



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE ASCENSO Y PROMOCIÓN PARA LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
RANSA OPERADOR LOGÍSTICO**

Autor: Charles Ramiro León Toledo

Tutor: Ing.Com. Marlo Antonio López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2020

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del Tutor.....	iv
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.1.1 Situación conflicto.....	3
1.1.2 Árbol de problemas Causas y Efectos.....	4
1.1.3 Formulación del Problema.....	6
1.1.4 Delimitación del Problema.....	6
1.2 Variables de la Investigación.....	6
1.3 Objetivo de la investigación.....	8
1.4 Justificación de la Investigación.....	8
CAPITULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Fundamentación teórica.....	10
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	10
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	11
2.2 Fundamentación Legal.....	13
2.2.1 Variables de la Investigación. Conceptualización.....	20
2.2.2 Glosario de términos.....	32
CAPITULO III.....	34
METODOLOGÍA.....	34

3.1	Presentación de la empresa	34
3.1.1	Historia	35
3.1.2	Misión.....	37
3.1.3	Visión	37
3.1.4	Valores	37
3.1.5	Proveedores.....	43
3.1.6	Clientes	44
3.1.7	Competidores.....	45
3.2	Diseño de Investigación.....	46
3.2.1	Tipos de investigación.....	46
3.3	Población y Muestra	47
3.3.1	Población	47
3.3.2	Muestra	50
3.4	Técnicas para recopilar información	52
3.5	Diseño de la encuesta	52
4	CAPÍTULO IV	56
4.1	Análisis e interpretación de resultados	56
4.1.1	Análisis de la encuesta a los colaboradores del área administrativa de Ransa Operador Logístico.....	56
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
6	Bibliografía	71
	Certificación de aceptación del CEGESCIT	77
	Técnicas para recopilar información.....	78
	82

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Presencia de Ransa Ecuador	34
Ilustración 2	Tipos de servicio Ransa – Presencia en Latinoamérica	36
Ilustración 3	Organigrama Estructural.....	38

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género	56
Gráfico 2 Rango de edad	57
Gráfico 3 Tiempo de trabajo	58
Gráfico 4 Estabilidad Laboral	59
Gráfico 5 Nivel de seguridad.....	60
Gráfico 6 Oportunidad de ascender de cargo	61
Gráfico 7 Nivel de preparación profesional	62
Gráfico 8 Reconocimiento a la gestión laboral.....	63
Gráfico 9 Remuneración	64
Gráfico 10 Opiniones dentro del departamento	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nómina Ransa Ecuador	39
Tabla 2 Personal Administrativo Ransa Guayaquil	40
Tabla 3 Población y Muestra de área administrativa	49
Tabla 4 Género	56
Tabla 5 Rango de edad	57
Tabla 6 Tiempo de trabajo	58
Tabla 7 Estabilidad Laboral	59
Tabla 8 Nivel de seguridad	60
Tabla 9 Oportunidad de ascender de cargo.....	61
Tabla 10 Apoyo para culminar la preparación profesional	62
Tabla 11 Reconocimiento a la gestión laboral	63
Tabla 12 Remuneración.....	64
Tabla 13 Opiniones dentro del departamento	65

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

Los planes de ascenso tienen aportes beneficiosos para la empresa, entre ellas está la posibilidad de reducir la rotación de personal, la motivación de ellos lo que conlleva a que se comprometa más con la organización y aumente su productividad, además de que gracias al conocimiento adquirido por el recurso humano de la empresa, ésta tendrá un mejor posicionamiento en el mercado y frente a sus competidores.

Una empresa al brindarles la oportunidad a sus colaboradores, de hacer carrera dentro de ella, les proporciona confianza, seguridad y un buen ambiente laboral, ya que todos tienen la oportunidad de crecer profesionalmente, los motiva el querer y poder adquirir nuevas responsabilidades.

Toda organización cuenta con personal competente y que día a día demuestran el ímpetu que tienen en su trabajo y que gracias a los planes de carrera, puedan estar entre los mandos altos de la compañía.

Para Vecino (2016) un plan de carrera es una estrategia que se orienta a diseñar un proceso de crecimiento que permite a los colaboradores en la organización a identificar un camino que va hasta los niveles estratégicos que se nutre de actividades diseñadas y establecidas intencionalmente por los responsables del crecimiento profesional de los trabajadores.

Aplicar un plan de ascenso puede tornarse complejo dependiendo del tamaño de la compañía, como por ejemplo para cierto tipo de empresa como lo son las Pequeñas y medianas empresas (Pymes), aplicar un plan de ascenso resultará más sencillo que una compañía grande por el número de personal que cuenta, al haber un número minoritario de colaboradores, la relación con ellos es más cercana y se puede hacer un seguimiento de sus actividades dentro de la organización.

En el caso de las compañías más grandes, el programa puede llevarse con cierta complejidad ya que puede ser costoso hacer seguimiento a las actividades que realiza el personal y hay más candidatos para que consigan el ascenso (Hernández R. , 2020)

Hoy en día, las empresas buscan y requieren una mayor participación de sus colaboradores y mediante un plan de carrera ellos pueden cumplir con los objetivos de forma eficiente y eficaz tanto en el aspecto profesional del colaborador de una empresa, como para alcanzar los objetivos que la entidad se ha establecido.

Y es que alcanzar los objetivos de la empresa no solo va a estar en manos del gerente o presidente, es un trabajo en conjunto con los colaboradores lo que va a permitir llegar a ello, para eso es importante que una compañía vea cómo actúan y trabajan sus empleados, cual es el desempeño de ellos dentro de la entidad.

La finalidad de este estudio estará enfocado en la aplicación de un plan de ascenso para el operador logístico que mejore el desempeño laboral y genere un buen clima laboral.

1.1.1 Situación conflicto

Ransa Operador Logístico inicio sus operaciones en Perú en el año 1939 como una empresa especializada en ofrecer un servicio que integre todos los procesos logísticos.

Hoy en día diseñan y gestionan soluciones especializadas para atender los requerimientos logísticos de sus clientes realizando procesos como logística, archivaje, distribución y almacenaje con altos estándares de calidad y logrando la satisfacción de sus clientes.

La empresa cuenta con operaciones en Perú, Bolivia, Ecuador, El Salvador, Guatemala y Honduras.

Ransa Comercial S.A es un operador logístico integrado que pertenece al Grupo Romero, inicia sus actividades comerciales en el Ecuador en el año 2004, tiene dos sedes, una de ellas en la ciudad de Guayaquil y otra en la ciudad de Quito.

Ransa está situado entre los operadores logísticos más importantes en el país, como lo son Portrans, Almagro, Outsorsing Ecuador, Damco Global logístico y Globandina Corp.

Actualmente la compañía presenta problema con el desempeño de sus trabajadores, pues los mismos se encuentran desmotivados durante el trabajo, manifestando algunos que llevan mucho tiempo laborando en la empresa y sin embargo, no se les brinda oportunidad de que puedan desempeñar otros cargos o se realice un ascenso de puestos. El desafío es diseñar una estrategia motivacional que mejore el proceso de promociones para un ascenso dentro de la compañía en el área administrativa.

El área administrativa de Ransa con sede en la ciudad de Guayaquil, y que es el objeto de estudio, cuenta con 21 colaboradores, distribuidos en los departamentos de Finanzas, Sistemas, Contabilidad, Administración, Seguridad y Compra

1.1.2 Árbol de problemas Causas y Efectos

En el entorno se observa una alta tasa por la ausencia de un plan de ascenso en la empresa Ransa Operador Logístico, lo que genera desmotivación en el personal que labora en el área administrativa de la compañía durante el periodo 2020, estas observaciones son la ausencia de perspectiva de crecimiento dado el aumento de la tasa de rotación del personal y la poca credibilidad de los agentes internos y externos, esta situación es provocada por el descuido en la retención del talento humano de la empresa, la poca preocupación de la estabilidad laboral de los colaboradores y la falta de estrategia para retener el personal por parte del Departamento además se observa poco compromiso y productividad de los trabajadores conllevada hacia la mala atención a los clientes y el mal ambiente laboral esto es provocado por la poca importancia en el desarrollo profesional de los colaboradores la falta de proyección y desarrollo laboral y la falta de trabajadores calificados.

Por último se observa inseguridad en la compañía por parte de los trabajadores, de confianza en la empresa y alta inasistencia al trabajo provocada por rivalidades entre compañeros, favoritismos y falta de comunicación organizacional.

Todo lo antes mencionado termina en el problema Ausencia de un Plan de Ansenso en la empresa Ransa Operador Logístico que genera desmotivación en el personal que labora en el área administrativa de la compañía durante el periodo 2020.

El árbol de problemas nos permite identificar las posibles soluciones que se le puedan encontrar al problema, haciendo que el árbol de problemas se convierta luego en un árbol de objetivos.

En un árbol de objetivos los medios fundamentales se detallan en el nivel inferior, lo que los convierten en las raíces del árbol.

Los fines se detallan en la parte superior, se constituyen como las ramas del árbol, que serán los objetivos del presente trabajo.

El árbol de problemas nos permite analizar las partes negativas que implica la ausencia de un plan de negocios en Ransa y su afectación de forma directa e indirecta a sus empleados y a la empresa misma; permite además visualizar que es lo que se puede corregir de manera positiva en el árbol de objetivos.

El árbol de problemas se divide en:

- Causas: se ubican en la parte inferior y son las raíces del árbol y son las siguientes que se determinaron: descuido en la retención del talento humano de la empresa, poca importancia por el desarrollo profesional de los colaboradores y rivalidades entre compañeros del trabajo.
A su vez estas raíces tienen subraíces que se pueden apreciar en el gráfico del árbol de problemas.
- El problema central, que sería la ausencia de plan de ascenso en la empresa Ransa operador logístico genera desmotivación en el personal que labora en el area administrativa de la compañía, durante el periodo 2020.
- Efecto principal o directo que son los que genera el problema y son ausencia de perspectiva de crecimiento, poco compromiso y productividad de los trabajadores e inseguridad en la compañía por

parte de los trabajadores, cada uno de ellos genera un efecto indirecto.

El árbol de problema nos permite llegar a la conclusión de que los agentes afectados son los colaboradores de la empresa Ransa, a quienes la empresa no les ha ofrecido un plan de ascenso, una opción que les permita crecer y desarrollarse profesionalmente dentro de ella.

Una de las causas de esto se debe a la poca importancia que le dan los colaboradores al desarrollo profesional de sus empleados, no existe una proyección ni desarrollo laboral.

1.1.3 Formulación del Problema.

¿Cómo incide la carencia de un plan de ascenso y promoción para los trabajadores del área administrativa en el desempeño laboral de la empresa Ransa Operador Logístico de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2019?

1.1.4 Delimitación del Problema

Campo: Administración de Talento Humano

Aspecto de Estudio: Plan de ascenso y promociones

Area: Área Administrativa

Periodo: 2019

1.2 Variables de la Investigación

Variable Independiente:

- Plan de ascenso y promoción

Variable Dependiente:

- Desempeño laboral

Evaluación del problema

La presente investigación es **Delimitada** debido a que está enfocado en el estudio de dos variables que están orientadas hacia el plan de ascenso y promoción y el desempeño laboral del área administrativa de Ransa Operador Logístico.

Es **Clara**, porque permite analizar el bajo desempeño de los colaboradores de la empresa debido al no establecimiento de un plan de ascenso en la organización.

Es **Evidente**, porque al implementar un plan de ascenso en la empresa, mejoraría significativamente el desempeño laboral de los trabajadores, al sentirse motivados por tener la oportunidad de subir en el nivel en el nivel jerárquico en su area de trabajo.

La investigación es **Concreta**, ya que se enfoca en dos variables como lo son el plan de ascenso y promoción y el desempeño laboral, que después de hacer el respectivo estudio, podrá facilitar soluciones idóneas para la empresa.

Es **Relevante**, porque mediante la aplicación de un plan de mejoras y ascenso, mejorará el desempeño laboral y la productividad en la empresa, obteniendo mejores resultados tanto es sus operaciones como en el clima organizacional.

La propuesta del plan de ascenso y promoción es **Factible**, la compañía cuenta con los recursos necesarios para la aplicación.

1.3 Objetivo de la investigación

Objetivo General

Proponer un plan de ascenso y promoción para los trabajadores del área administrativa de la empresa Ransa Operador Logístico de manera que se mejore su desempeño laboral de las variables del objeto de estudio.

Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre planes de ascenso y promoción y desempeño laboral.
- Diagnosticar el plan actual de ascenso y promoción de los trabajadores del área administrativa de la empresa Ransa Operador Logístico y su incidencia en el desempeño laboral.
- Proponer mejoras al proceso de ascenso y promoción de los trabajadores del área administrativa.

1.4 Justificación de la Investigación

El trabajo es conveniente porque con la propuesta de mejora para el plan de ascenso y promociones de los trabajadores del área administrativa se espera que el desempeño sea superior con respecto a periodos anteriores. Para lograr mejores desempeños es necesario que el personal esté debidamente motivado, en condiciones laborales, desarrollo profesional y personal y sobre todo que tenga la posibilidad de tener promoción en puestos de trabajo y cargos de la empresa. Un plan que la empresa pueda posteriormente implementar es lo que se espera lograr con la investigación.

La relevancia social de la investigación radica en que con un personal motivado y mejor desempeño se obtienen mejores resultados en el trabajo

y mayores ingresos, lo cual permitirá desarrollar la empresa, por consiguiente, a los trabajadores también en mejores condiciones, mejores estimulaciones, entre otros.

La implicación práctica del trabajo y su propuesta radica que en el nuevo plan ascenso y promoción del personal administrativo se logrará resolver una problemática que viene dándose desde hace ya algún tiempo, y está afectando los resultados y metas. El estudio permitirá analizar todos los factores del plan actual de ascenso y promoción que hacen que los trabajadores se hayan sentido desmotivados hasta la fecha ocasionando un comportamiento desfavorable en los indicadores de desempeño laboral de ellos.

El Valor teórico de la investigación se fundamenta en conceptos como desempeño laboral, motivaciones y plan de ascenso en las organizaciones, la relación que existe entre las variables y como mejora la productividad en la empresa.

El resultado obtenido del trabajo permitirá obtener un instrumento con el fin de establecer planes de ascenso para la empresa Ransa, que permitirá el desarrollo profesional de sus colaboradores y lograr alcanzar los objetivos que se ha establecido la compañía. Alcanzando mediante esta forma, mejoras en el ambiente laboral de la empresa.

Ayudaría también a determinar el desarrollo competitivo de los colaboradores a través del plan de ascenso profesional, proceso que nos permitirá conocer también sus actitudes en cada actividad que se les encomienden y así obtener un resultado motivador para un ascenso prometedor dentro de la organización.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 Antecedentes Históricos

Los planes de promoción y ascenso en las compañías han permitido en el transcurso de los años que el trabajador se sienta seguro y a gusto en el sitio donde se está desarrollando profesionalmente ya que a la vez le permite crecer, desarrollarse y adquirir nuevas experiencias, útiles para su vida laboral futura, he aquí la importancia de saber cómo se ha dado esta implementación en las empresas a lo largo de los años.

Con el tiempo, el proceso de administración de personal ha sufrido cambios en conjunto con la coyuntura tanto económica, social y tecnológica que hayan sufrido las empresas.

A comienzos del año 1900, los departamentos que tenían a su cargo la administración del personal, determinaron que los supervisores ya no harían la tarea de contratar y despedir personal, se encargaron del departamento de nóminas, administraron los planes de prestaciones y además de vigilar que se cumplan los procedimientos establecidos dentro de la compañía (Dessler, 2011)

A medida que la tecnología se desarrollaba en áreas como las pruebas y las entrevistas a los futuros aspirantes al puesto de trabajo, el departamento de personal comenzó a desempeñarse en la función de selección, capacitación y ascenso del personal.

En los años 30s surgió la legislación sindical, esto conllevó a que se incorpore como procedimiento el proteger a la empresa la interacción que realice con los sindicatos.

En los años sesenta y setenta, se establecieron leyes sindicales en contra de la discriminación, debido al incremento de las sanciones judiciales hacia las compañías y el perjuicio que a ellas se veían rodeadas. Por lo que el departamento de personal expandió su accionar en la capacitación de los trabajadores.

En este tiempo el departamento de administración del personal, tomó más importancia no solo por la protección que brindaba a la empresa sino también por su contribución a la efectividad de la misma.

Hoy en día este departamento se ha convertido en socio estratégico y agente de cambio, su transición de administración de personal a administración de recursos humanos permite que los trabajadores sean muy calificados y comprometidos con la compañía y sean parte de la competitividad de la misma.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Tesis: Diseño de un plan de carrera y desarrollo profesional. Caso de estudio Vimeworks Cía. Ltda.

De una entrevista realizada a la Gerencia General de la Compañía, se deriva que su estructura orgánica no dispone de una unidad específica para el desarrollo y gestión del talento humano, por tanto, existen procesos y actividades no desarrollados, los cuales derivan en factores que afectan la satisfacción y motivación del personal y consecuentemente la calidad del clima organizacional. (pag. 12) (Carrera, 2016)

- Es importante un departamento de gestión del talento humano dentro de una organización, ya que será la encargada de supervisar las actividades que realiza el colaborador dentro de la empresa, el no existir con acuerdo con lo que establece la autora, llegan a haber procesos no desarrollados, falta de comunicación, problemas entre el personal y esto conlleva a un clima laboral que no favorece a nadie dentro de la empresa.

Tesis: Elaboración de un Plan Carrera y de Desarrollo en las Áreas de Ventas y Posventa de la Empresa Automotores Continental S.A.

En Automotores Continental S.A., el recurso humano está capacitado dentro de su área de trabajo a la cual pertenece, sin embargo, se puede evidenciar que la falta de un Plan Carrera y de Desarrollo, perjudica a sus trabajadores, porque no tienen el conocimiento de las oportunidades para desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa y muchos de ellos se sienten limitados a quedarse en el mismo puesto y no se interesan por adquirir nuevos conocimientos académicos o de capacitación. (Moreno, 2018)

- La rotación del personal dentro de la empresa, ayuda a su crecimiento profesional, porque adquiere nuevos conocimientos esenciales para desenvolverse en el mundo laboral.

Cuando una persona solo se centra en una sola actividad, solo se está especializando en una sola tarea, se le debe permitir que tenga conocimiento de las actividades que realizan los compañeros, esto al final resulta beneficioso también para la organización, porque si llegase a ausentarse un colaborador que realiza una tarea en específico, la compañía no sufre la baja porque contará con personal dentro de ella para que cubra esa vacante.

Tesis: Propuesta para la elaboración de un plan de carrera para el área operativa en un ingenio azucarero de la costa sur.

En el Ingenio Azucarero existe una situación que ocasiona en los colaboradores cierto malestar, porque éstos no perciben avance dentro de la empresa y son pocos los que han llegado a ascender a un puesto mejor. Existen muchos trabajadores proactivos, con estudios avanzados universitarios, pero aún se encuentran en el puesto con el que ingresaron a la organización, muchos se sienten desmotivados y sin ganas de trabajar porque no ven oportunidad de crecimiento al no ser tomados en cuenta. (pag. 26). (De León, 2014)

- Hacer carrera dentro de una organización, evita la rotación del personal, a su vez hay motivación entre ellos porque esta actividad les permite crecer profesionalmente, adquirir nuevas experiencias y responsabilidades además de que se genera un mayor compromiso con la empresa, mejorando la productividad y rentabilidad de la misma.

El no existir este beneficio, sucede lo que expresa el autor, habrá un empleado que tendrá en su mente, que el puesto en donde se encuentra actualmente será el de él siempre, durante el tiempo que labore en ese lugar, lo que causa, desgano, desmotivación y cansancio de hacer un trabajo rutinario todos los días.

2.2 Fundamentación Legal

Introducción:

Es el estudio de la base del derecho que hacen necesaria su existencia en la parte orgánica de las leyes y el orden jurídico ecuatoriano.

En esta sección se hará énfasis en aquellos artículos de la constitución ecuatoriana, reglamentos, códigos orgánicos, que están relacionados con el tema del trabajo de investigación.

El derecho laboral en el Ecuador está regido bajo el Código de Trabajo, instrumento que abarca una serie de normativas sobre los derechos y obligaciones tanto de los trabajadores como de los empleadores.

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Ministerio de Trabajo

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo

Art. 3.- DEL MINISTERIO DE TRABAJO. - Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes:

1. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.
2. Informar e instruir a las empresas y trabajadores sobre métodos y sistemas a adoptar para evitar siniestros y daños profesionales.
3. Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a Seguridad y Salud de los Trabajadores.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Art. 5.- Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.

4 Código de Trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de

descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código. 26

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Reglamento interno de trabajo

Capítulo x: Derechos y obligaciones de los trabajadores

Art. 32 Todo Colaborador de LOGIRAN S.A., percibirá una remuneración justa de acuerdo a las funciones que desempeñe, más beneficios que por ley le corresponda y los demás previstos en el Código de Trabajo.

Art. 33.- Obligaciones del trabajador en general

Sin perjuicio de las obligaciones específicas establecidas en este Reglamento y en el Art. 45 del Código del Trabajo, los Colaboradores de la Compañía en general están obligados a:

1. Ejecutar con esmero y eficiencia todas las tareas principales y accesorias, dentro de su jerarquía, mandato y cargo, que de acuerdo a la organización de la Compañía, le correspondan sin excluir los contemplados en Leyes, Reglamentos, Manuales Internos, Directivas y Resoluciones vigentes.
2. No ser dueño ni accionista, por sí o por interpuesta persona, de negocios o actividades que constituyan competencia a la Compañía o actividades vinculadas con industrias de objeto social similar a LOGIRAN S.A.; tampoco podrá ser colaborador de esta clase de negocios. Salvo autorización expresa del representante legal de la Compañía.
3. Asistir cumplidamente a su centro de trabajo y encontrarse puntualmente en el lugar que se le hubiese asignado para el desempeño de sus funciones.

1. Presentarse en el lugar de trabajo en óptimas condiciones de sobriedad, es decir sin haber ingerido alcohol, drogas, fármacos o en todo caso cualquier sustancia psicotrópica o estupefaciente.
2. Respetar a sus superiores, mantener buenas relaciones con sus compañeros, conservar la más estricta disciplina en el trabajo, realizar sus labores con puntualidad y esmero y cumplir fielmente las órdenes recibidas.
3. Cumplir las disposiciones contenidas en las circulares emitidas por el Gerente General, Jefatura Administrativa y de sus superiores en general.
4. Conservar buena conducta, actuar dentro de las más estrictas normas de moral y ética, cultivar y promover la armonía con los demás Colaboradores durante las horas de trabajo.
5. Cuidar las herramientas, instrumentos, útiles, valores y equipos que le sean asignados para el desempeño de sus funciones; e informar oportunamente al Jefe inmediato sobre anomalías, fallas o desperfectos de los mismos.
6. Usar dentro de las horas de labor, los uniformes, guantes, mascarillas, botas y otros implementos que proporcione la Compañía y que deberán ser devueltos a la culminación de su contrato de trabajo o cuando la Compañía lo requiera.
7. Actuar en todo momento con el debido cuidado, a fin de evitar lesiones, accidentes personales y daños materiales, así mismo, a sus compañeros o terceros.
8. Comunicar los cambios que pudiera producirse en su estado civil, domicilio, nacimiento de hijo o fallecimiento de algún familiar directo inscrito en los registros de la Compañía, dentro de las 48 horas de producido estos hechos o circunstancias
9. Notificar oportunamente por teléfono o por otro medio al alcance, al jefe inmediato o al que lo estuviera reemplazando en los casos de ausencia o retraso; tan pronto se produzca el retorno al trabajo se deberá presentar la respectiva justificación al jefe inmediato, quien

notificará al Dpto. de Recursos Humanos para la aplicación de las acciones correspondientes.

10. Evitar el desperdicio o gastos innecesarios de bienes de la Compañía. Utilizar con todo esmero los implementos que se les haya proporcionado para su trabajo. Cuidar de los bienes de la Compañía y defender los intereses de ésta, evitándole perjuicios y daños.
11. Acatar rigurosamente las medidas de prevención de riesgos de trabajo que establece la Ley, el presente Reglamento y las que la Compañía ha dictado y/o dictara posteriormente por medio de rótulos, folletos, comunicaciones, etc.
12. Notificar inmediatamente a su superior cualquier acto que ponga en riesgo los bienes de la Compañía, la integridad de las personas o constituya una violación a este Reglamento o sea ilegal o inmoral, o en todo caso cualquier acción u omisión de colaboradores de la Compañía o terceras personas, que pueda afectar el servicio que la Compañía brinda a terceros.
13. Cumplir las disposiciones normativas acerca de la protección de los bienes de la Compañía o de aquellos que específicamente se encuentran bajo su custodia.
14. Usar y conservar durante el desempeño de sus funciones, los implementos de protección y/o seguridad e higiene que se le haya otorgado.
15. Actuar en todo momento con el debido cuidado, a fin de evitar accidentes personales y daños materiales, así mismo, a sus compañeros o terceros.
16. Cuando las necesidades de atención lo requieran, los colaboradores están obligados a desempeñar, aparte de sus obligaciones específicas, otras labores.

