

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLÓGICO TENA**  
Tecnología, Innovación y Desarrollo



**ADMINISTRACIÓN**

**CASO DE ESTUDIO**

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA COMERCIAL “EL  
FERRETERO” EN LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO.**

**MODALIDAD EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNOLOGIA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS:** Tapuy Alvarado Gabriela Fernanda

Toaquiza Cuchipec Genecis Rocío

**TUTOR:** Ing. Sergio Iván Ruiz Gaibor Mg.

**Tena – Ecuador**

**2024 -2025**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
ANÁLISIS .....	8
MACRO ENTORNO.....	8
MESO ENTORNO .....	8
MICRO ENTORNO .....	9
Factores del clima laboral .....	10
Metodologías de la Investigación .....	10
Investigación Descriptiva .....	10
Investigación de Campo .....	11
Investigación Explorativa .....	11
Técnicas de Recolección de Datos .....	11
Entrevista .....	11
Observación directa .....	12
Encuesta .....	12
Herramientas de recolección de datos .....	12
Entrevista Semiestructurada .....	12

Análisis situación (FODA) .....	13
Enfoques de la Investigación .....	13
Cualitativo.....	13
Enfoque mixto .....	13
Enfoque cuantitativo .....	13
PROPUESTA .....	15
OBJETIVO 1 .....	15
Entrevista al Gerente del Comercial “El Ferretero” .....	15
Resultados de observación directa.....	18
FODA del Comercial “El Ferretero” .....	19
OBJETIVO 2 .....	20
Encuesta aplicada a los trabajadores.....	20
OBJETIVO 3: .....	26
EVALUAR EL CLIMA LABORAL DEL COMERCIAL EL FERRETERO .....	29
PLAN DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO .....	32
CONCLUSIONES .....	38
RECOMENDACIONES.....	39
BIBLIOGRAFIA .....	40
ANEXOS .....	42

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

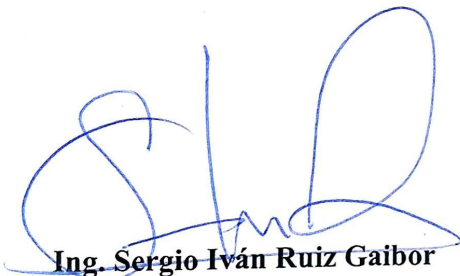
**ING. Sergio Iván Ruiz Gaibor**

**PROFESOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.**

### **CERTIFICA:**

En calidad de Tutor Examen de carácter complejo práctico denominado: **Análisis del clima laboral del comercial “ El Ferretero” en la ciudad de Tena, provincia de Napo**, de autoría de las señoritas TAPUY ALVARADO GABRIELA FERNANDA, con CC. 1501196511/ TOAQUIZA CUCHIPE GENECIS ROCIO, con CC. 1550144537 estudiantes de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que han realizado la revisión prolija del Examen de carácter complejo práctico antes citado, cumplen con los requisitos de fondo y de forma que exigen el respectivo reglamento e institución.

Tena, 13 de febrero de 2025



**TUTOR DEL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PRÁCTICO**



## RESUMEN

El presente estudio analizó el clima laboral en la empresa Comercial "El Ferretero", ubicada en la ciudad de Tena, provincia de Napo, con el objetivo de identificar factores que afectan el rendimiento y bienestar de sus empleados. A través de un enfoque mixto, se aplicaron encuestas, entrevistas y observaciones directas para evaluar la percepción del personal respecto a su ambiente de trabajo. Los resultados reflejaron que el 57.1% de los trabajadores consideraron que la comunicación interna es deficiente, mientras que el 64.3% indicó que no recibió el apoyo necesario de sus supervisores. Asimismo, el 78.6% de los empleados percibió que sus habilidades no son adecuadamente valoradas en términos de remuneración, y el 85.7% no se visualizó trabajando en la empresa en un plazo de cinco años. Estos indicadores evidenciaron la necesidad de implementar estrategias que fomenten un entorno laboral más positivo. Se propuso planes de mejora enfocados en la comunicación, el liderazgo y el reconocimiento del desempeño, con el fin de incrementar la motivación y productividad del equipo. La aplicación de las estrategias permitió fortalecer la cohesión organizacional y optimizar el rendimiento empresarial.

**Palabras clave:** Clima laboral, desempeño, satisfacción laboral, comunicación, liderazgo, motivación.

## ABSTRACT

This study analyzes the work environment in the commercial company “El Ferretero”, located in the city of Tena, Napo province, with the objective of identifying factors that affect the performance and well-being of its employees. Through a mixed approach, surveys, interviews and direct observations were applied to evaluate the perception of the personnel regarding their work environment. The results show that 57.1% of the workers consider that internal communication is deficient, while 64.3% indicate that they do not receive the necessary support from their supervisors. Likewise, 78.6% of employees perceive that their skills are not adequately valued in terms of remuneration, and 85.7% do not see themselves working in the company within five years. These indicators show the need to implement strategies that foster a more positive work environment. Improvement plans focused on communication, leadership and performance recognition are proposed in order to increase team motivation and productivity. The application of these strategies will strengthen organizational cohesion and optimize business performance.

**Key words:** Work climate, performance, job satisfaction, communication, leadership, motivation.

Approved by,



B.A Carolina Romero Ávala, M.E.d

**LANGUAGE CENTER COORDINATOR**

## INTRODUCCIÓN

Según Valdiviezo (2023) menciona que; el clima laboral es un elemento esencial a estudiar continuamente en las organizaciones para poder evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores en el área de trabajo, además resalta que un buen compañerismo entre los empleados ayuda a que el ambiente se torne más agradable y acogedor incrementando así la confianza entre sí y fomentando el trabajo en equipo.

La Empresa Comercial “El Ferretero” ubicada en la ciudad de Tena. Av. Pano, calle Umbuni, es una empresa dedicada a la comercialización de productos de ferretería, construcción, y accesorios para el hogar. En el comercial se descubrió dificultades que disminuye el rendimiento de los empleados al momento de realizar sus actividades diarias, entre las principales problemáticas se pudo destacar: la sobrecarga de trabajo en diversas áreas de la empresa, problemas de cohesión y trabajo en equipo, estrés, ansiedad laboral y la comunicación ineficaz entre los empleados, siendo esto factores que afectan negativamente el ambiente organizacional y limitan la productividad.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar el clima laboral del comercial "El Ferretero", la cual fue una herramienta clave para comprender y mejorar las condiciones de trabajo dentro de la empresa. Al identificar tanto los aspectos positivos como negativos del entorno laboral, el análisis proporcionó información vital para optimizar el rendimiento de los empleados y la eficacia organizacional del comercial en la ciudad de Tena, provincia de Napo. Este estudio permitió obtener resultados que guiaron a tomar oportunas decisiones e implementar estrategias para mejorar la comunicación interna, incentivar y motivar a los trabajadores, planificar procesos de capacitación en servicio al cliente, que favorezcan un excelente desempeño en todas las áreas de la empresa, reflejándose en la satisfacción de los clientes.

