo se especifica como un conjunto de actividades propuestas a coleccionar, recopilar, el registro o lista de la población de una nación o pueblo en un tiempo determinado, la investigación estadística social y económica, para luego evaluar, analizar y publicar o generalizar.

### **Población**

Carmen Fuentelsaz Gallego, M. Teresa Icart Isern, Anna M. Pulpón Segura (2006), “es el conjunto de personas que obtienen ciertas características o propiedades cuales son las que se van a estudiar” (pág. 55).

Es el conjunto de identificaciones o cosas, relación de los cuales se manifiesta la pregunta de la investigación, lo que el conjunto de las identificaciones a las cuales se representan las conclusiones de la investigación.

### **Muestra**

Carmen Fuentelsaz Gallego, M. Teresa Icart Isern, Anna M. Pulpón Segura (2006), “es el conjunto de personas que ciertamente se

estudiaran, es el subconjunto de la población para que se puedan informar los resultados alcanzados de dicha muestra específica de la población” (pág. 55).

Habitualmente, el muestreo se efectúa porque es imposible comprobar a cada persona de la población. Asimismo se lleva a cabo para limitar tiempo, dinero y voluntad mientras se realiza la investigación.

## **Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

### **Técnicas de Investigación**

#### **La observación**

Econ. Huamán valencia Héctor Guillermo (2005) Es una técnica que fundamenta en observar correctamente el fenómeno, hecho o asunto para tomar información y registrarla para su extremo análisis” (pág. 13).

Se clasifican en dos:

#### **Observación Directa:**

Es cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar

#### **Observación Indirecta:**

Es cuando el investigador ingresa en conocimiento del hecho o fenómeno, observando a través de las investigaciones efectuadas anteriormente por otra persona” (pág.16). La observación es un elemento primordial de todo proceso investigativo; en ella afirma el investigador para adquirir el mayor número de datos.

#### **Entrevista**

Econ. Huamán valencia Héctor Guillermo (2005) indica que es una técnica antigua para adquirir datos que fundamentan en un diálogo entre dos personas, se lo efectúa con el fin de obtener información” (pág. 20). La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una



dialogo profesional con la que además adquiere una investigación aplica de lo que se investiga.

### **Encuesta**

Leiva Zea, Francisco, (2001) de la encuesta opina: “La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, para ello utiliza un listado de preguntas escritas” (pág. 59). La encuesta es una técnica de adquisición de información de rendimiento sociológico, mediante un cuestionario elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión selecta en una muestra sobre un argumento dado.

### **Procedimiento de la Investigación**

Para la actual investigación se utilizará la técnica de la encuesta, se aprobará tener contestaciones cerradas de elección múltiple, pero regidas a la investigación ya que el contenido y el orden dependerán de las circunstancias y características de los individuos del estudio.

Para realizar la recopilación de la información desarrollaremos los siguientes:

- Diseñar la encuesta
- Imprimir la encuesta
- Generar la encuesta
- Tabular los resultados de la encuesta

Una vez culminado la recaudación de datos, se procederá a codificar la información para categorizarlas y tabularlas., para elaborar cuadros estadísticos que ayuden a una excelente visualización de los resultados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. ¿Considera usted que sea correcto la política de dirección del gerente para lograr un buen rendimiento en el desempeño laboral?

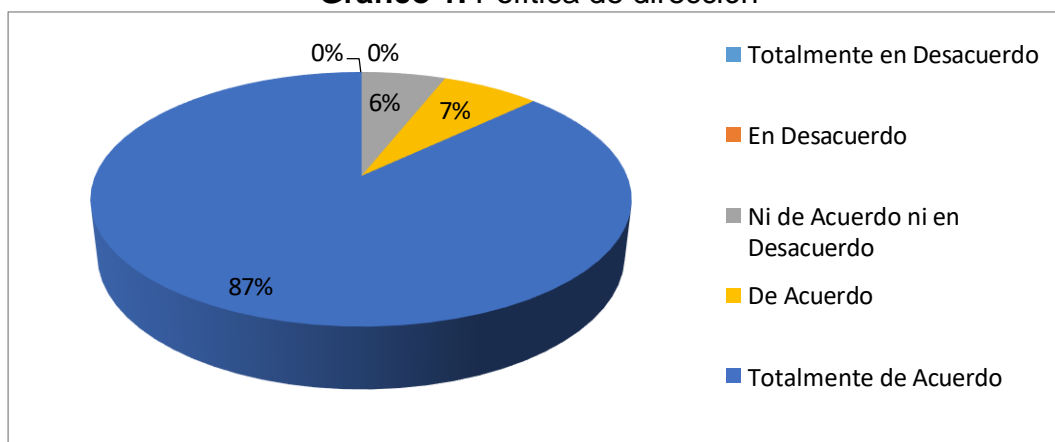
**Tabla 1.** Uso correcto de política

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
----------	----------	------------

Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	-	-
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	6%
De Acuerdo	2	7%
Totalmente de Acuerdo	26	87%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 1.** Política de dirección



Fuente: Maritza Bonilla

#### **Análisis e Interpretación**

El 87% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que se realice un estudio correcto de la política de dirección del gerente para lograr un buen rendimiento en el desempeño laboral, 7% está de acuerdo, y el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que justifica la realización de la presente investigación.