2.2.1 Variables de la Investigación. Conceptualización

Variable Independiente

- **Plan de ascenso.** - se define como un proyecto de formación individual con uno o varios trabajadores de la empresa y que se debe pactar con el trabajador, teniendo en cuenta los efectos y objetivos que se pretenden, los compromisos del trabajador y la empresa, el tiempo en que se realizará, un perfil biográfico, de formación y trayectoria entre otros factores de cuadro de competencias que influirán en la empresa para crear un plan de formación continuada y la evaluación. (Gestion.org, 2020)

Variable dependiente

- **Desempeño laboral.** - Es una evaluación a nivel individual importante para el éxito de toda compañía, es una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de Recursos Humanos es el encargado de la administración de la evaluación cuyo fin es determinar que tan bien o mal hacen los empleados su trabajo. (Sy Corvo, Lidefer.com, 2020)

Empresa

Según Banda (2016) define empresa como una organización o institución creada y formada por una persona o conjunto de personas que se dedican a una actividad económica concreta, para conseguir unos objetivos que luego se conviertan en beneficios.

Para Chiaventano (1993) una empresa es "una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos" (p.4), es decir se considera una organización social porque conlleva un conjunto de personas para que, mediante sus conocimientos y desarrollo dentro de la entidad, puedan llegar al objetivo por la que ésta fue creada.

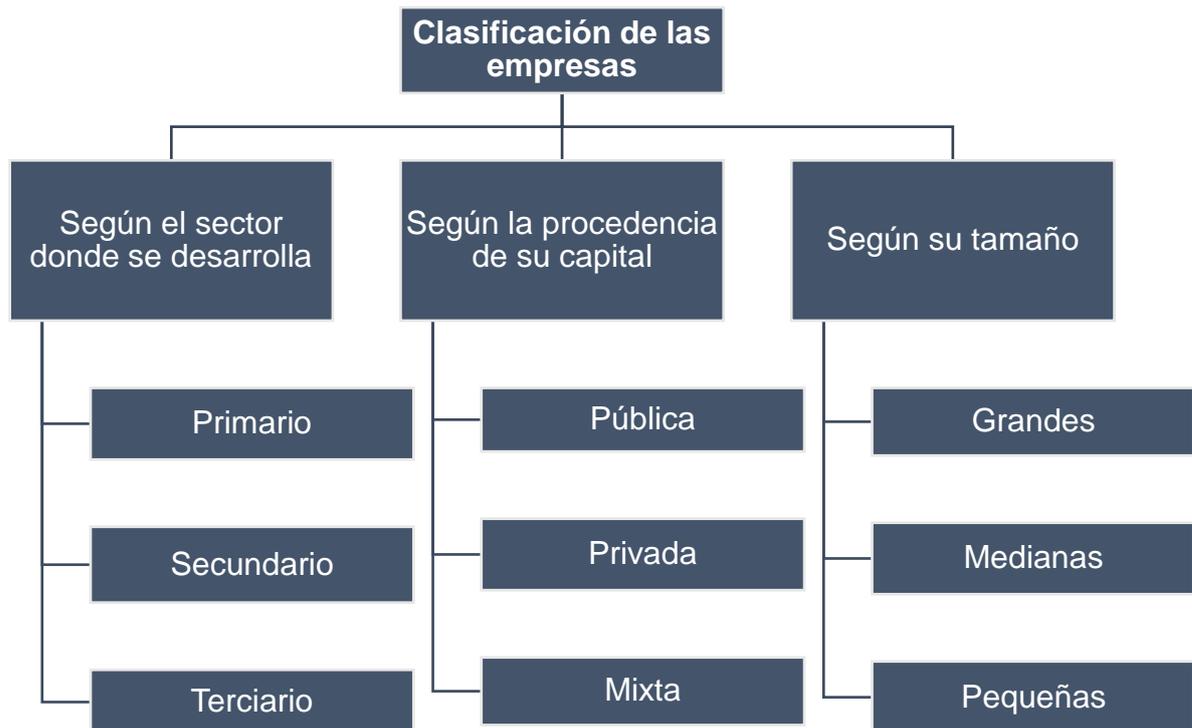
Más allá de llegar al objetivo que se plantea una empresa, debe considerar tener una misión establecida, definir sus políticas y reglamentos con las que se vaya a manejar y seguir las normativas de acuerdo a las leyes establecidas en el país.

Clasificación de las empresas

Según la procedencia del capital: las empresas pueden clasificarse en:

- **Empresas públicas:** son aquellas que pertenecen al sector público de cada Estado, administración central o local.
Son creadas mediante decretos presidenciales y su principal objetivo es buscar el bien común de la colectividad. (Conceptodefinicion.de, 2019).
- **Empresas privadas:** son aquellas cuya administración está a cargo de personas particulares. Su principal objetivo es maximizar ventas, beneficios y cuotas del mercado. (Raffino M. , 2020).
- **Empresas mixtas:** incluye a aquellas empresas en las que el sector público como privado tiene participación dentro de ella.

Este tipo de empresa representa una gran oportunidad para aquellas medianas y pequeñas empresas que requieren de gran inversión de capital para ofrecer al mercado nuevos productos, lo que la hace más competitiva frente a otras empresas más grandes. (Conceptodefinicion.de, 2019)



Clima Laboral

Según la definición de (Sánchez, 2010), clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y en la productividad empresarial. Mantener un buen clima laboral es un aspecto clave para mantener un rendimiento alto.

La calidad del clima laboral y el mantenimiento en buen estado de ésta, depende en mayor medida de los mandos altos de la organización, porque

son ellos quienes dirigen la empresa y establecen las pautas de cómo desarrollarse dentro de ella.

El clima laboral, depende de los siguientes factores:

- **Diseño y estructura organizacional:**
Implica el tamaño de la empresa, los niveles de jerarquía presentes, la cooperación dentro de la organización y la delegación de funciones, de esto se deriva al tipo de relación que se presenta entre jefes y subordinado, los jefes son líderes y como tal deben presentar un liderazgo flexible y adaptable, que implica que ante cualquier circunstancia que se presente debe tomar la actitud correcta.
- **Medio ambiente y entorno general:** aspectos que son percibidos por el colaborador y que repercuten en su comportamiento dentro de la empresa, entre ellos se presenta las relaciones interpersonales que se generan dentro de la empresa, son relaciones que deben ser sanas y fluidas, para que no haya malos entendidos o disgustos entre los colaboradores, ya que repercuten en la productividad de la empresa.
- **La Dirección de Recursos humanos:**
Que consiste en la gestión del departamento en aspectos como sueldos y salarios, comunicación, dirección, manejo y solución de conflictos.
- **Situación psicológica del trabajador:**
Engloba las normas, valores y actitudes que tiene el trabajador y cómo influye en su comportamiento y compromiso en la organización.
En muchas ocasiones el compromiso dependerá de la percepción que ellos tengan hacia la empresa y ésta tenga hacia ellos. Según (Sánchez, 2010) los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad.

Medición del clima laboral

Para corroborar la existencia de un buen clima laboral en la organización, la herramienta útil que permite conocer este aspecto es mediante una encuesta de clima laboral, en donde se identificará si la fuerza laboral de la organización se siente bien dentro de ella.

Plan de Carrera en las organizaciones

Un plan de carrera, según lo explica Gelvis, Molano, y Riaño (2015) es un proceso que surge a raíz de la necesidad de las organizaciones por encontrar una forma de fomentar el desarrollo de su personal y alcanzar los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

Para Alles (2009) un plan de carrera implica el diseño de un esquema teórico sobre el cual sería la carrera dentro de un área determinada para una persona que ingresa a ella, usualmente desde la posición inicial.

Para el trabajador se trata de un aspecto positivo en su vida profesional lo que logra que se sienta motivado en su entorno laboral.

Según Gelvis et al. (2015) un plan de carrera se debe diseñar de acuerdo a las características y necesidades de la organización, debe considerar la visión, la misión, los valores y la cultura corporativa. Es importante también tomar en cuenta el desarrollo del personal y los intereses individuales de ellos.

Chiaventano (1993) define carrera como la sucesión o secuencia de puestos que una persona ocupa a lo largo de su vida profesional, la carrera supone un desarrollo profesional y gradual y la ocupación de puestos cada vez más altos y complejos. Al aplicar a un plan de carrera, muchas empresas observan el potencial del trabajador, lo desarrollan y lo capacitan para que pueda ocupar un cargo de mayor jerarquía en la organización.

Las personas que están dentro de una empresa, buscan y anhelan hacer carrera en ella, que se le brinde la posibilidad de tener ascensos, que pueda adquirir nuevos conocimientos que le permita enriquecer sus competencias para que en conjunto logren cumplir con el objetivo de la organización.

(Bohlander & Snell, 2007) Señalan tres movimientos que se pueden generar en el plan de desarrollo de una persona: el ascenso, en donde la persona es promovida a un cargo más alto con más responsabilidades y requisitos de habilidades; la transferencia, donde se realizan un cambio horizontal en el cual la persona llega a un cargo con un nivel de responsabilidad parecido, pero los cambios le ayudaran a obtener más conocimientos; y la transferencia descendente o degradación, donde las personas pasan a un cargo inferior.

Son los departamentos de talento humano quienes se encargan de dar a conocer al personal de la organización sobre los planes de carrera existentes dentro de ésta y cuáles son los requisitos que los colaboradores deben tener para aplicar a uno de estos.

Alles (2009) menciona tres requisitos que hay que tomar en cuenta durante el diseño de un plan de carrera, ellos son:

1. El conocimiento: corresponde a toda la información que una persona adquiere sea por la experiencia o por la educación.
2. La competencia: se trata de las características de personalidad, acaecidas en comportamientos, que conllevaran a un excelente desempeño en el puesto del trabajo.
3. La experiencia: es a través de ella donde se adquieren los conocimientos, por lo que puede contar como requisito los años de experiencia que una persona debe tener para aplicar al cambio dentro de la organización.

Beneficios de implementar Planes de Carrera

- Favorece la retención de empleados: aquellos empleados que tienen conocimiento del plan de carrera existentes en la empresa donde laboran, desean permanecer en ellas, porque observan que se encuentran en una organización que se preocupa por ellos y destinan fondos para el desarrollo de las carreras de sus colaboradores.
- Provee satisfacción a los empleados: los trabajadores se sienten mejor y más seguros cuando pueden utilizar sus conocimientos, experiencias y competencias en sus puestos de trabajo.
- Mejora el rendimiento organizacional: cuando la organización cuenta con personas preparadas para asumir puestos de mayor responsabilidad, la empresa en su conjunto tendrá un rendimiento mayor, permitiéndole una mejora en su desempeño global.

Los planes de carrera se potencian, cuando los jefes también se involucran, son una guía para sus colaboradores y los apoyan.

Teorías motivacionales

La motivación según Naranjo (2009) se trata de un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige.

La motivación es el causal que explica el porqué del comportamiento de las personas, según Santrock (2002) indica que el comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido. La motivación es el resultado de la interacción entre una persona y una situación.

Robbins y Coulter (2005) define motivación como los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual, donde prevalecen tres elementos claves:

- El esfuerzo.
- Los objetivos organizacionales
- La satisfacción de necesidades

Una persona motivada se esfuerza mucho lo que permitirá que puede ser ayuda para alcanzar los objetivos organizacionales y con eso la satisfacción de necesidades.

Las teorías motivacionales se pueden dividir en teorías motivacionales de contenido y teorías motivacionales de proceso. Las teorías de contenido, estudian y consideran aspectos que pueden motivar a las personas, mientras que la segunda, toman en cuenta el proceso de pensamiento por el cual estas se motivan.

Dentro de las teorías de motivación se mencionan a las de Maslow, Adelfer, McClelland, Herzberg y McGregor (Teoría X e Y).

Teoría de Maslow (Jerarquía de las necesidades)

La teoría de Maslow indica que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades:

1. Fisiológicas, refiriéndose a alimento, bebida, vivienda, satisfacción sexual y otras.
2. De seguridad y protección al daño físico y emocional.
3. Sociales, como el afecto, amistad y sentido de pertenencia.
4. Autoestima, donde incluye el prestigio, estatus y autoestima

5. Autorrealización, crecimiento, logro del propio potencial y autosatisfacción, es el impulso para convertirse en lo que uno es capaz de hacer

Santrock (2002) indica que estas necesidades humanas están ordenadas según una jerarquía y cuando las que son prioritarias están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior.