## **ANÁLISIS**

### **MACRO ENTORNO**

Guillen (2023) menciona que; el clima de las organizaciones es global y dinámico ya que las organizaciones son consideradas como contextos culturales y ambientales, psicológicamente es significativo para sus integrantes, en cuanto a comportamientos tanto individuales como grupales que están en una constante interacción e influyen entre sí. Por lo cual, el contexto laboral condiciona al desempeño, el grado de bienestar y el logro de objetivos.

Vallejo (2021) destaca que; en la actualidad las organizaciones a nivel mundial se dieron cuenta de que el compromiso de sus trabajadores crece al verse involucrados en los objetivos de las compañías, razón por la que se realizan esfuerzos por conectar los logros de los trabajadores con los de las organizaciones para obtener ventajas competitivas.

De acuerdo al anterior párrafo se pudo contemplar que las empresas han tenido que adaptarse a nuevas modalidades del trato hacia sus trabajadores, para poder cumplir con sus objetivos, generar mayor productividad y expandirse a nuevos mercados, lo cual permitió a los trabajadores intervenir en la toma de decisiones empresariales con la finalidad de retener a aquellos que tiene algún talento en común. Guillen & Vallejo (2023-2021)

### **MESO ENTORNO**

Ulloa (2024) según su informe “El clima organizacional como factor de éxito en la Empresa VIZU Textiles de la ciudad de Ambato destaca que los directivos han detectado variaciones significativas favorables en la productividad de la empresa, desde hace 12 meses, lo cual puede estar directamente relacionado con el clima laboral de la organización.

Para Vallejo (2021) en su trabajo de titulación denominado “Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria” en la empresa GRUPO



SALINAS , se ha detectado que, pese a ser economías del sector popular donde el nivel de participación es acorde con el nivel de ingreso, existe ciertas condiciones aún no definidas que generan niveles de insatisfacción laboral que repercuten en el clima laboral, afectando directamente la productividad de la región.

Ulloa & Vallejo (2021-2024) reflexionaron que a pesar de los ingresos positivos que la empresa percibe en un determinado tiempo, no significa que las condiciones laborales de los trabajadores son las adecuadas, por ende, es necesario realizar una evaluación del clima laboral donde se pueda conocer con exactitud aquellos aspectos que no permitan al trabajador realizar sus actividades correctamente.

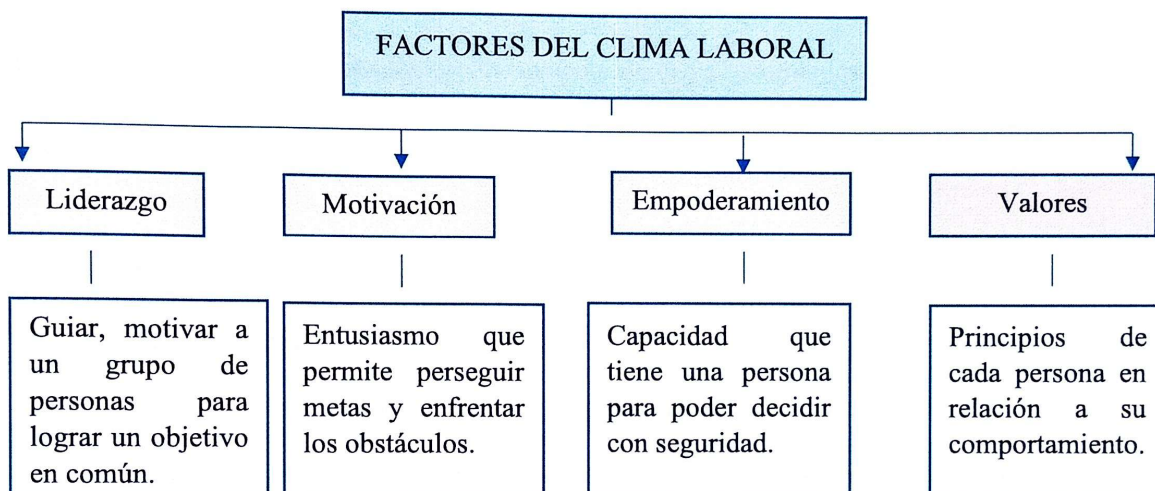
## **MICRO ENTORNO**

Desde una perspectiva personal en este proyecto investigativo se ha observado algunas situaciones de interés que encajan en el contexto del análisis clima laboral, motivó así a la investigación de este trabajo. En la empresa comercial “El Ferretero” ubicada en la ciudad de Tena, Provincia Napo se pudo evidenciar mediante una observación directa que la sobrecarga de trabajo en diversas áreas de la empresa disminuye el nivel de productividad de la empresa, los problemas de cohesión y trabajo en equipo ocasionan una falta de coordinación en sus actividades, el estrés, ansiedad laboral desmotivan a los trabajadores y la comunicación ineficaz ocasionan discusiones y desacuerdos entre los empleados.

Las situaciones mencionadas claramente evidenciaron situaciones negativas que tienen origen en la comunicación, carga laboral y motivación, si el clima organizacional en la empresa Comercial “El ferretero” sigue manteniéndose de esta manera provocaría un bajo rendimiento en el nivel de productividad al no existir una buena comunicación, lo que implica que los trabajadores no persigan el mismo objetivo que ha planteado el gerente.

## Factores del clima laboral

A continuación, se presentará un organizador gráfico que contiene los factores clave para fomentar un clima laboral óptimo. Un entorno de trabajo positivo contribuye significativamente a la mejora de la productividad, el fortalecimiento de la economía organizacional y la expansión hacia nuevos mercados.



*Elaborado por: Genecis Toaquiza y Gabriela Tapuy*

## Metodologías de la Investigación

Según Cortes & León (2020) mencionan que; la Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica. Este estudio se hace sobre la base de un conjunto de características y de sus relaciones y leyes.

### Investigación Descriptiva

Para Bernal (2019) la investigación descriptiva se muestra narran reseñas o identifican hechos, rasgos y características de un objeto de estudio, pero no se dan explicaciones o razones del porqué



de las situaciones, hechos y fenómenos etc.; la investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta entrevista observación y revisión documental.

### **Investigación de Campo**

Escárcega (2023) menciona que; la investigación de campo es una metodología de investigación que implica la recopilación directa y la observación de datos en el lugar donde ocurre el fenómeno de estudio. En lugar de depender exclusivamente de datos recopilados previamente o de fuentes secundarias, los investigadores se sumergen en el entorno real donde se desarrolla el fenómeno para obtener una comprensión más profunda y contextualizada.

### **Investigación Explorativa**

Cardozo (2020) destaca que; la investigación exploratoria consiste en indagar acerca de un fenómeno poco conocido, sobre el cual hay poca información o no se han realizado investigaciones anteriores, con el fin de explorar la situación. Este holotipo permite que el investigador se familiarice con lo que está estudiando. La investigación exploratoria también puede ayudar a delimitar mejor un tema y facilitar la creación de las herramientas e instrumentos necesarios para estudios posteriores más precisos.

### **Técnicas de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación.

### **Entrevista**

Según Fernández (2019) una entrevista es un diálogo en el que una persona (entrevistador), hace una serie de preguntas a otra (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos o su forma de actuar. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la

conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o un esquema que orientan la comunicación.

### **Observación directa**

Para Méndez (2019) la observación directa es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar. Según Tamayo (2017) la observación directa “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”.