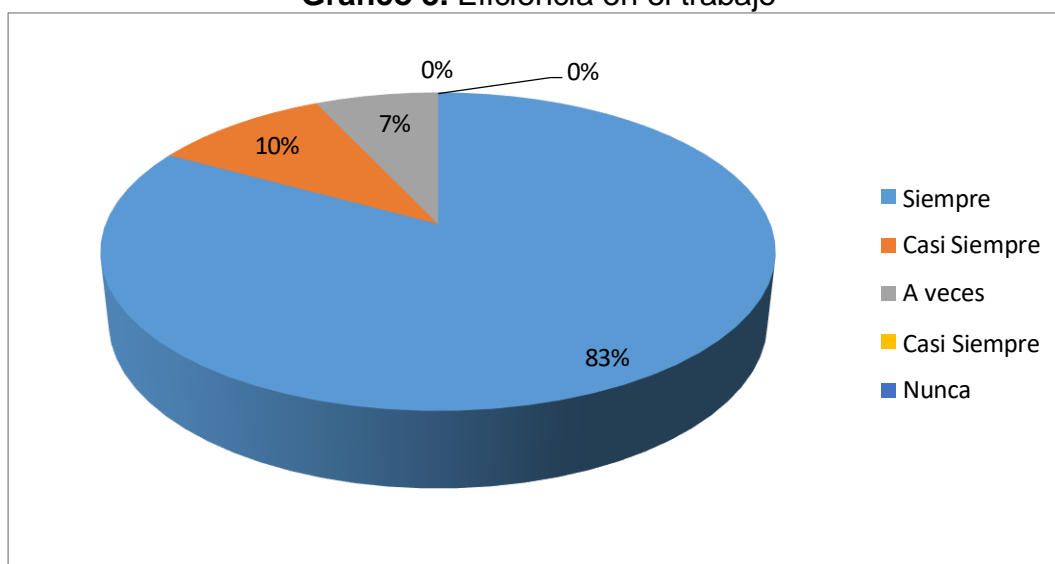
3. ¿Cree usted correcto que la gerencia debe dar un seminario técnico a los despachadores para que sea más eficiente en su trabajo?

**Tabla 3. Uso correcto de la gerencia**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	25	83%
Casi Siempre	3	10%
A veces	2	7%
Casi Siempre	-	-
Nunca	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 3. Eficiencia en el trabajo**



Fuente: Maritza Bonilla

### Análisis e Interpretación

El 83% se encuentra en acuerdo de que siempre la gerencia debe dar un seminario técnico a los despachadores para que sea más eficiente en su trabajo, el 10% piensa y casi siempre, mientras que el 7% se está de acuerdo que a veces. Al observar estos resultados normalmente los vendedores se "hacen" y con este curso se busca otorgarles conocimientos y procedimientos técnicos y profesionales.

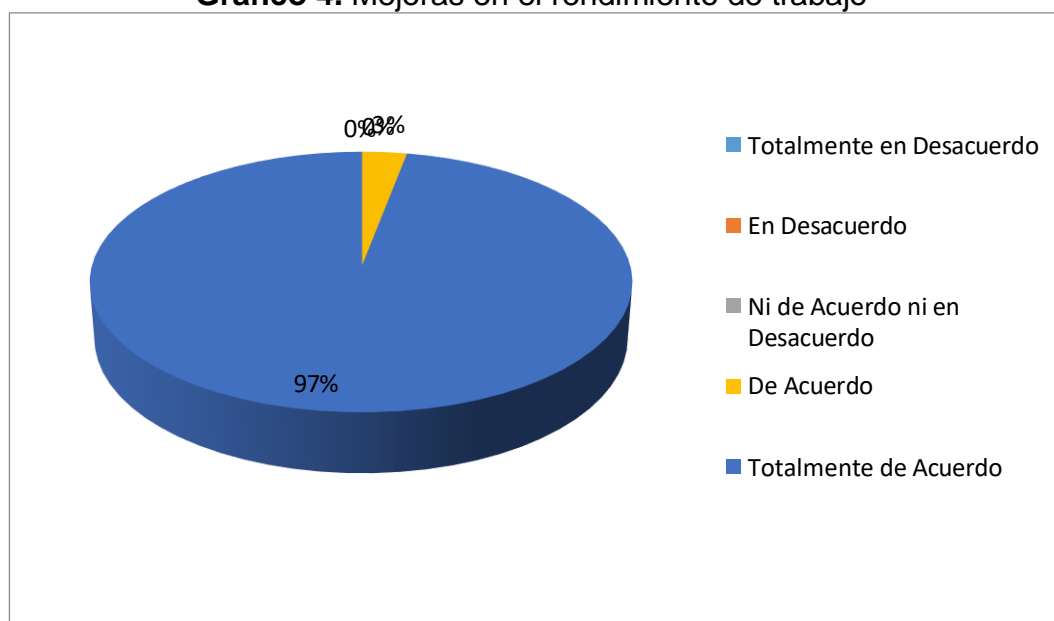
**4. ¿Considera usted que el horario de trabajo de la empresa ayude a obtener mejores rendimientos de sus trabajadores?**

**Tabla 4. Uso correcto del horario de trabajo**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	-	-
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	-	-
De Acuerdo	2	3%
Totalmente de Acuerdo	28	97%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 4. Mejoras en el rendimiento de trabajo**



Fuente: Maritza Bonilla

**Análisis e Interpretación**

El 97% de los encuestados se sienten totalmente de acuerdo con las horas de trabajo que desempeñan, el 3% de acuerdo, mientras de los resultados de esta pregunta se puede indicar que la remuneración dada en las horas no es adecuada.

