



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

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

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE**

**BELL NOVAINSER S.A DEL CANTÓN BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**LEYDI KATIUSKA FREIRE ACOSTA**

**TUTOR:**

**ECO. JOSÉ FABIÁN FONSECA VÁSCONEZ. PHD.**

**AÑO**

**2022**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	3
<b>CONCLUSIONES</b> .....	15
<b>Anexo N° 1</b> .....	18
Tabulación de la encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas en la empresa comercial “BELLNOVAINSER S.A” .....	18
<b>ANEXO N° 2</b> .....	26
Entrevista dirigida a la jefa de ventas de la empresa comercial “Bell Novainser S.A” .....	26
<b>ANEXO N° 3</b> .....	28

## INTRODUCCIÓN

Bell Novainser S.A inicia sus actividades en el año de 1998 con un pequeño local ubicado en las calles 18 de Mayo y 5 de Junio en ese entonces solo con el nombre de “Novainser” empezó con 5 personas entre ellos: Luis Espín, Richard Torres, Marcos Jiménez, Luis Paguay y Juan Sobenis. La empresa se dedicaba a ofrecer los servicios de: digitación de textos, tesis, cursos de computación, internet, alquiler de computadoras, en el año 2002 solo queda un socio el señor Juan Sobenis aliándose con Marcos Carrera y el negocio se alinea en la venta de computadoras y sus accesorios.

A partir del 2008 se constituye como compañía, y, según Registro Único del Contribuyente (RUC) #1291724414001 con razón social BELLNOVAINSER S.A. servicios de innovación e informática computarizadas, la empresa está conformada por varios departamentos y cuenta con su propio local y diversas sucursales en distintas ciudades de la Provincia, ofreciendo una gama de productos para sus clientes.

Al estar esta empresa en el tercer sector económico, el contacto entre el cliente y vendedor es continuo y entre los mismos vendedores; por tanto, lo óptimo sería que las relaciones personales, humanas, y los valores vinculados a la ética, moral, y empatía sean siempre motivadores generando un ambiente motivacional positivo; por tal razón este estudio analiza el clima laboral de la empresa en el área de ventas, ya que, es una de las áreas más importantes por la interacción entre ofertantes y demandantes la cual es determinante para el éxito o fracaso de empresa.

En tal razón, partiendo del criterio que el clima laboral es la percepción que cada trabajador tiene de la organización, lo cual influye en la comodidad dentro del espacio de trabajo, situación económica y relaciones interpersonales. Se puede determinar que en Bell-Novainser S.A no se cuenta con un clima laboral adecuado presentándose problemáticas como: carencia de comunicación efectiva, conflictos laborales, pésima

atención al cliente, impuntualidad en el pago establecido al trabajador, carga excesiva de trabajo, falta de motivación al personal, baja productividad, entre otros.

Los diversos contrastes negativos que se genera en la empresa no pasan por que sí, siempre existe motivos detrás, siendo necesario indagar para hacer una evaluación de las posibles causas de la existencia de un clima laboral inadecuado, es este ámbito este estudio abarca conocimientos, inquietudes, prácticas y perspectivas bajo la línea de investigación Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control y la sub-línea Empresas e instituciones públicas y privadas.

La metodología utilizada en el estudio fue cualitativa y cuantitativa ya que el fenómeno en estudio requirió de interactuar con los empleados de la organización, generando así que la obtención de la información se la realizó por medio de dos técnicas de recolección de información que son: la entrevista a la jefa del departamento de ventas y las encuestas realizadas al personal de ventas. En consideración que el proceso de la toma decisiones, implica visualizar la empresa como un todo compuesto, y que las actitudes y aptitudes del talento humano en la organización es determinante en el desarrollo empresarial dentro del cual surgen algunas interrogantes:

¿La productividad de la empresa está en dependencia directa del clima laboral existente?

¿La generación de ambientes adecuados institucionales mejorara el rendimiento del personal?

¿La falta de dedicación de la dirección en priorizar la problemática del talento humano es determinante en el desarrollo empresarial?

Por tanto, las interrogantes conllevan analizar si el clima laboral dentro de la organización es el adecuado, y cómo este impacta en el rendimiento de la empresa.

## DESARROLLO

La empresa Bell Novainser S.A en la actualidad, su matriz en la ciudad de Babahoyo en la Provincia de Los Ríos ubicado en las calles General Barona E/ 27 de mayo y Pedro Carbo y sus Sucursales en: Quevedo, Ventanas, Montalvo y en la Maná; la oferta comercial de la empresa se ha incrementado porque también ofrece línea blanca (electrodomésticos) línea café (muebles, mesas, equipos de oficina), motos, artículos para el hogar, y artículos de temporada (playeras, black Friday, navideñas), y se realiza ofertas cada cierto tiempo como descuentazos, barracazos y bombazos; aunque cada vez están innovando y renovando los artículos que ofrecen ya que es uno de los negocios más solventes dentro de la capital Fluminense.

El departamento de ventas de Bell Novaiser S.A cuenta con 6 vendedores a cargo de promocionar y vender los productos que esta empresa ofrece, se caracteriza porque su principal actividad es la venta de computadores, además de contar con un jefe de ventas que los lidera, guía y respalda para así alcanzar la meta con la que el equipo y la organización deben lograr.

La empresa ofrece a sus vendedores un bono por cumplir con un número específico de ventas mensuales que es el que la empresa requiere para alcanzar sus metas contribuyendo a que los empleados se esmeren en trabajar y vender más para así cumplir con los objetivos que tiene la empresa, además de que este departamento está encargado de contratar a promotoras, vendedores, supervisores y llevar control de inventarios de productos de cada una de las sucursales.