### **Encuesta**

Según Pérez (2019) la encuesta, es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una determinada población o universo que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. En este entendido, la herramienta principal para lograr el objetivo es el Cuestionario, que es un medio para recoger información en forma escrita y que debe resolverse sin la intervención del investigador.

### **Herramientas de recolección de datos**

#### **Entrevista Semiestructurada**

Para Tejero (2021) la entrevista semiestructurada recolecta datos de los entrevistados a través de un conjunto de preguntas abiertas. Para saturar los datos, es decir, para recolectar información suficiente para entender el área de interés, este tipo de entrevista requiere una muestra relativamente grande de participantes. Para realizar entrevistas semiestructurada, el entrevistador dispone de un guion que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el

que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador.

### **Análisis situación (FODA)**

Según Puente (2019) el análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implementación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos proyectos o planes de mejora.

### **Enfoques de la Investigación**

#### **Cualitativo**

Según Salazar (2020) menciona que; el enfoque cualitativo centra su atención en buscar en los fenómenos todas esas cualidades, características y aspectos importantes que le permitan reconstruir la realidad observada y detectada por el investigador a partir de las diferentes técnicas de recolección de datos que la misma investigación presenta; este proceso debería de ser lo más objetivo posible de manera de que la información que emerge sea la más fidedigna.

#### **Enfoque mixto**

Para Gonzales (2023) los métodos mixtos de investigación son enfoques que combinan tanto elementos cualitativos como cuantitativos en un estudio o investigación. Estos métodos buscan aprovechar las fortalezas de ambos enfoques para obtener una comprensión más completa y profunda de un fenómeno o problema de investigación.

#### **Enfoque cuantitativo**

Ortega (2020) Su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la

recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población.

Plantea un problema de estudio delimitado y concreto.

### **Línea de Investigación**

- Administración de Empresas

### **Sub línea de Investigación**

- El desarrollo del talento humano y las empresas públicas y privadas.

### **Delimitación**

La ejecución del proyecto de titulación se desarrolló en Ecuador, provincia Napo, ciudad Tena, en las instalaciones de la empresa comercial “El Ferretero”. El universo total de la empresa está constituido por 14 trabajadores que conforman el personal de trabajo en áreas administrativas, contable, de ventas y bodega.

**Tabla 1 Metodologías y herramientas según los objetivos planteados**

<b>Objetivo de investigación</b>	<b>Enfoque de Investigación</b>	<b>Tipo de Investigación</b>	<b>Herramientas de Investigación</b>
Diagnosticar la situación actual del Clima Laboral del Comercial “El Ferretero” ubicado en la ciudad de Tena, provincia de Napo.	Cualitativo	Descriptiva	Entrevista Observación directa FODA
Medir el clima laboral del personal que labora en el comercial “El Ferretero” ubicado en la ciudad de Tena, provincia de Napo.	Enfoque Mixto	Investigación de campo Investigación Explorativa	Encuesta Observación directa



Elaborar un informe de los resultados del estudio del clima laboral en el comercial “El Ferretero” ubicado en la ciudad de Tena, provincia de Napo.	Cualitativo	Descriptiva	Informe
---	-------------	-------------	---------

*Elaborado por: Génesis Toaquiza y Gabriela Tapuy*

## PROPUESTA

**OBJETIVO 1.- Diagnosticar la situación actual del clima el Comercial “El Ferretero” ubicado en la ciudad de Tena, provincia de Napo.**

Para poder desarrollar este objetivo se realizó una entrevista al Sr. José Leodan Córdova Altamirano, el cual mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada ANEXO 1 se pudo obtener datos importantes para poder conocer la situación actual del clima laboral en el Comercial el Ferretero, por lo cual a continuación se presentan los resultados.

### Entrevista al Gerente del Comercial “El Ferretero”

*Tabla 1 Entrevista al gerente de la empresa*

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
¿Cómo describiría el ambiente general de trabajo en su empresa?	Es un ambiente con tendencia al positivismo, en la cual cada empleador tiene sus tareas asignadas.	Proporciona información sobre la realidad actual.

¿Tiene conocimientos sobre que es un buen clima laboral?	a) Si	Este dato nos da a conocer que el propietario si tiene en claro que es un buen clima laboral.
Mencione 2 factores que ayudan a mantener un buen clima laboral	El trabajo en equipo. El orden y la disciplina.	
¿Qué oportunidades ve para mejorar el clima laboral en su departamento?	Ofreciendo más incentivos. Realizando más capacitaciones.	Este dato demuestra que el gerente esta consenciente que oportunidades debe implementar para mejorar el clima laboral.
¿Conoce los factores negativos que afecta al clima laboral? ¿Cuales?	a) Si La irresponsabilidad. La falta de compañerismo. La desorganización.	Este dato demuestra que el propietario es consciente de la importancia del bienestar de sus empleados y del impacto que esto tiene en el éxito de la empresa.
¿Con que frecuencia realiza una evaluación del desempeño?	Todos los días.	Este dato destaca que realizar una evaluación de desempeño todos los días no es lo más recomendable ya que puede generar más estrés que beneficios.



¿Cómo describiría la comunicación dentro de su equipo?	Primero se debe tener empatía con los trabajadores para que se fomente una buena comunicación y así se sientan valorados.	Detalle que argumenta que el propietario mantiene una habilidad fundamental en la comunicación de su equipo.
¿Considera que sus empleados se sienten cómodos expresando sus opiniones y sugerencias?	Si, porque al darles la oportunidad que se expresen se sienten reconocidos y motivados.	Este dato ayuda a conocer la libre expresión que tienen sus empleados al momento de involucrarse en temas empresariales.
¿Cree usted que los líderes inspiran y motivan sus trabajadores? ¿Por qué?	<b>a) Si</b> El liderazgo esta dado por una persona que tiene la capacidad de llevar por un buen camino, inspirando y motivando a los empleadores.	Este dato da un resultado positivo ya que el gerente tiene en claro como un buen líder lleva al éxito a su empresa.
¿Cree que los empleados se sienten valorados por su trabajo?	Si mientras realicen sus actividades en los tiempos establecidos serán y se sentirán valorados.	Este dato da a conocer que el gerente reconoce el valor del trabajo a tiempo y bien hecho.

¿Qué tipo de formación o capacitación se ofrece regularmente a los empleados?	Se les brinda capacitaciones cuando realmente se ve la necesidad de hacerlo o cuando se pueda distinguir que el desarrollo del trabajo no es siendo adecuadamente realizado.	Este dato da a conocer como el propietario organiza las capacitaciones para sus empleados.
---	--	--

*Elaborado por: Génecis Toaquiza y Gabriela Tapuy*

A partir de las respuestas proporcionadas por el gerente de la empresa comercial "El Ferretero" en relación con el análisis del clima laboral, se dedujo que su evaluación se basa principalmente en observaciones empíricas. Según su perspectiva, los empleados experimentan satisfacción y motivación, cuentan con las herramientas y la capacitación necesarias para sus actividades, lo que sugiere un clima laboral positivo. En consecuencia, no se consideró necesario realizar una evaluación formal del desempeño en este momento.