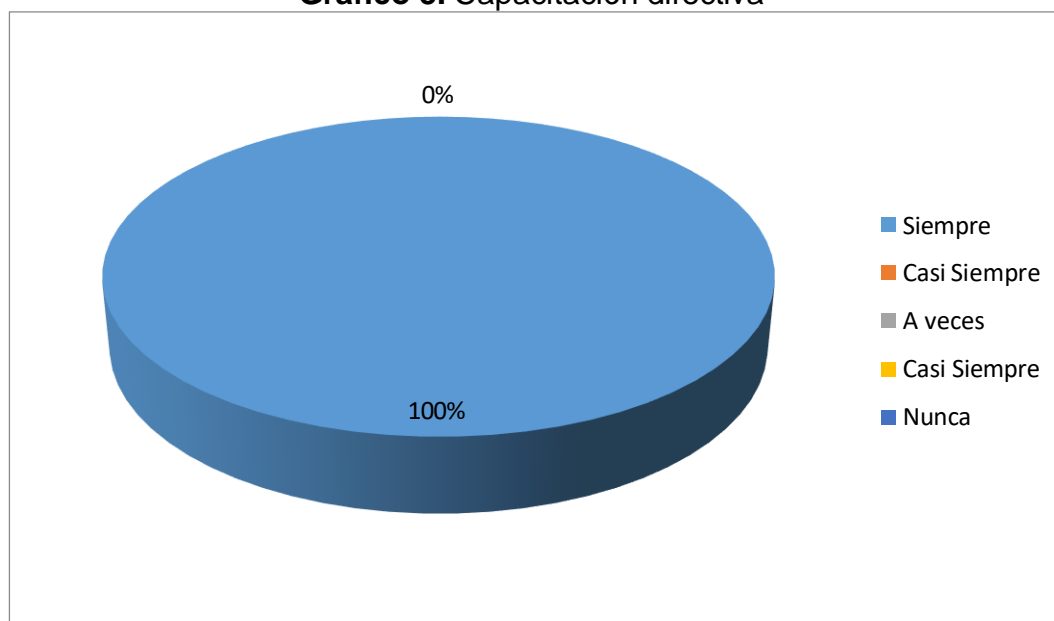
**5- ¿Considera usted que la directiva de la empresa debe capacitarse en un curso de administración y dirección empresarial?**

**Tabla 5. Directiva de la empresa**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	30	100%
Casi Siempre	-	-
A veces	-	-
Casi Siempre	-	-
Nunca	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 5. Capacitación directiva**



Fuente: Maritza Bonilla

**Análisis e Interpretación**

El 100% de los encuestados se sienten totalmente de acuerdo que la directiva de la empresa debe capacitarse sobre la administración. Los resultados de esta pregunta indica que para que pueda conocer sobre el desempeño de sus distintos tipos actividad económica, su constitución general y su entorno.

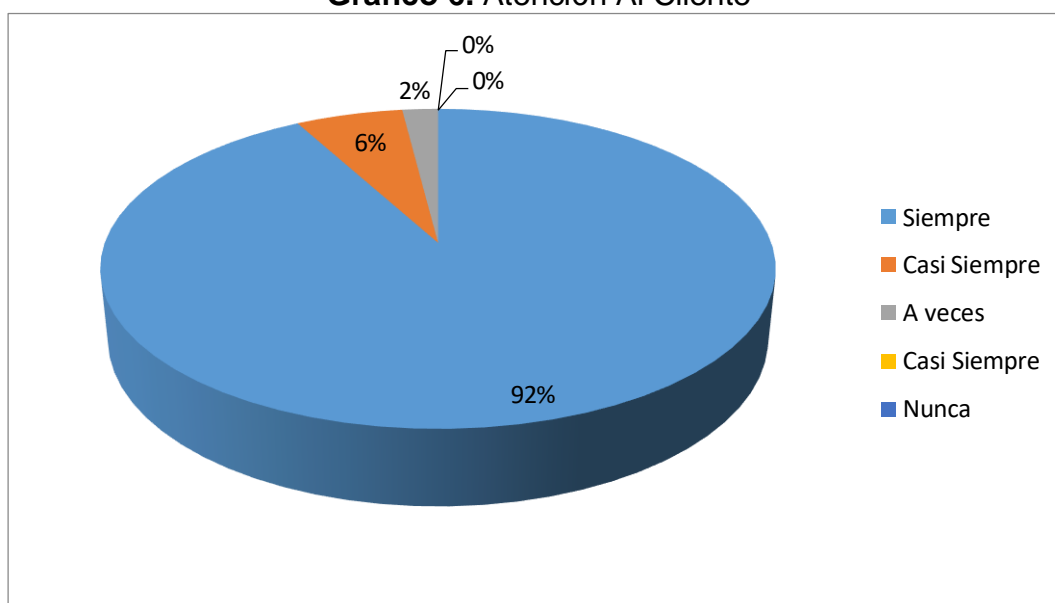
**6- ¿Considera usted que sea oportuno capacitar a los trabajadores en temas como atención al cliente?**

**Tabla 6. Capacitación al personal**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	22	92%
Casi Siempre	6	6%
A veces	2	2%
Casi Siempre	-	-
Nunca	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 6. Atención Al Cliente**



Fuente: Maritza Bonilla

**Análisis e Interpretación**

El 92% de los encuestados indica que siempre sea oportuno capacitar a los trabajadores en temas como atención al cliente, el 6% casi de acuerdo mientras que el 2% piensa que a veces, el resultado de esta pregunta nos indica que si es de mucha importancia para saber cómo atender y brindar nuestros clientes mejores servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y proponer Servicios de mayor calidad.