En la actualidad dentro de las organizaciones y más en el área de ventas existen conflictos internos que no les permite avanzar ni tampoco trabajar en conjunto, los conflictos laborales dentro de las organizaciones surgen a raíz de que no hay buena comunicación entre los compañeros de trabajo causando malestar tanto físico como

psicológico afectando su desempeño laboral y bajando su nivel de ventas también ocasiona insatisfacción con sus clientes.

Por este motivo, se ha realizado esta investigación, con el fin de conocer de fuente primaria y secundaria aquellos problemas que afectan las relaciones laborales entre los vendedores del departamento de ventas de Bell Novainser S.A, para tener un diagnóstico correcto de la situación que afecta al personal y a la empresa.

Este trabajo investigativo ayudará a la institución a que conozcan cuáles son aquellos inconvenientes que afectan la relación entre sus trabajadores y puedan saber cuáles son aquellas falencias que afectan a su desempeño laboral y así mejorar en sus actividades, una de las consecuencias más graves que se producen por estos problemas que se han dado es el estrés laboral, esto afecta a las relaciones laborales, al rendimiento laboral y en el estado de ánimo del recurso humano de la organización. Si se lograra un equilibrio en el clima laboral de la empresa los trabajadores podrán desempeñarse de una manera eficiente logrando así más satisfacción y compromiso con el trabajo a realizar permitiendo así brindar una buena atención y servicio al cliente además de proyectar una buena imagen para la organización.

El clima laboral dentro de las empresas determina la forma de relacionarse y los comportamientos de cada uno de los trabajadores, además de su desenvolvimiento en el ambiente de trabajo en el que se encuentra ya que, en algunos casos no contempla el logro de un óptimo clima empresarial, el cual se ve reflejado en los resultados que genere el negocio, no es posible imaginar que las organizaciones no tengan inconvenientes ni conflictos en sus áreas los cuales ocasionan un clima laboral distorsionado y dañino que genere estrés laboral.

Por lo tanto, cabe la posibilidad de que los empleados sin importar en cualquier nivel jerárquico que se encuentren a nivel de la estructura organizacional hayan experimentado

algunos excesos de actividades, falta de comunicación efectiva con otros departamentos, la dificultad de ser promovido a otros cargos, exceso de horas a trabajar, entre otros, lo cual dirigiría hacia el deterioro de la misma. Disminuyendo los índices de productividad, causando problemas de salud derivados del trabajo y pésimo rendimiento.

En tal razón con la finalidad de investigar el clima laboral en esta empresa comercial, para saber si el encargado del área de ventas se siente a gusto con las labores que realizan los trabajadores en esta organización, el desempeño de sus actividades influye en su bienestar tanto físico y psicológico, si están satisfechos en su totalidad, también estarán satisfechos los clientes externos a los que se dirigen sus esfuerzos. Por otra parte, sostener un clima laboral adecuado es de gran importancia ya que permite la estabilidad del personal, mejorando el rendimiento individual y colectivo de los empleados logrando así que se cumpla las metas y objetivos de la organización e incluso mejorando la rentabilidad de la empresa.

El clima laboral es de vital importancia para toda organización, para que los trabajadores y altos mandos de la empresa puedan desarrollar sus actividades en conjunto y en armonía y así la organización pueda obtener resultados favorables, para lograrlo se debe contar con un clima laboral agradable. Por consiguiente, es necesario que la empresa se encuentre en óptimas condiciones, con espacios y departamentos adecuados para que exista una buena satisfacción de los trabajadores que impacte a la productividad de la empresa.

Por tal motivo el objetivo de esta investigación es diagnosticar el clima laboral en el departamento de ventas de Bell Novainser S.A. del cantón Babahoyo, lo cual se logrará a partir de:

Sustentar teóricamente el clima laboral para correlacionar con las problemáticas existentes.

Analizar el clima laboral predominante en los trabajadores del área de ventas.

Identificar la percepción de la gerencia entorno al clima laboral y sus efectos.

En este ámbito, el clima organizacional o laboral es un indicador destacado, que permite conocer la calidad de la vida laboral, ya que posibilita una aproximación fiel y específica a las percepciones que las personas tienen sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades. (Martínez, Valencia, & Torres, 2019)

Uno de los principales problemas que se encuentran en el departamento de ventas es que no existe comunicación efectiva, según (Sánchez, 2020) afirma que:

“La comunicación efectiva se define cuando un mensaje se comparte, recibe y comprende sin alterar su objetivo final. Es decir, el emisor y el receptor interpretan el mismo significado. De esta manera, se evitan dudas y confusiones, mientras que se cumplen las expectativas sobre lo que se ha transmitido”.

Debido a esto, no existe apoyo por parte del equipo hacia su jefe de ventas, en vez de trabajar en conjunto y liderar sus ventas crean diferencias entre ellos mismos, algunos vendedores se sienten superior que otros haciendo que los demás no se sientan aptos al momento de realizar su trabajo, esto conlleva a que no haya participación por parte de los empleados al momento de la toma de decisiones del departamento haciendo que haya un desinterés y falta de compromiso al momento de realizar su trabajo.

Por tal motivo los vendedores no comunican sus ideas y el líder no ve la manera de cómo manejar la falta de comunicación que se da en su equipo de trabajo, ya que ellos prefieren trabajar de forma individual y no hay apoyo por parte del equipo hacia su jefe de ventas, en vez de trabajar en conjunto y liderar sus ventas crean diferencias entre ellos.