### **Resultados de observación directa**

La investigación permitió describir algunos aspectos relevantes que obtuvimos mediante el método de la observación:

#### **Aspectos positivos:**

- Buen espacio para realizar sus actividades.
- Buena distribución del personal.
- Horario de trabajo flexible.

#### **Aspectos negativos:**

- En el área administrativa no existe una buena comunicación.
- Los empleados reflejan una desmotivación empresarial.

### FODA del Comercial “El Ferretero”

Una vez evaluado las respuestas brindadas por el propietario y haber recopilado las sugerencias y algunas propuestas de mejora para mantener un buen clima laboral en cada una de las interrogantes se procedió a la creación de la Matriz FODA mediante la captación de problemas y resoluciones brindadas.

### Matriz FODA

Tabla 2 Matriz FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Capacitaciones externas.	Presencia de nuevos socios.
Remuneración justa.	Expansión a nuevos mercados.
Horarios flexibles	Créditos otorgados por instituciones financieras.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Falta de capacitaciones internas.	Competencias con otras empresas para la retención de los empleados talentosos.
Falta de programas de reconocimientos a los empleados.	Paros o manifestaciones indefinidas.
Constante seguimiento a la evaluación de desempeño a los trabajadores.	Crisis sanitaria.

*Elaborado por: Génevis Toaquiza y Gabriela Tapuy*

**OBJETIVO 2: Medir el clima laboral del personal que labora en el comercial “El Ferretero” ubicado en la ciudad de Tena, provincia de Napo.**

A continuación, se da a conocer las tabulaciones y el análisis de los datos recopilados, los cuales proporcionaron una visión clara de la percepción del equipo respecto a su entorno laboral. Estos resultados sirvieron como base para formular estrategias de intervención que contribuyeron al fortalecimiento del clima organizacional en la empresa; la encuesta fue realizada mediante Google Forms (<https://docs.google.com/forms/d/1cH3PrOVkiqffrw4yowrxQTq2r8tUua4laJxxq0CBI/edit>).

Para lo cual se creó una tabla consolidada con el análisis respectivo para cada uno de los factores que se analizó en la encuesta.

**Encuesta aplicada a los trabajadores**

*Tabla 4 Análisis de la encuesta.*

<b>Factor</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Análisis</b>
Área de trabajo	¿Estas satisfecho con tu área de trabajo y el área en el que te desarrollas?	Los resultados sobre el factor área de trabajo muestra que el 50% de los encuestados se sienten satisfechos con su área de trabajo y 50% restante se encuentra en una posición neutral; lo cual sugiere que podría haber aspectos de mejora que no están siendo completamente abordados; y se deben crear estrategias que permitan cambiar esta percepción en los empleados.



Valoración	¿Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo?	Los resultados sobre el factor de valoración del trabajo nos muestran que un 57.1% de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo podría indicar que la mayoría de empleados no se sienten valorados y reconocidos por su trabajo realizado; lo cual debe ser un punto de análisis para mejora como empresa.
Oportunidad y crecimiento	¿Sientes que tienes oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional dentro de la empresa	Los resultados indican que el 42.9% de los empleados tiene una percepción neutral sobre las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional en la empresa, lo que sugiere una falta de claridad en este aspecto. Solo el 28.6% está de acuerdo en que existen dichas oportunidades, mientras que un 28.6% (sumando quienes respondieron "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo") considera que no las hay, lo que podría generar desmotivación y aumentar la posibilidad de rotación. de personal.
Conflicto laboral	¿Crees que tus compañeros de trabajo son conflictivos contigo?	Los resultados sobre el factor compañeros conflictivos el 42.9% respondió que a veces sienten que sus colegas son conflictivos; por lo cual se deben crear estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral en ese ámbito.

Comunicación	¿Cómo evalúas la comunicación que existe dentro del equipo de trabajo?	Los resultados sobre el factor comunicación en el equipo de trabajo muestran que el 57.1% de los encuestados evaluaron como "Neutral" este aspecto; lo que indica que existen falencias en el proceso de comunicación de la empresa; lo cual puede afectar en los procesos productivos y de atención al cliente; viendo así la necesidad de generar estrategias de mejora para este aspecto.
Apoyo empresarial	¿Recibes el apoyo necesario de tu jefe cuando lo necesitas?	Los resultados sobre el factor apoyo de su líder muestran que el 64.3% de personas respondieron que no reciben apoyo por parte del jefe; por lo cual es un punto muy importante el abordar esta situación para mejorar la relación con el líder de la empresa y esto a su vez se refleje en la capacidad de respuesta por parte de los empleados, se recomienda capacitar a los jefes en liderazgo, establecer canales de comunicación efectivos y fomentar una cultura de apoyo y colaboración.
Reconocimiento	¿Ha recibido alguna felicitación o reconocimiento por parte de tu jefe?	Los resultados sobre el factor reconocimiento muestran que el 64.3% de empleados no han recibido un incentivo o motivación por parte de



		sus líderes o jefes lo que podría generar desmotivación y disminuir la productividad.
Opiniones en la empresa	¿Has tenido la oportunidad de brindar tu opinión en un momento conflictivo de la empresa para solucionarla?	Los resultados sobre el factor opinión de los trabajadores muestran que la mayoría de encuestados muy rara vez ha tenido la oportunidad de brindar una opinión en temas referentes a su lugar de trabajo; lo cual no permite ser participativo el proceso organizacional; y dejando de lado el conocimiento en el área de trabajo de cada empleado.
Área de trabajo	¿Qué tan satisfecho estas con las condiciones físicas del lugar de trabajo (oficina, equipos, etc.)?	Los resultados sobre el factor área de trabajo muestra que el 50% de los trabajadores responden de manera neutral sobre su nivel de satisfacción en su puesto de trabajo; dejando una interrogante sobre la satisfacción que sienten con su entorno laboral; generando un punto de análisis y creación de estrategias de mejora.
Ambiente de Trabajo	¿Sientes que hay un buen ambiente de trabajo entre tus compañeros?	Los resultados sobre el factor muestran que el 57.1% de los empleados considera que solo a veces hay un buen ambiente de trabajo entre sus compañeros, esta percepción negativa indica una inconsistencia en el clima laboral que podría generar desmotivación y conflictos y se debe

		tomar muy en cuenta para poder mejorar el ambiente laboral.
Recomendaciones de la empresa como lugar de trabajo.	¿Recomendarías esta empresa como un buen lugar para trabajar?	Los resultados sobre el factor recomendarían esta empresa como un buen lugar para trabajar muestran que el 57.1% respondió que no lo haría; este porcentaje de respuesta indica problemas significativos en el clima laboral que pueden estar afectando la motivación y la retención de empleados; y por ende eso afecta en la productividad de los mismos.
Talento y habilidades	¿Consideras que tu talento y habilidades son bien remunerados?	Los resultados sobre el factor talento y habilidades el 78,6% de los trabajadores considera que sus conocimientos y habilidades no son valorados de manera adecuada en términos de remuneración, lo que podría influir negativamente en su motivación y percepción del reconocimiento dentro de la empresa, lo que sugiere la necesidad de evaluar y ajustar las políticas salariales para fomentar una mayor satisfacción entre el personal.
Capacitaciones	¿La empresa realiza capacitaciones regulares para el	Los resultados sobre el factor capacitaciones el 57,1% de los trabajadores dicen que, Si han recibido capacitaciones por parte de la empresa,