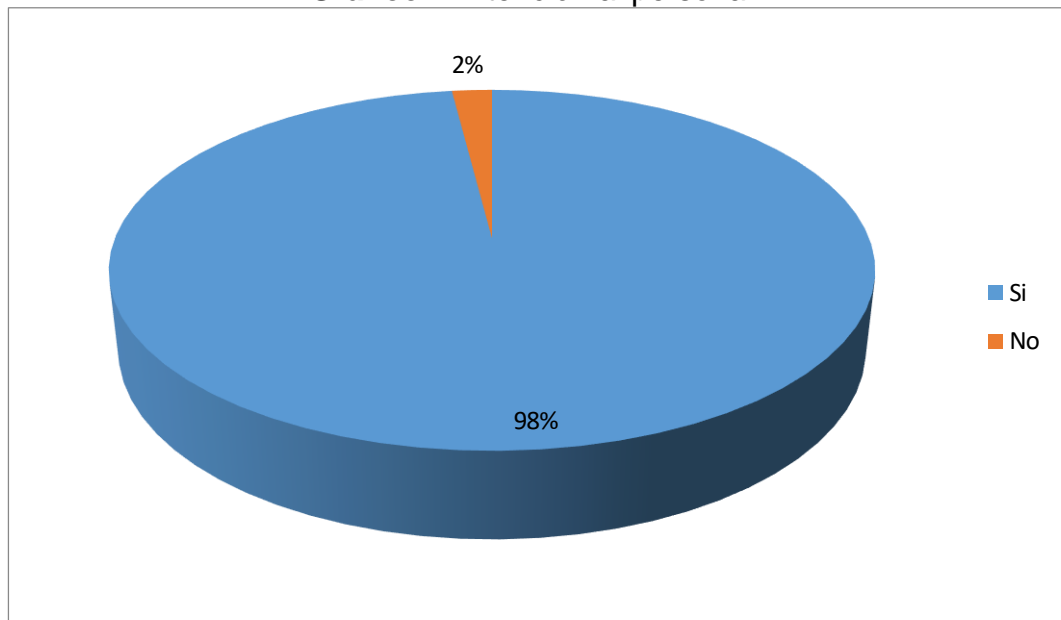
7- ¿Considera usted que sea de una forma correcta cuando un dirigente le llama la atención a un trabajador?

**Tabla 7. Uso correcto dirigente**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	28	98%
No	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 7. Atención al personal**



Fuente: Maritza Bonilla

### **Análisis e Interpretación**

En la pregunta # 7, los resultados arrojan que el 98% de los trabajadores, es decir 28 de 30, que es de una forma correcta cuando un dirigente le llama la atención a un trabajador. mientras que el 2% que equivale a 2 trabajadores piensan que no debe ser así. El resultado de esta pregunta indica que el jefe debe estar pendiente de los trabajadores que debe fijar los objetivos y evaluar el desempeño y aplicar a las políticas de recursos humanos de la empresa.



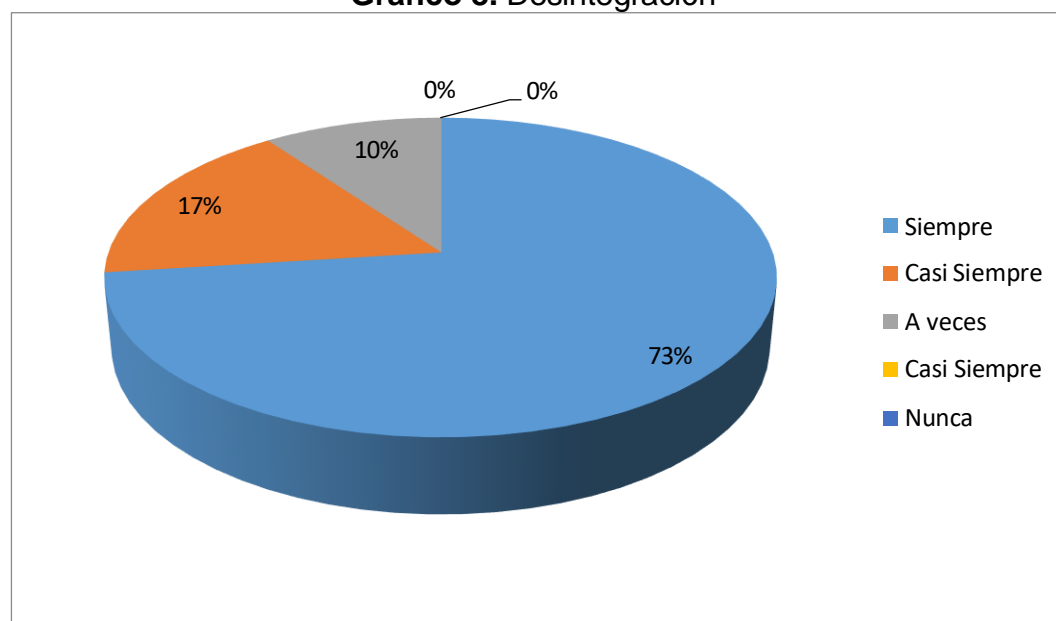
**8- ¿Cree usted que debe tomar medidas la gerencia para evitar la desintegración de los clientes internos?**

**Tabla 8.** Toma de decisiones gerencia  
**OPCIONES**                      **CANTIDAD**                      **PORCENTAJE**

Siempre	22	73%
Casi Siempre	5	17%
A veces	3	10%
Casi Siempre	-	-
Nunca	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Maritza Bonilla

**Gráfico 8.** Desintegración



**Fuente:** Maritza Bonilla

**Análisis e Interpretación**

El 73% se encuentra en acuerdo de que siempre debe tomar medidas la gerencia para evitar la desintegración de los clientes internos, el 17% piensa y casi siempre, mientras que el 10% se está de acuerdo que a veces. Al observar estos resultados nos indica que la desintegración es de un alto grado en la empresa.

