

Marzo
2025



EL FERRETERO

INFORME DEL CLIMA LABORAL

Comercial "El Ferretero"


ADMINISTRACIÓN

Autoras:
Gabriela Tapuy
Genecis Toaquiza



1 INTRODUCCIÓN

Objetivo de la investigación

2 JUSTIFICACIÓN

Importancia de la investigación
Beneficios esperados

3 Resultados objetivo uno

Foda del Comercial "El Ferretero"

4 Resultados objetivo dos

Situación Actual del clima laboral Comercial
"El Ferretero"

5 Resultados objetivo tres

Plan de mejora para Comercial "El Ferretero"

6 CONCLUSIONES

Puntos finales del Proyecto

8 RECOMENDACIONES

Sugerencias para la empresa



EL FERRETERO

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.

Génevis Toaquiza
Gabriela Tapuy



EL FERRETERO

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.

Génevis Toaquiza
Gabriela Tapuy



FODA DEL COMERCIAL “EL FERRETERO”.

Mediante una entrevista semiestructurada realizada al propietario de la empresa colaboradora, se obtuvo información clave que facilitó una evaluación exhaustiva de la situación actual del clima laboral en el Comercial El Ferretero. Esta información proporcionó una visión profunda sobre los factores que influyen en el desempeño y bienestar de los empleados.

A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes obtenidos, los cuales servirán de base para la implementación de acciones orientadas a mejorar el ambiente organizacional y promover un clima de trabajo más saludable y productivo.



ANALISIS FODA COMERCIAL “EL FERRETERO”



FORTALEZAS

- Capacitaciones Externas.
- Remuneración Justa.
- Horarios Flexibles



OPORTUNIDADES

- Presencia de nuevos socios.
- Expansión a nuevos mercados.
- Créditos otorgados por instituciones financieras.

DEBILIDADES



- Falta de capacitaciones internas.
- Falta de programas de reconocimientos a los empleadores.
- Constante seguimiento a la evaluación de desempeño a los trabajadores.

AMENAZAS

- Competencias con otras empresas para la retención de los empleadores talentosos.
- Paros o manifestaciones indefinidas
- Crisis sanitaria.





SITUACIÓN ACTUAL CLIMA DEL LABORAL COMERCIAL “EL FERRETERO”

Se presenta a continuación un análisis detallado de los datos recopilados a través de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, los cuales ofrecen una visión clara y precisa sobre la percepción del equipo en relación con su entorno laboral.

Estos resultados constituyen una base sólida para el diseño y la implementación de estrategias de intervención, cuyo objetivo es mejorar y fortalecer el clima organizacional de la empresa, promoviendo así un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

SITUACIÓN ACTUAL

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 indico 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.

SITUACIÓN ACTUAL

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.

SITUACIÓN ACTUAL

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.

SITUACIÓN ACTUAL

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 : COMERCIAL EL FERRETERO

A continuación, se presentan un conjunto de recomendaciones 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.

ACCIONES DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO

TRABAJO

MEJORAS PARA UN ESPACIO CÓMODO Y SEGURO DE MANERA TRIMESTRAL.

Objetivo : Fomentar que los empleados personalicen sus espacios de trabajo cada , mejorando así su sentido de pertenencia .

Recursos : Personal administrativo

Costo : \$ 0,00.

VALORACIÓN

ENTREGAS DE PREMIOS PARA RECONOCER A LOS EMPLEADOS QUE SE DESTACAN EN DIFERENTES ÁREAS DE MANERA SEMESTRAL

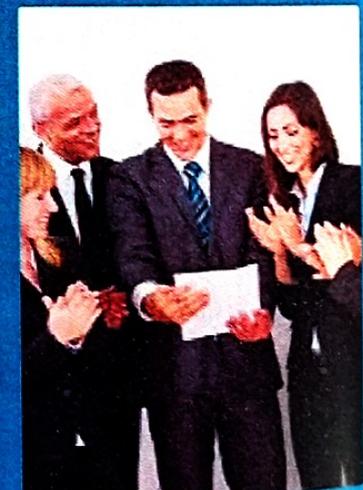
Objetivo : Aumentar en nivel de compromiso y dedicación en sus diferentes actividades .

Recursos : Personal administrativo

Financieros

Entrega de Premios

Costo : \$ 150,00



ACCIONES DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO

OPORTUNIDADES

IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DE MANERA TRIMESTRAL

Objetivo : Fortalecer un ambiente de aprendizaje continuo donde los empleados puedan adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias que les permitan mejorar su desempeño laboral y avanzar en su carrera.