	mejoramiento de habilidades?	mientras que el otro <b>42,9%</b> menciona que la empresa <b>No</b> realiza capacitaciones regulares para el mejoramiento de sus habilidades, lo que indica una oportunidad de mejora para implementar programas de formación más consistentes que contribuyan al crecimiento profesional de los empleados y al fortalecimiento de sus competencias.
Visión del trabajador en la empresa.	¿Te vez trabajando en esta empresa dentro de 5 años?	Los resultados sobre el factor visión de permanencia en la empresa el 85,7% de los trabajadores mencionan que no se verían laborando en la empresa los próximos 5 años, lo cual expone que existen muchos factores negativos que requieren ser revisados; analizados y mejorados para la permanencia de los trabajadores en la empresa y con esto no cortar procesos en el ámbito laboral.
Áreas que requieren atención	¿Qué áreas del entorno laboral consideras que requieren más atención para mejorar el clima laboral en la empresa?	Los resultados sobre el factor áreas de atención los dos aspectos que requieren más atención para mejorar el clima laboral son las "Relaciones con los supervisores y líderes" y la "Transparencia en la toma de decisiones dentro de la empresa", ambos con un 22%. La percepción negativa en

		estas áreas sugiere una falta de comunicación efectiva y confianza entre los empleados y la dirección.
--	--	--

*Elaborado por: Génesis Toaquiza y Gabriela Tapuy*

En base a la encuesta realizada a los trabajadores de El Comercial El Ferretero, se pudo deducir que el clima laboral actual es considerablemente bajo. A través de los resultados obtenidos, se identificaron varios aspectos clave que requieren atención urgente, tales como la falta de reconocimiento, la baja comunicación entre los empleados y los líderes, y la escasa oportunidad de desarrollo profesional. Estos factores están afectando negativamente la motivación de los empleados y, en consecuencia, su rendimiento laboral. Es fundamental proponer y ejecutar mejoras en estas áreas para evitar que esta situación se agrave y repercuta de manera adversa en el futuro de la empresa.

**OBJETIVO 3: Elaborar un informe de los resultados del estudio del clima laboral en el comercial “El Ferretero” ubicado en la ciudad de Tena, provincia de Napo.**

A continuación, se exponen los resultados del estudio sobre el clima laboral en el comercial “El Ferretero”, ubicado en la ciudad de Tena, provincia de Napo. A través de encuestas aplicadas al personal, se identificaron factores que influyen en el ambiente de trabajo y en el desempeño de los colaboradores. Con base en los resultados obtenidos, se presentaron acciones de mejora orientadas a mejorar las problemáticas detectadas con el objetivo de fortalecer la satisfacción laboral, la productividad y el desarrollo.



FEBRERO  
2025



# INFORME DEL CLIMA LABORAL

del Comercial "El Ferretero"



Autoras:  
Gabriela Tapuy  
Genecis Toaquiza





## INTRODUCCIÓN

La evaluación del clima laboral en las organizaciones permitió conocer las inquietudes y opiniones de cada empleado, de tal manera ayudó a determinar las falencias que mantiene la empresa en los comportamientos negativos de sus empleados, afectando directamente a su nivel de producción y ventas, mala imagen de la empresa y generando un entorno laboral tenso. El estudio en la empresa Comercial “El Ferretero” ciudad Tena, Provincia Napo permitió abordar factores positivos y negativos del clima laboral al que se desprende actualmente. Plasmando en este informe cada uno de los resultados obtenidos en base a una entrevista y encuestas aplicadas a los empleados y al mismo gerente, datos relevantes que ayudaron a conocer aquellos aspectos que no se están llevando a cabo para mantener un buen clima y ayudando a tomar mejores decisiones en cuanto a la diversificación de incentivos, programas de reconocimientos y oportunidades laborales. La implementación de estrategias sirvió para recrear un ambiente acogedor, una comunicación efectiva, reducir el estrés de los empleados, aporte de oportunidades de formación y capacitación continua, además de mejorar la producción y la satisfacción de valoración de cada uno de los empleados.

## JUSTIFICACIÓN

La Empresa Comercial “El Ferretero” ubicada en la ciudad de Tena. Av. Pano, calle Umbuni, es una empresa dedicada a la comercialización de productos de ferretería, construcción, y accesorios para el hogar. El comercial mantiene algunas dificultades que disminuyen el rendimiento de los empleados al momento de realizar sus actividades diarias, entre las principales problemáticas se puede destacar: la sobrecarga de trabajo en diversas áreas de la empresa, problemas de cohesión y trabajo en equipo, estrés, ansiedad laboral y la comunicación ineficaz entre los empleados, siendo esto factores que afectaron negativamente el ambiente organizacional y limitan la productividad y



el bienestar de los trabajadores. Es por ello que se decidió analizar el clima laboral de la organización, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora que contribuyan a optimizar tanto el desempeño como el entorno laboral. Además, a partir de los resultados obtenidos durante la investigación, se propuso estrategias alineadas para resolver los inconvenientes detectados y fomentar un ambiente de trabajo más eficiente y satisfactorio.

## **EVALUAR EL CLIMA LABORAL DEL COMERCIAL EL FERRETERO**

### **Área de trabajo:**

Los resultados sobre el factor área de trabajo mostraron, que el 50% de los encuestados se sienten satisfechos con su área de trabajo y el 50% restante se encuentran en una posición neutral; lo cual sugiere que podría haber aspectos de mejora que no están siendo completamente abordados; y se deben crear estrategias que permitan cambiar esta percepción en los empleados.

### **Valoración:**

Los resultados sobre el factor valoración del trabajo, mostraron que un 57.1% de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que indica que la mayoría de empleados no se sienten valorados y reconocidos por su trabajo realizado; lo cual es un punto de análisis para mejorar como empresa.

### **Oportunidad y crecimiento:**

Los resultados indicaron que el 42.9% de los empleados mantuvo una percepción neutral sobre las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional en la empresa, lo que demostró una falta de claridad en este aspecto. Solo el 28.6% estuvo de acuerdo en que existen dichas oportunidades, mientras que un 28.6% (sumando quienes respondieron "en desacuerdo" y "totalmente en

desacuerdo") consideraron que no las hay, lo que genera desmotivación y aumenta la posibilidad de rotación de personal.

#### **Conflicto laboral:**

Los resultados sobre el factor compañeros conflictivos el 42.9% respondieron que a veces sienten que sus colegas son conflictivos; por lo cual se debe crear estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral en ese ámbito.

#### **Comunicación:**

Los resultados sobre el factor comunicación en el equipo de trabajo mostraron el 57.1% de los encuestados evaluaron como "Neutral" este aspecto; lo que reveló que existen falencias en el proceso de comunicación de la empresa; lo cual afecta a los procesos productivos y de atención al cliente; viéndose así la necesidad de generar estrategias de mejora para este aspecto.

#### **Apoyo empresarial:**

Los resultados sobre el factor apoyo de su líder exhibieron que el 64.3% de personas respondieron que no recibían apoyo por parte del jefe; por lo cual fue un punto muy importante el abordar esta situación para mejorar la relación con el líder de la empresa y esto a su vez se refleje en la capacidad de respuesta por parte de los empleados, se recomendó capacitar a los jefes en liderazgo, establecer canales de comunicación efectivos y fomentar una cultura de apoyo y colaboración.