Las necesidades se satisfacen mediante el siguiente orden, en primer lugar, las necesidades básicas o necesidades de nivel inferior que son las fisiológicas y las de seguridad, luego vienen las necesidades secundarias o necesidades de nivel superior, que encierra las sociales, de autoestima y autorrealización, este caso se da, porque según Daft (2005) las personas buscan satisfacer sus necesidades básicas y luego ascender en la búsqueda de satisfacer sus necesidades más complejas.

La separación de las necesidades en los dos grupos radicaba en que aquellas necesidades de nivel superior son satisfechas internamente, mientras que las de nivel inferior

Maslow también indica que una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de funcionar como motivadores, lo que implica que para motivar a los trabajadores en la realización de sus labores es necesario permitirles satisfacer sus necesidades insatisfechas (Araya & Pedreros, 2013).

Teoría X y teoría Y de McGregor

La teoría X presenta un punto de vista negativo de las personas, supone que los trabajadores tienen poca ambición, les disgusta trabajar, no les gusta ser responsables y para que puedan trabajar con eficacia, necesitan de un control estricto.

La teoría Y presenta un punto de vista positivo, supone que los trabajadores pueden dirigirse a sí mismos, aceptan y buscan tener responsabilidades y consideran el trabajo como una actividad natural.

La teoría X suponía que las necesidades de nivel inferior dominaban a los individuos y la teoría Y suponía que las necesidades de nivel superior eran las dominantes.

Teoría de Alderfer

Alderfer reduce las cinco necesidades de Maslow a solo tres, que son las siguientes:

- 17.Las necesidades de existencia, que consiste en la necesidad de bienestar físico.
- 18.La necesidad de relación, donde incluye las relaciones interpersonales.
- 19.La necesidad de crecimiento, que envuelve el desarrollo y crecimiento personal.

Alderfer en el año 1969 establece que, en la aparición de una nueva necesidad, no es imprescindible que se hayan cubierto de manera suficiente las inferiores, él encontró que el movimiento de la jerarquía de necesidades no es solo en orden ascendente, porque las personas pueden retroceder en la jerarquía con el objetivo de satisfacer una necesidad ya satisfecha (Araya & Pedreros, 2013).

Entre la teoría de Maslow y Alderfer, se pueden encontrar similitudes, como en el caso de la necesidad de existencia de Alderfer, puede representar a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow. Y la necesidad de relación, (que por Maslow representa la necesidad social) y de

crecimiento, la cual representa las necesidades de autoestima y autorrealización.

Teoría de McClelland

McClelland en 1961, establece que existen tres motivaciones en las personas, éstas son:

4. Las necesidades de logro: que es el estímulo para sobresalir, obtener logros con relación a una serie de normas y luchar para tener éxito.
5. Las necesidades de afiliación o de pertenencia: es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas
6. Las necesidades de poder: es la necesidad de hacer que otros se comporten como no se comportarían de otro modo.

Hay autores que sostienen que estas necesidades son motivaciones sociales, porque se aprenden de una manera no consciente, como resultado de la interacción con el medio que lo rodea.

Naranjo (2009) indica que la importancia de estas necesidades radica en que predisponen a las personas a comportarse en formas que afectan de manera crítica el desempeño en muchos trabajos y tareas. Así las personas con una alta necesidad de logro, buscan distinguirse por hacer bien las cosas y disfrutan de situaciones en la que pueden tomar responsabilidades. Las personas que tienen una alta necesidad de poder, buscan controlar a los demás y que se haga lo que ellas desean. Por su parte, las personas con una alta necesidad de afiliación tienden a interesarse y a pensar con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales (Santrock, 2002).

Comparando la teoría de McClelland con los estudios de Maslow, se puede señalar que el poder podría considerarse un tipo de necesidad social o de estimación, porque se refiere a las relaciones con las personas y el estatus, guardando relación también con la necesidad de seguridad.

La necesidad de afiliación es lo que Maslow puede denominar necesidad social y la necesidad de logro puede guardar similitud con la necesidad de autoestima o la autorrealización.

Teoría de Herzberg

Herzberg centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Herzberg creía que las actitudes de los individuos hacia el trabajo determinaban el éxito o el fracaso.

Propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relaciona con factores intrínsecos los cuales se relacionan con el contenido del trabajo (el trabajo, la responsabilidad, y el reconocimiento, entre otros) mientras que la insatisfacción en el trabajo guarda relación con factores extrínsecos (relaciones con el supervisor, el salario y las relaciones con los compañeros, entre otros).

Así se puede argumentar que cuando las personas hablan de sentirse bien o satisfechas, están haciendo mención a los factores intrínsecos, cuando están presentes, pero no con la insatisfacción laboral cuando están ausentes.

En el escenario de que los trabajadores hablen de sentirse insatisfechos con el trabajo se refieren a los factores externos del mismo, los cuales guardan relación con la insatisfacción laboral cuando están ausentes, pero con la satisfacción cuando están presentes.

2.2.2 Glosario de términos

Empresa.

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (Real Academia Española , 2001)

Trabajo

Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital. (Real Academia Española , 2001)

Ascenso

Promoción a mayor dignidad o empleo. (Real Academia Española , 2001)

Ambiente organizacional

Es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (Peralta, 2020)

Desarrollo laboral

El desarrollo profesional es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo. (Universidad de Champagnat, 2001)

Comunicación organizacional

Es el envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de algún tipo de organización con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado. (Editorial Etecé, 2021)

Relaciones Interpersonales

Es el modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses y actividades sociales. (Editorial Etecé , 2021)

Trabajo en equipo

Es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto. (Significados.com, 2018)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

Ransa Operador Logístico, comenzó sus actividades comerciales en Perú en el año 1939, siendo actualmente líder en ese país y contando con más de 7000 colaboradores, quienes son capacitados y especializados para atender los diversos requerimientos de los clientes.

Cuentan con operaciones, además del Perú, en países como Bolivia, Ecuador, Colombia, El Salvador, Guatemala y Honduras.

En Ecuador inició sus operaciones comerciales en el año 2004, donde cuenta con brindando los servicios de logística, archivaje, distribución y almacenaje.

Tiene la sede principal en la ciudad de Guayaquil, en el km 22 vía a Daule y cuenta con una sucursal en la ciudad de Quito, en el Parque Industrial sur.

Entre sus principales clientes están: Supermercados Santa Maria, Unilever, Sumesa, Sucrocan, Alicorp, Cervecería Nacional, Quala, entre otros.

Ilustración 1 Presencia de Ransa Ecuador



Fuente: Información inducción corporativa – Ransa Ecuador

3.1.1 Historia

Ransa Comercial fue constituida en el año 1939 en Perú, bajo la razón social de Reprensa Algodonera y Almacén Nacional S.A, empresa que se dedicaba al almacenaje y reprensaje de fardos de algodón para la exportación.

Tenía sus instalaciones en los puertos de Callao, Cerro Azul, Pisco, Paita y Huacho.

Para el año 1950, Ransa amplió sus actividades, brindaba servicios de operador de carga nacional e internacional, participó activamente en el negocio naviero, de terminal de almacenamiento, para ello se crea Transportes Ransa S.A

En 1974 la empresa cambia de nombre a Ransa Comercial S.A ampliando los servicios que ofrecía, donde se incluía los de almacenaje simple, depósito autorizado de aduana y cámaras frigoríficas a quienes se le asignó el nombre de Frio Ransa, siendo los primeros en el Perú en este sector.

Los primeros almacenes para productos hidrobiológicos para el Perú fueron construidos por Ransa en el año 1983 con el fin de almacenar y procesar los productos refrigerados y congelados.

En 1998 la empresa inauguró su nuevo centro de distribución en San Agustín, siendo este el más grande y moderno del país.

En el mismo año la unidad de negocio de logística refrigerada obtuvo la certificación ISO 9002:1994.

En el 2003, Ransa comienza su proceso de internacionalización y empieza a aperturar oficinas en Bolivia, en las ciudades de Santa Cruz y La Paz.

Posteriormente en el 2004, comenzó las operaciones en Ecuador, al año siguiente en Guatemala y El Salvador.

Para el año 2007, se amplió la cartera de servicios de Ransa, ingresó al sector agroindustrial a través de la planta procesadora y packing, Torre Blanca, dedicada al procesamiento y comercialización de frutas y hortalizas destinadas para la agro exportación.

En el 2008 Ransa se extendió hacia Honduras, con la adquisición del Almacén Fiscal de Honduras S.A (ALMAHASA).

En el mercado colombiano Ransa ingresó con la compra de Frigoríficos Colombianos (Colfrigos) donde ofrecía además los servicios logísticos de Almacén General de Deposito a los sectores retail y consumo masivo de alimentos para secos.

En el mismo año, en Perú, Ransa compra Depósitos S.A (Depsa).

En el año 2015 la empresa comenzó con la logística refrigerada en Guatemala y Ecuador.

Ilustración 2 Tipos de servicio Ransa – Presencia en Latinoamérica



Fuente: Ransa.biz

3.1.2 Misión

Mejorar el nivel de la logística en los países en los que trabajamos ayudando a nuestros clientes a incrementar su valor a través de nuestros servicios y asesoría.

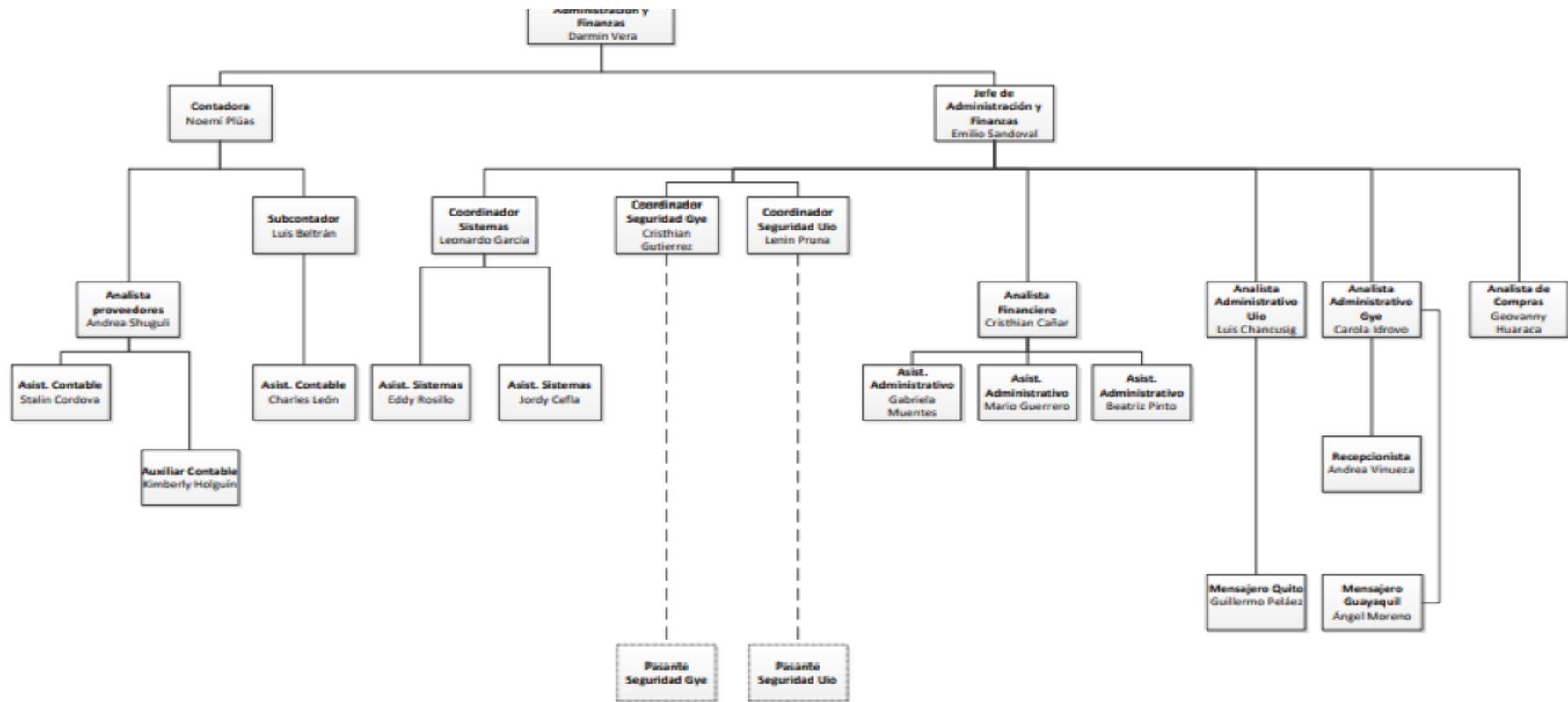
3.1.3 Visión

Ser una organización de clase mundial posicionada entre los primeros operadores de Latinoamérica con ventas superiores a \$600 millones al 2020.