Recursos : Personal Administrativo
Financieros

Costo : \$ 800,00

CONFLICTO LABORAL

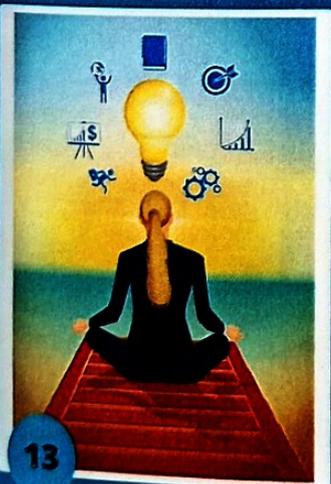
DESARROLLAR UN PLAN DE NORMAS CLAROS SOBRE EL COMPORTAMIENTO ESPERADO EN EL TRABAJO , INCLUYENDO POLÍTICAS CONTRA EL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN EN EL LAPSO DE 15 DIAS .

Objetivo : Promover un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y libre de conductas inapropiadas.

Recursos : Personal Administrativo
Financieros

Salas de reuniones

Costo : \$600,00



ACCIONES DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO

COMUNICACIÓN

DESARROLLAR TALLERES SOBRE COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RESOLUCIONES DE PROBLEMAS DE MANERA SEMESTRAL

Objetivo : Mejorar las habilidades interpersonales y de comunicación de los participantes

Recursos : Personal Administrativo

Financieros

Sala de reuniones

Materiales didácticos

Financieros

Costo : \$ 400,00

APOYO EMPRESARIAL

ESTABLECER ESPACIOS CON HORARIOS DISPONIBLES ENTRE EL EMPLEADOR Y TRABAJADOR DE MANERA TRIMESTRAL.

Objetivo : Fortalecer el apoyo entre líderes y equipos, creando un ambiente de trabajo más abierto y colaborativo.

Recursos : Personal Administrativo

Financieros

Sala de reuniones

Costo : \$160,00



ACCIONES DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO

RECONOCIMIENTO

CREAR UN “EMPLEADO DEL MES “ CON CERTIFICADOS

Objetivo : Reconocer y premiar el esfuerzo y desempeño excepcional de los empleados.

Recursos : Personal Administrativo

Financieros

Sala de reuniones

Costo : \$0,25

Periodo: Una vez al año.

OPINIONES EN LA EMPRESA

ESTABLECER REUNIONES MENSUALES DONDE LOS EMPLEADOS PUEDAN EXPRESAR SUS OPINIONES Y SUGERENCIAS

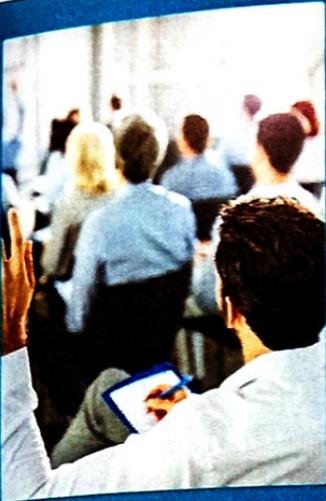
Objetivo : Permitir que los empleados se sientan escuchados , valorados fomentando un ambiente mas abierto y participativo.

Recursos : Personal Administrativo

Sala de reuniones

Costo : \$0,00

Periodo: Una vez al mes.



ACCIONES DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO

AMBIENTE DE TRABAJO

ASIGNAR TAREAS QUE REQUIERAN COOPERACION ENTRE EMPLEADOS DE DISTINTAS AREAS

Objetivo : Fomentar el trabajo en equipo transversal , promoviendo la colaboración interdepartamental.

Recursos : Personal Administrativo

Sala de reuniones

Costo : \$ 0,00

Periodo: Tres veces a la semana.

RECOMENDACIONES DE LA EMPRESA COMO LUGAR DE TRABAJO

REALIZAR EVENTOS Y ACTIVIDADES QUE REFUERZEN EL COMPROMISO CON LA EMPRESA (EJEMPLO : ANIVERSARIOS DE LA EMPRESA , CONVIVENCIAS).

Objetivo : Reforzar el sentido de pertenencia y aumentar el compromiso de los empleados con la empresa .

