



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA IMPORTADORA FARMACÉUTICA JORUA  
EN LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021**

**EGRESADO:**

**CARRIEL ZAMBRANO GREY MARICELA**

**TUTOR:**

**ING. MILTON FABIÁN PEÑAHERRERA LARENAS**

**AÑO 2022**

## CONTENIDO

RESUMEN .....	3
ABSTRACT .....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
JUSTIFICACIÓN .....	7
OBJETIVOS.....	8
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	9
MARCO CONCEPTUAL .....	10
MARCO METODOLÓGICO .....	19
RESULTADOS .....	20
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	22
CONCLUSIONES .....	24
RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS.....	30

## RESUMEN

En este estudio de caso vamos a conocer el clima laboral de la empresa importadora farmacéutica Jorua y el nivel de satisfacción de las personas que laboran en ella, cabe mencionar que esta importadora está ubicada en la ciudad de Babahoyo, pero ¿cómo vamos a conocer esta realidad?, para ello primero hemos dividido el trabajo de investigación en secciones, en el cual tenemos en el marco conceptual la bases que sirven de sustento para ampliar la temática de clima laboral y relacionar estas teorías con la empresa farmacéutica y así conocer los factores que hacen que este clima se vuelva pesado en una empresa. Buscamos una metodología que se ajuste al trabajo de investigación, se expresan los resultados obtenidos mediante una encuesta que se realiza en la empresa, se discuten los resultados obtenidos y finalmente se llega a las conclusiones de los datos que hemos obtenido de parte de la población estudiada y las debidas recomendaciones.

**Palabras claves:** clima laboral, satisfacción, empresa.

## ABSTRACT

In this case study we are going to learn about the work environment of the pharmaceutical importing company Jorua and the level of satisfaction of the people who work in it, it is worth mentioning that this importing company is located in the city of Babahoyo, but how are we going to know this reality? For this we have first divided the research work into sections, in which we have in the conceptual framework the bases that serve as support to expand the theme of work environment and relate these theories with the pharmaceutical company and thus know the factors that they make this climate heavy in a company. We look for a methodology that adjusts to the research work, the results obtained are expressed through a survey that is carried out in the company, the results obtained are discussed and finally the conclusions of the data that we have obtained from the population studied are reached. and the appropriate recommendations.

**Keywords:** work environment, satisfaction, company.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas tienen que lidiar con muchos obstáculos a diario, ya que las situaciones dentro de ellas han demostrado ser complejas y difíciles de manejar, lo que afecta el clima organizacional de trabajo. Se puede decir que el ambiente de trabajo acelera el progreso del trabajo. El ambiente de trabajo afecta directamente el trabajo. El clima laboral está incidiendo de forma directa en el agrado del personal y si esto fuera diferente fuera notorio el cambio en la productividad de la empresa Jorua.

En un contexto internacional, un gran porcentaje de consumidores elegiría hacer negocios en otro lugar si tuviera una experiencia de cumplimiento negativa. “El problema surge de un error común que cometen los gerentes de estas empresas, quienes creen que deben enfocar sus esfuerzos en crear experiencias para los clientes. No poder llegar a los clientes sigue siendo importante, pero lo importante es que antes de pensar en “fidelizar al cliente” debemos desarrollar valores, La base organizativa para aumentar el compromiso de los empleados y ayudarlos a convertirse en la mejor versión posible.

De acuerdo con este razonamiento, mientras que un buen ambiente de trabajo sirve para lograr un mayor rendimiento, de ahí la importancia de utilizar encuestas a los empleados que nos ayuden a medir la calidad y satisfacción del empleado.

En el país, muchas veces los colaboradores de empresas están bajo la carga de trabajo acumulado lo cual desencadena una serie de estrés laboral, lo cual da como resultado un cambio de ánimo, mal genio y esto a su vez termina afectando a quienes lo rodean y los lo transmite a cada integrante de la familia que comparte con él, además esto ocasiona conflictos lo cual termina en hogares muchas veces disfuncionales, abarcando tanto lo familiar y laboral y esto a su vez daña la salud emocional de aquel trabajador, causando malestar y llevando los

problemas al área de trabajo en la empresa que labora, obteniendo como resultado un mal desempeño laboral y por ende pérdidas para la empresa.

Las empresas que triunfan en la actualidad son aquellas que priorizan la comodidad y satisfacción de su capital humano por sobre todas las cosas, es decir, le ofrecen a los trabajadores un buen clima laboral, para que así, estos tengan un buen desempeño en las actividades que realizan dentro de la organización.

La investigación será una herramienta para la toma de decisiones objeto de estudio del beneficio y crecimiento a nivel de colaboradores y de la empresa incrementando la productividad y desarrollo de la misma. Un diagnóstico adecuado en la importadora farmacéutica Jorua sobre el clima laboral provee la cultura definiendo los factores que dañan el ambiente en el que ellos laboran, de tal forma que se pueda establecer un plan de acción inmediato, con medidas concretas y eficaces.

Al realizar un análisis completo sobre los aspectos que generan este clima laboral, nos ayudará a realizar un diagnóstico general que nos permitirá contar con soluciones viables en la empresa farmacéutica Jorua. Para cumplir con la función principal del clima laboral que es dentro de cualquier organización la de brindar un buen ambiente dentro de la empresa a sus colaboradores, para que así sean más productivos, no obstante, dentro de una organización existe mala comunicación, deficiencia en la gestión de información, entonces esa empresa tendrá un clima organizacional inadecuado, por ende, la productividad será baja y no habrá rentabilidad.

## JUSTIFICACIÓN

En las empresas el clima laboral, el ambiente, las relaciones entre el empleado y la organización se desarrollan parcialmente, razón que nos motiva a investigar esta problemática, que consideramos trascendental y de gran importancia para el desarrollo y crecimiento de la misma. Determinar el clima organizacional de la empresa importadora farmacéutica Juruá permitirá contar con un personal idóneo, altamente identificado, capaz de compartir los principios, valores, objetivos y normas de la organización.

Es importante y necesario para el buen desempeño de las tareas que realizan, porque favorece el cumplimiento y desarrollo de cada uno de los colaboradores, satisfaciendo el estado emocional de las partes involucradas. El desempeño de los participantes se mide por indicadores que indiquen que son eficientes y eficaces al momento de realizar sus diligencias programadas, sin embargo, un colaborador que tenga problemas en su domicilio, que no se le pague su remuneración de manera puntual, si no se reconoce el esfuerzo del colaborador tendrá un desempeño deficiente y generará un mal clima dentro de la empresa u organización.