3.1.4 Valores

- Honestidad
- Innovación
- Profesionalismo
- Compromiso
- Orientación al cliente

Ilustración 3 Organigrama Estructural



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha actualización
Miguel Troya	Celeste Coello	Darmin Vera	26/12/2018

Fuente: Información otorgada por el Departamento de Recursos Humanos
– Ransa

Tabla 1 Nómina Ransa Ecuador

Nómina Ransa Operador Logístico		
Área	Departamento/Operaciones	No. Colaboradores
Administrativa	Contabilidad	8
	Facturación y cobranzas	8
	Seguridad Industrial	2
	Recursos Humanos	6
	Compras	2
	Ventas	1
Operaciones Internas (Almacenes)	Almacenes varios Guayaquil	104
	Almacenes varios Quito	45
	Almacenes refrigerados Quito	23
	Almacenes Sta. María Quito	105
Operaciones externas (Distribución)	Distribución Sólidos Guayaquil	33
	Distribución Líquidos Guayaquil	64
	Distribución Sólidos Quito	14
Archivo	Archivo Guayaquil	29
	Archivo Quito	6

Elaboración: Autor

La empresa cuenta con 450 colaboradores a nivel nacional, distribuidos en las áreas que se muestran en la tabla 1.

La Tabla 2, muestra el personal que labora en la sede de Ransa en la ciudad de Guayaquil, un total de 21 personas prestan sus servicios en la sede.

Tabla 2 Personal Administrativo Ransa Guayaquil

Área Administrativa		
	Gerente Administrativo	Darmin Vera
	Jefe Administrativo y Financiero	Emilio Sandoval
	Coordinar de Seguridad	Cristhian Gutiérrez
Administrativo	Pasante Seguridad	Luis Pérez
	Analista Administrativo	Carola Idrovo
	Recepcionista	Andrea Vinueza
	Mensajero	Ángel Moreno
	Contadora	Noemi Plúas
	Analista contable	Andrea Shuguli
Contabilidad	Sub Contador	Luis Beltrán
	Asistente Contable 1	Charles León
	Asistente Contable 2	Stalin Córdova
	Asistente Contable 3	Kimberly Holguín
	Coordinar de Sistemas	Leonardo García
Sistemas	Asistente Sistema 1	Eddy Rosillo
	Asistente Sistema 2	Jordy Cedillo
	Analista Financiero	Cristhian Cañar
Finanzas	Asistente Administrativo 1	Mario Guerrero
	Asistente Administrativo 2	Beatriz Pinto
	Asistente Administrativo 3	Gabriela Muentes
Compras	Analista de compras	Geovanny Huaraca

Elaboración: Autor

Tabla 3 Tabla comparativa de rotación del personal año 2019

Cesantes Nacionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Almacenes GYE	15		1	1	5	1	1	2	1		2	5	
Almacenes UIO						1		1					
Archivo GYE		1		1									
Archivo UIO						1	1						
Administración		2				1		2					
Transporte UIO			1								1		
Transporte GYE						3	1		1		1		
TOTAL CESANTES	15	3	2	2	5	7	3	5	2	0	4	5	
ACTIVOS NACIONALES	270	268	271	270	271	272	270	275	275	275	270	270	
INDICE ROTACIÓN	6%	1%	1%	1%	2%	3%	1%	2%	1%	0%	1%	2%	PROMEDIO 2%

Elaboración: Autor

La tabla anterior agrupa los datos del 2019 con respecto a la rotación del personal de la empresa Ransa Operador Logístico a nivel nacional dentro de ese periodo.

La rotación de personal según lo define (Polo, 2021) “Es el volumen de trabajadores que entran y salen de una empresa, por alguna causa”, mediante él se puede medir el desempeño de una organización.

Para determinar el índice de rotación se aplicó la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Número de empleados que renunciaron}}{\text{Número promedio de empleados en el mismo período}} \times 100$$

En la cual se determinó que a nivel nacional el mes de Enero del 2019 representó el mes con la tasa de rotación del personal más alta en el año, muchos factores pueden influir en que sea el mes del año con la tasa más alta, como por ejemplo, los colaboradores se encuentran insatisfechos con las políticas de la empresa, con el ambiente de trabajo; hay falencias en el proceso de reclutamiento del personal, es el comienzo de un nuevo periodo fiscal lo que implica que la empresa quiera realizar algunas modificaciones, etc.

En otro escenario, el mes con la tasa más baja de rotación de personal en el 2019 fue en el mes de octubre, teniendo el 0%, lo que significa que ningún empleado renunció o se desvinculó de la empresa.

A nivel general se observa una fluctuación entre el 1 y el 2% en la tasa del índice de rotación del personal.

3.1.5 Proveedores

Ransa Operador logístico, a la actualidad cuenta con un total de 135 proveedores que prestan el servicio de transportación.

Entre los más fuertes se incluyen:

Tabla 4 Proveedores principales Ransa Operador Logístico

RUC	RAZÓN SOCIAL
0104215330001	JUELA UZHO CARLOS ALEJANDRO
0401829064001	BRAVO LUNA JHON FREDY
0502355233001	HECTOR ANIBAL MORENO TRAVEZ
0502727100001	VIRACOCHA LLANO LUIS ADOLFO
0907697890001	EDWIN ANDRES PADILLA SANCHEZ
0910806710001	MONTOYA QUINTERO ANGELA ORFELINA
0913258828001	SILVA NARANJO NARCISA ELIZABETH
0915633101001	ARELLANO BURGOS ALBERTO FRANCISCO
0916377237001	CHOEZ PENAFIEL JOSE IVAN
0919171082001	GENOVEFFA VANESA TAIANO RODRIGUEZ
0922791660001	JARAMILLO CEDEÑO ABRAHAN ISAIAS
0924827967001	ALVAREZ ACOSTA RICHARD ANDRES
0924863848001	TORRES MUÑOZ RICARDO BAYARDO
0925103202001	PARRA CONTRERAS ANGEL GUILLERMO
0927259226001	ROBAYO VILLACRES DANIEL JOSUE
0927293803001	ACURIO BONILLA DAVID ISRAEL
0940846918001	SUAREZ PEREZ KATHERINE MICHELLE
0990159998001	INEM C.A.
0990588333001	PROVICA, PROTECCION Y VIGILANCIA
0991403566001	JAIAC S.A
0992184574001	PREMIUMTECH SA
0992211237001	ESLIVE SA
0992264500001	ANNILUNCH SA
0992698209001	CLEANSTAR S.A.
0993043966001	ESTIBAS JQ ESTIBAS S.A.
0993049247001	DPRISSAL C.A.
0993109231001	COMPAÑIA ESTIBADORA DEL GUAYAS
0993213217001	ARH METALMECÁNICA & HIDRÁULICA C.A.

v

3.1.6 Clientes

Los clientes con los que cuenta la empresa a nivel nacional bordean los 30, entre los más importantes están:

Tabla 5 Principales clientes de Ransa Operador Logístico

	Supermercados Santa María
	Unilever
	Sumesa
	Cervecería Nacional
	Alicorp
	Quala
	Atimasa
	Omnilife

	Kimberly
	Tía
	Dipor
	Sucrocan

3.1.7 Competidores

Son cuatro los competidores principales que tiene Ransa, Agunsa, Yobel, Holtrans Logistic e Inlog; siendo el grupo Agunsa es el principal y más fuerte competidor, debido al abanico de servicios que esta empresa ofrece, como lo son Agenciamiento marítimo, representaciones aéreas, concesiones y operaciones en terminales, logística, depósito de contenedores, etc.



3.2 Diseño de Investigación

Un diseño de investigación, según (Ayala, 2020) es el marco con el que un investigador planifica su investigación, se incluye en él el tipo de investigación, el objetivo, las técnicas, población, análisis de datos y el procedimiento para realizar el estudio.

Un diseño de investigación presenta características, que se las detalla a continuación:

Neutralidad. - indica que la investigación no debe contener opiniones personales ni estar relacionada a algún sesgo ideológico. Debe ser objetiva.

Fiabilidad. - hace referencia a mostrar o indicar como será el proceso para la recopilación de información y como se analizará.

Validez. - una investigación solo es válida si utiliza técnicas o herramientas de medición adecuadas, que permitan al investigador medir los resultados que obtenga.

Generalización. - que se pueda aplicar a grupos mas grande los resultados de la investigación, no sólo en la muestra objeto de estudio.

3.2.1 Tipos de investigación

(Hernández R. , 1991) Define así los siguientes conceptos:

Investigación Cuantitativa: el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento.

Investigación Cualitativa: Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Esta investigación tendrá enfoque mixto, será cualitativa, ya que por medio de una ficha técnica se podrá observar el trabajo de los colaboradores y será cuantitativa, ya que se harán tabulaciones de las encuestas que se realicen.

Investigación Explorativa

- Busca una vision general de un nuevo tema de estudio.

Investigación Descriptiva

- Busca dar a conocer la estructura o el funcionamiento de un tema en especifico.

Investigación Explicativa

- Busca encontrar las leyes que determinan cierto comportamientos.

Investigación Correlacional

- Es la que permite medir dos variables y establecer una relación estadística entre ellas, sin incluir variables externas.

Fuente: (Raffino M. E.,

Para efecto del presente trabajo de investigación, se realizará una investigación descriptiva y explicativa porque permitirá comprender los problemas que se presentan en la organización con respecto a los planes de ascenso; además de que por medio del árbol de problemas se pudo determinar las causas y efectos de la situación conflicto, lo que permite poder analizar aquellas fallas presentes en la organización y hacer los correctivos correspondientes.

3.3 Población y Muestra

Según (Lopez, 2004), la definición de población y muestra es la siguiente:

3.3.1 Población

es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

3.3.1.1 Tipos de población

Población Finita

- Es aquella población que está compuesta por un número pequeño de elementos, artículos o sujetos

Población Infinita

- Es aquella población que está compuesta por un número grande de elementos, es decir aquella población que no tiene fin, no se conoce el tamaño.

Fuente: Fuente especificada

Tabla 6 Población del área administrativa

	Área Administrativa	Muestra
Administrativo	Jefe Administrativo y Financiero	1
	Coordinar de Seguridad	1
	Pasante Seguridad	1
	Analista Administrativo	1
	Recepcionista	1
	Mensajero	1
Contabilidad	Contadora	1
	Analista contable	1
	Sub Contador	1
	Asistente Contable 1	1
	Asistente Contable 2	1
	Asistente Contable 3	1
Sistemas	Coordinar de Sistemas	1
	Asistente Sistema 1	1
	Asistente Sistema 2	1
Finanzas	Analista Financiero	1
	Asistente Administrativo 1	1
	Asistente Administrativo 2	1
	Asistente Administrativo 3	1
Compras	Analista de compras	1
	TOTAL	20

Elaboración: Autor

3.3.2 Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

Para el presente trabajo de investigación, la población corresponde al total de colaboradores de Ransa Ecuador.

Para la muestra se toma en consideración al personal que pertenece al área administrativa, que suman una totalidad de 20 empleados

Por la totalidad de la muestra, que es menor que 100, no se requiere aplicar formula alguna.

3.3.2.1 Tipo de muestra

Tipo de muestra probalística: Según Enciclopedia Económica (Economica, 2019) El muestreo probalístico es un tipo de muestra estadística, utilizando la selección aleatoria.

Tipo de muestra no probalística

En esta investigación se trabajará con el Muestreo no probabilístico, según una publicación en (Enciclopedia Económica, 2019) define este término como una técnica que se usa en la muestra estadística que no permite que todos los individuos de una población a investigar, posean las mismas oportunidades de selección.