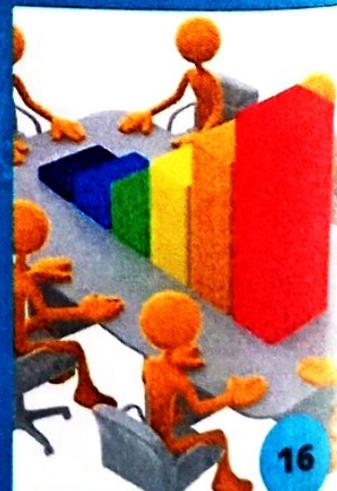
Recursos : Personal Administrativo

Financieros

Sala de reuniones

Costo : \$ 520

Periodo: Una vez al año.



ACCIONES DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO

TALENTO Y HABILIDADES

INVOLUCRAR A LOS EMPLEADOS EN LA PLANIFICACIÓN DE PROCESOS Y ESTRATEGIAS , DESTACANDO SU EXPERIENCIA EN EL AREA.

Objetivo : Mejorar la percepción de los empleados sobre el valor que la empresa da a sus talentos y habilidades.

Recursos : Personal Administrativo

Financieros

Sala de reuniones

Costo : \$ 0,00

Periodo: Una vez por año.

CAPACITACIONES

CAPACITACIÓN INTERNA ENTRE COMPAÑEROS

Objetivo : Aprovechar conocimiento y experiencia de los empleados y mejora el ambiente laboral al fomentar la colaboración.

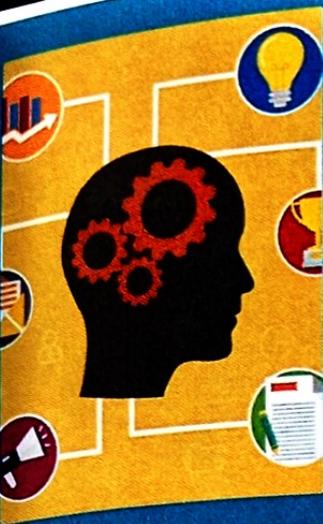
Recursos : Personal Administrativo

Financieros

Sala de reuniones

Costo : \$ 0,00

Periodo: Cada 6 meses.



ACCIONES DE MEJORA PARA EL COMERCIAL EL FERRETERO

VISIÓN DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA

CREAR UN PLAN DE CRECIMIENTO PROFESIONAL Y MOTIVACIONAL DENTRO DE LA EMPRESA

Objetivo : Mayor retención de empleados

Recursos : Personal Administrativo

Financieros

Sala de reuniones

Costo : \$ 500

Periodo: Cada tres años.

ÁREAS QUE REQUIEREN ATENCIÓN

IMPLEMENTAR REUNIONES MENSUALES ENTRE EMPLEADOS Y SUPERVISORES PARA ESCUCHAR INQUIETUDES Y SUGERENCIAS

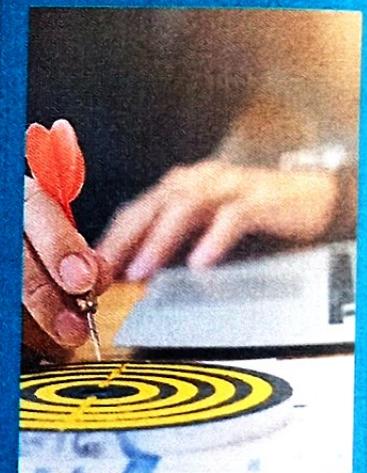
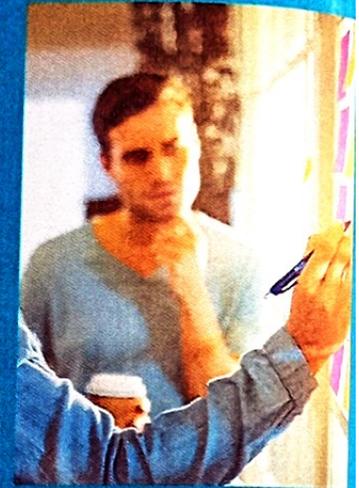
Objetivo : Fortalecer la relación entre empleados y supervisores mediante una comunicación mas clara , abierta y participativa , mejorando la confianza y el clima laboral.

Recursos : Personal Administrativo

Sala de reuniones

Costo : \$ 0,00

Periodo: Una vez por mes





EL FERRETERO

CONCLUSIONES

- En conclusión, tras realizar un análisis detallado de la situación laboral en el Comercial El Ferretero, hemos identificado áreas clave que requieren atención para mejorar el clima organizacional y, por ende, el desempeño de los empleados.
- Las propuestas que estamos planteando 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 recomienda implementar estas alternativas, así el Comercial El Ferretero podrá 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.