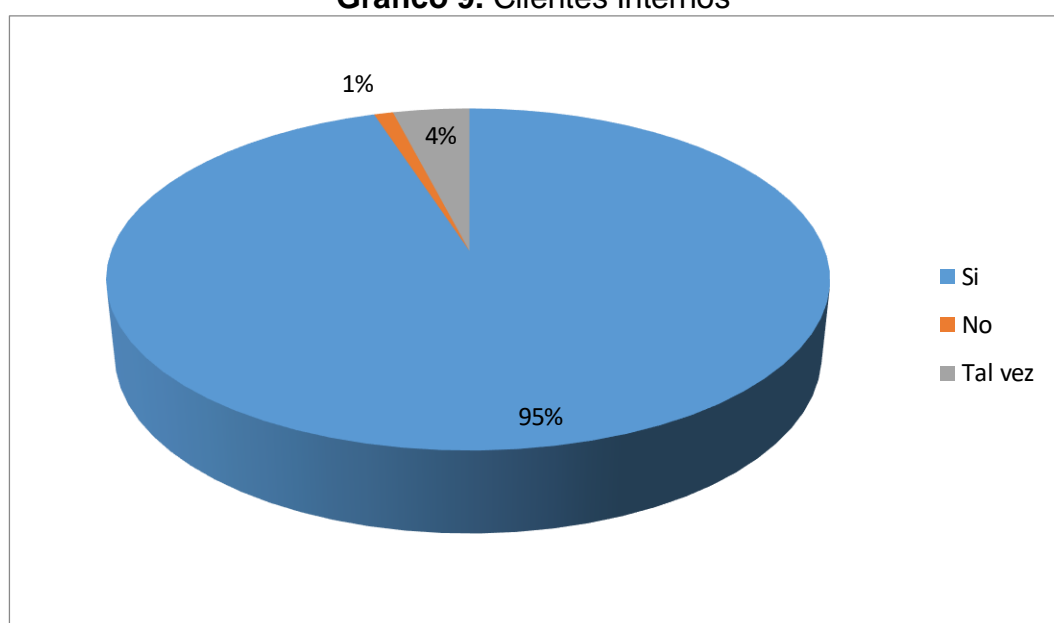
9- ¿Considera usted que entre los clientes internos existan divergencias? ¿Cuál será la causa?

**Tabla 9. Clientes internos**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	25	95%
No	1	1%
Tal vez	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 9. Clientes Internos**



Fuente: Maritza Bonilla

### **Análisis e Interpretación**

El 95% de los encuestados está muy de acuerdo de que si existe entre los clientes internos divergencias causas con la relación con los compañeros de trabajo, un 4% tal vez, el restante 1% está de que no. De las respuestas obtenidas se puede decir que la relación que tienen los colaboradores es muy mala, esto ocasiona conflicto en la empresa.

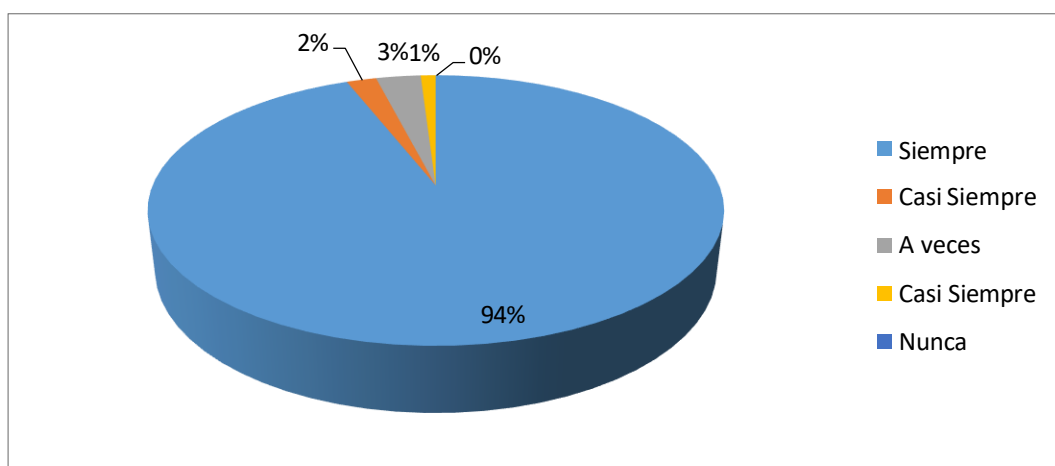
**10- ¿Considera usted que la gerencia debe crear una planificación para erradicar estos males y lograr mejores resultados?**

**Tabla 10.** Gerencia planificación erradicar

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	24	94%
Casi Siempre	2	2%
A veces	3	3%
Casi Siempre	1	1%
Nunca	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Maritza Bonilla

**Gráfico 10.** Mejoras Resultados



Fuente: Maritza Bonilla

**Análisis e Interpretación**

Los resultados para esta pregunta muestran que una gran mayoría que equivale al 94% es decir 24 trabajadores que la gerencia debe crear una planificación para erradicar estos males y lograr mejores resultados; 3% que equivale a 3 trabajadores consideran que no interesa dichas actividades grupales y el 1%, casi siempre de las respuestas obtenidas nos indican que La calidad es responsabilidad de aquellos que hacen el trabajo, en un grupo sin ningún problema.