La presente investigación es viable debido a que dispone de recursos económicos, humanos y de fuentes de información necesarios para llevarla a cabo. Este estudio pretende contribuir a futuras investigaciones que se realicen a nivel nacional sobre el clima laboral y su influencia en el desempeño y crecimiento laboral.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del clima laboral por parte de los colaboradores en la empresa importadora farmacéutica Juruá.

### **Objetivos específicos**

- Citar definiciones del clima laboral y su influencia en el rendimiento laboral.
- Identificar los factores del clima laboral y diagnosticar el problema y su incidencia en la importadora farmacéutica Juruá.
- Enunciar cómo observan los colaboradores el clima laboral que se desarrolla dentro de la importadora.



## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Esta línea o campo de investigación tiene como eje central determinar cómo las particularidades administrativas inciden en el clima laboral y de qué forma afecta a la satisfacción de los colaboradores de las empresas, por otra parte, esta línea de investigación analiza las formas valiosas de organizaciones para la supervivencia en el mercado, utilizando un estudio descriptivo que fundamenta las características de ciertos grupos o algún tipo de sociedad. El presente Estudio de caso, se realiza siguiendo la línea de investigación de Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control; considerando la Sublínea de Marketing y comercialización.

El clima laboral en el ambiente en el cual se desempeñan las actividades de un negocio y es de gran importancia que cada negocio mantenga un clima laboral positivo ya que esto permite el correcto funcionamiento y crecimiento de los negocios por otro lado si fuere negativo y vuelve un riesgo para las empresas viéndose reflejado en mal desempeño laboral. El clima laboral es una herramienta que conduce a tener un diagnóstico que garantice el buen funcionamiento en el aspecto humanístico de cada empleado por ello esta temática del clima laboral en la empresa farmacéutica Jorua de la ciudad de Babahoyo se relaciona con la línea de investigación ya que busca conocer e implantar un elemento de la gestión administrativa que se evalúan en las empresas.

## MARCO CONCEPTUAL

El clima organizacional ha sido abordado desde diferentes teorías y concepciones, demostrando ser la de mayor utilidad aquella que se basa en las actitudes y percepciones que tienen los trabajadores respecto de las estructuras, condiciones y procesos de su vida laboral, ya que permiten modificar los comportamientos para mejorar el clima laboral. (Venutolo & Canós Darós, 2018) El ser humano es social por naturaleza, lo que indica su interacción con todo tipo de asociaciones, especialmente el trabajo. Aquí es donde estas experiencias cobran importancia porque conducen a respuestas emocionales que difieren de persona a persona y dependen principalmente de su estado mental. (Castañeda Velasco & Sandoval, 2018)

El clima laboral es una cualidad que muestra un estado psicológico de las percepciones individuales como comportamientos, actitudes y sentimientos afín con los valores y objetivos de las empresas. Siendo, el clima laboral un buen descriptor de la estructura de una organización y dónde pueden existir climas organizacionales diferentes, debido a los varios departamentos, unidades con jefaturas, en donde la posición de los empleados en las jerarquías organizacionales puede influir en la percepción negativa o positiva del clima laboral y reflejarse en los índices de productividad de las organizaciones. (Vidal Ronquillo & Cárdenas Quistial, 2022)

También conocido como clima organizacional, es una situación que los colaboradores de una organización consideran como producto de una serie de características de la entidad. Por lo tanto, es el ambiente dentro de la organización el que determina si el comportamiento de los empleados es adecuado o no para el bienestar de la empresa. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019)

La percepción de un individuo sobre el ambiente de trabajo en una organización y la descripción de sus características es muy similar a la percepción y descripción de sus

características en una persona. El ambiente de trabajo puede ejercer un control relativamente estricto sobre el individuo o promover reglas, regulaciones y orden. (Sáenz Buevas, Soto Echeverría, Carrillo Díaz, & Alfonso Garzón, 2019)

Un buen ambiente de trabajo conduce a la satisfacción laboral y, por lo tanto, la satisfacción laboral está relacionada con la productividad. De manera similar, varios estudios han demostrado una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados, la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo de una organización.(Zumaeta Pariona & Flores Gordon , 2020)

La calidad de vida en el lugar de trabajo en la organización es el entorno; el ambiente, el aire que se respira en una Organización. Los esfuerzos para mejorar la Vida Laboral constituyen labores de acciones sistemáticas que toman las organizaciones para brindar a los empleados la oportunidad de mejorar su contratación y contribución a la Empresa. (Flores Mazón & Logroño, 2017) y debido a ello El Clima laboral presenta diversas funciones descritas por Flores Mazón & Logroño (2017), transformándose en un camino para la comprensión de la existencia de la organización:

Adaptativo.- Obtener una comprensión común de su problema de supervivencia y, por lo tanto, deducir el significado último de su misión principal o 'razón de ser'.

Legitimador.- Refuerza la orientación y la finalidad de esta, confiriendo inteligibilidad y sentido al comportamiento y al trabajo de los miembros de la organización, proporcionándoles una base sólida para visualizar su propio comportamiento como algo inteligible y con sentido.

Instrumental.- Es el instrumento ideal para Lograr una gestión eficaz de la organización a través de tratamientos más complejos que los enfoques jerárquicos.

Organizador: La cultura se convierte en una guía informal de comportamiento, que permitirá la creación de un entorno estable y predecible. Estimular. Los valores compartidos crean cooperación, motivan a los empleados, fomentan el compromiso con objetivos relacionados y facilitan el compromiso con algo más grande que los intereses individuales.