La falta de comunicación entre los trabajadores en el área de ventas, ha conllevado a malas relaciones entre los empleados y a un ambiente de trabajo hostil, haciendo que el



trabajo que tienen que realizar se vuelva aburrido y pesado, a esto se le conoce como el síndrome laboral de boreout,:

Según los autores (Philippe Rothlin, 2011), El concepto de "boreout" este compuesto por dos palabras, *bore* – *aburrido* y *out-fuera*. De la combinación de ambas palabras resultaría, pues, algo parecido a un "encontrarse fuera del aburrimiento". Como consecuencia, el trabajador afectado por el boreout sería alguien que se encuentra en cierto modo más allá del aburrimiento. De igual forma no significa que por ello el trabajador vaya a acabar con su aburrimiento y vuelvan a aparecer en su vida el cambio y la emoción. Caso contrario, en este el aburrimiento se hace hasta tal punto insostenible que adopta para el afectado nuevas y mayores dimensiones.

Otra causa importante que genera un ambiente laboral inadecuado en el departamento de ventas es el conflicto laboral causado por los trabajadores ya que estos no dirigen sus esfuerzos al momento de brindar atención y buen servicio al cliente. Al momento que el cliente llega al local hay vendedores que no se acercan a preguntar que desean o que producto están buscando, y por tal motivo aún existen trabajadores que se cohiben al momento de realizar una venta y prefieren mandar a otro compañero que se acerque y trate de cerrar una negociación.

Esto conlleva a una serie de conflictos porque un trabajador se esfuerza más en vender que otro, o por quién es el mejor del mes, por su número de ventas, quien vende y quien no. Al momento de verificar sus metas unos tienen más ventas que otros y discuten porque aseguran que el cliente era del que lo vio o lo llevó más no de quién se encargó de cerrar dicha venta y por tal motivo los trabajadores proyectan una mala actitud frente a los clientes que recurren ya que están en un estado emocional alterado por aquellos conflictos suscitados con sus compañeros de área. También estaría afectando en ellos los asuntos

personales y en ocasiones surgen situaciones en las que no se pueden afrontar los problemas.

El jefe de ventas ha realizado varias reuniones con su equipo para ver si se logra una mejora frente a los conflictos que existen por parte de los trabajadores y saber que es lo que aqueja a cada uno de ellos y así puedan mejorar en sus resultados. Lo que afecta a este departamento es que los trabajadores no se sienten a gusto en su área de trabajo sintiendo que no están aptos para el entorno laboral en el que se encuentran y suelen sentirse incomprendidos e ignorados entre los compañeros, provocando un bajo rendimiento en su productividad.

La falta en la puntualidad del pago crea un ambiente de desmotivación hacia los vendedores ya que ellos esperan recibir su sueldo a tiempo creando un ambiente de desinterés por parte de los trabajadores en esforzarse a realizar su trabajo y en cumplir sus metas, según (Martínez, 2016):

“Los empresarios desean empleados comprometidos con la empresa y con su misión social, pero a su vez los empleados también reclaman el compromiso con ellos y con su desarrollo profesional, por parte de sus líderes inmediatos y por parte de la dirección de la empresa en la que trabajan”.

Es importante destacar si los jefes brindaran un pago digno y a tiempo los vendedores se enfocarían en vender más y lograr así obtener un incentivo o reconocimiento por parte de la empresa por su labor, el trabajador se sentiría a gusto sintiendo que su trabajo está siendo valorado por parte de la empresa y así aumentaría su productividad y confianza, pero por atrasos que a veces incurren las empresas con los sueldos de los trabajadores, se sienten desmotivados y no logran cumplir con las metas establecidas de la organización.

En esta empresa a parte de las 8 horas diarias que el trabajador debe laborar por ley, luego de terminada la jornada los trabajadores deben quedarse un tiempo más para seguir

trabajando internamente, según (Simeon, Los efectos del exceso de trabajo en la salud, 2021) ” Las personas pueden sentir una reducción en su capacidad de concentración y sufrir fatiga mental y agotamiento físico. Este desequilibrio en su salud las puede llevar a cometer errores en su trabajo, que pueden desencadenar en accidentes laborales.” el trabajo también lo realizan fines de semana y en días festivos también son laborables exigiéndoles a los trabajadores que vendan más y hasta altas horas de la noche.

Esto conlleva a que el rendimiento y la calidad del trabajador se vea afectada y disminuya, incluso ocasionando estrés y daños en la salud provocando un desgaste gradual por exponerse a trabajar más de lo que puede hacer en el día. Para evitarlo, en vez de asignar todas las tareas a una sola persona, si se trabaja en conjunto o en equipo se pueden coordinar mejor en el desenvolvimiento de las actividades a realizar. Logrando así que se deleguen funciones, haciendo que la responsabilidad recaiga en varias personas haciendo que el trabajo sea menos cargado y posteriormente evitar el estrés de los trabajadores.

Los vendedores no cumplen con las metas establecidas por parte de la empresa por lo tanto, suelen ser ineficientes ya que solo esperan a que los clientes lleguen, se acerquen y pregunten sobre algún producto pero no buscan algún método o estrategia para lograr vender o la forma de llamar la atención de las personas que pasan por el local y así atraer su atención “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Parra, 2020),

De la manera como están desenvolviéndose en su trabajo actualmente no lograrán alcanzar sus objetivos ni los de la empresa, porque en vez de acercarse ellos mismos a ofrecer el producto le dejan todo el trabajo al jefe de ventas y que ella les facilite la negociación y ellos solo se encarguen de entregar el producto y por ese motivo ellos no suman con sus metas mensuales.

Dentro de la organización se generan conflictos, ventas bajas, desinterés del personal por cumplir con sus metas y los de la organización, si estos problemas no mejoran la empresa debería optar por implementar nuevos métodos de capacitación para los empleados y así sobrellevar todo lo que afecta en las labores de los trabajadores y lo que sucede dentro de la organización, (Simeon, 2020) afirma que:

“Cuando los conflictos en el trabajo no se resuelven de manera adecuada y a tiempo, pueden generar un desequilibrio en las relaciones laborales, llegando incluso a generar daños físicos y psicológicos en la salud de los trabajadores. En consecuencia, la conflictividad laboral puede dar lugar a riesgos psicosociales más graves como la violencia y el acoso laboral.”