**Figura 3.**  
**PLAN DE MEJORAS**

<b>Oportunidad de mejora:</b>	Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Vetnar Veterinaria Naranjal S.A						
<b>Propósito:</b>	Mejora del Clima laboral Vetnar Veterinaria Naranjal S.A						
<b>Meta:</b>	Aumento de la productividad en los colaboradores de la Vetnar Veterinaria Naranjal S.A						
<b>Responsable:</b>	Maritza Bonilla						
#	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	Costo
1	Mejorar el clima laboral	Para implantar un ambiente cómodo, propicio y seguro para todos los trabajadores.	Reformando e Implementando un buen espacio físico donde laboran los trabajadores.	Ejecutar un análisis durante el primer y cuarto trimestre del 2016	Gerente, Directivos	Todas las áreas de la empresa	\$5.000
2	Corregir el Horario de jornada laboral	Los ingresos están bastante limitados	Analizando un horario para poder ir distribuyendo al personal con horarios rotativos	Ejecutar un análisis durante el primer y cuarto trimestre del 2016	Gerente, Directivos Gerente, Directivos	Todas las áreas de la empresa	\$3.200

3	Mejorar el apoyo de los superiores con los colaboradores	Para lograr la comunicación e Reunión del personal con sus jefes inmediatos y gerentes en la empresa.	Formalizando actividades de integración y espacios de dialogo donde participe todo el personal de la empresa.	Ejecutar un análisis durante el primer y cuarto trimestre del 2016	Gerente, Directivos	Todas las áreas de la empresa	\$7.800
4	Renovar los medios y recursos.	Para renovar una mayor validez y eficacia de los colaboradores	Ejecutar un análisis durante el primer y cuarto trimestre del 2016	Gerente, Directivos	Gerente, Directivos	Todas las áreas de la empresa	\$15.000
<b>TOTAL</b>							<b>\$31.000</b>

Fuente: Maritza Bonilla

## CONCLUSIONES

1. En base a la investigación realizada Vetnar Veterinaria Naranjal S.A, la autora considera las siguientes conclusiones:
  - Satisfacción laboral
  - Productividad y rendimiento
  - Relaciones interpersonales
  - Trabajo en equipo, e Integración grupal
  - Liderazgo participativo
2. La oferta corresponde a la implementación de estrategias y selección de razones de perfeccionamiento continúa de la calidad del clima laboral, está relacionado con la formulación de estrategias y selección de mejoras con los criterios de evaluación.
3. El área y el ambiente físico del lugar de trabajo del que sitúan los trabajadores para realizar sus funciones es inadecuado.
4. El horario de jornada laboral a creado Vetnar Veterinaria Naranjal S.A, no es el apropiado para la mayoría de los trabajadores.
5. Relacionando con la existencia la falla de apoyo de los supervisores hacia los trabajadores, esto forma que ellos no se consideren a gusto con la comunicación y motivación.
6. Los trabajadores no cuentan con medios y recursos y que no se sienten a gusto, al no sentirse contentos con los medios y recurso pocos ofrecidos Vetnar Veterinaria Naranjal S.A., no poseerán una buena eficiencia y eficacia al momento de desempeñas sus funciones laborales.
7. No hay fortalezas entre los trabajadores , tales como: una buena relación con los colegas de trabajo, la satisfacción con sus funciones y

responsabilidades, las condiciones salariales y el compromiso con los objetivos y metas que deben alcanzar en la empresa Vetnar Veterinaria Naranjal S.A.

8. Por ende la insatisfacción de los ingresos percibidos por los trabajadores, están atados a la falta de motivación, de reconocimiento del desempeño y a la falta de condiciones de seguridad laboral u ocupacional.

## **RECOMENDACIONES**

1. En base a la investigación realizada Vetnar Veterinaria Naranjal S.A, el autor considera y sugiere las siguientes recomendaciones:
2. Ejecutar el cumplimiento de los acuerdos, disposiciones y leyes laborales que regulan la relación trabajador-empleador.
3. Corregir el trato por partes de los directivos y favorecer un ambiente de confianza y armonía para todos por igual en la Empresa.
4. Renovar el espacio y el ambiente del trabajo, para establecer un ambiente agradable, favorable y seguro para los trabajadores de Vetnar Veterinaria Naranjal S.A restaurando e implementando un buen espacio físico donde gestionan los trabajadores, para que se sientan satisfechos.
5. Perfeccionar el horario de jornada laboral para ampliar el rendimiento y productividad de los trabajadores, estableciendo un horario fijo y distribuyendo las horas de manera adecuada.
6. Renovar el apoyo de los superiores con los trabajadores de nivel inferior, para obtener la comunicación e integración de todos los trabajadores, cumpliendo actividades de integración, en el cual participen todos los miembros de la empresa.
7. Capacitándolos e Equipándolos y brindarles una buena tecnología, y equipos de oficina.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alcalá, A. B. (2009). Dirección de personas: Un timón en la tormenta (2da edición ed.). Madrid .
- Bejar, R. C. ( 1990-2000). La década dorada: economía e inversiones españolas en América Latina.
- Carmen Fuentelsaz Gallego, M. T. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina (primera edición ed.).
- Colombes, A. (1991). Manual del Promotor Cultural (segunda edición ed., Vol. volumen 3). hvmánitas .
- Econ. Guillermo, H. v. (2005 ). MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION Conceptos y Aplicaciones (segunda edición ed.).
- Enrique, A. I. (2004). Liderazgo y Compromiso Social (2004 ed.).
- Enríquez, A. C. (2013). euromarketing y neuroeconomía: Código emocional del consumidor (2da edición ed.). bogota.
- Federico Gan Busto, J. T. (2006). anual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las personas en las organizaciones (Diaz de saltos S. A ed.).
- Federico Gan Bustos, J. T. (2012). comunicación interna (diaz de santos ed.).
- Fernando Fuster-Fabra, F. (2007). Dirigir a Los Que Gestionan.
- García, E. p. (2006). Gestión de conflictos laborales (de la edición innova ed.).
- Giménez, F. G.-G. (2007). Manual de Recursos Humanos (Vol. Volumen 94 de Psicología (Universitat Oberta de Catalunya)). (S. 2. Editorial UOC, Ed.)
- Grinberg. (s.f.). <http://www.fundaciocreativacio.org/es>. Recuperado el 02 de 03 de 2016
- Hernández, F. G. (2011). Tratado de medicina del trabajo (segunda edición ed., Vol. volumen 1).
- Jesús, r. B. (2016). GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL (edison digital ed.).

- M.Gomez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica (1ra Edicion ed.).
- Olabuénaga, J. I. (2012). Metodología de la investigación cualitativa ( Quinta edicion ed., Vol. volumen 15 ).
- Philip kotler, G. A. (2007). Marketing Versión para Latinoamérica (DECIMOPRIMERA EDICIÓN, 2007 ed.).
- Sara corral, J. P. (Madrid). CLA: Cuestionario de Clima Laboral (TEA ed.).
- Serrano, M. J. (2012). Comunicación y atención al cliente (Paraninfo s.a ed.).

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1.**

### **PREGUNTAS DE ENCUESTAS**

**DIR:** PASTAZA # 308 e/ GUAYAQUIL Y 15 DE OCTUBRE

**TELEFONO:** 042-750260\* NARANJAL-GUAYAS \* RUC: 0992500352001

#### **Instrucciones:**

Estimado(a) colaborador(a), quisiéramos unos minutos de tu tiempo para realizarte algunas preguntas que nos puedan permitir realizar mejoras en la calidad del clima laboral, por lo que requerimos de tu sinceridad.

#### **INFORMACION GENERAL**

a. Sexo: Masculino: ..... Femenino: ..... Edad:.....

b. Cargo u Ocupación: .....

c. Nivel de Estudios:.....

**a. ¿Considera usted que sea correcto la política de dirección del gerente para lograr un buen rendimiento en el desempeño laboral?**

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

**b. ¿Considera usted que al no existir una correcta organización y planificación de la actividad a realizar sea una de las causas del escaso rendimiento en el desempeño laboral?**

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**c. ¿Cree usted correcto que la gerencia debe dar un seminario técnico a los despachadores para que sea más eficiente en su trabajo?**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

**4. ¿Considera usted que el horario de trabajo de la empresa ayude a obtener mejores rendimientos de sus trabajadores?**

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
6. Totalmente de acuerdo

**4. ¿Considera usted que la directiva de la empresa debe capacitarse en un curso de administración y dirección empresarial?**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

**5. ¿Considera usted que sea oportuno capacitar a los trabajadores en temas como atención al cliente?**

1. Siempre
2. Casi siempre

3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

**6. ¿Considera usted que sea de una forma correcta cuando un dirigente le llama la atención a un trabajador?**

1. Si
2. No

**7. ¿Cree usted que debe tomar medidas la gerencia para evitar la desintegración de los clientes internos?**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

**8. ¿Considera usted que entre los clientes internos existan divergencias? ¿Cuál será la causa?**

1. Si
2. No
3. Tal vez

¿Por qué?

**9. ¿Considera usted que la gerencia debe crear una planificación para erradicar estos males y lograr mejores resultados?**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

## **ANEXOS 2.**

### **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Guayaquil,

Señores Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología  
Guayaquil.-

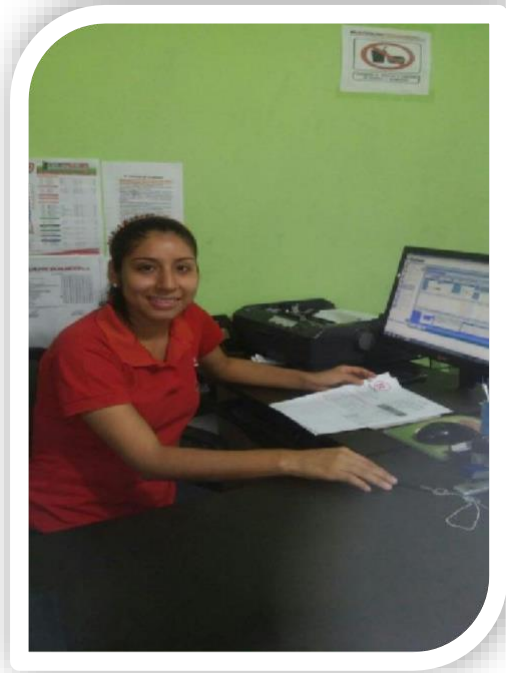
A petición del estudiante: BONILLA YUQUI NUBE MARITZA, alumna de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Comercial y Ciencia. Carrera de tecnólogo en administración de empresas he procedido a dar mi autorización para la investigación en la EMPRESA VETNAR "VETERINARIA NARANJAL S.A., la cual se les dará toda la colaboración requerida para ella.