Simbólico.- Representación de la vida social de un grupo. Resume, y expresa los valores o ideales sociales y las creencias que comparten los miembros de la organización. (Moran Mora & Miranda Mejía, 2019)

Entre los factores que inciden en la conformación del clima laboral de una empresa, Walter Cascio Destaca los siguientes:

- Elementos de prácticas de liderazgo y gestión
- Factores relacionados con el sistema formal y
- la estructura organizativa Relaciones interpersonales de recursos humanos.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, esto puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. (Impulso Humano Empresarial, 2022)

Ante la presente competencia, las empresas necesitan contar con personal calificado (capacitado y motivado), variables que dependen de la relación que se tenga con la entidad en la que trabajan. Es por ello que aplicar un estudio de clima laboral para conocer la situación actual de la empresa permite observar si sus colaboradores se sienten conformes con lo que la

empresa representa y si se sienten parte de ella, además de que facilita la toma de decisiones para mejorar su rendimiento laboral; debido a que su entorno es un fuerte motivador en su comportamiento y de ésta motivación dependerá su desempeño. (Bernardo Brancato & Torrecilla, 2017)

Por otra parte, la insatisfacción de los empleados, traerá un mal rendimiento y en consecuencia repercutirá en cómo ven los clientes a la empresa, puesto que los trabajadores, en el caso de servicios y comercialización, son los que tienen el contacto directo con los consumidores, lo que una baja motivación puede repercutir en mala atención, por otro lado, en las empresas industriales puede traducirse en productos defectuosos, materia prima desperdiciada, los cuales tienen efectos negativos, como puede ser una disminución de la producción, aumento de costos, lo que a su vez produce una disminución el nivel de las ventas. (Restrepo Rodríguez & Mendoza, 2019)

La respuesta es que directamente influye en muchos factores esenciales. La alta productividad implica altos ingresos reales tanto para el trabajador como para las organizaciones, alta inversión en investigación y desarrollo y más atención a los problemas del medio ambiente. (Bastidas Pertuz, Jiménez Pinzón, & Vanegas Esquivel, 2019)

La productividad laboral es un mecanismo útil para lograr una mayor competitividad empresarial, ligada al modelo educativo, la formación en emprendimiento y la cultura organizacional, que conduce a mayores niveles de servicio, siempre que esté impulsada por mejoras en los procesos operativos y métricas de gestión de los empleados, así como la introducción de iniciativas que apoyen el aumento del valor añadido. (Prada, Rueda, & Ocampo, 2020)

Por otra parte, un clima laboral positivo, beneficia al logro de los objetivos de una organización, partiendo desde la existencia de un afecto de dominio hacia ella, mientras tanto

tenemos la otra cara de la moneda, que un clima negativo admite una falta de identificación con respecto a sus metas propuestas, acarrea a un desgaste del clima de trabajo, y esto produce escenarios de conflicto, rendimientos negativos, deserciones e ineficacia. (Prada, Rueda, & Ocampo, 2020)

Hay aspectos del ambiente laboral y la satisfacción laboral que están más estrechamente relacionados, sin embargo, con respecto a otros aspectos, no todos los factores que representan la satisfacción laboral en el ambiente laboral y el ambiente laboral están consensuados en los dos estándares. Los aspectos del entorno laboral más estrechamente relacionados con la satisfacción laboral son el apoyo de la supervisión y el liderazgo del personal; El grado de independencia en las relaciones interpersonales y la participación de los empleados en las metas. En cambio, los aspectos de la satisfacción más relacionados con el clima laboral son la satisfacción con el salario, los ingresos, la estabilidad y la promoción.(Prada , Rueda, & Ocampo , 2020)

El clima organizacional para un trabajador es un arma de doble filo, en debido caso de que el trabajador esté en un ambiente laboral agradable donde conlleva buenas relaciones interpersonales tenga menos probabilidad de contraer estrés pero es una disminución baja ya que como se ha mencionado el comportamiento o conducta individual humana es diferente no todos responden de igual manera y puede llegar que este trabajador le llegue un factor de estrés y se derrumba todas las relaciones interpersonales el buen clima de la organización y con si se lleva la producción de la empresa. (RESTREPO RODRIGUEZ & MENDOZA, 2019)

La motivación, de acuerdo a Vera Araujo & Davalos Vásquez (2019) Este es entonces un factor importante en el contexto de la satisfacción laboral de los empleados, ya que los usuarios perciben mejor a un empleado motivado y su trabajo y desempeño en general se perciben como mejores y se consideran más beneficiosos para la organización.

El individuo elige el resultado que logra la mayor satisfacción. El entorno laboral está relacionado con la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral, es decir, las percepciones holísticas que se pueden combinar con el clima pueden tener un efecto en la micro percepción individual y viceversa. En cierto modo, la influencia del todo puede afectar el dominio de lo individual, y luego, en lo colectivo, lo general. Más intuitivamente, el ambiente de trabajo está relacionado con los sentimientos compartidos por los miembros de la comunidad de trabajo y puede relacionarse con otros términos como “ambiente”, “atmósfera”, “gas” o “aire” que respiramos en una organización. (Narváez Cotto & Haz, 2020)

La necesidad de asumir el concepto de “Factor Humano”, que presenta al hombre como actor, “que hace algo”, lo cual rescata el valor de la persona humana, ya que los recursos son medios gerenciados por las personas o administrados por el factor humano. En resumen, es el factor humano quien le da sentido a la función empresarial. (Bastidas Pertuz, Jiménez Pinzón, & Vanegas Esquivel, 2019)

Son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad Chiavenato. Asimismo, las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo. (Bernardo Brancato & Torrecilla, 2017)

Por esta razón, la productividad del factor humano es un factor clave en el logro de las metas organizacionales, el desempeño económico organizacional y la sostenibilidad organizacional en el tiempo, incluida la calidad de los recursos humanos, los sistemas de trabajo y las políticas organizacionales. La organización y la cultura organizacional son

extremadamente importantes para mantener la organización. y mejora (Mena Romero & Rodas Reyes , 2021)

Cuando se solicita un diagnóstico laboral, por lo general es porque se detectan fallas en la comunicación y en el nivel de satisfacción del personal. Por ello, el diagnóstico se elabora a partir de la definición del conjunto de variables que se estudiarán, procurando conocer la percepción de los trabajadores sobre diversos factores atinentes a su actividad laboral. (Castañeda Velasco & Sandoval , 2018)

Donde se deberían tener en cuenta los siguientes rasgos:

- **Motivación:** identificación de los valores que estimulan a los trabajadores hacia la acción y cuáles son las fuerzas por las que ellos operan.
- **Autonomía para la toma de decisiones:** es un aspecto crucial que está vinculado con la determinación de las responsabilidades, pero que en muchas ocasiones no van de la mano.
- **Establecimiento de objetivos y procedimientos:** nivel de participación de los trabajadores en la determinación de objetivos y procedimientos.
- **Información-Comunicación:** funcionamiento y adecuación de los sistemas de comunicación, tanto interna como externa, y evaluación de su operatividad.
- **Procesos de control:** percepción de los mecanismos de supervisión y control.