Han sido pocas las ocasiones en que se ha dado capacitación en la empresa a todos los empleados y a los vendedores no se les ha facilitado tácticas ni estrategias para realizar sus ventas lo cual ha provocado que los vendedores no se sientan listos al momento de acercarse a un cliente para cerrar alguna venta.

La falta de motivación al personal impide que se establezca metas sobresalientes que generen entusiasmo y ganas de incrementar sus ventas, no solo afectando al área de ventas, sino también a su líder y equipo. Considerar que la competencia dentro del entorno en que se desenvuelve la compañía es alta y eso interfiere en las ventas que han bajado considerablemente, piensan que la implementación de estrategias no sería suficiente para atraer a los clientes y así poder vender un poco más, las estrategias que utilizan son la de comparar precios con los de su competencia y mantener un precio equilibrado a la misma pero no se enfatizan en promocionar que tengan más acogida o una publicidad llamativa para los clientes.

Según el autor (Morales, 2014), “E éxito de una empresa depende de la demanda de sus clientes. Ellos son el factor más importante que interviene en el juego de los

negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Esto sucederá si el departamento de venta no mejora su atención a los clientes”.

Algunos de los trabajadores de esta empresa tienen alto grado de afinidad con los jefes y esto provoca una especie de favoritismo hacia algunos vendedores Según (Salosny, 2017) “El clima laboral se ve afectado cuando existen y se evidencia favoritismos de manera muy marcada, dado que se genera un ambiente competitivo en donde hasta se pueden minimizar las competencias profesionales del favorecido considerando que el jefe lo avala por simpatía más que por desempeño”.

Por estas razones al momento de que los vendedores incurren en problemas con los clientes o no llegan a las metas establecidas en las ventas, Según (Silva, 2021) “Las metas de ventas actúan como una guía para que el equipo de ventas alcance los objetivos estipulados.”, si algún artículo falta o se daña en manos de algún vendedor con los que tienen amistad los jefes no toman acciones contra ellos, sino para descontarles o recompensar el daño por dicho artículo, en cambio lo hace con los demás vendedores que no tuvieron nada que ver y a ellos si se encargan de descontarles y hacer que repongan con los daños causados por los demás trabajadores.

El trato del jefe con los trabajadores puede ser muy notorio, a veces los jefes prefieren trabajar con personas con las que más tiene confianza o con aquellos miembros del equipo que se diferencien del resto y esto les ha otorgado ciertos beneficios como aumento salarial, días libres y menos carga de trabajo, esto ha traído consecuencias ya que no pasa desapercibido por el resto del personal. Estos actos de favoritismo afectan a los demás empleados de la empresa, quienes perciben que a pesar de sus esfuerzos y dedicarse a realizar sus labores no son considerados.

Según el autor (Fernandez, 2015) “Explora que debe hacer un sistema institucional para construir la capacidad estratégica de felicidad organizacional, que produce aumento en cuatro tipos de resultados: rentabilidad, calidad de servicio al cliente, excelente operacional y bienestar subjetivo de los trabajadores”.

Desde el punto de vista del autor para que la empresa consiga resultados y se pueda trabajar en armonía con todos los trabajadores debe existir la felicidad organizacional, en cuanto a la empresa en estudio Bell Novainser S.A carece de aquello por estas razones no logran obtener resultados que conlleven a mejorar las relaciones laborales de sus trabajadores.

En la empresa hay disponibles vehículos para la transportación de mercancías y empleados que se encargan de sacar la mercadería del local y llevarlas hasta el transporte para realizar las entregas. En ocasiones los encargados de transportar la mercadería se hacen los desentendidos y no realizan esta labor dejando a la jefa de ventas que se encargue de mover y sacar mercancías que son pesadas incurriendo en accidentes lo que ya le ha pasado, por falta de apoyo por parte de los bodegueros ella ha tenido que movilizar sola la mercancía incurriendo en accidentes como: cayéndole encima la mercadería, ha tenido cortes con vidrios y productos que se le han dañado por realizarlo sola , esto ha provocado un desinterés por parte de los trabajadores en brindar ayuda a sacar la mercancía y dejar sola al líder de ventas.

Según el autor (Viloria, 2021) La seguridad laboral “Es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, es decir, evitar lesiones y los efectos agudos producidos por agentes o productos peligrosos”.

Esta empresa no cuenta con un plan contra prevención de riesgos laborales, además de no contar con un equipo de protección que permita así, lograr una adecuada manipulación de productos ya sean pesados, inflamables, cortantes o que requiera de ayuda de más personas ya que al momento de hacerlo muchos de sus trabajadores han incurrido con accidentes al momento de manipular la mercadería.

A partir de la sustentación teórica referente al clima laboral en consideración de algunas problemáticas existentes producto de información secundaria en el departamento de ventas de Bell Novainser S.A se establece el levantamiento de información primaria para analizar la percepción de trabajadores y empleador, lo cual permitirá a futuro tomar decisiones en post de la sostenibilidad empresarial.

Los resultados obtenidos en el presente caso de estudio a través de la técnica de la encuesta determinan que a nivel de empresa los colaboradores dentro del área de ventas están comprometidos con la labor que realizan, pero al momento de trabajar en equipo no existe una buena comunicación haciendo que el liderazgo de la jefa de ventas no se encamine al éxito afectando el rendimiento y la productividad que debe generar el área de ventas a la empresa. Además, el mayor porcentaje de trabajadores indicaron que no han percibido algún vínculo de amistad con sus compañeros demostrando desinterés de buen trato entre ellos y hacia los clientes afectando así la cultura organizacional.

Las perspectivas económicas por parte de los trabajadores de Bell Novainser S.A son bajas porque no reciben su salario a tiempo además de laborar horas extras que en ocasiones no son retribuidas ya que dentro del marco legal los trabajadores luchan por sus beneficios de ley. El manejo de la logística de la empresa sin que exista una correcta división del trabajo por parte del personal ha influido en que los altos mandos no se preocupen por motivar e incentivar a sus trabajadores s así que ciertos departamentos del

área no están condicionados para poder desenvolverse mejor al momento de realizar sus actividades.

Se pudo determinar que el personal necesita estar en constante capacitación para estar a la vanguardia de las tendencias a lo que oferta la competencia y así mejorar el rendimiento laboral y este no se vea afectado al momento de innovar o hacer cambios organizacionales. Por otra parte, cuando se logra trabajar en un ambiente de tranquilidad sienten que mejora eficientemente su productividad, mientras que otros vendedores encargados de realizar el inventario incurren en pérdidas o daños de la mercadería que está bajo su responsabilidad.

De acuerdo a la entrevista realizada a la jefa del departamento de ventas se pudo evidenciar problemas que afectan el clima laboral en la organización, siendo ella impulsadora de la fuerza de ventas manifiesta que falta una mayor capacitación al personal, admite que falta motivarlos e incentivarlos, ya que sus vendedores son uno de los recursos más importantes con los que cuenta la empresa. En ocasiones es vital determinar la satisfacción de los trabajadores a través de reconocimientos por parte de la empresa, ya que los vendedores trabajan en base de comisiones y es el trabajo que ella destaca en impulsarlos a conseguir las metas de la empresa.



## CONCLUSIONES

La comprensión de los sustentos teóricos es fundamental para el análisis de los diversos escenarios que afectan al clima laboral, esto permite comprender que el conflicto hace parte de los componentes que presenta el clima laboral y que como tal se requiere conocer los factores que lo originan y de esta manera abordarlo con las herramientas adecuadas para así lograr una estabilidad en el departamento de ventas de esta empresa., en este ámbito los conceptos básicos del clima laboral son una pieza clave en el desempeño de los trabajadores, porque permite tener una noción de los aspectos que influyen en el comportamiento de quienes la integran la empresa

El resultado de la investigación conlleva a determinar que para obtener resultados favorables para la empresa se debe partir por desarrollar una empatía dentro de las partes con el fin de generar cambios en el ambiente de la organización, en este ámbito, dentro de la empresa es importante mantener una cultura que permita un adecuado clima laboral como parte de este proceso ya que al fomentar la misma se logrará mejorar la relación del equipo de trabajo y encaminarlos a un objetivo en común.

La motivación por parte del líder a los vendedores permite a la organización mejorar las relaciones laborales, por tanto, tener en cuenta las ideas, sugerencias u observaciones que cada uno de los colaboradores brinde sin importar la posición o el rol que desempeñe en el ente económico hace parte del valor agregado que representa el talento humano dentro de una empresa.

Todo trabajador debe estar siempre motivado para ello es fundamental partir del entendimiento de los fundamentos e importancia del clima laboral y a su vez mejorar los canales de comunicación entre todos los miembros de la organización

## BIBLIOGRAFÍA

- Martínez, Valencia, Torres, (2019). Clima Organizacional y Su Incidencia En La Conformacion de Equipos de Trabajo En Mypymes En Barranquilla Colombia. *Revista Espacios*, 17. Recuperado el 23 de 1 de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n18/a19v40n18p17.pdf>
- Sánchez, D. S. (2020). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas*. Brasil. Recuperado el 30 de Enero de 2022, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20se%20define,lo%20que%20se%20ha%20transmitido.>
- Fernandez, I. (2015). *Felicidad organizacional: Cómo construir felicidad en el trabajo*. Chile: Penguin Random House.
- Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Morales, V. T. (2014). *Administración de Ventas*. Grupo Patria.
- Parra, M. E. (2020). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzon De Pazioli*, 5. Recuperado el Febrero de 2022, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pazioli/Documents/no82/pazioli-82.pdf>
- Philippe Rothlin, P. W. (2011). *El nuevo síndrome laboral Boreout: Recupera la motivación*. España: Penguin Random House.
- Salosny, M. (2017). Cómo diferenciar el favoritismo del reconocimiento laboral.
- Silva, D. d. (10 de Junio de 2021). *Blog de Zendesk*.
- Simeon. (18 de Noviembre de 2020). *Seguridad Y salud Laboral Integrada*. Obtenido de <https://simeon.com.co/item/42-los-conflictos-en-la-empresa-afectan-la-salud-de-los->

trabajadores.html#:~:text=Cuando%20los%20conflictos%20en%20el,la%20salud%20de%20los%20trabajadores.

Simeon. (16 de Sedptiembre de 2021). Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de <https://simeon.com.co/item/53-los-efectos-del-exceso-de-trabajo-en-la-salud.html#:~:text=Las%20consecuencias%20de%20trabajar%20en%20exceso%3A&text=Las%20personas%20pueden%20sentir%20una,pueden%20desencadenar%20en%20accidentes%20laborales>.

Viloria, J. R. (2021). *Prevención de riesgos laborales y medioambientales en el montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas*. Parafininfo.

## Anexo N° 1

Tabulación de la encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas en la empresa comercial “BELLNOVAINSER S.A”

**Tema:** Clima Laboral en el Departamento de Ventas de “Bell Novainser S.A”

**Objetivo:** Diagnosticar el clima laboral en el departamento de ventas de Bell Novainser S.A. del cantón Babahoyo

### 1. Se siente a gusto con el trabajo que desempeña dentro de su área.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En relación al gráfico se observó que la mayor parte de los trabajadores no se sienten a gusto con el trabajo que desempeñan en el área de ventas en un 67%, a diferencia de otro grupo de trabajadores que manifestó que sí está a gusto, el cuál fue el 33%. Se observa que el mayor porcentaje son de los empleados que no están a gusto al momento de realizar sus tareas, ya que las labores a realizar dentro de su área no son de su agrado, ya que es un porcentaje menor que están de acuerdo con lo que realizan en el departamento de ventas.

### 2. Existe comunicación efectiva entre compañeros de trabajo.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	1	16%
Casi siempre	1	17%
Nunca	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

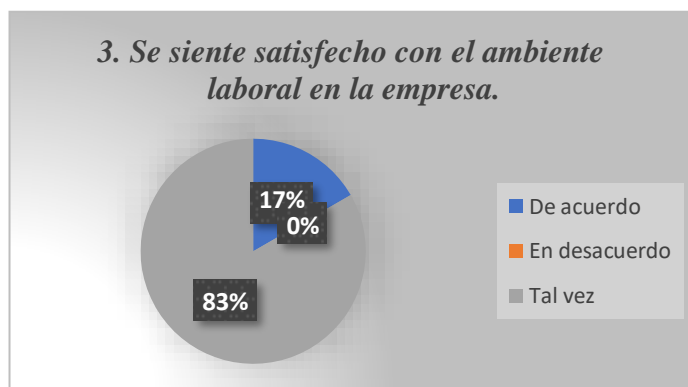


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La comunicación efectiva entre compañeros se da muy poco, siendo e 67% del total de los encuestados que no tienen una buena comunicación con sus compañeros de área, frente a un 17% que en ocasiones tienen trato o comunican sus ideas y un 16% que asegura que está en constante comunicación con sus compañeros de área, siendo perjudicial ya que los trabajadores deben estar al tanto de lo que sucede en la empresa.

### 3. Se siente satisfecho con el ambiente laboral en la empresa.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
De acuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Tal vez	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados es decir más del 83% no sabían cómo responder a esta pregunta ya que el ambiente laboral está cambiando constantemente dijeron que tal vez ya que en ocasiones no están satisfechos en su trabajo, frente a un 17% siendo muy poco que está de acuerdo con el clima laboral dentro de la empresa.

### 4. Tiene amistad con sus compañeros dentro de la empresa.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

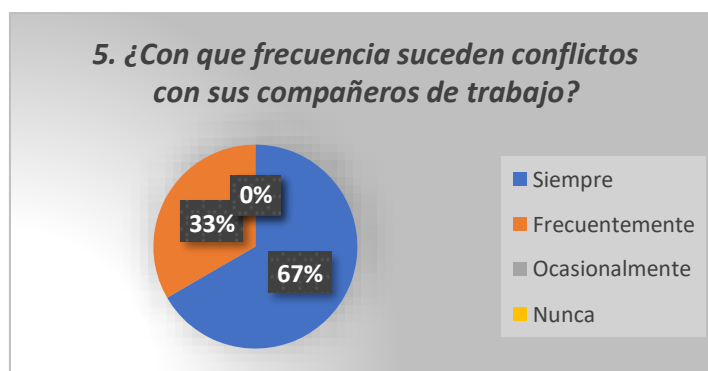


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% del personal encuestado afirma que no han creado lazos de amistad con sus compañeros ya que la relación entre ellos no ha sido buena, mientras que el 33% restante si tienen grado de afinidad manteniendo una buena relación y amistad dentro de la organización.

### 5. ¿Con que frecuencia suceden conflictos con sus compañeros de trabajo?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	4	67%
Frecuentemente	2	33%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

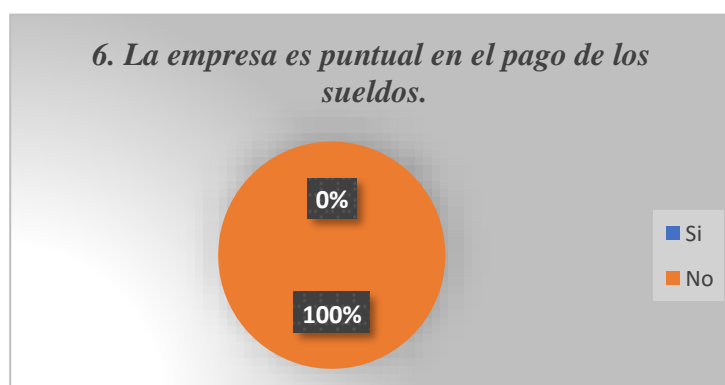


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 67% de los trabajadores del área de ventas afirman que siempre se dan conflictos con sus compañeros del área de ventas mientras que un 33% cree que se dan solo con frecuencia, confirmando así que los índices de conflictos entre los trabajadores del área de ventas de Bell Novainser S.A son muy altos.

### 6. La empresa es puntual en el pago de los sueldos.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los vendedores del área de ventas de Bell Novainser S.A afirma que la empresa incurre en la impuntualidad al momento de realizar los pagos.

### 7. Cuántas horas labora al día.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
4-8	0	0%
8-12	0	0%
12-16	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

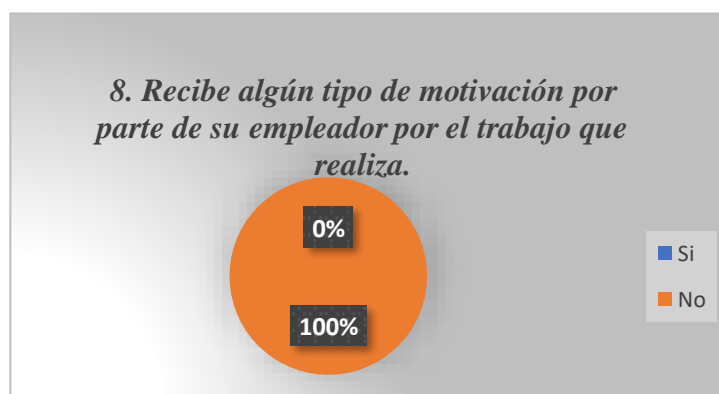


## ANÁLISIS E INTERPRETACION

En esta pregunta los trabajadores en su totalidad afirman que trabajan más horas al día que lo que les corresponde trabajar por ley.

### 8. Recibe algún tipo de motivación por parte de su empleador por el trabajo que realiza.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

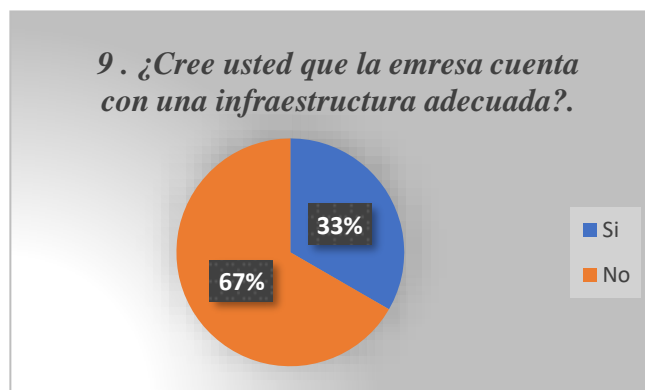


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los trabajadores analizados en este caso de estudio afirmaron que no reciben ningún tipo de motivación ni compensación económica por el trabajo que realiza.

### 9. ¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

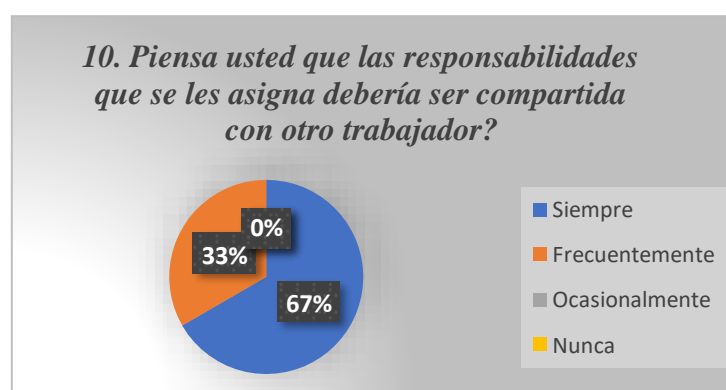


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Existe un 67% de los trabajadores que creen que la infraestructura de la empresa no está condicionada para realizar las actividades dentro de la misma, mientras un 33% se siente a gusto con el departamento o área en donde se desempeña

### 10. Piensa usted que las responsabilidades que se les asigna debería ser compartida con otro trabajador?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	4	67%
Frecuentemente	2	33%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



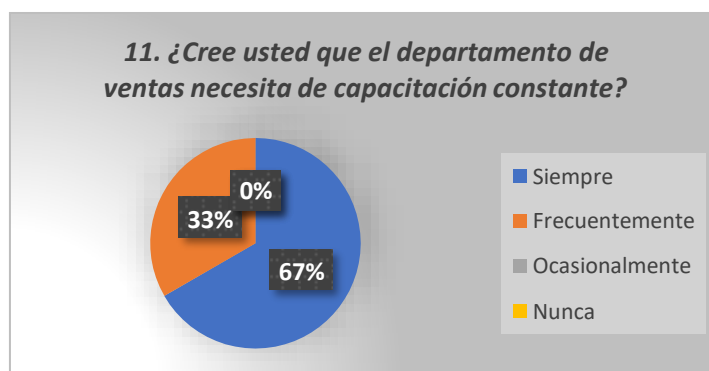


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% de los entrevistados afirman que siempre debe ser compartidas las responsabilidades en el departamento de ventas y que no todo recaiga en una sola persona, mientras que el 33% dice que se debe dar con frecuencia una justa división del trabajo.

### 11. ¿Cree usted que el departamento de ventas necesita de capacitación constante?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	4	67%
Frecuentemente	2	33%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

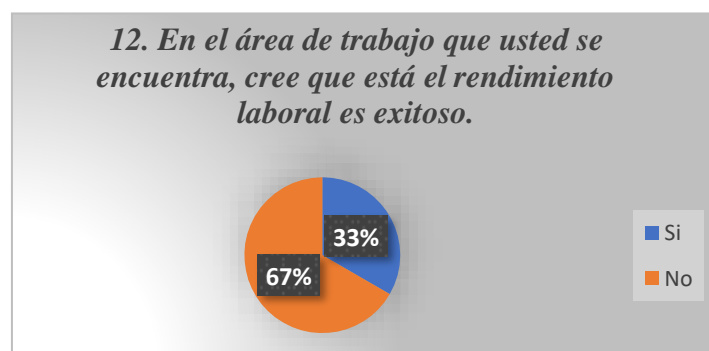


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un grupo del 67% afirma que si que las capacitaciones se deben dar siempre ya que es importante para ofrecer un servicio de calidad a los clientes, mientras que un 33% cree que se debe dar con frecuencia las capacitaciones dentro de la empresa.

### 12. En el área de trabajo que usted se encuentra, cree que rendimiento laboral exitoso.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso el 67% de los encuestados respondieron que el rendimiento laboral no es exitoso para llevar a la empresa hacia el éxito siendo la gran mayoría, frente al 33% que piensan que si están rindiendo y aportando al éxito laboral.

#### *13. Se siente motivado cuando recibe ayuda por parte de su jefe de ventas.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	4	67%
Frecuentemente	2	33%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

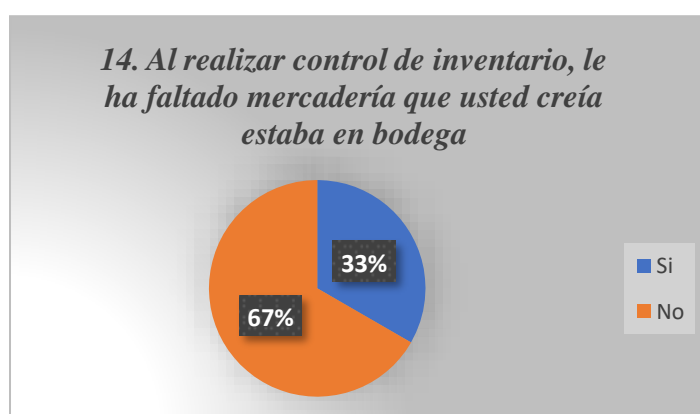


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los trabajadores afirman que siempre y que con frecuencia se necesita de la colaboración del jefe de ventas para que los motive e impulse en sus labores, y así para poder llevar a la organización al éxito.

#### *14. Al realizar control de inventario, le ha faltado mercadería que usted creía estaba en bodega.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar esta encuesta se pudo constatar que el manejo de mercancías de una empresa para llevar un adecuado control de inventarios es importante, ya que en esta empresa un 33% admite que si ha incurrido en el faltante de mercadería que ha tenía a su cargo.

**15. Cuando existe un clima armonioso de trabajo con sus compañeros, ¿Cree usted que realiza mejor sus actividades laborales?**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
De acuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Tal vez	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los trabajadores piensan que si existe una buena relación y un armonioso clima laboral, podrían realizar mejor sus actividades un 83% del grupo confirman que tal vez más no están seguros que así sea.

## **ANEXO N° 2**

Entrevista dirigida a la jefa de ventas de la empresa comercial “Bell Novainser S.A”

**Tema:** Clima Laboral en el Departamento de Ventas de “Bell Novainser S.A”

**Objetivo:** Diagnosticar el clima laboral en el departamento de ventas de Bell Novainser S.A. del cantón Babahoyo

1. *Como líder de su fuerza de ventas: ¿Cree que su grupo de trabajo está lo suficientemente capacitado para estar al frente de las ventas Bell Novainser SA? ¿Por qué?*

En parte, ya que, si cumplen con las metas establecidas con frecuencia y realizan esfuerzos individuales los que los ayuda a desarrollarse como vendedores.

2. *¿Cómo usted definiría a un buen vendedor que logre cumplir con los objetivos de la empresa?*

Bueno pues tiene que ser pro- activo, tratar con calidez al cliente ser entusiasta, siempre positivo, con ganas de trabajar, el jefe no tiene por qué decirle lo que tiene que hacer cuando él ya lo sabe, ser puntual, y sobre todo ser respetuoso e integro, ante todo.

3. *Dentro del área que usted se encuentra a cargo se dan conflictos entre los empleados, ¿Cree usted que esta situación interfiere en el momento de cerrar alguna venta y por ese motivo el cliente se aleje de la empresa?*

Los conflictos entre compañeros suelen darse con frecuencia en frente de los clientes, por tal motivo se tiene que poner mano dura y sancionar a ambas partes de manera económica, para evitar futuros inconvenientes y que los clientes no se vean involucrados en los mismos.

4. *¿Cuáles son las funciones que usted tiene como jefe de ventas dentro de la empresa?*

Vigilar que se cumplan a cabalidad las metas en ventas propuestas por la empresa, que exista un ambiente propicio para trabajar en el área de ventas, estar al tanto de lo que pasa con el grupo de trabajo que se ah asignado a este cargo.

**5. *Cuándo se presentan problemas con los empleados, ¿Qué hace usted para resolverlos?***

Sanciono a ambas partes de manera económica para evitar futuros conflictos que perjudiquen la imagen de la empresa causando que los clientes se alejen.

**6. *¿Cómo motiva usted a su fuerza de venta para así cumplir con las metas propuestas?***

La persona que logre cumplir con las metas propuestas por la empresa, su imagen será puesta en una placa a la entrada del comercial destacando ser el mejor vendedor del establecimiento, lo que se controla por monto vendido mes a mes por cada vendedor.

**7. *Existe la comunicación efectiva entre su equipo de trabajo y usted.***

A menudo no se comunican mucho conmigo, no exponen sus puntos de vista, quizás sea por miedo, pero yo siento que no tienen mucho que aportar.

**8. *¿Cómo es la relación laboral que mantiene con sus compañeros de trabajo?***

Regular, ellos no procuran trabajar en equipo solo piensan en el bien individual y no en la superación colectiva.

## ANEXO N° 3

## CARTA DE AUTORIZACIÓN EMPRESA "BELL NOVAINSER S.A."

Babahoyo, 04 de marzo del 2022

Ing. Com  
Viviana Freire Acosta  
Jefe de Ventas de Bell Novainser S.A - Babahoyo  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **FREIRE ACOSTA LEYDI KATIUSKA** con cédula de identidad # 120775039-7 estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Clima Laboral en el Departamento de Ventas de Bell Novainser S.A del Cantón Babahoyo**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente;



Leydi Katiuska Freire Acosta  
C.I 120775039-7  
Cel. 0985712052

Recibi conforme;

AUTORIZADO



BELL NOVAINSER S.A  
ING. COM. VIVIANA FREIRE ACOSTA

Ing. Com; Viviana Freire Acosta  
Jefe de Ventas Bell Novainser S.A  
C.I 120191185-3  
Cel. 0959230424  
Correo: vmfa23@hotmail.com