Tabla 7 Muestra del área administrativa

Área Administrativa		Muestra
Administrativo	Jefe Administrativo y Financiero	1
	Coordinar de Seguridad	1
	Pasante Seguridad	1
	Analista Administrativo	1
	Recepcionista	1
	Mensajero	1
	Contabilidad	Contadora
Analista contable		1
Sub Contador		1
Asistente Contable 1		1
Asistente Contable 2		1
Asistente Contable 3		1
Sistemas		Coordinar de Sistemas
	Asistente Sistema 1	1
	Asistente Sistema 2	1
Finanzas	Analista Financiero	1
	Asistente Administrativo 1	1
	Asistente Administrativo 2	1
	Asistente Administrativo 3	1
Compras	Analista de compras	1
TOTAL		20

Elaboración: Autor

3.4 Técnicas para recopilar información

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se trabajó con encuestas para levantar la información requerida.

La elaboración de las preguntas para la encuesta fue basada en el modelo de **Escala de Likert**, que según la definición de (García, 2020) indica que se trata de una herramienta de medición que sirve para evaluar la opinión de una persona sobre un tema, producto o servicio.

La evaluación se realiza a través de un cuestionario de preguntas cerradas con cinco niveles:

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

Sin embargo para la elaboración de la encuesta se consideración solo las siguientes opciones:

1. En total desacuerdo
2. Medianamente de acuerdo
3. Totalmente de acuerdo

3.5 Diseño de la encuesta

Encuesta de satisfacción laboral

Objetivo:

El objetivo de esta encuesta es analizar la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de Ransa Operador Logístico, que pertenecen al área administrativa de la compañía.

Seleccione su género

- Masculino
- Femenino
- No está seguro
- Otro

1. ¿Cuál es su rango de edad?

- 18 a 25
- 26 a 33
- 34 a 41
- 42 en adelante

2. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en Ransa Operador Logístico?

- De 0 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 20 años
- De 21 años o más

3. ¿Se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que le brinda la empresa?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Se siente satisfecho con el nivel de seguridad que le ofrece su trabajo?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Considera usted que la empresa en la que labora le da la oportunidad de ascender de cargo?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Considera usted que la empresa le daría todo el apoyo para culminar su preparación personal?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Se siente satisfecho con el reconocimiento que le brinda la empresa al trabajo que realiza?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿La remuneración que percibe le alcanza para satisfacer sus necesidades básicas como: alimentación, vivienda, vestuario y salud?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Sus opiniones son consideradas en la toma de decisiones dentro del departamento?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

4 CAPÍTULO IV

4.1 Análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Análisis de la encuesta a los colaboradores del área administrativa de Ransa Operador Logístico

Objetivo: Analizar la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de Ransa Operador Logístico, que pertenecen al área administrativa de la compañía.

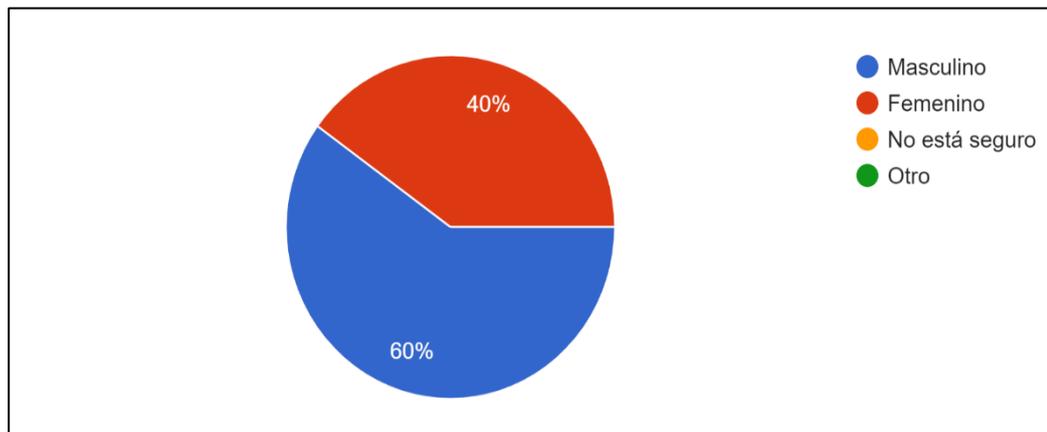
1. Género de los encuestados

Tabla 8 Género

Género	
Femenino	8
Masculino	12

Elaboración: Autor

Gráfico 1 Género



Elaboración: Autor

Según como se aprecia en el gráfico, del total del personal que labora en el área administrativa de Ransa, el 40% corresponde a mujeres, mientras que el 60% restante corresponde a hombres.

Hay más hombres que mujeres laborando en esta área de la empresa.

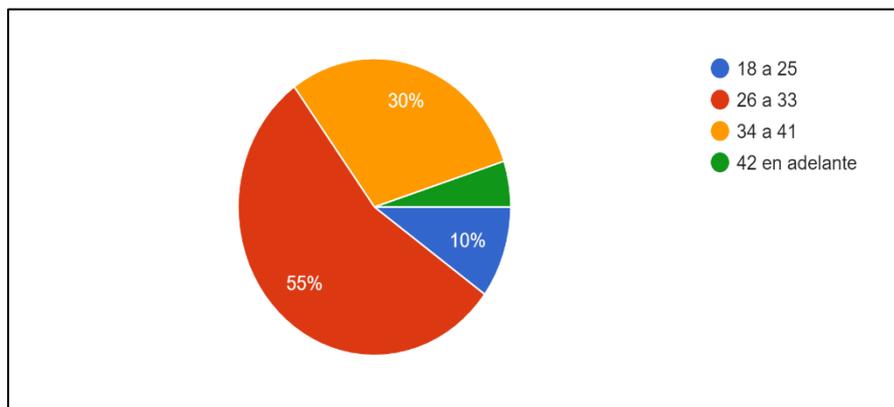
2. Rango de edad

Tabla 9 Rango de edad

Rango de edad	
18 a 25	2
26 a 33	11
34 a 41	6
42 en adelante	1

Elaboración: Autor

Gráfico 2 Rango de edad



Elaboración: Autor

El 55% de los encuestados tiene un rango de edad entre los 26 a 33 años, nos demuestra que hay una población joven que se desenvuelve en el departamento que es el caso de estudio.

Tener personal joven en una empresa, los jóvenes son más proactivos y dan todo de sí en el área donde se desenvuelvan.

A esta población le sigue aquellos cuyo rango de edad está entre los 34 a 41.

Por los niveles de edad se puede deducir que se tratan de profesionales quienes laboran en esta área.

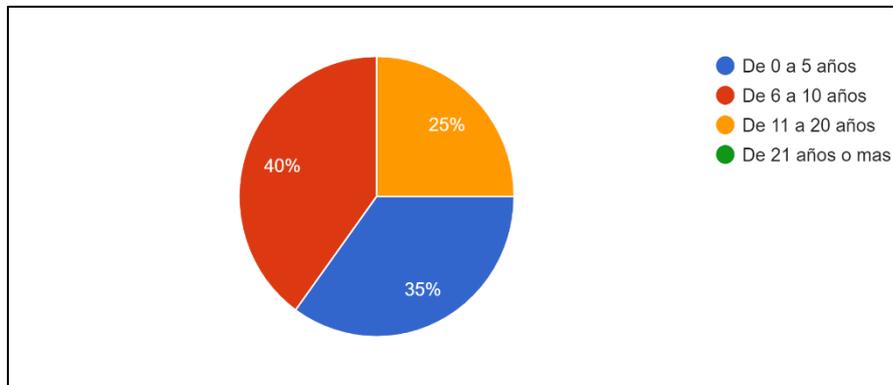
3. Tiempo de trabajo

Tabla 10 Tiempo de trabajo

¿Hace cuánto tiempo trabaja en Ransa Operador Logístico?	
De 0 a 5 años	7
De 6 a 10 años	8
De 11 a 20 años	5
De 21 años o mas	0

Elaboración: Autor

Gráfico 3 Tiempo de trabajo



Elaboración: Autor

El 40% de los encuestados trabaja en Ransa desde hace más de 6 años, este índice nos demuestra la estabilidad laboral que presente la empresa para con sus colaboradores, ya que además está el 25% de los encuestados que tiene más de 10 años laborando en la compañía

Hay un grupo de encuestados que indicaron que tienen trabajando en la empresa menos de 5 años.

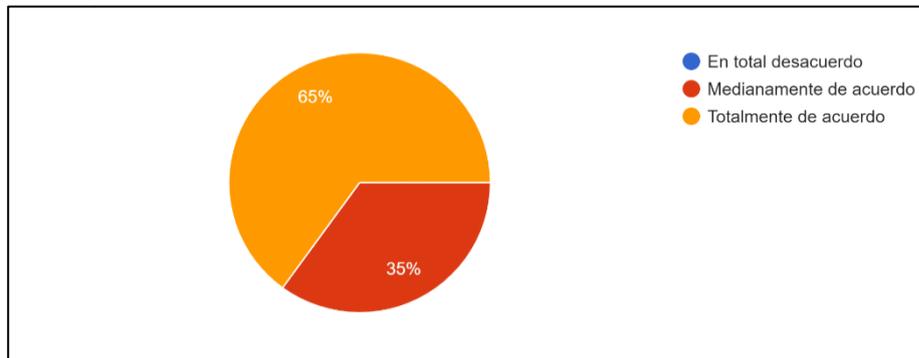
4. Estabilidad laboral

Tabla 11 Estabilidad Laboral

¿Se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que le brinda la empresa?	
En total desacuerdo	0
Medianamente de acuerdo	7
Totalmente de acuerdo	13

Elaboración: Autor

Gráfico 4 Estabilidad Laboral



Elaboración: Autor

El 65% de los encuestados, que corresponden a 13 personas de la muestra indicaron que se encuentran satisfechos con la estabilidad laboral que la empresa les ofrece, se sienten seguro en sus puestos de trabajo.

El 35% indicó que se encuentran medianamente de acuerdo, puede haber algún factor dentro de la compañía, que no les brinda esa seguridad de sentirse estables dentro de sus funciones, corresponden a 7 personas dentro del departamento.

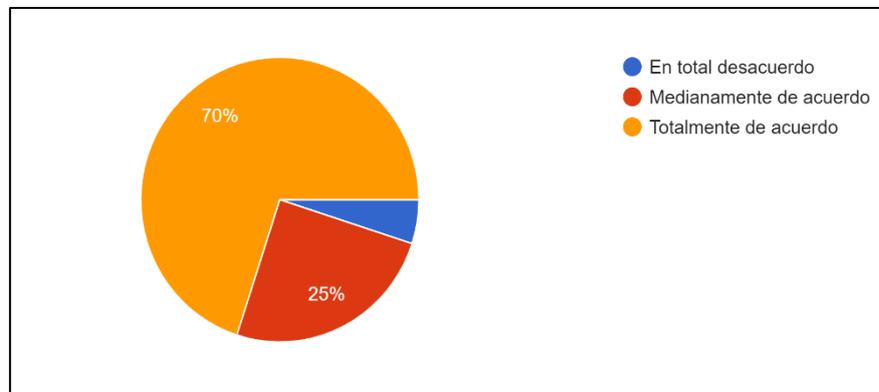
5. Nivel de seguridad

Tabla 12 Nivel de seguridad

¿Se siente satisfecho con el nivel de seguridad que le ofrece su trabajo?	
En total desacuerdo	1
Medianamente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	14

Elaboración: Autor

Gráfico 5 Nivel de seguridad



Elaboración: Autor

Con respecto al nivel de seguridad que la compañía le ofrece a sus colaboradores, el 70% de los encuestados, que corresponden a 14 personas de la muestra, indicaron que están de acuerdo con el nivel de seguridad que les brinda la empresa, se sienten seguros en sus puestos de trabajo, lo que puede confirmar los resultados que arrojaron la encuesta cuando se les preguntó si están satisfechos con la estabilidad que les brinda la compañía, a lo que la mayoría confirmó que sí.

Esta información es muy importante ya que permite saber que la productividad en la empresa es óptima por cómo se sienten los colaboradores dentro de ésta.