#### **Reconocimiento:**

Los resultados sobre el factor reconocimiento mostraron que el 64.3% de empleados no han recibido un incentivo o motivación por parte de sus líderes o jefes lo que generó desmotivación y disminución de la productividad.

**Opiniones en la empresa:**

Los resultados sobre el factor opinión de los trabajadores rebelaron que la mayoría de encuestados muy rara vez habían tenido la oportunidad de brindar una opinión en temas referentes a su lugar de trabajo; lo cual no permitió ser participativo el proceso organizacional; y dejando de lado el conocimiento en el área de trabajo de cada empleado.

**Ambiente de Trabajo:**

Los resultados sobre el factor trabajo mostraron que el 57.1% de los empleados consideraron que solo a veces hubo un buen ambiente de trabajo entre sus compañeros, esta percepción negativa indicó una inconsistencia en el clima laboral, que generó desmotivación y conflictos para lo que se debió tomar muy en cuenta, y así poder mejorar el ambiente laboral.

**Recomendaciones de la empresa como lugar de trabajo:**

Los resultados sobre el factor recomendarían esta empresa como un buen lugar para trabajar mostraron que el 57.1% respondió que no lo haría; este porcentaje de respuesta indicó problemas significativos en el clima laboral que afectaron directamente a la motivación y la retención de empleados; y por ende eso afectó en la productividad de los mismos.

**Talento y habilidades:**

Los resultados sobre el factor talento y habilidades el 78,6% de los trabajadores consideraron que sus conocimientos y habilidades no fueron valorados de manera adecuada en términos de remuneración, lo que influyó negativamente en su motivación y percepción del reconocimiento dentro de la empresa, en la necesidad de evaluar y ajustar las políticas salariales para fomentar una mayor satisfacción entre el personal.

**Capacitaciones:**

Los resultados sobre el factor capacitaciones el 57,1% de los trabajadores dijeron que, si han recibido capacitaciones por parte de la empresa, mientras que el otro 42,9% mencionaron que la empresa no realiza capacitaciones regulares para el mejoramiento de sus habilidades, lo que permitió plasmar oportunidades de mejora para la implementación de programas de formación más consistentes que contribuyeran al crecimiento profesional de los empleados y al fortalecimiento de sus competencias.

**Visión del trabajador en la empresa:**

Los resultados sobre el factor visión de permanencia en la empresa mostraron que el 85,7% de los trabajadores mencionaron que no se verían laborando en la empresa los próximos 5 años, lo cual expuso que existían muchos factores negativos que requieren ser revisados; analizados y mejorados para la permanencia de los trabajadores en la empresa y con esto no cortar procesos en el ámbito laboral.

**Áreas que requieren atención de trabajo:**

Los resultados sobre el factor áreas de atención mostraron que los dos aspectos que requerían más atención para mejorar el clima laboral fueron las "Relaciones con los supervisores y líderes" y la "Transparencia en la toma de decisiones dentro de la empresa", ambos con un 22%. La percepción negativa en estas áreas sugirió una falta de comunicación efectiva y confianza entre los empleados y la dirección.

**PLAN DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO**

A continuación, se presentan un conjunto de acciones de mejora estratégicas que pueden implementarse para abordar y mejorar los inconvenientes detectados en el desempeño laboral de



los trabajadores en sus respectivas áreas de trabajo dentro de la empresa. Estas propuestas buscan no solo resolver los problemas actuales, sino también fomentar un ambiente laboral más eficiente, motivador y alineado con los objetivos organizacionales.

**Tabla 5** Plan de mejora al Clima Laboral Empresa Comercial "El Ferretero"

<b>Clima</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo</b> \$
<b>Organizacional</b>				
<b>Dimensiones</b>				
Trabajo	Mejoras para un espacio cómodo y seguro de manera trimestral.	Fomentar que los empleados personalicen sus espacios de trabajo mejorando así su sentido de pertenencia.	Personal administrativo	\$ 0,00
Valoración	Desarrollar programas de premios para reconocer a los empleados que se destacan en diferentes áreas de manera semestral	Aumentar en nivel de compromiso y dedicación en sus diferentes actividades.	Personal administrativo Financiero Entrega de Premios	\$150
Oportunidades	Plan de desarrollo de implementación de programas de capacitación y	Fortalecer un ambiente de aprendizaje continuo donde los empleados puedan adquirir nuevas	Personal Administrativo Financiero	

	desarrollo profesional de manera trimestral	habilidades, conocimientos y competencias que les permitan mejorar su desempeño laboral y avanzar en su carrera.		\$800
Conflicto Laboral	Desarrollar un plan de normas procedimientos claros sobre el comportamiento esperado en el trabajo, incluyendo políticas contra el acoso y la discriminación en el lapso de quince días.	Promover un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y libre de conductas inapropiadas.	Personal Administrativo Financiero Salas de reuniones	\$600
Comunicación	Plan del desarrollo de talleres sobre comunicación efectiva, escucha activa y resolución de conflictos de manera semestral.	Mejorar las habilidades interpersonales y de comunicación de los participantes.	Personal Administrativo Financiero Sala de reuniones Materiales didácticos	\$400

Apoyo Empresarial	Desarrollar un plan de espacios, con horarios disponibles de que los jefes estén disponibles y accesibles para sus empleados de manera trimestral.	Fortalecer el apoyo entre líderes y equipos, creando un ambiente de trabajo más abierto y colaborativo.	Personal Administrativo Financieros Sala de reuniones	\$160
Reconocimiento	Crear un "Empleado del Mes" con beneficios como días libres o certificados.	Reconocer y premiar el esfuerzo y desempeño excepcional de los empleados	Personal Administrativo Financiero Sala de reuniones	\$0,25
Opiniones en la empresa	Establecer reuniones mensuales donde los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias.	Permitir que los empleados se sientan escuchados y valorados, fomentando un ambiente más abierto y participativo.	Personal Administrativo Sala de reuniones	\$0,00
Ambiente de trabajo	Asignar tareas que requieran cooperación entre empleados de distintas áreas.	Fomentar el trabajo en equipo transversal, promoviendo la colaboración interdepartamental.	Personal Administrativo Sala de reuniones	\$ 0,00

Recomendaciones de la empresa como lugar de trabajo	Realizar eventos y actividades que refuercen el compromiso con la empresa (ejemplo: aniversario de la empresa, convivencias).	Reforzar el sentido de pertenencia y aumentar el compromiso de los empleados con la empresa	Personal Administrativo Financiero Sala de reuniones	\$ 520
Talento y habilidades	Involucrar a los empleados en la planificación de procesos y estrategias, destacando su experiencia en el área.	Mejorar la percepción de los empleados sobre el valor que la empresa da a sus talentos y habilidades	Personal Administrativo Financiero Sala de reuniones	\$ 0,00
Capacitaciones	Capacitación Interna entre Compañeros	Aprovechar el conocimiento y experiencia de los empleados y mejora el ambiente laboral al fomentar la colaboración.	Personal Administrativo Financiero Sala de reuniones	\$ 0,00