Atentamente,

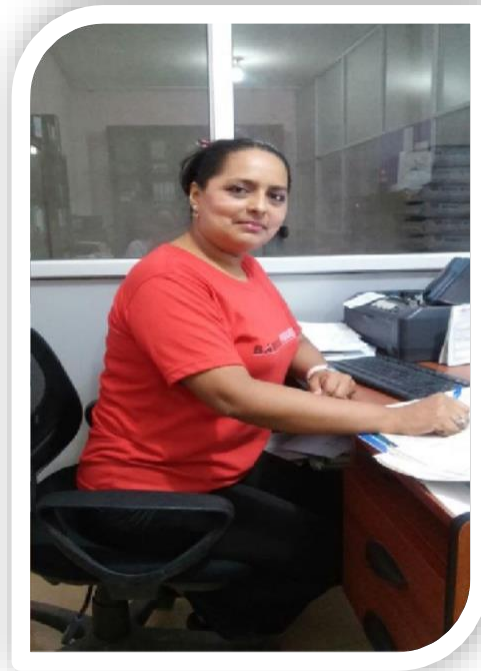
.....  
**Dr. Barros Ángel**  
**Gerente**

**ANEXO 3.**

**FOTOS**

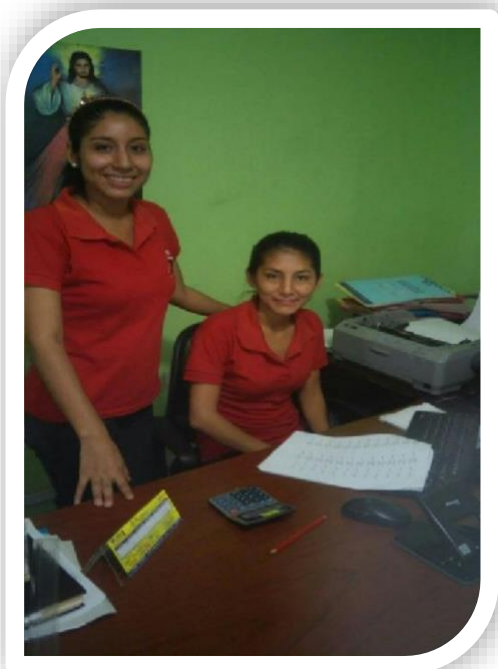


Nube Maritza Bonilla Yuqui  
Investigadora del Proyecto "Clima Laboral"



Encuesta a Maritza Patiño, Jefa del Personal

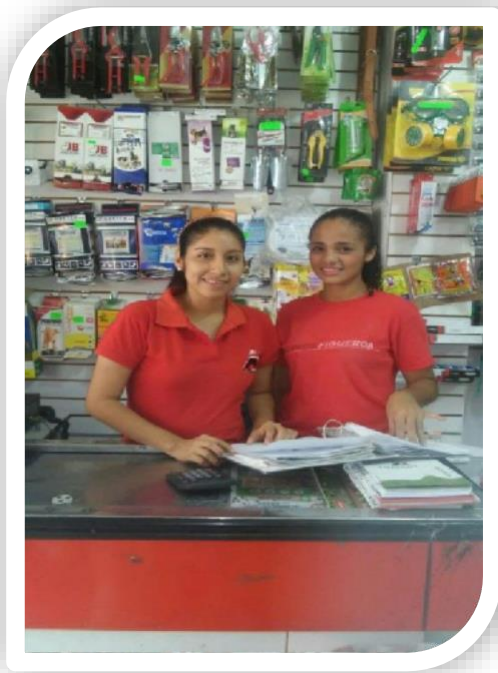




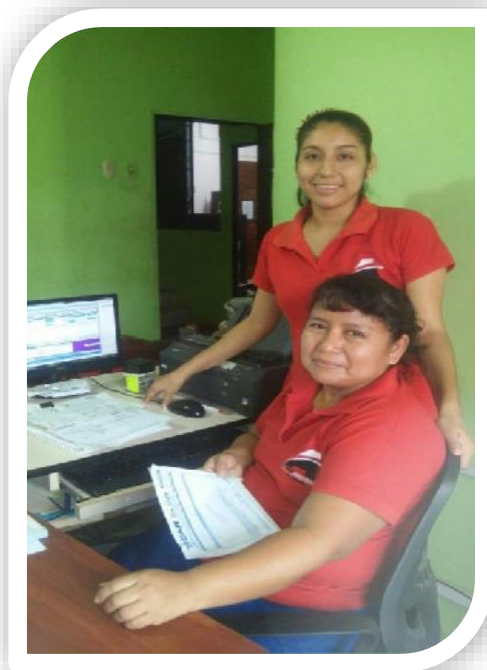
Encuesta a Nelly Cajamarca del área de Contabilidad



Encuesta a Jofre Yagual del área de Compras



Encuesta a Karen Cevallos del área de Ventas



Encuesta a Gloria Santillán del área de Recursos Humanos