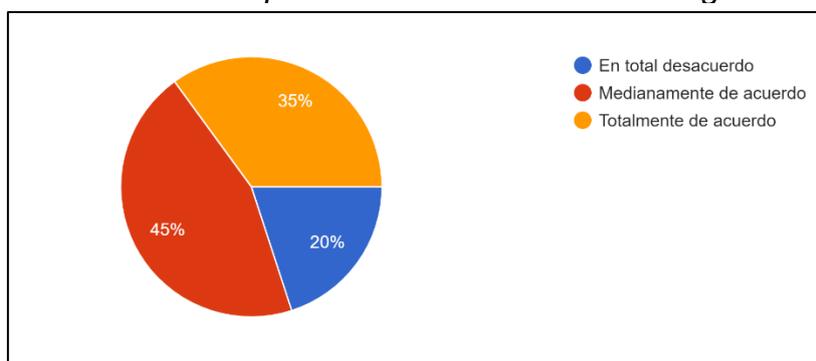
6. Oportunidad de ascender de cargo

Tabla 13 Oportunidad de ascender de cargo

¿Considera usted que la empresa en la que labora le da la oportunidad de ascender de cargo?	
En total desacuerdo	4
Medianamente de acuerdo	9
Totalmente de acuerdo	7

Elaboración: Autor

Gráfico 6 Oportunidad de ascender de cargo



Elaboración: Autor

Según los resultados, un 45% de los encuestados está medianamente de acuerdo en que la empresa les da la oportunidad de ascender de cargo, corresponde a 9 personas de la muestra que tienen este criterio.

La empresa les brinda estabilidad laboral, pero solo en el cargo en el que ocupan en la actualidad. Los resultados nos permiten observar que 9 empleados del área administrativa no creen tener posibilidades de ascender a un cargo más alto que el que ocupan, esto puede ocasionar desmotivaciones dentro del departamento.

Al contrario de este grupo de colaboradores, los resultados muestran que 7 empleados, que corresponden al 35% de los encuestados, en cambio sí están de acuerdo en que la empresa les brinda la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de ella.

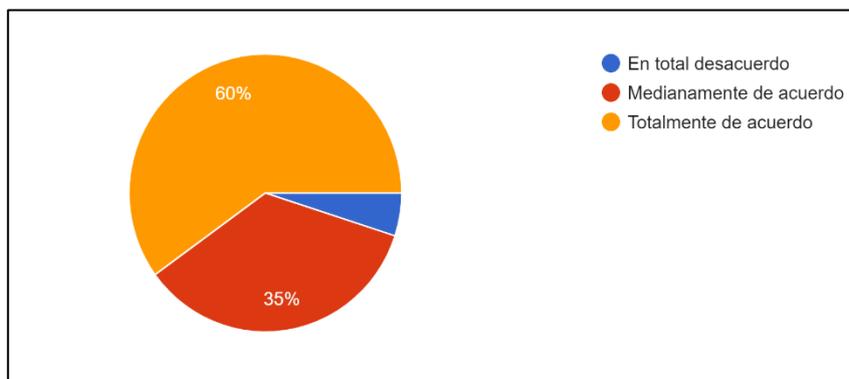
7. Apoyo para culminar la preparación personal

Tabla 14 Apoyo para culminar la preparación profesional

¿Considera usted que la empresa le daría todo el apoyo para culminar su preparación personal?	
En total desacuerdo	1
Medianamente de acuerdo	7
Totalmente de acuerdo	12

Elaboración: Autor

Gráfico 7 Nivel de preparación profesional



Elaboración: Autor

Los resultados de la encuesta permiten observar que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la empresa si les brinda el apoyo para aquellos colaboradores que deseen culminar su preparación profesional, entendiéndose como la culminación de algún curso de preparación académica.

Pero los resultados de la encuesta anterior mostraron que la mayoría de los colaboradores del área administrativa no están seguros en que la empresa les dé la oportunidad de hacer carrera dentro de la organización, por lo que culminar la preparación personal les ayuda para desenvolverse mejor en el puesto donde actualmente laboran.

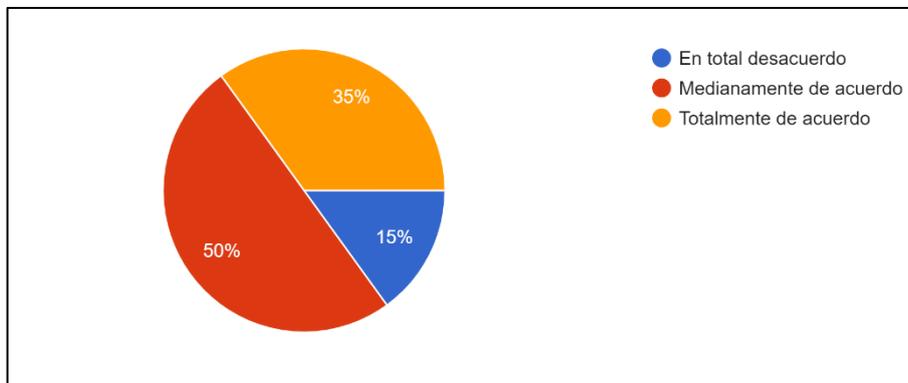
8. Reconocimiento a la gestión laboral

Tabla 15 Reconocimiento a la gestión laboral

¿Se siente satisfecho con el reconocimiento que le brinda la empresa al trabajo que realiza?	
En total desacuerdo	3
Medianamente de acuerdo	10
Totalmente de acuerdo	7

Elaboración: Autor

Gráfico 8 Reconocimiento a la gestión laboral



Elaboración: Autor

El 50% de los encuestados indicaron que están medianamente de acuerdo con el reconocimiento que la empresa le brinda al trabajo que ellos realizan, el 35% indican que se sienten satisfechos con el reconocimiento que la empresa les ofrece y un 15%, que corresponden a 3 colaboradores, no están de acuerdo, es decir para ellos la empresa no reconoce el esfuerzo diario que ellos realizan en beneficio de ella.

Esto puede generar desmotivación y descontento y aunque solo se trate de tres empleados dentro de un departamento, su molestia puede extenderse hacia sus compañeros, perjudicando de esta manera la productividad de la compañía.

El no sentirse reconocidos puede generar también renunciaciones, ya que no se sienten bien dentro de la organización, no se encuentran motivados y se sabe que la motivación es la herramienta vital que una organización debe

tener para con sus empleados, para el bien de ella en productividad y crecimiento y para ellos en estabilidad y desarrollo profesional.

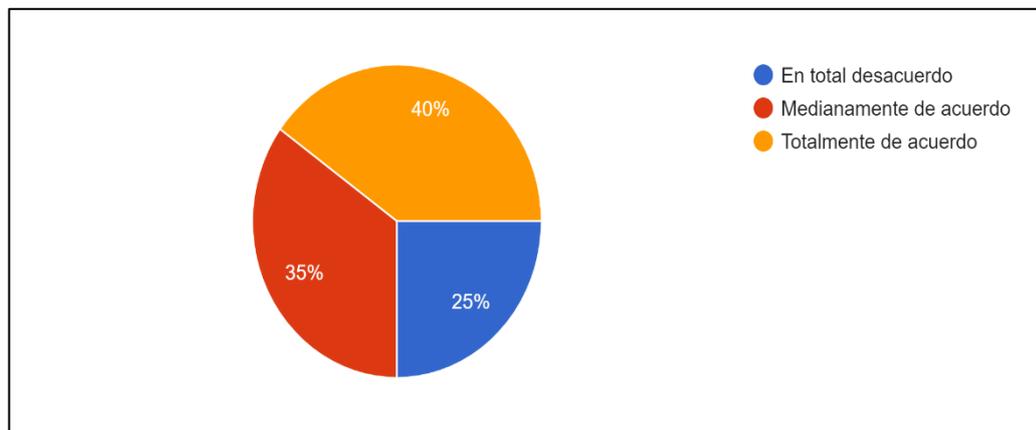
9. Remuneración

Tabla 16 Remuneración

¿La remuneración que percibe le alcanza para satisfacer sus necesidades básicas como: alimentación, vivienda, vestuario y salud?	
En total desacuerdo	5
Medianamente de acuerdo	7
Totalmente de acuerdo	8

Elaboración: Autor

Gráfico 9 Remuneración



Elaboración: Autor

Con respecto a la remuneración percibida y si ésta les cubre sus principales necesidades básicas, los resultados de la encuesta mostraron que el 40% están de acuerdo con la pregunta, es decir el sueldo mensual que perciben si les cubre las necesidades básicas,

Hay un 35% que indicaron que se encuentran medianamente de acuerdo con la pregunta, es decir puede haber el caso de no les alcance el sueldo para poder cubrir alguna de sus necesidades.

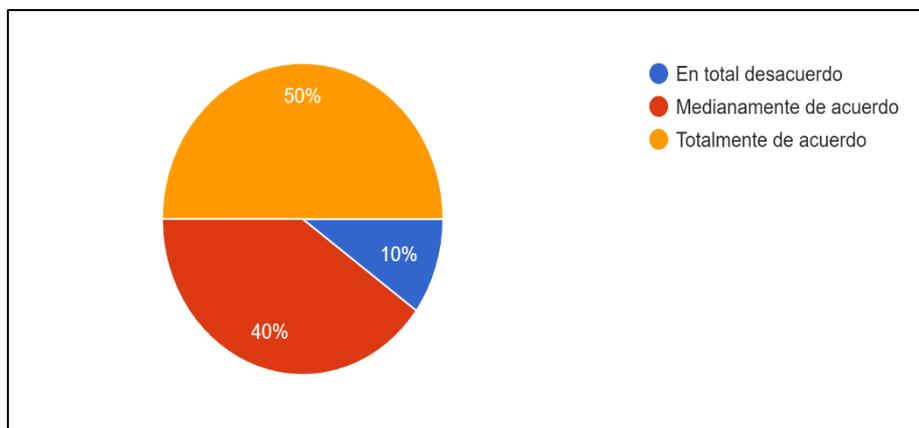
10. Opiniones dentro del departamento

Tabla 17 Opiniones dentro del departamento

¿Sus opiniones son consideradas en la toma de decisiones dentro del departamento?	
En total desacuerdo	2
Medianamente de acuerdo	8
Totalmente de acuerdo	10

Elaboración: Autor

Gráfico 10 Opiniones dentro del departamento



Elaboración: Autor

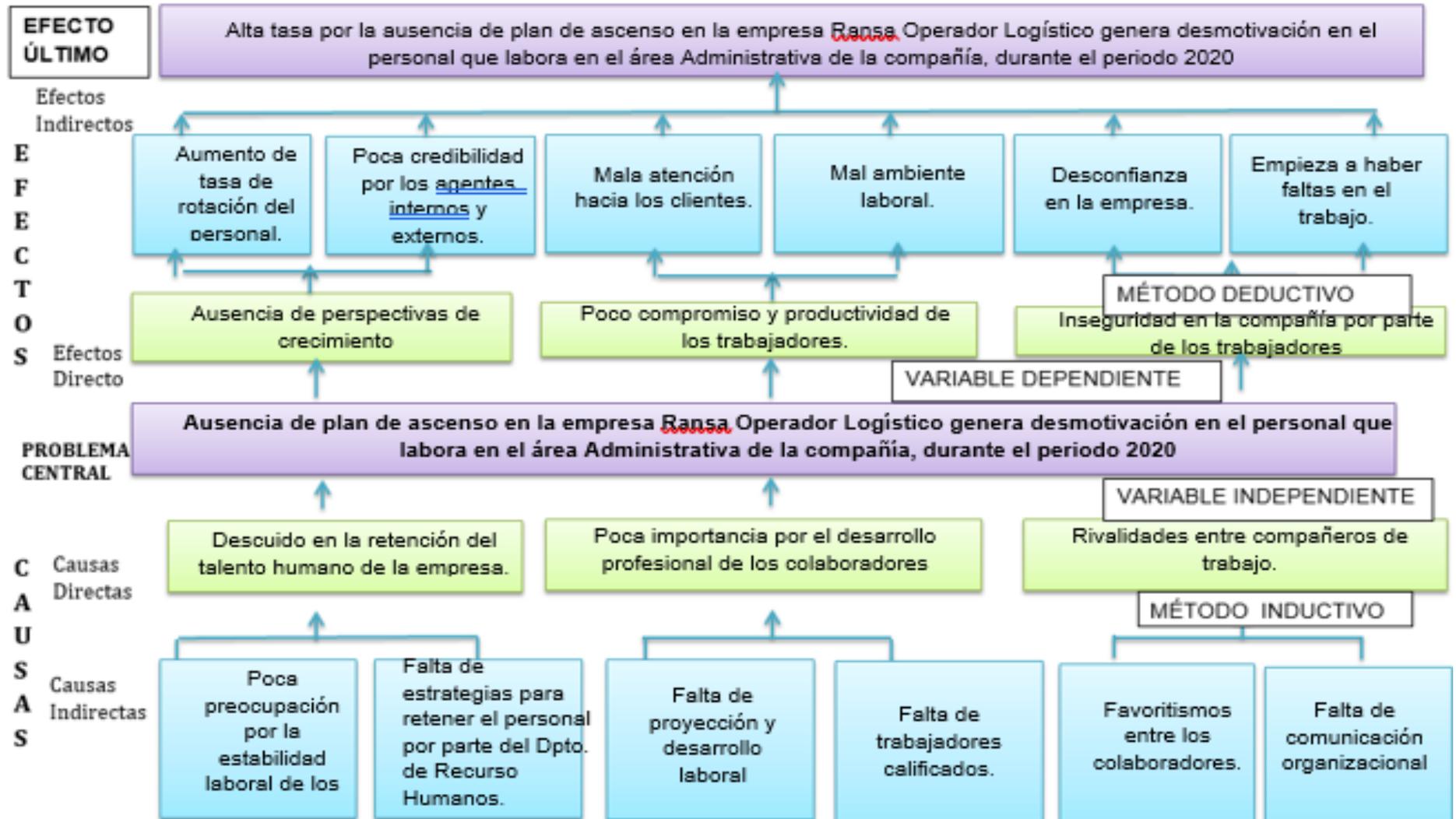
Las encuestas indicaron que el 50% del personal del departamento Administrativo consideran que la empresa si toma en cuenta las opiniones de ellos sobre alguna toma de decisión dentro del área y este aspecto es muy importante ya que ellos son los indicados para dar alguna recomendación de mejora para el área y el ambiente de trabajo.

Hay un 40% de los encuestados, que corresponden a 8 personas de la muestra, que indicaron que se encuentran medianamente de acuerdo con la pregunta, contrastando de esta manera con la opinión de los que mostraron que la empresa si toma en cuenta con sus opiniones.

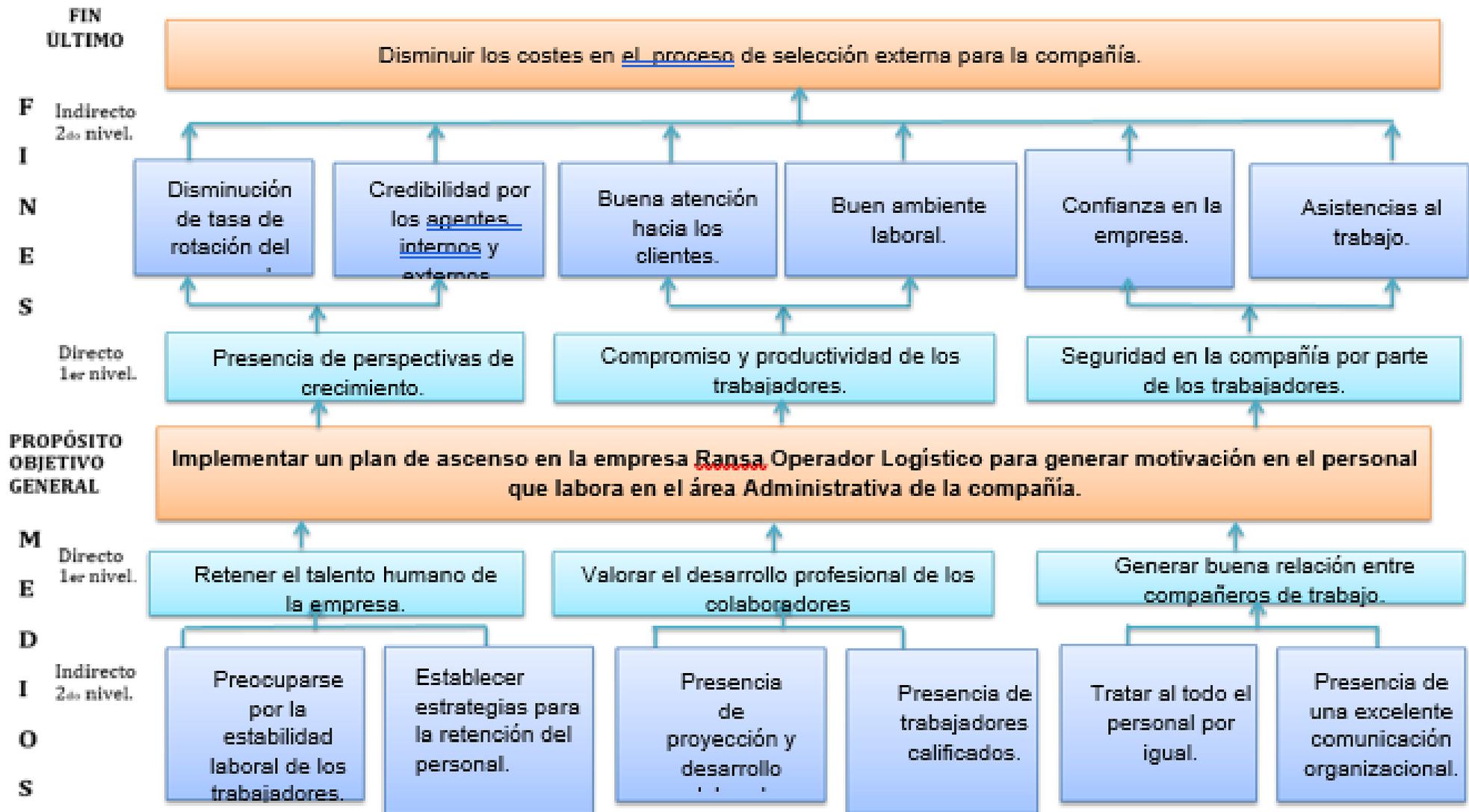
Y solo dos personas indicaron que la empresa no los considera en la toma de decisiones dentro del departamento.

Es importante que la empresa considere la opinión de todos los colaboradores sin exclusión de alguno, todos hacen su trabajo en beneficio de la compañía y todos tienen algo que aportar en beneficio de ella.

ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)



Planificación 5W2H

Fecha de creación del plan miércoles, 4 de noviembre de 2020
Fecha real de finalización del plan sábado, 8 de enero de 2022
Responsable general Charles Ramiro Leon Toledo

QUÉ	CÓMO	QUIÉN	CUÁNDO		POR QUÉ	CUÁNTO
			INICIO	FIN		
Retener el talento humano de la empresa	Creando oportunidades de crecimiento profesionales haciendo un analisis exhaustivo de las capacidades de los colaboradores...	Talento Humano	lunes, 3 de enero de 2022	miércoles, 30 de marzo de 2022	Descuido en la retenion del talento humano de la empresa	NO genera costo
Valorar el desarrollo profesional de los colaboradores	Crear un programa de evaluacion del desempeño que ayudara a conocer las aptitudes y actitudes de los colaboradores	Talento humano	lunes, 4 de abril de 2022	jueves, 30 de junio de 2022	Poca importancia por el desarrollo profesional de los trabajadores	NO genera costo
Generar buenas relacion entre compañeros de trabajo	Realizando actividades como la pausas activas para generar un buen clima entre los colaboradores.	Talento Humano	lunes, 4 de julio de 2022	viernes, 28 de octubre de 2022	Rivalidad entre los compañeros	NO genera costo

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los fundamentos teóricos permitieron analizar y valorar los conceptos sobre las variables Plan de ascenso y promoción y desarrollo profesional.
- Los métodos aplicados como la encuesta permitieron tener un mejor diagnóstico del plan de ascenso que se puedan generar en el área administrativa.
- Resultados de la ficha técnica de observación permitieron interpretar los avances de las actividades de los colaboradores.
- Es de gran importancia elaborar un plan de ascenso ya que permitirá la evolución de los colaboradores dentro de sus actividades y así tener crecimiento laboral.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el área de RRHH genera un plan de ascenso para los colaboradores con el fin de participar dentro de una promoción de puesto de trabajo.
- Se recomienda que el Jefe de área mantenga una comunicación con sus colaboradores de las promociones que existen dentro de la compañía.
- Se sugiera llevar un control y seguimientos de las actividades que realiza los colaboradores orientado a que participe dentro de un plan de ascenso

6 Bibliografía

- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales* .
- Ayala, M. (4 de Septiembre de 2020). *Lidefer* . Obtenido de Lidefer: <https://www.lifeder.com/>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2007). *Administración de Recursos Humanos* .
- Carrera, M. (2016). Diseño de un plan de carrera y desarrollo profesional. Caso de estudio Vimeworks Cía. Ltda. (*Tesis Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Conceptodefinicion.de. (25 de Julio de 2019). *Conceptodefinicion.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/empresa-publica/>
- De León, L. (2014). Propuesta para la elaboración de un plan de carrera para el área operativa en un ingenio azucarero de la costa sur. (*Tesis de Grado*). Univesidad Rafael Landívar, Escuintla.
- Dessler, G. (2011). *Administración de personal* . Mexico: Prentice Hall.
- Economica, E. (2019). *Enciclopedia Economica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-probabilistico/>
- Editorial Etecé . (16 de Julio de 2021). *Concepto.de* . Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/v>
- Editorial Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Concepto.de* . Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/>
- Enciclopedia Económica. (2019). Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-no-probabilistico/>
- Garcia, G. (9 de Octubre de 2020). *Encuesta.com*. Obtenido de <https://www.encuesta.com/blog/que-es-la-escala-likert/>
- Gestion.org. (2020). *Gestion.org*. Obtenido de <https://www.gestion.org/>
- Hernández, R. (1991). *Metología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R. (3 de Septiembre de 2020). *Emprende Pyme*. Obtenido de emprendepyme.net/como-disenar-un-sistema-de-ascensos-y-promocion-interna-en-tu-empresa.html
- Lopez, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*.
- Moreno, S. (2018). Elaboración de un Plan Carrera y de Desarrollo en las Áreas de Ventas y Posventa de la Empresa Automotores Continental S.A. (*Tesis de Titulación*). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Peralta, R. (26 de Noviembre de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/>

- Polo, D. (2021). *Gestionar fácil* . Obtenido de www.gestionar-facil.com
- Raffino, M. (29 de Mayo de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/empresa/>
- Raffino, M. E. (Abril de 2021). *Concepto de* . Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-cientifica/>
- Real Academia Española . (2001). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://www.rae.es/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson.
- Sánchez, L. (11 de Marzo de 2010). *EmprendePyme.net* . Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación* . México : Mc Graw-Hill.
- Significados.com. (6 de Diciembre de 2018). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/>
- Sy Corvo, H. (2020). *Lidefer*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Sy Corvo, H. (2020). *Lidefer.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Torres, E. (2015). Análisis y diseño de un plan de carrera para el área de ventas. Caso: Pasteurizadora Quito S.A. (*Tesis Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Universidad de Champagnat. (5 de Marzo de 2001). *Gestiopolis* . Obtenido de Gestiopolis : www.gestiopolis.com
- Vecino, J. (2016). *Empresarial y Laboral* . Obtenido de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/nomina/manejo-adecuado-de-los-ascensos-laborales/>

ANEXOS

Certificación de aceptación del CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

Técnicas para recopilar información

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se trabajó con encuestas para levantar la información requerida.

La elaboración de las preguntas para la encuesta fue basada en el modelo de **Escala de Likert**, que según la definición de (García, 2020) indica que se trata de una herramienta de medición que sirve para evaluar la opinión de una persona sobre un tema, producto o servicio.

La evaluación se realiza a través de un cuestionario de preguntas cerradas con cinco niveles:

6. Totalmente en desacuerdo.
7. En desacuerdo
8. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
9. De acuerdo
10. Totalmente de acuerdo

Sin embargo para la elaboración de la encuesta se consideración solo las siguientes opciones:

4. En total desacuerdo
5. Medianamente de acuerdo
6. Totalmente de acuerdo

Encuesta de satisfacción laboral

Objetivo:

El objetivo de esta encuesta es analizar la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de Ransa Operador Logístico, que pertenecen al área administrativa de la compañía.

Seleccione su género

- Masculino
- Femenino
- No está seguro
- Otro

10. ¿Cuál es su rango de edad?

- 18 a 25
- 26 a 33
- 34 a 41
- 42 en adelante

11. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en Ransa Operador Logístico?

- De 0 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 20 años
- De 21 años o más

12. ¿Se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que le brinda la empresa?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Se siente satisfecho con el nivel de seguridad que le ofrece su trabajo?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Considera usted que la empresa en la que labora le da la oportunidad de ascender de cargo?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera usted que la empresa le daría todo el apoyo para culminar su preparación personal?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. ¿Se siente satisfecho con el reconocimiento que le brinda la empresa al trabajo que realiza?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿La remuneración que percibe le alcanza para satisfacer sus necesidades básicas como: alimentación, vivienda, vestuario y salud?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Sus opiniones son consideradas en la toma de decisiones dentro del departamento?

- En total desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

Fotos de la Empresa