Visión del trabajador en la empresa	Crear un plan de crecimiento profesional y motivacional dentro de la empresa	Mayor Retención de Empleados	Personal	\$500
			Administrativo	
Áreas que requieren atención	Implementar reuniones mensuales entre empleados y supervisores para escuchar inquietudes y sugerencias.	Fortalecer la relación entre empleados y supervisores mediante una comunicación más clara, abierta y participativa, mejorando la confianza y el clima laboral.	Financiero	
			Sala de reuniones	
			Personal	\$0,00
			Administrativo	
			Sala de reuniones	

*Elaborado por: Génecis Toaquiza y Gabriela Tapuy*



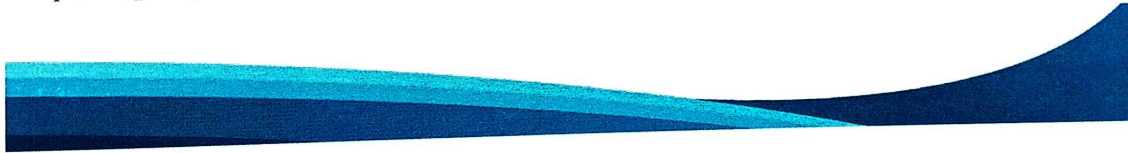
## CONCLUSIONES

- En conclusión, tras realizar un análisis detallado de la situación laboral en el Comercial El Ferretero, se identificó áreas clave que requieren atención para mejorar el clima organizacional y, por ende, el desempeño de los empleados.

- Las propuestas que plateamos buscan abordar estos desafíos de manera integral, mediante la implementación de programas de capacitación para mejorar las habilidades de liderazgo, el fomento de la comunicación abierta y la creación de procesos más transparentes en la toma de decisiones.

### RECOMENDACIONES

- Se recomendó plasmar estas alternativas, así el Comercial El Ferretero puede mejorar significativamente su clima laboral, fortalecer las relaciones entre empleados y supervisores, y promover un entorno de trabajo más colaborativo y productivo.
- Para mejorar el clima laboral y la eficiencia organizacional, es fundamental que el liderazgo en la empresa no se limite únicamente a la asignación de tareas, sino que también promueva un ambiente de confianza, motivación y compromiso. Un líder efectivo no solo dirige, sino que inspira y fomenta la colaboración dentro del equipo.



### CONCLUSIONES

- Se llevó a cabo un análisis situacional que permitió identificar las debilidades y amenazas que afectan el desempeño de los trabajadores y limitan el desarrollo óptimo de sus actividades.
- Las encuestas fueron clave para identificar las áreas que necesitan ser mejoradas en cuanto al clima laboral, brindando información valiosa sobre las percepciones y necesidades de los empleados.

- El desarrollo del informe contiene recomendaciones de mejora, que permitió al gerente plasmarlas en su empresa y así lograr un equilibrio en la satisfacción de sus trabajadores.

## **RECOMENDACIONES**

- Incorporar herramientas adicionales y metodologías de análisis que permitan obtener una visión más profunda y precisa de la situación actual de la empresa.
- Establecer un espacio de interacción mediante diálogos abiertos con los trabajadores, con el objetivo de comprender en profundidad el pensamiento crítico que poseen respecto al área de trabajo en la que se desempeñan.
- Considerar cuidadosamente las recomendaciones presentadas en el informe, con el fin de implementar acciones que contribuyan a mantener un ambiente laboral positivo y fomentar el bienestar de los empleados.

## BIBLIOGRAFIA

- Bernal, M. (2019). Marco Metodologico - Tipos de Mitologías. Quito.
- Cardozo, Y. (2020). Tipos de Investigación: Nivel de alcance. Quito.
- Cortes, M., & León, M. (2020). Generalidades sobre Metodología. México.
- Escárcega, J. (2023). Investigación de campo: Qué es y por qué hacerla. Ambato.
- Fernández, L. (2020). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la dirección Subregional de salud Cutervo. Lima.
- Fernández, M. (2019). Tipos de mitología de la investigación. Quito.
- Gómez, M. (2021). Unidad 4 Informe de investigación. México.
- Gonzales, J. (2023). Métodos Mixtos de Investigación para principiantes. Perú.
- Guillen, D. (2023). Influencia del clima laboral en el desempeño y productividad de los y trabajadoras. Quito.
- Méndez, F. (2019). Técnicas de recolección de datos. Ambato.
- Méndez, L. (2020). Manual práctico para el diseño de la Escala Like. Quito.
- Ortega, A. (2020). Enfoques de la Investigación. Ambato.
- Pérez, J. (Julio de 2019). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. Revista de Actualización Clínica Investiga.
- Puente, M. (2019). Planeación Estratégica del Estudio Jurídico Puentes & Asociados. Quito.



Salazar, L. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales. Colombia.

Tamayo, J. (2017). Técnicas de investigación - Capítulo mi marco metodológico. Quito.

Tejero, M. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. Cuenca.

Ulloa, A. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. Ambato

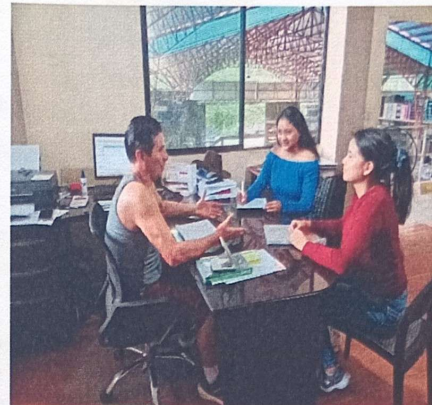
Vallejo, A. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria. Ambato.

## ANEXOS

Instalaciones del Comercial "El  
Ferretero"



Entrevista con el gerente del  
Comercial "El Ferretero"



Recorrido por las instalaciones  
del Comercial "El Ferretero"



Recorrido por las instalaciones  
del Comercial "El Ferretero"





## ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA

### ENTREVISTA GERENTE

**Nombre del Entrevistador:**

Srta. Génesis Rocío Toaquiza Cuchiye

Srta. Gabriela Fernanda Tapuy Alvarado

**Nombre del Entrevistado:** Tnlgo. Leodan Córdova

**Puesto:** Gerente de la Empresa Comercial "El Ferretero"

**Fecha:** 09/12/2024



**TEMA:** ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL COMERCIAL "EL FERRETERO" CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO

**Objetivo:** El objetivo de la presente entrevista es de carácter netamente académico; que permitirá identificar y analizar las percepciones del gerente respecto al clima laboral de la empresa, con el fin de comprender los factores que influyen en el desempeño, la satisfacción del personal y el ambiente organizacional.

**1. ¿Cómo describiría el ambiente general de trabajo en su empresa?**

Es un ambiente con tendencia al positivismo, en la cual cada empleador tiene sus tareas asignadas.

**2. ¿Piensa que los empleados se sienten motivados y comprometidos con su trabajo?**

El compromiso es fundamental para que realicen sus actividades de la mejor manera por ende se les ofrece una remuneración justa, seguridad social (protección de los empleadores cuando están pasando momentos difíciles) y los beneficios como la ley lo establece, son estos factores que mantienen motivados y comprometidos a mis empleados.