(Venutolo & Canós Darós, 2018)

Herramientas utilizadas para medir y diagnosticar el clima laboral son las siguientes:

Evaluación del desempeño	Mediante la misma, se podrá descubrir que tan eficiente resulta el personal de acuerdo a las actividades que
--------------------------	--



	realiza e identificar las posibles mejoras que deberían aplicarse conociendo los puntos débiles de la empresa.
Observación	Identificar las actividades y funciones que están resultando insuficientes de parte de los trabajadores
Cuestionarios	Indagaciones en las cuales se utilice cuestionario y una lista de verificación que sirvan de evidencia a los requerimientos del personal.
Realizar entrevistas con supervisores y gerentes	Contacto directo con supervisores y gerentes para indagar sobre temas de ambiente laboral.
Reuniones interdepartamentales	En este se trata de conocer los puntos de vista concerniente a los objetivos, problemas o incomodidades que puedan existir para tratar de solucionar dando cada opinión.
Entrevistas de salida	Cuando un empleado está a punto de dejar la empresa, es el momento más adecuado para conocer su honesta opinión sobre él y los motivos de su salida. Los defectos en la organización pueden aparecer y corregirse.
Indicadores de satisfacción	No todos aprenden todo de la misma manera, ni simultáneamente. Los indicadores son logros parciales y avances en zonas críticas, con etapas de adaptación frente a un cambio o una incorporación.

Tabla 1 Herramientas utilizadas para medir y diagnosticar el clima laboral

Fuente: (Bastidas Pertuz, Jiménez Pinzón, & Vanegas Esquivel, 2019)

## MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo del estudio de caso se muestran los distintos métodos y procedimientos que serán efectuados en la investigación de manera oportuna de acuerdo a la temática de estudio. El presente trabajo tiene una modalidad de campo, bibliográfico y factible. De campo se centra en la observación directa del clima laboral de la empresa importadora farmacéutica Jorua, estructurando los elementos con respecto al ambiente de trabajo que existe por medio de una encuesta.

Bibliográfica debido a que logra recabar toda la información de forma confiable y con diferentes criterios para ayudar a despejar las dudas mediante libros, el internet, revistas científicas y así dar con una solución al problema y obtener un sustento teórico confiable.

Factible porque se busca trabajar para trabajar la calidad de vida del personal que labora en la importadora y por ende brinden una correcta atención a los clientes. Es un tipo de investigación descriptiva debido a que expone características significativas de los colaboradores que serán encuestados.

La población de estudio son la totalidad de los empleados que sería un total de 12 personas, el mismo que será tomado como muestra. Los instrumentos de investigación para este proceso se darán mediante una encuesta la cual permitirá la recolección de cada uno de los datos que necesitamos para dar respuesta a la problemática, esta información será tabulada y se pretende interpretar y analizar los resultados llegando a las conclusiones pertinentes.

## RESULTADOS

### A continuación, el análisis de la investigación

#### 1. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

El 42% de los encuestados mantiene una comunicación muy buena, el 33% mencionó que para ellos es excelente, por otro lado, el 17% la considero solo buena y finalmente el 8% dijo que es regular, se indica que no es en su totalidad excelente la comunicación, pero se evidencia que no es mala.

#### 2. ¿Cómo considera usted que es el liderazgo impartido por sus supervisor o jefe de plata?

En el gráfico número dos nos enfocamos el liderazgo de la empresa farmacéutica Jorua, el 33 % de los trabajadores consideran que es bueno, el 25% lo catalogo como bueno, otro 25% como regular y el 17% como malo.

#### 3. ¿El supervisor del área o jefe mantiene un diálogo con sus colaboradores?

El 33% de los encuestados concuerda que esto solo sucede ocasionalmente, el 25% mencionó que casi siempre y otro 25% que sucede casi nunca el diálogo, finalmente el 17% señaló que siempre, todo esto tal vez se deba a un tipo de afinidad.

#### 4. ¿Con qué repetición ocurren inconvenientes en el área que usted labora de la empresa farmacéutica Jorua?

Se llegó a la conclusión que el 58% de los encuestados dieron a conocer que nunca sucede este tipo de inconvenientes, el 25 % dijo ocasionalmente suele suceder, y el 17% mencionó que casi nunca.

#### 5. ¿Cuál es el nivel de ruido que usted considera que existe en su área de trabajo?

el 67% de los encuestados dan a conocer que existe un nivel de ruido bajo, el 25% lo considera moderado y el 8% medio alto.

6. ¿Cree usted que el ruido afecta al rendimiento de los trabajadores?

Se evidencia que el 75% de los encuestados afirmó si afectarles el ruido en el lugar de trabajo, mientras el 25% dice no afectar para nada a su rendimiento.

7. Según su criterio el espacio físico donde labora es:

El 75% de los encuestados dijo que el espacio es amplio y limpio, por otro lado, el 17% lo considera amplio pero un poco desordenado y finalmente un 8% dice que es reducido y limpio.

8. ¿Cuál de los siguientes factores usted considera importante dentro de su clima laboral?

5 fueron las opciones seleccionadas por nuestros encuestados distribuyéndolo así: 33% al liderazgo, 25% al ruido, el 17% a la temperatura y a las relaciones interpersonales y finalmente el espacio con un 8%.

9. ¿Qué condiciones considera necesarias para mejorar el clima laboral?

el 46% menciona que la comunicación es el factor clave, pero el 27% dijo que los valores y principios, mientras que el 18 afirmó que la confraternidad y al final, pero no menos importante el 9% dijo que nada.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El clima laboral es el ambiente en el cual se desarrollan las actividades del personal que labora en la empresa y se consideran muchos aspectos para que este fluya de manera correcta en una empresa.

Se van a discutir los puntos encontrados de acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio de caso, como primer factor tenemos la comunicación entre compañeros de trabajo el cual es elemento muy influyente para tener un clima laboral excelente, el grupo de trabajadores de la importadora farmacéutica Jorua considera que existe una comunicación muy buena aunque esta no es entre todos, ya que con algunos es algo regular ya que no existe mucho contacto y casi nada de comunicación, lo cual evidencia que no están teniendo una armonía entre todos los colaboradores, este resultado concuerda con Bastidas Pertuz, Jiménez Pinzón, & Vanegas Esquivel con su publicación en el año (2019) quienes indican que la falta de comunicación influirá en el desempeño de los trabajadores y esto repercutirá a una baja productividad lo cual conlleva a una rentabilidad negativa por ello ve necesario que exista una fraternidad con el personal que está encargado de llevar al éxito un negocio o empresa.

El liderazgo está a cargo del supervisor del área de trabajo el cual deberá mantener un dialogo, servir de mediando y motivar a sus compañeros de los cuales depende el crecimiento de la empresa, en la importadora farmacéutica Jorua que opinaron sobre el liderazgo de parte del supervisor que esta entre bueno y muy bueno lo cual debería debía de haber sido una respuesta de excelente, ya que de eso depende también un buen clima laboral, en la importadora el supervisor casi nunca mantiene diálogos o charlas con el personal, por otra parte afirmaron si tienen algo de motivación con frases de vez en cuando pero no con exactitud lo que debería hacer un supervisor con liderazgo, Rubio Andino (2018) opinan sobre la importancia del supervisor en relación al clima laboral e indica que este debe estar completamente inmiscuido

en los temas laborales e interesado en las relaciones personales de cada uno de ellos, conocer e indagar sobre personalidades y problemas que pudieran existir, deberá incentivar e impulsar a su personal a cargo a ser cada día mejor a mantener buenas relaciones personales y a motivarlos para mejorar su desempeño laboral y todo esto a causa de mantener un encantador clima laboral.

Al mencionar inconvenientes o problemas en el lugar de trabajo se obtuvo que esto no es de mucha frecuencia, casi ha sucedido inconvenientes en la empresa farmacéutica Jorua y esto debido a las mediaciones que han resuelto algún tipo de inconveniente ocurrido en el área de trabajo.

El ruido, es espacio, la temperatura y las relaciones interpersonales según nuestros encuestados son los elementos que más influyen en el clima laboral y desencadenan a un pésimo clima debido a que el exceso de ruido aturde en ciertas ocasiones se vuelve algo estresante y no permite desarrollar de manera adecuada al personal cabe recalcar que no opinaron esto acerca del ruido pero si la mayoría desaprueba el ruido en el ambiente laboral, la temperatura de área de trabajo es primordial ya no debe estar ni muy alta ni muy baja porque en ambos ocasiones ocasiona molestias para el buen desempeño laboral y por último las relaciones interpersonales como ya lo habíamos mencionado influye bastante en la importadora farmacéutica Jorua, Vidal Ronquillo & Cárdenas Quistial en el año (2022) concluyen mencionando estos elementos también en su texto enfatizando que destruyen el clima laboral y ocasionan una bajo rendimiento en el desempeño de los trabajadores, por ello indica tomar en cuenta estos aspectos al inicio de una actividad económica para así evitar perdida en su negocio.

## CONCLUSIONES

El clima laboral es clave para el éxito de un negocio porque determina y adecúa las actitudes y aptitudes analizando el comportamiento de los colaboradores, en este caso de la importadora farmacéutica Jorua. Por ello, las empresas requieren establecer mecanismos de medición periódica de su clima laboral, para lograr tener el mejor personal que esté calificado y con altos estándares de pertenencia.

Este estudio de caso permite percibir como es el clima laboral en la importadora Jorua, permite evidenciar la vital importancia que el clima laboral tiene en la empresa, para lograr un excelente clima se toman en cuenta mantener a sus empleados y subalternos felices y motivados como principal característica para que estos a su vez realicen una labor especial, teniendo fin contribuir a cumplir con los objetivos de la empresa.

Finalmente, es importante certificar que, el clima laboral desde la percepción de los miembros de la empresa indicó que la comunicación y la motivación para la empresa son a las principales falencias, es posible rescatar que el ambiente en la importadora no está quebrantado, se debe tomar en cuenta la sugerencia del trabajador para mejorar ciertos aspectos en los que se está fallando, pero a nivel general el clima laboral se mantiene en una medición de bueno.



## RECOMENDACIONES

Lo más recomendable conociendo la naturaleza de empresa farmacéutica Jorua es que la evaluación de clima laboral sea realizada por una unidad ajena a la empresa con el objetivo de impedir posibles presiones o se filtre la información y para así no generar desconfianza y severidades que podría percibir el personal al momento de participar en este tipo de evaluaciones.

Contar con un líder, que tenga competencias para dominar y lograr mantener una organización y motivación para con el personal, este líder deberá estar capacitado y servir como instrumento de motivación y así esto ayude a la empresa a llegar a cumplir sus metas planteadas.

Implementar en el área de trabajo un liderazgo justo que permita que el clima laboral sea estable, cálido y acogedor, que logre que las personas sean más productivas, se sientan satisfechas con la labor que realizan en la empresa y se sientan un personal que aporta al crecimiento de la misma.

Formar un ambiente en el que exista el compañerismo y la colaboración en el trabajo, siendo este un equipo que trabaja enfocado al logro de los objetivos de la empresa importadora farmacéutica Jorua .

Hacer valoraciones del clima laboral que identificar cual es la satisfacción de los colaboradores de la farmacéutica en cuanto al trabajo que realizan en la empresa y que tan motivados se encuentran.

Y finalmente se recomienda tomar medidas correctivas que mejoren el ambiente de trabajo en la empresa Jorua.

## REFERENCIAS

Banco Interamericano De Desarrollo. (2021). Oportunidades Y Retos Para Potenciar El Liderazgo Femenino En La Región Cid. Publications- Iadb.

Bastidas Pertuz, J., Jiménez Pinzón, L., & Vanegas Esquivel, P. (2019). Influencia Del Clima Organizacional En La Productividad Laboral De La Empresa Toronto De Colombia Ltda. Universidad Cooperativa De Colombia.

Bernardo Brancato , F., & Torrecilla, O. (2017). Universidad Nacional De Cuyo. Obtenido De ¿Puede Influir El Clima Laboral En La Productividad: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf)

Castañeda Velasco , D., & Sandoval , M. (febrero De 2018). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables. Obtenido De <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isallowed=Y>

Flores Mazón, Z., & Logroño, J. (junio De 2017). El Clima Organizacional Y Su Incidencia En La Productividad En La Empresa Jeans Loren Del Cantón Pelileo. Obtenido De <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2125/1/570%20ing.pdf>

Impulso Humano Empresarial. (2022). *impulso Humano Empresarial*. Obtenido de Clima organizacional: <https://impulsohumano.mx/2016/03/clima-organizacional/#:~:text=El%20ambiente%20donde%20una%20persona,puede%20ser%20un%20v%C3%ADnculo%20o>

Gracián, E. (2021). Motivación En Los Empleados. Universidad Técnica De Babahoyo, 6. Obtenido De <Http://Dspace.Utb.Edu.Ec/Bitstream/Handle/49000/7099/E-Utb-Fcjs-Sebgue-000074.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Moran Mora, E., & Miranda Mejía, J. (2019). Universidad Técnica De Babahoyo. Obtenido De Clima Laboral De La Empresa Implanet. Sucursal Montalvo: <Http://Dspace.Utb.Edu.Ec/Bitstream/Handle/49000/6665/E-Utb-Fafi-Ing.Com-000389.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Mena Romero , B., & Rodas Reyes , G. (07 de septiembre de 2021). *El efecto del financiamiento interno y externo sobre la productividad laboral de las empresas ecuatorianas por el periodo 2009-2014.* Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/29022/5/T-ESPE-052157.pdf.txt>

Narváez Cotto, A., & Haz, P. (2020). Clima Laboral En El Departamento De La Atm-B De La Empresa Transvial-Ep. Universidad Técnica De Babahoyo.

Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). El Clima Laboral Como Factor Clave En El Rendimiento Productivo De Las Empresas. Estudio Caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos De Administración, Vol. Xv, Núm. 28.

Prada , R., Rueda, M., & Ocampo , P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral. *revista espacios.* Obtenido de <https://revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>

Restrepo Rodríguez, H., & Mendoza, D. (2019). Clima Organizacional Y Productividad En Las Empresas U Organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Ciencias Económicas Dirección De Posgrados Especialización Gestión De Desarrollo Administrativo.

Rubio Andino, D. (2018). Análisis Del Clima Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores Del Sector Asegurador En La Ciudad De Ambato. Universidad Técnica De Ambato.

Sáenz Buelvas, K., Soto Echeverría, E., Carrillo Díaz, C., & Alfonso Garzón, L. (2019). Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7212/1/2019\\_clima\\_laboral\\_empresa.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7212/1/2019_clima_laboral_empresa.pdf)

Venutolo, E., & Canós Darós, L. (2018). Estudio Del Clima Laboral Y La Productividad En Empresas Pequeñas Y Medianas: El Transporte Vertical En La Ciudad Autónoma De Buenos Aires. Universidad Politécnica De Valencia.

Vera Araujo , M., & Davalos Vásquez, P. (agosto de 2019). *repositorio universidad técnica de Babahoyo* . Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf.txt;jsessionid=529D6D0D1CB9984ED817A6FB27CC3BC0?sequence=6>

Vidal Ronquillo, A. C., & Cárdenas Quistial, B. I. (2022). El Clima Laboral Y Su Incidencia Con Los Indicadores De Productividad Laboral Para El Planteamiento De Procesos Operacionales Estandarizados En Las Jefaturas De Los Terminales Sur De La Empresa Pública De Hidrocarburos. Universidad Politécnica Salesiana Del Ecuador. Obtenido De <https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/21792/1/Ups-Gt003599.Pdf>

Zumaeta Pariona, R., & Flores Gordon , C. (2020). “CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA FRANQUICIA CISESA IQUITOS – 2019”. *Universidad Nacional del Amazonas* . Obtenido de

[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7141/Ray\\_Tesis\\_Titulo\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7141/Ray_Tesis_Titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1

Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa importadora farmacéutica

Jorua

#### 1. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

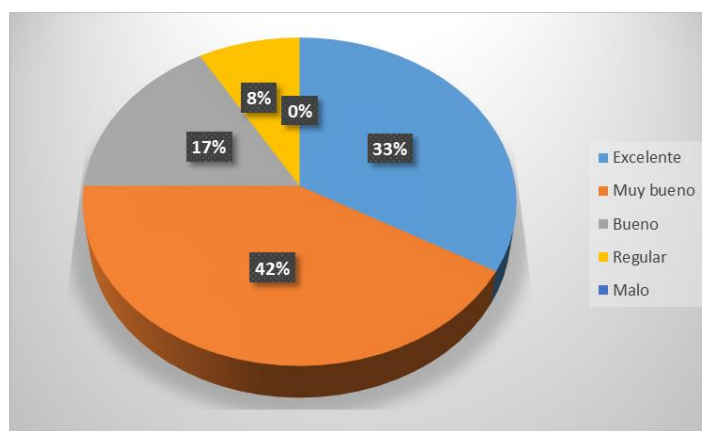


Gráfico 1 Comunicación

#### 2. ¿Cómo considera usted que es el liderazgo impartido por sus supervisor o jefe de plata?

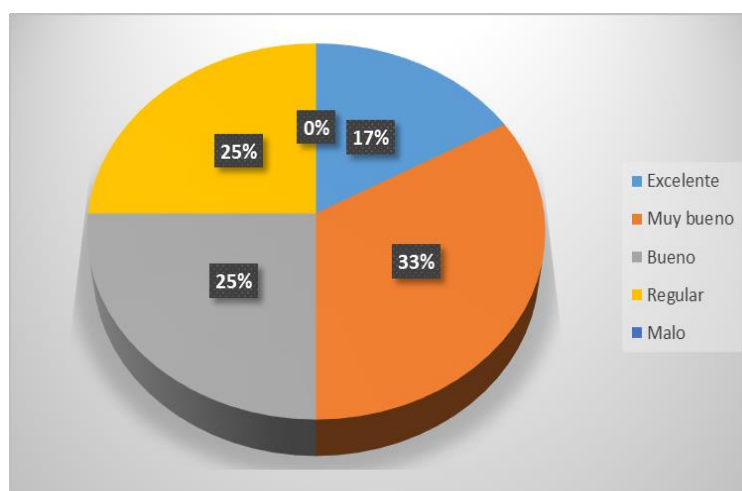


Gráfico 2 Liderazgo impartido

**3. ¿El supervisor del área o jefe mantiene un diálogo con sus colaboradores?**

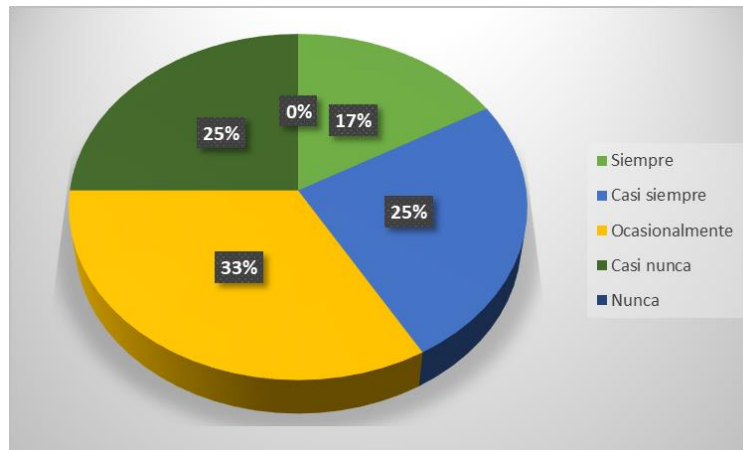


Gráfico 3 Diálogo supervisor

**4. ¿Con qué frecuencia ocurren inconvenientes en su lugar de trabajo?**

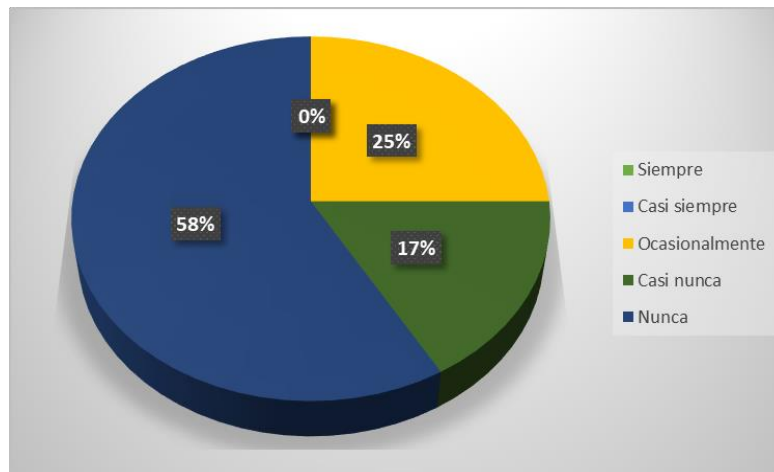


Gráfico 4 Riesgos de trabajo

5. ¿Cuál es el nivel de ruido que usted considera que existe en su área de trabajo?

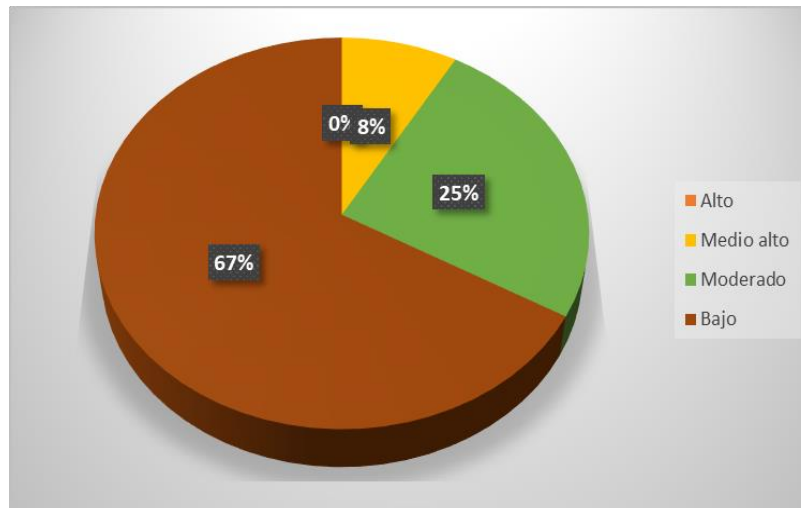


Gráfico 5 Nivel de ruido

6. ¿Cree usted que el ruido afecta al rendimiento de los trabajadores?

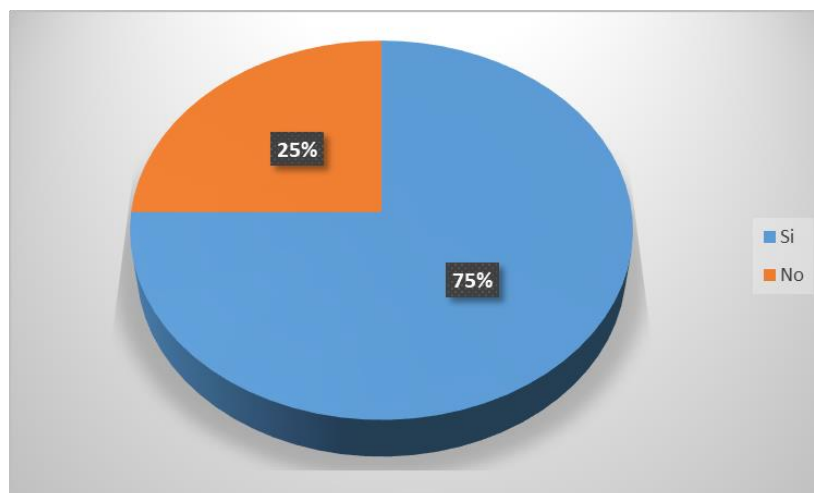


Gráfico 6 ruido en el rendimiento



**7. Según su criterio el espacio físico donde labora es:**

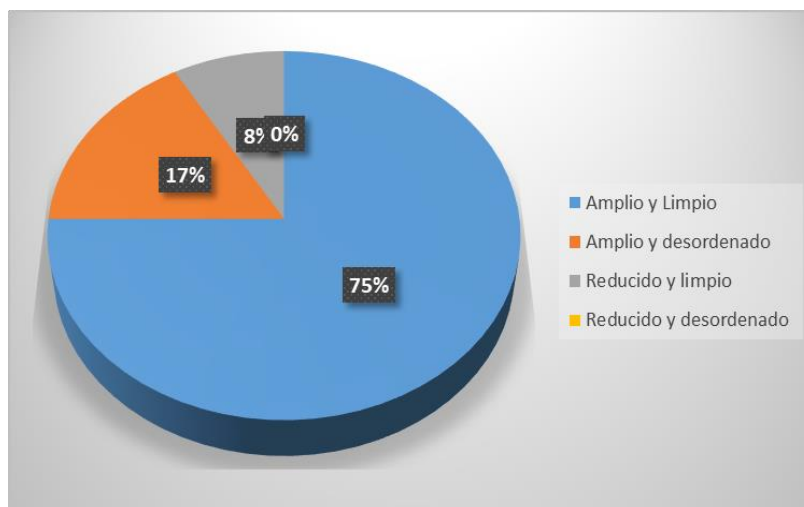


Gráfico 7 Espacio físico

**8. ¿Cuál de los siguientes factores usted considera importante dentro de su clima laboral?**

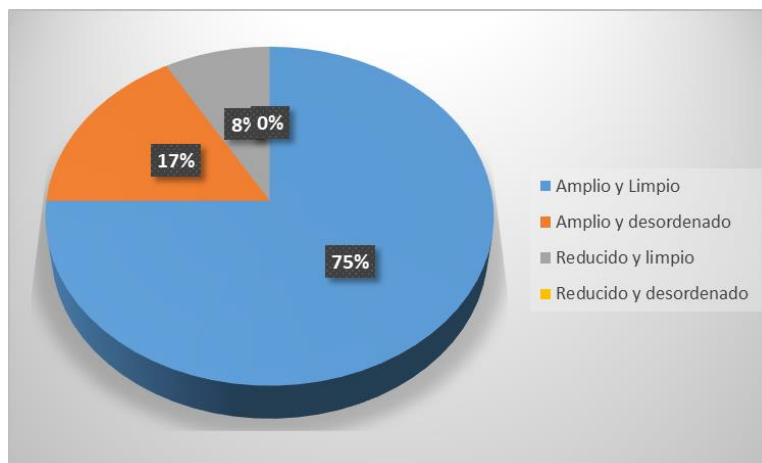


Gráfico 7 Espacio físico

9. ¿Qué condiciones considera necesarias para mejorar el clima laboral?

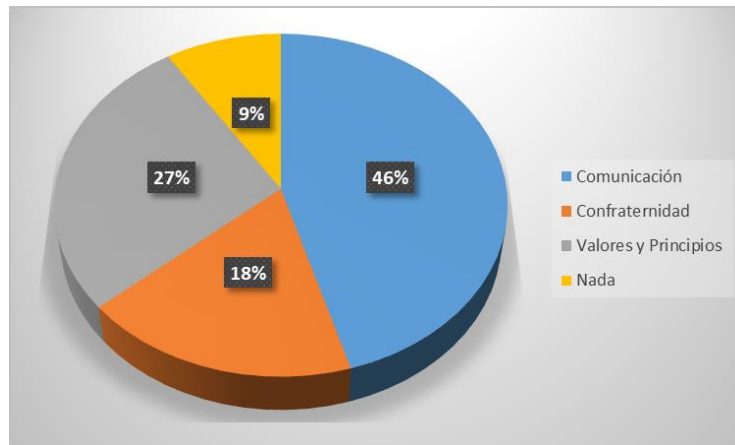


Gráfico 9 Mejoramiento del clima laboral

**Anexo 2****Carta de autorización de la empresa**

Babahoyo, 13 de agosto del 2022

Yo, **Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo**, con número rnc **0992173491001** en calidad de Representante Legal de **Importadora farmacéutica Jorua**, por medio de la presente **Autorizo** a la Sra. **Carriel Zambrano Grey Maricela** a realizar su respectivo Estudio de Caso, bajo el tema "**Clima laboral de importadora farmacéutica Jorua en la ciudad de Babahoyo periodo 2021**" lo cual es un requisito previo a la obtención del título de **Licenciada en comercio**.

La importadora farmacéutica Jorua se compromete en brindar información bajo confidencialidad requerida por la estudiante para el desarrollo del proyecto.

Se expide la presente solicitud a la interesada, para los fines que crea conveniente.

Atentamente



**ING. RONQUILLO MURRIETA FERNANDO EDUARDO**  
**PROPIETARIO**

## Anexo 3

## Informe antiplagio

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## Clima Laboral Jorua

9%  
Similitudes1% Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas  
1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CARRIEL ZAMBRANO GREY  
MARICELA-1.docx  
Tamaño del documento original: 468,52 ko  
Autor: Grey Maricela Carriel Zambrano

Depositante: Grey Maricela Carriel Zambrano  
Fecha de depósito: 11/8/2022  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 5659  
Número de caracteres: 37.189

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.intangiblecapital.org/">www.intangiblecapital.org</a> https://www.intangiblecapital.org/index.php/icc/article/viewFile/194/229	3%		Palabras idénticas : 3% (155 palabras)
2	<a href="https://impulsohumano.mx/2016/03/clima-organizacional/#:~:text=El ambiente donde una persona">impulsohumano.mx   Clima organizacional   Impulso Humano Empresarial</a> https://impulsohumano.mx/2016/03/clima-organizacional/#:~:text=El ambiente donde una persona 11 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (90 palabras)
3	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/6665/6/E-UTB-FAFI-ING.COM-000389.pdf.txt">dspace.utb.edu.ec</a> http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/6665/6/E-UTB-FAFI-ING.COM-000389.pdf.txt 5 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (64 palabras)
4	<a href="#">Caso de estudio-Solannge Terán Molina.docx</a>   Caso de estudio calidad de a... #dbbc5 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)
5	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf.txt;jsessionid...">dspace.utb.edu.ec</a> http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf.txt;jsessionid...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (26 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="#">ORTEGA TOMALÁ LINA EVELIN.docx</a>   DESEMPEÑO LABORAL SANFARMA #ac4aa5 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (34 palabras)
2	<a href="https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7212/1/2019_clima_laboral_empresa.pdf">repository.ucc.edu.co</a> https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7212/1/2019_clima_laboral_empresa.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (31 palabras)
3	<a href="https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/29022/5/T-ESPE-052157.pdf.txt">repositorio.espe.edu.ec</a> https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/29022/5/T-ESPE-052157.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (18 palabras)
4	<a href="https://scielosp.org/pdf/rcsp/2013.v39n2/385-393/es">scielosp.org</a> https://scielosp.org/pdf/rcsp/2013.v39n2/385-393/es	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (18 palabras)
5	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128_GTH.pdf">repositorio.uta.edu.ec</a> https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128_GTH.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (22 palabras)

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://bdigital.uncu.edu.ar/Objetos_Digitales/4936/Brancato-Puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.Pdf">https://bdigital.uncu.edu.ar/Objetos_Digitales/4936/Brancato-Puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.Pdf</a>
2	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf?sequence=1&amp;isallowed=Y">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf?sequence=1&amp;isallowed=Y</a>
3	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6665/E-UTB-Fafi-Ing.Com-000389.pdf?sequence=1&amp;isallowed=Y">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6665/E-UTB-Fafi-Ing.Com-000389.pdf?sequence=1&amp;isallowed=Y</a>
4	<a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/Ups-Gt003599.Pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/Ups-Gt003599.Pdf</a>