**3. ¿Tiene conocimientos sobre que es un buen clima laboral?**

a) Si

b) No

Mencione 2 factores que ayudan a mantener un buen clima laboral

- ✓ El trabajo en equipo debido a que así las tareas se pueden dividir y completar más rápido además de fomentar la comunicación abierta y honesta entre los compañeros.

- ✓ El orden y la disciplina porque cuando todo está organizado y hay reglas claras, se pueden evitar pérdidas de tiempo y errores.

4. **¿Conoce los factores negativos que afecta al clima laboral?**  
**¿Cuales?**

a) Si

b) No

- ✓ La irresponsabilidad.
- ✓ La falta de compañerismo.
- ✓ La desorganización.

5. **¿Qué medidas toma para fomentar un ambiente laboral positivo?**

Realizan reuniones en donde todos los trabajadores puedan expresar sus inquietudes y sugerencias, de esta manera fomentar la comunicación entre el personal y detectar problemas que podrían darse por desapercibidos.

6. **¿Con que frecuencia realiza una evaluación del desempeño?**

Todos los días

7. **¿Cuáles cree que son los mayores desafíos que enfrenta su equipo de trabajo?**

El empoderamiento debido a que todos desean tener total libertad ocasionando la falta de claridad en los roles y responsabilidades que debería tener cada uno del equipo de trabajo.

8. **¿Cómo describiría la comunicación dentro de su equipo?**

Primero se debe tener empatía con los trabajadores para que se fomente una buena comunicación y así se sientan valorados

9. **¿Considera que sus empleados se sienten cómodos expresando sus opiniones y sugerencias?**

Sí, porque al darles la oportunidad que se expresen se sienten reconocidos y motivados.

10. **¿Cómo recibe y gestiona las sugerencias o comentarios de sus empleados?**

De manera oportuna donde los mejores comentarios son tomados en cuenta.



11. ¿Qué oportunidades de capacitación y desarrollo ofrece para sus empleados?

La capacitación se da por intermedio de las mismas empresas que nos brindan los productos o en otro caso lo solicitamos para que se dé.

12. ¿Cree usted que los líderes inspiran y motivan sus trabajadores?  
¿Por qué?

- a) Si
- b) No

El liderazgo esta dado por una persona que tiene la capacidad de llevar por un buen camino, inspirando y motivando a los empleadores.

13. ¿Qué tipo de líder se considera usted?

- a) **Líder Autocrático:** Toma decisiones sin consultar a los demás y espera que se cumplan sus órdenes.
- b) **Líder Democrático:** Fomenta la participación y la toma de decisiones en equipo, y considera las opiniones de los demás.
- c) **Líder Laissez-Faire:** Deja que los empleados tomen sus propias decisiones y no interviene a menos que sea absolutamente necesario.
- d) **Líder Transformacional:** Inspira y motiva a los empleados para que trabajen hacia un objetivo común, y fomenta la innovación y el cambio.

14. ¿Cree que los empleados se sienten valorados por su trabajo?

Si mientras realicen sus actividades en los tiempos establecidos serán y se sentirán valorados

15. ¿Qué tipo de incentivos o reconocimientos ofrece para mantener motivado a su personal?

La remuneración justa que se les da a cada uno, es el incentivo principal para que los empleados estén motivados.

16. ¿Qué tipo de formación o capacitación se ofrece regularmente a los empleados?

Se les brinda capacitaciones cuando realmente se ve la necesidad de hacerlo o cuando se pueda distinguir que el desarrollo del trabajo no es siendo adecuadamente realizado.

17. ¿Los empleados tienen acceso a las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo eficazmente?

Si

18. ¿Qué oportunidades ve para mejorar el clima laboral en su departamento?



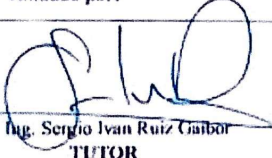
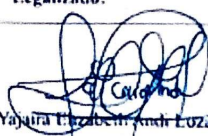
- ✓ Ofreciendo más incentivos.
- ✓ Realizando más capacitaciones.

19. ¿Cómo cree que se pueden superar estos retos?

Con la conciencia laboral de cada uno de los empleadores.

20. ¿Qué medidas ha implementado para garantizar la seguridad y el bienestar de tus empleados?

Con la presentación obligatoria de un proyecto de seguridad a los organismos de control.

<b>Elaborado por:</b>	
 Genesis Rocio Toaquiza Cuchiye ESTUDIANTE	 Gabriela Fernanda Tapuy Alvarado ESTUDIANTE
<b>Validado por:</b>	<b>Legalizado:</b>
 Ing. Sergio Ivan Ruiz Garbón TUTOR	 Leda Yajaira Elizabeth Aranda Lozada DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

## ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES



### “Comercial El Ferretero”

#### ENCUESTA

**TEMA:** ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL COMERCIAL “EL FERRETERO” CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO

**Objetivo:** El objetivo de la presente encuesta es de carácter netamente académico, la cual brindará de información importante para conocer la percepción sobre el clima laboral en la empresa; por lo cual tu opinión es clave para identificar áreas de mejora y crear un entorno de trabajo más positivo y productivo.

*Agradecemos tu participación y honestidad en las respuestas.*

1. ¿Estás satisfecho con tu trabajo y el área en el que te desarrollas?

- ☐ Muy Satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy Insatisfecho

2. ¿Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ De acuerdo

6. ¿Recibes el apoyo necesario de tu jefe cuando lo necesitas?

☐ Si

☐ No

7. ¿Has recibido alguna felicitación o reconocimiento por parte de tu jefe?

☐ Si

☐ No

8. ¿Has tenido la oportunidad de brindar tu opinión en un momento conflictivo de la empresa para solucionarla?

☐ Nunca

☐ Rara vez

☐ A veces

☐ Frecuentemente

☐ Siempre

☐ Borrar selección

9. ¿Qué tan satisfecho estás con las condiciones físicas del lugar de trabajo (oficina, equipos, etc.)?

☐ Muy insatisfecho

☐ Insatisfecho

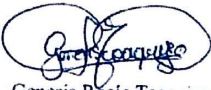

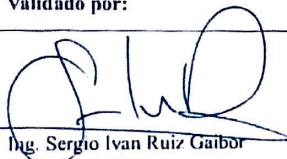
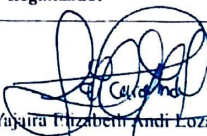
☐ Neutral

☐ Satisfecho

☐ Muy satisfecho



- ☐ Relación y trato entre compañeros de trabajo.
- ☐ Relaciones con los supervisores y líderes.
- ☐ Oportunidades de crecimiento y avance profesional.
- ☐ Equilibrio entre vida personal y trabajo.
- ☐ Seguridad laboral y bienestar emocional.
- ☐ Transparencia en la toma de decisiones dentro de la empresa.

Elaborado por:	
 Genesis Rocio Toaquiza Cuchipec ESTUDIANTE	 Gabriela Fernanda Tapuy Alvarado ESTUDIANTE
Validado por:	Legalizado:
 Ing. Sergio Ivan Ruiz Gaibor TUTOR	 Leda Yajaira Fitzabert Andri Lozada DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR