



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y  
SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA PIÑAS  
RICAS DEL  
ECUADOR  
S.A.**

Autora:

**Ruíz Fuentes Ingrid Nathaly**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2018**



## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme cumplir su voluntad, otorgándome el don de la inteligencia; A mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, demostrándome su cariño y apoyo incondicional por enseñarme a ser esforzada y valiente. Me han concedido todo lo que soy como persona; mis valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

A mi hermana por ser gran ejemplo de superación y valiosa ayuda en todo momento desde el inicio de la carrera.

**Ruíz Fuentes Ingrid Nathaly**



## **AGRADECIMIENTO**

Es la oportunidad perfecta para extender mis más sinceros agradecimientos a los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano que día a día compartieron todos sus conocimientos para hacer posible la elaboración de este proyecto.

A la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. (PIRECUASA) por permitirme indagar el problema ayudando con la mejora continua de la organización.

Al tutor PhD. Simón Alberto Illescas Prieto, por el material facilitado y las sugerencias recibidas, por la revisión cuidadosa que ha realizado de este proyecto.

**Ruíz Fuentes Ingrid Nathaly**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de comunicación interpersonal y su incidencia en el desarrollo organizacional en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué influencia tiene la comunicación interpersonal en el desarrollo organizacional que existe en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada : **Ruíz Fuentes Ingrid Nathaly**

Tutor : **PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**



**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Plan de comunicación interpersonal y su incidencia en el desarrollo organizacional en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

**Autora:** Ruíz Fuentes Ingrid Nathaly

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**Resumen**

La empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. con veintiocho años de experiencia en el ámbito de producción, comercialización y exportación de piñas, tiene su origen por la demanda existente en el exterior. A su vez, mantiene relaciones con proveedores que cumplan con las altas exigencias de mercados internacionales. En la empresa PIRECUASA, se ha detectado una problemática por motivo de limitada comunicación entre personal atrasando los procesos de la empresa, promoviendo la falta de valores empresariales obteniendo como resultado un clima laboral no favorable. La presente investigación se enfoca en la elaboración de un plan de comunicación interpersonal y su incidencia en el desarrollo organizacional. La comunicación es la medular para alcanzar los objetivos organizacionales en las empresas porque permite realizar las tareas de forma eficiente y eficaz. El propósito de la investigación es determinar un plan de comunicación interpersonal, para el desarrollo organizacional en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. Los tipos de investigación utilizados fueron correlacional y descriptiva. Se acudió a implementar las técnicas de encuesta a los clientes internos y la entrevista a los superiores de la empresa para la aplicación de la metodología. La conclusión más trascendental es realizar jornadas de valores. Se propuso como alternativa de solución realizar integraciones internas y capacitación de valores a los superiores.

Comunicación	Interpersonal	Desarrollo	Organizacional
--------------	---------------	------------	----------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Plan de comunicación interpersonal y su incidencia en el desarrollo organizacional en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

**Autora:** Ruíz Fuentes Ingrid Nathaly

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

**The Company PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. with twenty-eight years of experience in the production, marketing and export of pineapples, it has its origin in the demand existing abroad. In turn, it maintains relationships with suppliers that meet the high demands of international markets. In the Company PIRECUASA, a problem has been detected due to limited communication between personnel, delaying the processes of the Company, promoting the lack of business values resulting in an unfavorable work environment. This research focuses on the development of an interpersonal communication plan and its impact on organizational development. Communication is the core to achieve organizational objectives in companies because it allows tasks to be carried out efficiently and effectively. The purpose of the research is to determine an interpersonal communication plan for organizational development in the Company PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. The types of research used were correlational and descriptive. We went to implement the survey techniques to internal clients and the interview to the superiors of the company for the application of the methodology. The most transcendental conclusion is to conduct days of values. It was proposed as an alternative solution to perform internal integrations and training of values to superiors.**

**Interpersonal**

**Communication**

**Organizational**

**Development**



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación....	v
Certificación de la Aceptación del Cegescit .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Índice General .....	ix
Índice de Tablas .....	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
Planteamiento del Problema .....	1
Ubicación del Problema en un Contexto .....	4
Situación del Conflicto .....	6
Delimitación del Problema .....	7
Formulación del Problema .....	7
Variables de la Investigación .....	7



Evaluación del Problema .....	7
Objetivos de la Investigación .....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos .....	11
Interrogantes de la Investigación .....	11
Justificación e Importancia.....	11
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>14</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
Antecedentes Históricos .....	14
Antecedentes Referenciales .....	19
Fundamentación Legal .....	21
Variables de la Investigación .....	27
Variable Independiente .....	27
Variable Dependiente .....	28
Definiciones Conceptuales .....	28
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>32</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>32</b>
Datos de la Empresa .....	32
Diseño de la Investigación .....	36
Tipos de Investigación .....	38



Población y Muestra .....	39
Métodos y Técnicas de Investigación .....	44
Procedimientos de la Investigación.....	48
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>50</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>50</b>
Aplicación a las Técnicas e Instrumentos .....	50
Plan de Mejoras.....	62
Conclusiones .....	66
Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	69
Anexos	
Anexo 1. Carta de Autorización	
Anexo 2. Infraestructura	
Anexo 3. Procesos	
Anexo 4. Siembra	
Anexo 5. Lavado y Secado de Fruta	
Anexo 6. Empaque	
Anexo 7. Personal Administrativo	
Anexo 8. Página Web	
Anexo 9. Carta de Presentación	
Anexo 10. Instrucciones para las Encuestas	
Anexo 11. Encuesta	
Anexo 12. Carta de Despedida	
Anexo 13. Formulario de Entrevista	



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Tabla 1.</b> Conflicto.....	6
<b>Tabla 2.</b> Pauta.....	38
<b>Tabla 3.</b> Espacio .....	41
<b>Tabla 4.</b> Desarrollo.....	46
<b>Tabla 5.</b> Relación.....	50
<b>Tabla 6.</b> Comunicación .....	51
<b>Tabla 7.</b> Jornadas.....	52
<b>Tabla 8.</b> Trabajo.....	53
<b>Tabla 9.</b> Compañeros.....	54
<b>Tabla 10.</b> Ambiente.....	55
<b>Tabla 11.</b> Integraciones.....	56
<b>Tabla 12.</b> Actitudes.....	57
<b>Tabla 13.</b> Cultura.....	58
<b>Tabla 14.</b> Exportaciones.....	59
<b>Tabla 15.</b> Plan de Comunicación.....	63
<b>Tabla 16.</b> Presupuesto.....	66



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Gráfico 1.</b> Etapas del desarrollo de grupo.....	16
<b>Gráfico 2.</b> Organigrama.....	33
<b>Gráfico 3.</b> Relación.....	50
<b>Gráfico 4.</b> Comunicación.....	51
<b>Gráfico 5.</b> Jornadas .....	52
<b>Gráfico 6.</b> Trabajo.....	53
<b>Gráfico 7.</b> Compañeros.....	54
<b>Gráfico 8.</b> Ambiente.....	55
<b>Gráfico 9.</b> Integración.....	56
<b>Gráfico 10.</b> Actitudes .....	57
<b>Gráfico 11.</b> Cultura.....	58
<b>Gráfico 12.</b> Exportaciones.....	59

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

La comunicación interpersonal en las empresas es esencial para enfrentar los retos pertenecientes a mercados internacionales, ante esos retos la visión empresarial no debe estar enfocada solo en economía y producción como lo han venido realizando empresas desde el siglo XIX. A esto se le debe introducir los valores empresariales y la cultura organizacional como parte esencial del desarrollo organizacional.

En el mundo de las empresas se considera la comunicación interpersonal un elemento trascendental para lograr los objetivos organizacionales, la transmisión de información es la acción diaria que se debe realizar entre los clientes internos de la compañía para realizar los procesos de manera precisa creando un ambiente saludable de trabajo y promoviendo la empatía, a su vez, las empresas logran estar permanentes en el mundo de los negocios.

El desarrollo organizacional exige una efectiva comunicación entre los individuos que la interactúan en donde influyen las opiniones, aptitudes, y conductas de los clientes internos de la empresa.

En los últimos años han ocurrido una sucesión de alteraciones en la comunicación interpersonal afectando las relaciones sociales y el vínculo con los clientes internos de la empresa, teniendo en cuenta que la estructura de la comunicación puede ser estática es decir conforman un mensaje que es transmitido sin la necesidad del uso de la palabra, o de otro modo la comunicación cambiante el trabajador se debe adaptar a los nuevos tiempos siendo proactivo, se ajusta de acuerdo al desarrollo organizacional de cada empresa.

Como consecuencia de una inadecuada comunicación interpersonal retrasa los procesos de la empresa, para mejorar el desarrollo organizacional es necesario que se comprometan al nivel corporativo a darle el valor que realmente requiere los procesos vitales de comunicación interpersonal y ser competitivas en la relación a las demás organizaciones.

Cuarenta estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia, realizaron una encuesta en el año 2017 vía internet alrededor de doscientas diez empresas de América latina. Con un promedio de treinta y dos empresas encuestadas por país, se estableció que entre un 80% y 100% de los problemas de gestión en las empresas latinoamericanas han tenido su origen en procesos de limitada comunicación entre personal.

En el Ecuador la comunicación interpersonal se ha convertido parte fundamental para confortar el desarrollo organizacional concentrándose especialmente en las acciones de transmitir que fragmenta de la conjunción y estructuras intrínsecas que proyecta la visibilidad de la empresa. El conocer a la comunicación como una fase, hace posible incluirla en la política empresarial y no limitarla a una simple herramienta. El fin de la comunicación es que se cumplan mejor y rápido los objetivos de la empresa.

A nivel nacional las empresas han definido que es relevante tener en cuenta que la comunicación se ejecuta en el ambiente de los vínculos humanos y que se manifiesta por medio de la forma en que las personas realizan sus tareas, como desarrollan la habilidad de relacionarse y se suplementan de acuerdo a sus propias costumbres y culturas. Así es como se elabora una cultura organizacional combinado por un grupo de valores, creencias y transigencia en el que participan los clientes internos de la empresa.

La comunicación interpersonal influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa, así como las actitudes de los trabajadores por esta razón existen empresas que no logran posicionarse en el mercado. Creando sentimientos negativos entre

compañeros de trabajo, relaciones débiles entre los líderes afectando la continuidad de cada proceso que la empresa desarrolle, dando lugar al secretismo, chismes y el rechazo hacia las figuras de autoridad. Como consecuencias de una inadecuada comunicación interpersonal provoca:

- Deficiente trabajo en equipo.
- Malas relaciones humanas, creando problemas personales. (fuera de la empresa)
- Inadecuada relación entre áreas y departamentos.
- Insuficiente coordinación para las actividades.

Como efecto colateral los clientes externos pueden percibir un deterioro del producto o servicio que se ofrece, llegando a no cumplir las expectativas del cliente, incluso reportar que sus solicitudes no se realizaron en el tiempo estipulado o impresionarse por el mal clima laboral que recae en la atención que recibe por parte del trabajador.

Cabe recalcar, que el trabajador desde que percibe un clima laboral no adecuado influye un factor que es importante como la desmotivación, afectando el nivel de rendimiento, tanto en la cantidad del trabajo como en su calidad, porque el trabajador no da lo mejor de sí, debido a que pierde el interés a lo que realiza. Sería más interesante que todas las empresas practiquen la empatía porque vuelve más humana la marca, eso es lo que buscan los trabajadores que tengan un lugar de escucha.

La organización se caracteriza por una división racional del trabajo y por una determinada jerarquía. Desde el primer momento que el trabajador ingresa al puesto de trabajo debe sentir un clima laboral agradable, esto permitirá un mejor desempeño y de ello depende en cumplimiento de las metas establecidas de la empresa, en muchos casos existen empresas que no toman en cuenta este factor de gran importancia y los han llevado a un déficit productivo, por ello se ha iniciado a implementar los valores empresariales, además se pueden agregar capacitaciones dinámicas internas recordándoles a los trabajadores la importancia de la empatía en el personal promoviendo la integración entre los individuos. La

comunicación interpersonal y el desarrollo organizacional son elementos que están relacionados ya que el éxito de la empresa depende de las personas que laboran en ella.

### **Ubicación del Problema en un Contexto**

La empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. (PIRESCUASA) fundada en 1990, inicia sus exportaciones ante la necesidad de algunas compañías proveedoras de frutas en Europa, durante el transcurso de los años PIRECUASA ha crecido y provee con satisfacción a sus clientes, logrando una ventaja competitiva.

Las oficinas se encuentran ubicadas en el cantón Guayaquil, en el puerto Santa Ana etapa 1-A edificio Sotavento, piso 5. El cultivo de la fruta y la planta procesadora se localiza en Km 11 vía Chone, Santo Domingo, en un lugar geográfico ideal donde las condiciones climáticas colaboran directamente en la proliferación de los cultivos más fructíferos de piñas del país, sus etapas de producción opera con buenas prácticas para el medio ambiente, garantizando la calidad de los productos. Con producción propia en el Ecuador, se envía en contenedores desde el campo fruta de la más excelente calidad a los clientes cumpliendo con las normas y los estándares establecidos.

PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. emplea personal de tiempo completo en las oficinas, el campo y la planta procesadora los cuales son encargados conjuntamente de la producción; Se tiene contacto con los clientes creando valor en ellos, estableciendo relaciones beneficiosas. Ha obtenido certificados por entidades especializadas lo cual es un valor agregado para el cliente interno y externo impulsando un compromiso para la mejora continua, LSQA S.A. (Certificación de Sistemas de Gestión) se dedica a la transformación empresarial, orientada hacia una mejora sistemática a través de capacitaciones y certificaciones de reconocimiento internacional otorgó dos certificados a la empresa, el primer certificado fue en el año 2011 con el tema: “Normas y modelos específicas por producto / proceso” en el cual el nombre de la empresa era PIÑA LINDA S.A., luego en el año

2012 obtuvo su segundo certificado con el tema: “ ISSO 9001 Gestión de la Calidad”. Dicha certificación crea una ventaja y asegura al consumidor la calidad de producto que está adquiriendo.

La piña constituye una parte importante en los ingresos de la empresa y también una fuente esencial de empleo para muchos hogares. Sin embargo, durante muchos años la economía de la agroindustria ha sido un tradicional ejemplo de prácticas mercantiles desleales y la manifestación de poder en empresas multinacionales. Finales del año 2015 la empresa BASIC (Oficina para la Evaluación de Impactos Sociales) publicó un informe sobre la campaña ¡Frutas Justas! en el cual se investigó sobre las consecuencias de las prácticas comerciales desleales, entre compradores frutícolas y productores en países exportadores.

La competencia con los comerciantes minoristas tiene un impacto negativo en la empresa, se reduce el 25% del precio a pesar que los costos están asociados a la importación con América Latina. Es más, la distribución del valor de la piña revela que alrededor del 43% va al minorista, mientras que los trabajadores se vuelven más vulnerables a los precios debido que solo reciben el 9% del valor del cultivo.

Actualmente se ha detectado un decrecimiento en el desarrollo organizacional como consecuencia de falta de empatía en los trabajadores y existencia de la limitada comunicación en las oficinas donde permanece el personal administrativo, debido a que la problemática se da entre departamentos.

De acuerdo a la investigación realizada, se observó que afecta el desarrollo organizacional de la empresa, siendo la comunicación interpersonal una de las variables del problema. Se debe contratar personas con actitudes positivas, fomentando el compañerismo y valores empresariales. A su vez realizar integraciones internas, capacitaciones y jornadas de valores esto logrará una participación afectiva entre los departamentos para optimizar los procesos productivos, la empatía permite mejorar el clima laboral reduciendo la tasa de rotación laboral. Este valor deben trabajarlo



especialmente los líderes porque son ellos los que se acercan a los trabajadores con actitud empática generando una cadena.

### **Situación del Conflicto**

El problema surge en la limitada comunicación entre personal, como consecuencia genera falta de valores empresariales atrasando los procesos de la empresa.

Para resolver este conflicto se pretende realizar jornadas de valores, capacitaciones dinámicas internas constantemente e integraciones con el personal, fortaleciendo la comunicación y la empatía en los empleados creando un ambiente laboral estable impulsando la mejora continua de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

**Tabla 1** **Conflicto**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitada comunicación entre personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrasa los procesos de la empresa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de conocimiento en valores empresariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiencia de empatía en el personal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasas integraciones en el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perjudica el desarrollo organizacional</li> </ul>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

Un diagrama de causa- efecto también llamado diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado. Es la simbolización de varias piezas de un sistema que pueden colaborar a un problema, fue creado en 1943, por el profesor Kaoru Ishikawa en Tokio.

De acuerdo a la Tabla 1. Se tiene como causa, limitada comunicación entre personal, el cual con lleva al efecto de atrasar los procesos de la empresa esto se ocasiona debido a que el trabajador no desarrolla la habilidad de relacionarse con sus compañeros, sintiéndose en un ambiente poco favorable. Otro origen del problema es la carencia de conocimientos en valores empresariales, obteniendo como consecuencia insuficiente

empatía en el personal esto se produce porque no está incluida en la política de la empresa conocer los valores empresariales, creando una cultura organizacional.

Finalmente, las escasas integraciones en el personal como efecto perjudican el desarrollo organizacional esta problemática es muy común en las empresas. Sin embargo, consideran las integraciones internas como un desembolso de dinero, cuando realmente es una inversión porque los empleados que trabajan en equipo y se llevan perfectamente con los demás se benefician mutuamente el trabajador y la empresa.

### **Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración de Empresas

**Área** : Comunicación

**Aspectos** : Comunicación, Interpersonal, Desarrollo, Organizacional

**Tema** : Plan de comunicación interpersonal y su incidencia en el desarrollo organizacional en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

### **Formulación del Problema**

¿Qué influencia tiene la comunicación interpersonal en el desarrollo organizacional que existe en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2018?

### **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente** : Comunicación Interpersonal

**Variable Dependiente** : Desarrollo Organizacional

### **Evaluación del Problema**

**Delimitado.** - La autora (Baliache, 2014) de la Universidad Nacional de San Juan, Argentina explica la delimitación de la siguiente manera:

Delimitar una investigación significa especificar en términos concretos nuestras áreas de interés

en la búsqueda, establecer sus alcances y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias que le impondremos a nuestro estudio. En la medida en que el fenómeno bajo estudio esté claramente formulado y delimitado se favorecerán las posibilidades del investigador de no perderse en la investigación. Es más fácil trabajar en situaciones específicas que generales (Pág. 7)

El problema estudiado trata las consecuencias que ocasiona la comunicación interpersonal en el desarrollo organizacional lo que significa que se determinará la relación entre compañeros vinculando la cultura organizacional para conocer el ambiente de trabajo y comprobar si estos afectan directamente al rendimiento de los trabajadores de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

**Factible.** - Según el autor (Nassir, 2015) publicado en su libro *Preparación y Evaluación de Proyectos*, describe la factibilidad como:

El estudio de la factibilidad organizacional es el que normalmente recibe menos atención, a pesar de que muchos proyectos fracasan por falta de capacidad administrativa para emprenderlos. El objetivo de este estudio se fundamenta, principalmente, en definir si existen las condiciones mínimas necesarias para garantizar la viabilidad de la implementación, tanto en lo estructural como en lo funcional. La importancia de este aspecto hace que se revise la presentación de un estudio de viabilidad financiera con un doble objetivo: estimar la rentabilidad del proyecto y verificar si existen incongruencias que permitan apreciar la falta de capacidad de gestión.

En la evaluación de un proyecto, concebida esta como una herramienta que provee información, no solo por la conciencia creciente que la comunidad ha adquirido en torno a la calidad de vida presente y futura, sino por los efectos económicos que dichas consideraciones introducen en un proyecto. (Pág. 27)

La propuesta es elaborar un plan de comunicación interpersonal para los trabajadores de la empresa, estimando como ideas principales realizar

capacitaciones internas, integraciones y jornadas de valores dentro de la compañía para evitar el exceso de gastos, Sin embargo, existirán excepciones para cambiar la dinámica y no hacerlo monótono ni mucho menos aburrido, considerando como ventaja la colaboración de todo el recurso humano de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A., promoviendo el entusiasmo la creatividad y la disponibilidad para colaborar.

La creatividad es importante porque a través de ella se demuestran decisiones y acciones de formas dinámicas interactuando de un modo animado, el entusiasmo hace que la mente el cuerpo y la voluntad trabajen conjuntamente para asegurar la victoria por muy difícil que parezca.

**Relevante.** – De acuerdo al autor (Marcial, 2006) en su libro *Formulación y Evaluación de Proyectos* detalla la relevancia como: **“Permite la interacción con proyectos en tiempo real y datos de recursos a fin de identificar problemas de tendencias y áreas en toda su carpeta”**. (Pág. 304)

Las actividades que se van a realizar con los empleados ayudan a asignar soluciones favorables mutuas, aplicando las técnicas y estrategias en un ambiente activo, aumentando el trabajo en equipo y generando un sentimiento afectivo entre los miembros de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A., influye en el consumidor porque obtendrá el producto a tiempo y de buena calidad por motivo que los procesos son de manera eficiente y eficaz.

**Evidente.** – Conforme el autor (Padilla M. C., 2006) **“Se lleva a cabo al momento en que la necesidad de la acción lo señale como oportuno, debe ser claro y observable”**. (Pág. 228)

Una buena comunicación entre departamentos crea un ambiente de trabajo más saludable que con lleva realizar las tareas con eficiencia y eficacia, trabajando en equipo impulsando los valores empresariales y cambiando la cultura organizacional.

**Claro.** - Los autores (Pérez Cruz Marco Antonio y Meixicureno Garmendia Javier., 2008) en su libro *Metodología General para la evaluación de Proyectos*, explica al aspecto claro como:

Se identifica con ideas concisas, capacidad del proyecto para resolver el problema que lo origino, presenta e integra a la situación actual, todas las optimizaciones posibles. Las optimizaciones son inversiones menores o medidas administrativas que reducen la problemática a resolver, por ejemplo, para proyectos de salud, una optimización común es suponer la ampliación de los horarios de atención a los pacientes. Al suponer esta situación, tendríamos las condiciones óptimas para evaluar el proyecto. (Pág.16)

Para el progreso de este proyecto de investigación no se requiere de emplear expresiones complejas de entender. Se empleará de un plan de comunicación interpersonal para mejorar la productividad de la empresa y el ambiente laboral.

**Concreto.** - El autor (Alvarado, 2015) manifiesta el aspecto concreto de la siguiente forma:

Enfocar el área de interés, especificar su alcance, determinar sus límites, llevar el problema de investigación de una situación a una realidad concreta, fácil de manejar. Identificar todos los aspectos que son importantes para el desempeño de una actividad y aislar todos aquellos que no interfieren en el mismo, el objetivo es disminuir el grado de complejidad de la investigación para atender aquellos aspectos que son requeridos. (Pág. 4)

La investigación influye directamente en la comunicación interpersonal de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. una vez detectada la problemática se resolverá por medio de una estrategia la cual será la elaboración de un plan de comunicación interpersonal con diversas actividades dinámicas, las cuales se sentirán involucrados el trabajador y la empresa. Tomando en cuenta una fecha límite para aplicar las técnicas e instrumentos y analizar los resultados obtenidos.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar un plan de comunicación interpersonal, para el desarrollo organizacional en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente la comunicación interpersonal y el desarrollo organizacional
- Caracterizar el desarrollo organizacional de la empresa por la comunicación interpersonal
- Elaborar un plan de desarrollo de comunicación interpersonal

### **Interrogantes de la Investigación**

- 1.- ¿Por qué es importante mantener los valores empresariales en los trabajadores?
- 2.- ¿Cómo incide la habilidad de relacionarse en los trabajadores para el desarrollo organizacional?
- 3.- ¿Cómo influyen las integraciones internas y jornadas de valores en el personal?

### **Justificación e Importancia**

Existen empresas con un inadecuado funcionamiento en el desarrollo organizacional, por limitada comunicación entre personal, en la actualidad hay que ser activos y conciso en el análisis y presentación de propuestas para generar una solución, por tal motivo es necesario concientizar a todas las personas de la organización sobre la importancia de la comunicación interpersonal. Cada individuo es singular, con distintos anhelos, conducta y perspectiva. Cuando no se logra comunicar bien a los demás, no sabes convencer ni motivar, los clientes internos estarán mal comunicados y no podrás dirigir ni controlar con eficacia.

Para mejorar el clima laboral de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. se elaborará un plan de comunicación interpersonal, beneficiando a

los clientes internos de la empresa, motivando a los colaboradores por medio de distintos programas internos, optimizando la productividad de la empresa. Es importante fortalecer una identidad corporativa interna, en la que todos los integrantes de la empresa se sientan identificados con la marca y los valores empresariales de la misma mostrando la influencia de la comunicación interpersonal en el desarrollo organizacional, elemento de gran importancia porque permite realizar las tareas de forma eficiente y eficaz, además debe ser conocida como una estrategia esencial cuyos efectos son reflejadas en el clima laboral, forma de liderazgo y trabajo en equipo. Se pretende determinar el alcance de la investigación, contribuyendo a la aplicación de una síntesis de comunicación interpersonal, para ello se deben realizar ciertas influencias en lo relativo al estudio de la eficacia organizativa y la planificación estratégica.

La factibilidad de la investigación está íntimamente vinculada con las existencias de los recursos materiales, económicos, financieros y humanos, la investigación es viable para su elaboración porque brinda a los trabajadores un mejor estilo de vida mediante la creación de actividades dinámicas aportarían un mejor desenvolvimiento en las labores, los trabajadores felices realizan los procesos de forma correcta y rápida esto nos beneficia económicamente, se obtendrá más producción y la empresa aumentará el indicador de rentabilidad y productividad. Detectando las fallas que se manifiestan al momento de comunicarse a nivel organizativo e identificando el clima laboral, se observará el impacto que tiene la variable independiente con la variable dependiente, es decir la comunicación interpersonal influye en el desarrollo organizacional. El área de talento humano es la encargada de velar por los trabajadores conociendo que tan cómodo se siente el empleado en el puesto de trabajo.

El departamento de calidad trabaja conjuntamente con el departamento de producción, y así entre los departamentos de la empresa están conectados uno con los otros. Por esta razón la comunicación interpersonal y la empatía en el personal es parte fundamental de la empresa.

La calidad de la piña constituye hoy en día uno de los elementos más esenciales de la empresa, los responsables del servicio tienen que cumplir con las expectativas del cliente para satisfacer sus necesidades, esta fruta es la más rentable en el mercado de Inglaterra, generando ingresos para la compañía. El ser humano por naturaleza, necesita relacionarse con otras personas para satisfacer sus necesidades de afecto, aunque en muchos casos en las empresas, no se le da la importancia que merece, resulta vital para fomentar la colaboración y el compromiso de las personas que la conforman. La información que se obtenga sirve para identificar el problema y resolver la problemática provocando cambios en las actitudes de los trabajadores por medio de tácticas y estrategias para mejorar el crecimiento de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. incitando ser líderes en el mercado nacional e internacional, creando relaciones fructíferas entre los trabajadores. Es normal que los trabajadores no logren una adecuada comunicación entre ellos porque cuando el trabajador se integra al puesto de trabajo que le asignan, después se junta con sus compañeros para trabajar conjuntamente, se dan los conflictos internos que se presentan al decidir quién controlará al grupo.

### **Aspectos que Justifican la Investigación**

**Conveniencia:** La cultura organizacional mejorará, los empleados notarán la diferencia en el clima laboral realizando los procesos utilizando todos los recursos para lograr los objetivos.

**Relevancia Social:** Las estrategias que se aplicaran a los empleados establecerá el trabajo en equipo, se sentirán valorados por la compañía sintiéndose comprometidos aumentando la habilidad de relacionarse generando relaciones duraderas.

**Valor Teórico:** El estudio facilitará a los estudiantes de diferentes cursos sobre la influencia que tiene la comunicación interpersonal en el desarrollo organizacional.

**Utilidad Metodológica:** Con la investigación de los resultados obtenidos en la aplicación de estrategias para la restringida comunicación. Se puede aseverar que el desarrollo organizacional depende de la comunicación.



## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **Antecedentes Históricos**

Según (Zayas, 2012) **“La comunicación en sus inicios, el hombre para subsistir tenía que relacionarse, fue así como las señas, los gestos ante las necesidades que lo apremiaban, constituyeron gérmenes de la comunicación al ser transmitidas de unos a otros”**. (Pág.7)

Esto quiere decir que el origen la comunicación se considera como un proceso que se lleva a cabo dentro de un sistema determinado de actividades interrelacionadas. En el mundo la transmisión de información es una actividad diaria y de gran importancia, es responsabilidad de las empresas mantenerse actualizadas, estar al tanto de las nuevas tendencias e innovar en productos o servicios, lo cual permite su permanencia en el mundo de los negocios. Para ello es necesario que se comprometan a nivel corporativo se deben cumplir los procesos vitales de comunicación interna logrando alcanzar los objetivos de la organización.

Los autores (Robbins Stephen y Coulter Mary, 2010) en su libro *Administración* especifica la comunicación como:

La transferencia y la comprensión de significados. Observe el énfasis que se da a la transferencia de significado; esto quiere decir que, si no se han transmitido la información o las ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. Un orador que nadie lo escucha o un escritor que nadie lo lee, no se ha comunicado. Lo que es más importante, la comunicación involucra la comprensión del significado. Para que la comunicación se exitosa, se debe impartir y entender el significado. Una carta escrita en español dirigida a una persona que no lea español no se puede considerar comunicación hasta que es traducida a un idioma que la persona lea y entienda. (Pág. 315)

Dicho de otra manera, la comunicación perfecta comprende todo el proceso explicativo de las organizaciones para educarlas y preservar, eficientemente ante cualquier disputa que se presente, es un fenómeno inherente a la relación grupal de los individuos por medio de estos se obtienen testimonio acerca de su entorno y de otros contextos son capaces de distribuirla haciendo participes a otros de esa información.

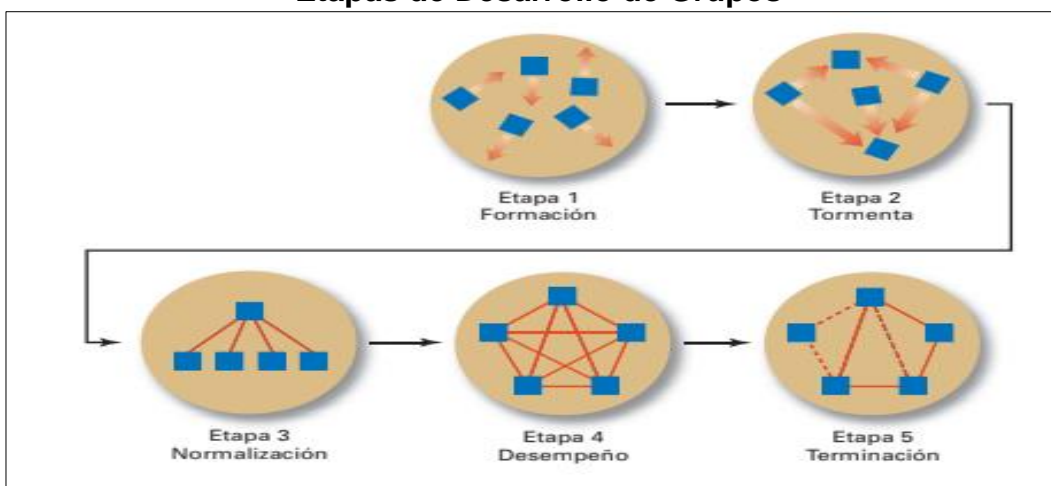
Los autores (Robbins Stephen y Coulter Mary, 2010) determina la comunicación interpersonal de la siguiente manera: **“La comunicación esta englobada tanto la comunicación interpersonal, la comunicación entre dos o más personas y la comunicación organizacional todos los patrones, redes y sistemas de comunicación en una organización. Ambos tipos son importantes para los gerentes”**. (Pág. 315). Considero que el éxito en el crecimiento de una función es el efecto de la comunicación interpersonal, favorece el progreso de la empatía entre el personal creando la afectividad de las personas y el dominio de la realidad, sobre todo, cuando se refiere a lo propio de otras personas.

Conforme (Paladines Galarza, Valarezo González y Yaguache Quichimbo, 2013) **“En el Ecuador cuando se intenta transmitir un mensaje a los diferentes públicos, sean estos internos o externos, la organización utiliza diferentes herramientas de comunicación. No pueden carecer de una estrategia de comunicación. Se debe comunicar considerando las oportunidades”** (Pág. 112). Esta situación de las empresas en Ecuador, se da por los miembros de la organización, influye en las opiniones, aptitudes y conductas de los clientes internos de la empresa. La comunicación interna es una pieza para alcanzar el éxito, no obstante, se debe considerar que esta estructura no es estática sino cambiante y que se ajusta de acuerdo al desarrollo de las organizaciones.

(Robbins Stephen y Coulter Mary, 2010) explica cómo influye la comunicación en los grupos o equipos de trabajo. **“Un grupo se define como dos o más individuos interdependientes para lograr objetivos específicos. Los grupos formales son grupo de trabajo, definidos por**

la estructura de una organización asignaciones de trabajo y tareas específicas dirigida a cumplir objetivos organizacionales”. (Pág. 233)

**Gráfico 1**                      **Etapas de Desarrollo de Grupos**



Fuente: Robbins y Coulter (2010)

En este gráfico se observan cinco etapas del desarrollo de grupos. La etapa de formación se presenta cuando se la persona forma parte del grupo de trabajo. En un grupo determinado los trabajadores se unen por una asignación de labor luego de juntarse todos tienen un propósito definido, los autores Robbins y Coulter definía a esta fase como “Prueban las Aguas” donde se determina los tipos de comportamientos y los trabajadores empiezan a pensar por sí mismos como parte del grupo.

En la segunda etapa tormenta se descubren los conflictos internos debido que tienen que decidir quién llevara a cargo al grupo de trabajo, es normal que los trabajadores no se lleven a primera instancia, Sin embargo, se debe tener en cuenta la cultura organizacional de la empresa y la jerarquía del liderazgo que es la que direcciona a los grupos de trabajo.

La tercera etapa es normalización en donde se desarrolla la habilidad para relacionarse y el grupo demuestra la unión, la estructura del grupo se fortalece y los miembros ya asimilaron las normas con el comportamiento de los demás.

En la cuarta etapa es el desempeño, en esta etapa ya se tiene determinada

la estructura del grupo, los esfuerzos de los trabajadores han logrado conocer a cada uno de los miembros, trabajando en equipo reduciendo el tiempo establecido.

La quinta fase es la terminación, el grupo de trabajo se prepara para disociarse se centra en concluir las tareas, más que el desempeño. Los trabajadores responden de distintas maneras algunos positivos muy alegres por los resultados, otros pueden estar muy apenado por la pérdida de aprecio.

De acuerdo con (Ancín Adell Irene y Espinosa Tello Jhonny , 2017) **“En el contexto ecuatoriano, sector guayaquileño. Todavía son muchas las organizaciones y empresas que consideren la comunicación interna como una herramienta de gestión, sin embargo, son pocas las empresas que la consideran medular para alcanzar los objetivos organizacionales”**. (Pág. 66). Se enlaza con las empresas de hoy en día en Guayaquil, todas con un fin que se cumplan los objetivos, Sin embargo, por causa de la limitada comunicación en empresas los procesos son deficientes. Esta problemática se da, debido a que los trabajadores no aplican los valores empresariales, y las empresas no disponen de un momento para realizar integraciones en el personal, desarrollando la habilidad de relacionarse e impulsando la mejora continua.

Como dijo (Zayas, 2012) en su libro *Comunicación Interpersonal* señala la comunicación interpersonal en la actividad laboral como:

Una de las actividades fundamentales es el trabajo. La comunicación como proceso ligado a todo el que hacer de las organizaciones juega un papel fundamental en la interacción de la organización con su entorno, tanto laboral como general, constituyendo la base de las funciones directivas, y el medio que unifica la actividad de la organización. La comunicación es la columna vertebral de la organización sin este no es posible la cooperación, coordinación e integración del trabajo. (Pág.77)

La comunicación interpersonal está dirigida a las funciones y se orienta a la eficacia, en momento en que abandonamos la comunicación interpersonal también se desvincula la cultura organizacional de la empresa, el enfoque de las ciencias de comportamiento es una ciencia interdisciplinaria y casi independiente. Un procedimiento corporativo razonable, solamente puede alcanzar sus objetivos si las personas que la conforman acoplan sus esfuerzos. Por esta razón la organización se caracteriza por una división racional y una establecida jerarquía.

El autor (Pinto Cristiani, 2012) en su libro *Desarrollo Organizacional* puntualiza el origen del desarrollo organizacional de tal manera:

La historia del desarrollo organizacional tiene su origen en las aportaciones que realizaron los estudiosos y practicantes de las ciencias de la conducta del hombre. En Estados Unidos surgió la idea de usar la tecnología de los laboratorios de adiestramiento en sensibilización no para el desarrollo de los individuos, sino para el desarrollo de las empresas. Los orígenes del desarrollo organizacional datan de 1957, el autor Douglas Mac Gregor es considerado un estudioso del comportamiento y se dio la tarea de implantar un programa de desarrollo organizacional. (Pág. 22)

El desarrollo organizacional parte de una relación, tanto de los individuos como de la empresa, y el estrecho vínculo que existe entre ambas partes, para lograr bases del desarrollo organizacional, este debe mantener en cambios planeados, entrenamiento y capacitación en los trabajadores de la empresa con el fin de confrontar los retos que se presenten.

Las variables identificadas son: comunicación interpersonal y desarrollo organizacional. Se demostrará cómo influye la variable independiente sobre la dependiente, la estrategia de la empresa debe estar enlazada con el ambiente de trabajo, dentro de la empresa la comunicación alcanza un carácter jerárquico basado en decretos y mandatos difusión de políticas. Es por ello que hay que destacar la relevancia de la correlación individual

frente a las correlaciones colectivas y la cooperación entre los directivos o altos superiores.

### **Antecedentes Referenciales**

En Guatemala, el autor (Armas Sandoval José Gabriel, 2014), investigó el tema “**Comunicación interna y Clima laboral**” y se enfocó en identificar el vínculo de la comunicación interna y del clima laboral, para despertar la reflexión en la gerencia sobre los entornos laborales en las que se desenvuelve el recurso humano de la organización. Se diferencia con el tema que se está estudiando en la elaboración de un plan de comunicación interpersonal para el mejoramiento de los procesos administrativos y empatía laboral.

En Ecuador, en la Provincia de Azuay, cantón Cuenca, los autores (León Alvarado Ana y Mejía Gualillas Silvio, 2010) investigaron el tema “**Propuesta de comunicación interna para la ilustre municipalidad de Cuenca**” y consideró que, para mejorar la comunicación interna en la I. Municipalidad de Cuenca, se realizará un plan de comunicación interna dando sugerencias y estrategias para que la comunicación interna y organización mejore en la I. Municipalidad de Cuenca. Se diferencia con el tema que se está estudiando en la incidencia en el desarrollo organizacional, debido a que no se cumplen los procesos de la empresa por limitada comunicación, los trabajadores no están sujetos a los valores de la empresa.

En Guatemala, la autora (Rodas Villagrán Estefanny, 2017) exploró el tema “**Comunicación efectiva y trabajo en equipo**” y determinó la relación entre las variables al identificar que la transmisión de información es necesaria para el correcto desempeño de los trabajadores recomendaron un plan de mejoramiento de los procesos comunicativos para fortalecer el trabajo en equipo se diferencia con el tema que se está estudiando en comunicación interpersonal entre departamentos para ello se elaborará un plan de comunicación interpersonal para los trabajadores del personal

administrativo, no solo para que los trabajadores consigan trabajar en equipo sino para reforzar los valores empresariales, la cultura organizacional y el ambiente laboral de la empresa.

En Perú, en la provincia de Huari, los autores ( Arce Baltazar Gilmar y Malvas Rojas Yoni, 2014) buscaron el tema **“El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari”** se dirigieron en las organizaciones educativas planteando la hipótesis que, si existe un clima favorable y buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, mayores serán las posibilidades de que esta ofrezca un servicio de calidad a la población. Se diferencia con el tema que se está estudiando nuestro enfoque está en desarrollar la habilidad de relacionarse entre los empleados de una empresa, aumentando los indicadores de productividad y rentabilidad.

En Colombia, en la ciudad de Medellín, los autores (Mejía Lopera Carolina y Rodríguez Monsalve John , 2005) indagó el tema **“La comunicación como elemento de fortalecimiento organizacional”** Busca aportar elementos en estrategias de comunicación que permitan pensar en el fortalecimiento de la organización desde el ámbito comunicacional y desde estrategia de acción pensadas y aprehendidas en la organización de la empresa sector privado para mejorar el clima laboral y la formación profesional. Se diferencia con el tema que se está estudiado en la influencia que tiene la comunicación interpersonal en el desarrollo organizacional y la aplicación de los valores empresariales reforzando la cultura organizacional.

En Ecuador, en la ciudad de Ambato, el autor (Balarezo Toro Byron , 2014) investigó el tema **“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”** Se destaca que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, influyendo directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa, así como en las

actitudes de los trabajadores. Se diferencia con el tema que se está estudiando en la ejecución de un plan de comunicación interpersonal, porque los empleados no logran trabajar conjuntamente debido a la limitada comunicación que atrasa los procesos de cada departamento, provocando la falta de empatía en el personal.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art. 35.-** El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará la protección del estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

- 1.- la legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
- 2.- El estado propenderá a eliminar la desocupación y la subocupación.
- 3.- El estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
- 4.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral.
- 5.- Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de los derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
- 6.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.
- 7.- La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón de



trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.

8.- Los trabajadores participarán en las utilidades liquidadas de las empresas, de la conformidad con la ley.

9.- Se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

Las relaciones de las instituciones comprendidas en los numerales 1, 2, 3 y 4 del Art. 118 y de las personas jurídicas creadas por la ley para el ejercicio de la potestad estatal, con sus servidores, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública, salvo las de los obreros, que se regirán por el derecho del trabajador.

Cuando las instituciones del estado ejerzan actividades que no puedan delegar al sector privado, ni este pueda asumir libremente, las relaciones con sus servidores, se regularán por el derecho administrativo, con excepción de las relacionadas con los obreros, que estarán amparadas por el derecho del trabajo. Para las actividades ejercidas por las instituciones del estado y que pueden ser asumidas por delegación total o parcial por el sector privado, las asesorías, jefatura departamental o equivalentes, las cuales estarán sujetas relaciones con los trabajadores se regularán por el derecho del trabajo, con excepción de las funciones de direcciones, gerenciales y representación al derecho administrativo.

10.- Se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro, de conformidad con la ley.

11.- Sin perjuicio de la responsabilidad principal del obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste el servicio será responsable solidaria del

cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectúe por intermediario.

12.- Se garantizará especialmente la contratación colectiva, en derivación el pacto colectivo legalmente celebrado no podrá ser modificado, desconocido o menoscabado en forma unilateral.

13.- Los conflictos colectivos del trabajo serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje, integrados por los empleadores y trabajadores, presididos por un funcionario el trabajo. Estos tribunales serán los únicos competentes para la calificación, tramitación y resolución de los conflictos.

14.- Para el pago de las indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entenderá como remuneración todo lo que este perciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera, decimocuarta, decimoquinta y decimosexta remuneraciones; la compensación salarial, la bonificación complementaria y el beneficio que representen los servicios de orden social. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 81.-** El estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **Código del Trabajo (2012)**

**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 siniestros inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máximo y aun 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 faltará al trabajo;

g.- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que almacenan la vida o de 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. (Código del Trabajo, 2012)

### **Directorio de la Corporación Aduanera Ecuatoriana (2008)**

**Art. 3.-** Sin perjuicio de lo señalado en el Art. 2, las empresas autorizadas deberán presentar, a la Corporación Aduanera Ecuatoriana, la siguiente documentación.

a.-Copia certificada de la escritura en donde conste el estatuto vigente de

la empresa, en cuyo objeto social debe constar de esta actividad. En el evento de que se produzcan cambios en los estatutos, estos deberán ser comunicados a la Corporación Aduanera Ecuatoriana dentro de los 30 días posteriores a dicho cambio.

b.- Copia certificada del nombramiento del representante legal de la empresa, actualizado e inscrito en el registro mercantil. En el evento de que se produzcan cambios en la administración de las empresas, estos deberán ser comunicados a la Corporación Aduanera Ecuatoriana dentro de los 30 días posteriores de dicho cambio.

c.- Copia certificada de la declaración de impuesto a la renta del último ejercicio económico, con periodicidad anual, misma que deberá presentar hasta el primer semestre de cada año.

d.- Listado anual completo con los nombres, números y copias de la cedula de identidad de los empleados que designa la empresa para actuar ante la Aduano, con copia de sus respectivas afiliaciones al seguro social

e.- Listado anual de los vehículos de transporte terrestre con que retirará las mercancías del recinto aduanero. (Directorio de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, 2008)

### **Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2018)**

**Objetivo 9.** Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos y contribuir a la consecución del empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos

9.1. a. Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las Mipymes, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleos para toda la población.

9.1. b. Democratizar el acceso al crédito, financiamiento, seguros, activos

productivos, bienes de capital e infraestructura productivo, entre otros, para fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las actividades económicas de carácter asociativo y comunitario y su vinculación a cadenas productivas y mercados.

9.1. c. Fortalecer las competencias de fomento productivo en los gobiernos autónomos descentralizados, con el objeto de apoyar iniciativas económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos a nivel local, que aprovechen la especialización productiva y respeten la capacidad de acogida de cada territorio, así como sus potencialidades, conocimientos y experiencias.

9.2. Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos

9.2. a. Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de jóvenes al mercado laboral, ya sea a través de un primer empleo o de forma remunerada, a través de pasantías, las mismas que se requieren de validación como experiencia profesional.

9.2. b. Apoyar el desarrollo de los emprendimientos juveniles en ámbitos de financiamiento, capacitación, transferencia tecnológica y gestión empresarial.

9.2. c. Implementar incubadoras de proyectos, vinculadas a las prioridades del país, que fomenten una cultura de emprendimiento.

9.2. d. Profundizar el conocimiento emancipador, como fuente de innovación y desarrollo de formas de producción alternativas que generen trabajo con valor agregado.

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de la actividad de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado

humano con enfoque de derechos y de género.

9.5. Fortalecer esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral

9.5. a. Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización.

9.5. b. Fomentar la colaboración tripartita (estado, sector privado y trabajadores) en la planificación de la capacitación y la formación ocupacional que incremente la empleabilidad y la productividad laboral.

9.5. c. Fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación para el trabajo. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017)

## **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente:** Comunicación Interpersonal

El autor (Zayas Agüero Pedro Manuel, 2012) en su libro *La Comunicación Interpersonal* de la Universidad de Málaga, España. Detalla la comunicación interpersonal como:

La comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. La personalidad es el escondrijo en que se haya la esencia de la comunicación. La comunicación es la base para la construcción de la personalidad. El estudio de la personalidad es un elemento centro ya que es la expresión más genuina del ser humano como ser social, por su carácter activo y transformador, y por su papel autor regulador y regulador, vista la personalidad en su condición integrada entre lo cognitivo y lo afectivo. (Pág. 35)

La comunicación interpersonal es el procedimiento en el cual dos o más personas comparten su impresión de la realidad, en la empresa se da entre los miembros de la organización y está muy asociada a la motivación de los empleados. Influye la empatía en la comunicación interpersonal porque entre departamentos se trabaja conjuntamente por esto debería estar incluida en la estrategia de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

**Variable Dependiente:** Desarrollo Organizacional

El autor (Pinto Cristiani Mario Enrique, 2012) en su libro *Desarrollo Organizacional* puntualiza al desarrollo organizacional de la siguiente manera:

Es desarrollo organizacional es un esfuerzo organizado y bien dirigido desde la alta gerencia, la cual es parte fundamental para conseguir el involucramiento de los subordinados con el fin de lograr el avance organizacional y así conseguir eficacia y eficiencia integral. Un buen desarrollo permite la transformación cultural para llegar a la máxima competitividad de la organización y alcanzar prestigio dentro de un mercado exigente. Una de las características del desarrollo es el grado de compromiso de todos los individuos, el que haya una integración con el propósito de cumplir las actividades y lograr los objetivos planteados (Pág. 17)

El desarrollo organizacional trata el estudio integro de la empresa, de sus departamentos, productos y servicios para hacer frente a las exigencias del negocio, tiene como objetivo desarrollar la efectividad y factibilidad de la compañía, la parte importante es conducir los cambios en la cultura, sistemas, formas de trabajar y relacionarse para asegurar que la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. mejore su clima laboral.

**Definiciones Conceptuales**

**Adaptar** : Hacer que un objeto o mecanismo desempeñe funciones distintas de aquellas para la que fue construido. (Wordreference.com)

**Ambiente** : Condiciones o circunstancias físicas, humanas, sociales,

culturales, etc., que rodean a las personas, animales o cosas. (Wordreference.com)

**Análisis** : Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios, elementos, etc. (Wordreference.com)

**Apremiar** : Urgir, ser necesaria o conveniente la ejecución inmediata de cierta cosa. (Wordreference.com)

**Aptitud** : Capacidad y buena disposición para desempeñar una determinada tarea, función, empleo, etc. (Wordreference.com)

**Atención** : Cortesía, urbanidad, demostración de respeto. (Wordreference.com)

**Calidad** : Propiedad de conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permite apreciarla con respecto a las restantes de su especie. (Wordreference.com)

**Colateral** : De las que están a uno y otro lado de algo. (Wordreference.com)

**Comprometer** : Involucrar o poner en peligro o en dificultades a alguna persona o cosa, responsabilizar a alguien a hacer algo. (Wordreference.com)

**Conducta** : Manera de conducirse o comportarse una persona, o de reaccionar ante las situaciones externas un animal. (Wordreference.com)

**Corporación** : Grupo de empresas, sociedades y asociación oficial, constituido por un conjunto de personas, pero independiente de la administración estatal. (Wordreference.com)

**Cualitativo** : De la cualidad o relativo a ella. (Wordreference.com)

**Cuantitativo** : De la cantidad o relativo a ella. (Wordreference.com)

**Cultura** : Conjunto de modos de vida y costumbre de una época o grupo social. (Wordreference.com)

**Deficiente** : Cuyo cociente intelectual está por debajo del nivel medio general. (Wordreference.com)

**Desempleo** : Individuo que carece de empleo. (Wordreference.com)

**Desembolso** : Gasto, entrega de una cantidad de dinero en efectivo. (Wordreference.com)



**Desempeño** : Realización de las funciones propias de un cargo.  
(Wordreference.com)

**Desmotivación** : Perdida de la motivación y el interés por alguna cosa.  
(Wordreference.com)

**Diagrama** : Grafico en el que se muestra las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto o sistema o los cambios de un determinado fenómeno. (Wordreference.com)

**Dimensión** : Que se usa y se repite con mucha frecuencia en determinadas circunstancias. (Wordreference.com)

**Dinámicas** : Forma de suceder una cosa, conjunto de fuerzas que actúan en un sentido. (Wordreference.com)

**Disponer** : Ubicar las cosas en orden, en la situación necesaria para lograr un fin. (Wordreference.com)

**Economía** : Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas. (Wordreference.com)

**Empresa** : Entidad formada por el capital y el trabajo, como factores de la producción y dedicada a actividad industrial. (Wordreference.com)

**Estándares** : Percepción de los miembros acerca del énfasis de la organización. (Wordreference.com)

**Estrategias** : Técnicas y conjuntos de actividades para conseguir un objetivo. (Wordreference.com)

**Estructura** : Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.  
(Wordreference.com)

**Factible** : Que se puede hacer. (Wordreference.com)

**Favorecer** : Mejorar algo el aspecto o la apariencia de una persona o cosa. (Wordreference.com)

**Fidedigna** : Digno de fe y confianza. (Wordreference.com)

**Garantizar** : Dar garantía o seguridad de que determinada cosa va a suceder o realizarse. (Wordreference.com)

**Gestión** : Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto. (Wordreference.com)

**Habilidad** : Capacidad, inteligencia y disposición para realizar algo, lo realiza con gracia y destreza. (Wordreference.com)

**Incluir** : Poner una cosa dentro de otra, contener una cosa a otra o llevarla implícita. (Wordreference.com)

**Individuos** : Cada uno de los seres organizados de una especie, con respecto a la especie a la que pertenece. (Wordreference.com)

**Intrínseco** : Característico, esencial. (Wordreference.com)

**Medular** : De la medula o relativo de ella. (Wordreference.com)

**Organizacional** : Todo lo referido al establecimiento de un orden para llegar a conseguir un objetivo específico. (Wordreference.com)

**Percibir** : Recibir sensaciones a través de los sentidos. (Wordreference.com)

**Política** : Técnica y métodos con que se conduce un asunto. (Wordreference.com)

**Producción** : Obtención de frutos o bienes de la naturaleza. (Wordreference.com)

**Retribución** : Recompensa o pago por un servicio o trabajo. (Wordreference.com)

**Servicio** : Organización y personal destinados a administrar o satisfacer necesidades de un público o de alguna entidad oficial o privada. (Wordreference.com)

**Sistema** : Conjunto de reglas o principios sobre una materia estructurados y enlazados entre sí. (Wordreference.com)

**Suplementar** : Lo que suple, amplía o complementa a otra cosa, hoja o publicación independiente del número ordinario que se vende junto con un periódico o revista. (Wordreference.com)

**Trascendental** : De mucha importancia o gravedad por sus posibles consecuencias. (Wordreference.com)

**Valores** : Virtud o utilidad que hacer que algo o alguien sean apreciados. (Wordreference.com)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **Datos de la Empresa**

**Nombre de la Empresa.** - Piñas Ricas del Ecuador S.A.

**Ruc.** – 099214706001

**Presidentes.** - Elvia Elvia Álvarez Echeverría – José Antonio Rivas Álvarez.

**Gerente General.** – Fernando Antonio Rivas Álvarez

**Actividad de la Empresa.** – Exportación de Piñas

### **Misión**

Abastecer a nuestros clientes con piñas frescas obedeciendo a los más altos estándares en cuanto a producción, calidad y oportunidad en la entrega. Somos un equipo humano que trabajamos en forma constante para cumplir nuestras metas, considerando siempre un comportamiento ético del mayor nivel en cada una de nuestras relaciones comerciales. Nuestros valores se ven reflejados a través de nuestro compromiso en brindar el mejor servicio, una calidad superior y una total responsabilidad en la satisfacción a nuestros clientes.

### **Visión**

Somos una empresa que lograr satisfacer los requerimientos de cada uno de los nuestros mercados. Nosotros aportamos nuestra experiencia y conocimiento para abastecer a nuestros clientes de productos frescos y de la más alta calidad.

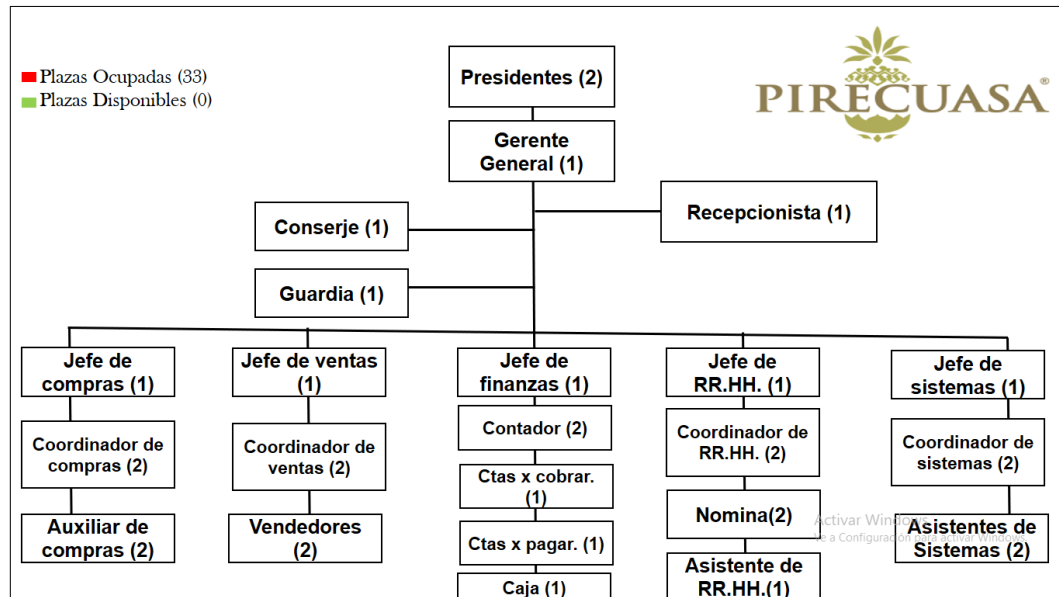
### **Logotipo**



## Organigrama

Gráfico 2

Organigrama



Fuente: PIÑAS RICAS S.A. (2018)

### Funciones de los Trabajadores

**Presidente.** - Garantizar la sostenibilidad de la empresa estableciendo la orientación estratégica de la organización, monitoreando permanentemente los indicadores de la rentabilidad, productividad y la calidad, verificando la eficiencia y eficacia y la aplicación de las políticas del talento humano, promoviendo la comercialización de los activos, tomando las decisiones que se requieran. Crea e imparte los objetivos organizacionales.

**Gerente.** – Responsable por la dirección y representación legal y judicial estableciendo las políticas gerenciales que regirán a la empresa, presenta al directorio los estados financieros, el presupuesto, programas de trabajo y demás obligaciones que requiera.

**Recepcionista.** - Encargado de otorgar excelente servicio al cliente o proveedores por medio telefónico y contribuir con los objetivos de la empresa, a través de buena atención a proveedores, clientes externos e internos y lograr eficiencia en labores administrativas de la empresa.

**Conserje.** - Mantener en condiciones higiénicas la empresa, encargado de la limpieza de las instalaciones del área asignada.

**Guardia.** - Realiza actividades de vigilancia, inspección y detección de anomalías al interior de la empresa.

**Jefe de Compras.** - Planifica y dirige las actividades que lleva a cabo el departamento de compras de la empresa que corresponde a todo el proceso de compras y adquisiciones de acuerdo a la necesidad.

**Coordinador de Compras.** - Supervisar las compras a fin de garantizar calidad y correcto material para las operaciones, sobre una base requerida, analizando la estadística de las compras y de los futuros proyectos.

**Asesor de Compras.** - Revisa los sustentos de compra y verifica las órdenes de compra.

**Jefe de Ventas.** - Planear, diseñar, supervisar y evaluar las ventas del servicio de la organización, mediante estrategias de marketing y objetivos del mercado, para lograr la mayor rentabilidad del producto.

**Coordinador de Ventas.** - Orienta el desarrollo de actividades de vinculación y comercialización de los productos, de acuerdo a los procesos y política establecida.

**Vendedores.** - Muestra al cliente las piñas e imparte sus características, asesora al cliente, está totalmente capacitado e informado sobre los beneficios de la piña.

**Jefe de Finanzas.** - Responsable de la custodia y recaudación, utilización y manejo de los fondos de la empresa de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas.

**Contador.** - Planificar las actividades contables de la empresa, controlando y verificando los procesos de registro, clasificación y contabilización del movimiento contable, a fin de garantizar que los estados financieros sean

reales y oportunos.

**Cuentas por Cobrar.** - Analizar las cuentas por cobrar que surjan como resultado de la prestación de los servicios y para tramitar la cobranza judicial de acuerdo a las políticas establecidas.

**Cuentas por Pagar.** - Presentar informes periódicos con la clasificación de las gestiones de cobro porción corriente y no corriente.

**Caja.** - Encargado de receiptar, entregar dinero en efectivo, cheques a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja.

**Jefe de Recursos Humanos.** - Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar el desempeño del recurso humano y participar en la elaboración de la política laboral de la organización, así como brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten.

**Coordinador de Recursos Humanos.** - Seleccionar el personal, identificar las necesidades de capacitación y representar a la organización ante las organizaciones sindicales y laborales de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad establecidos.

**Nómina.** - Planificar las actividades que se ejecutan en las unidades de nómina, distribuyendo y supervisando el trabajo realizado por el personal.

**Asistentes de Recursos Humanos.** - Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía a su vez. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

**Jefe de Sistemas.** - Provee soluciones de tecnologías de información, a través de la planeación e integración de las actividades requeridas.

**Coordinador de Sistemas.** - Coordina las acciones del departamento realiza además cubre las necesidades de los otros departamentos.

**Asistente de Sistemas.** – Asesora y aporta a las áreas de desarrollo y es

soporte en los otros departamentos solucionando problemas en redes.

### **Diseño de la Investigación**

Los autores (Gómez Luna Eduardo, Navas Fernando Diego, Aponte Mayor Diego y Betancourt Buitrago Luis Andrés, 2014) en su libro *metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de la información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización*, define a la investigación bibliográfica como:

Constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso. dado que en la actualidad se dispone de mucha información científica y su crecimiento es exponencial, el problema de investigar es precedido por el ¿Cómo? manejar tanta información de forma eficiente. corresponde a la descripción detallada de cierto tema o tecnología, pero no incluye la identificación de tendencias que puedan plantear diferentes escenarios sobre el desarrollo de la tecnología en cuestión y que permitan tomar decisiones estratégicas. (Pág. 158)

Se trabajará con diseño de investigación bibliográfico debido que el proceso investigativo requiere relacionarse de textos para alcanzar la solución a la problemática, consiste en examinar la investigación escrita sobre un problema, con el objetivo de percibir las aportaciones científicas anteriores, definir relaciones y diferencias respecto al problema en estudio, leyendo documentos tales como: libros, revistas, científicas, tesis de grado, etc. La investigación de diseño bibliográfica se utilizó en el capítulo II, marco teórico este diseño ayudó a obtener asesoría científica de la investigación, además, proporciona conocimientos de investigaciones ya existentes, de un modo organizado.

Según las autoras (Rosas Garcia Cecilia, 2014) publicaron en la revista científica *Alas Peruanas* un artículo sobre *La investigación científica* y la

contextualizan de la siguiente manera:

Una de las actividades ligadas al proceso de la investigación científica es la comunicación de difusión de los nuevos conocimientos generados para que este alcance su finalidad más importante, el proceso de la ciencia y de la humanidad. Las publicaciones científicas son el producto final de la investigación y un indicador de su calidad. Constituyen una vía abierta a la comunicación, difusión, evaluación, validación incluso confrontación del conocimiento científico, avalan premios, distinciones, reconocimientos. La tendencia cada vez más fuerte del acceso abierto favorece aún más estos objetivos. Algunos autores afirman que la visibilidad del diseño científico depende del arduo trabajo del equipo científico, pues confiere prestigio y recompensa a todos aquellos que se encuentran ligados a ella, sin embargo, la real valoración de una publicación científica debe realizarse no solo por su factor de impacto o visibilidad sino por su contribución a la comunidad científica y a la sociedad. (Pág. 1)

Se utilizará con el diseño de investigación científica porque se procura tener información relevante y fidedigna indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisas la manera de recorrerlo para resolver el problema e implementar una estrategia orientada hacia los propósitos sustentándose en la difusión de los conocimientos. El objetivo es revelar a la empresa que la problemática ya existe desde tiempos remotos en la actualidad es una de las causas por la que fracasan, por medio de este diseño de investigación será más visible el impacto de la variable dependiente sobre la independiente.

El autor (Bamberger Michael, 2012) en su libro *Introducción a los métodos mixtos de la evaluación de impacto* determina a la investigación mixta de la siguiente forma:

El objetivo del método científico es aprovechar las ventajas de ambos enfoques, cuantitativo y cualitativo, e integrarlos para superar sus



desventajas. A pesar de los muchos beneficios convincentes de la recolección de datos y métodos de análisis. Cualitativo es el riesgo de la evaluación, Cuantitativo es la descontextualización, es decir, que ignore como afectan a los programas las características de las poblaciones estudiadas. (Pág. 4)

Se implementará el diseño de investigación mixta puesto que implica la recolección de análisis. Se recogerán datos cuantitativos para responder a las preguntas relacionadas con las conductas hacia la naturaleza de la ciencia y de las causas que ocasionan el problema, de acuerdo a la muestra seleccionada se implementará la técnica de encuesta por medio de un cuestionario de diez preguntas y se medirá en escala de Likert realizando gráficos estadísticos con los resultados obtenidos, también se empleará estrategias cualitativas para indagar las características del problema logrando conseguir resultados concretos.

### Tipos de Investigación

Tabla 2		Pauta	
Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
De acuerdo al autor (Arias Fidas, 2012). Define la Investigación Exploratoria de la siguiente manera: Es aquella que se verifica sobre un tópico u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que su efecto constituye una percepción aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (Pág. 23)	Conforme (Arias Fidas, 2012). Se requiere de buscar el porqué de los hechos mediante la creación de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la terminación de las causas, como de los efectos. (Pág. 26)	Como dijo (Arias Fidas, 2012). Determina la Investigación Descriptiva como: Consiste en la particularidad de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su sistema o estilo. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Pág. 24)	Según el autor (Cauas Daniel, 2015). Se enfoca en determinar en qué dimensión dos o más variables están vinculadas entre sí, los cambios de una variable influyen en la otra. Agrupar una definida clase hechos, tiene un valor explicativo y se le agrega la pregunta ¿Cómo están sus partes relacionadas? (Pág. 9)

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

De las cuatro pautas de investigación presentadas se trabajará con investigación correlacional porque permite medir y evaluar el grado de relación que existe entre las dos variables del problema, como son la comunicación interpersonal y el desarrollo organizacional de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. de un contexto particular. De tal manera cuando se demuestra el cambio en una de ellas, se puede obtener cómo será el cambio en la otra que aparece directamente relacionada con la misma.

Esta investigación y otros acercamientos no prácticos como la percepción, realiza importantes contribuciones al estudio científico, ayudando a los investigadores por medio de estrategias, evaluando cuestiones representativas que pueden ser el fundamento de los siguientes experimentos.

También se utilizará investigación descriptiva porque se genera una explicación el porqué de las variables están relacionadas, así mismos las causas y su impacto una sobre la otra. Aplicando este tipo de investigación se podrá especificar la realidad de la situación del problema en la empresa o la aproximación a lo que se pretende estudiar.

En este tipo de investigación el argumento no va más allá del nivel descriptivo, ya que consiste en plantear lo más relevante de las variables como lo es comunicación interpersonal y desarrollo organizacional. De tal manera, la investigación descriptiva no consiste únicamente en almacenar y procesar datos. El investigador determina su análisis y los procesos que involucrará el mismo. Algunos autores la especifican como la investigación estadística porque describe los datos generando un impacto en la población estudiada

### **Población y Muestra**

**Población:** Los autores (Arias Gómez Jesús, Villasís Keever y Miranda Novales María , 2016) desarrollaron un artículo científico con el tema de *El protocolo de investigación III: La población de estudio.*

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. Posterior a definir la población de estudio el investigador debe especificar los criterios a cumplir por los participantes, los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o de selección. Estos criterios son los de inclusión, exclusión y eliminación que delimitan la población elegible. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo. Es conveniente que la población o universo se identifique desde los objetivos del estudio, y puede ser en términos clínicos, geográficos, sociales, económicos, etc. (Pág. 201- 202)

La población es un conjunto de personas de la misma área que el estudio limita, el autor (Tamayo, 1997) definió a la población como la totalidad de un fenómeno de estudio, encierra la generalidad de unidades de análisis que unifican dicho fenómeno, proyecta la totalidad de prodigio asignado a una investigación. Por lo tanto, el conjunto de piezas que posee esta característica se denomina población o universo, la generalidad del fenómeno a estudiar, donde las magnitudes poseen una cualidad en común, la que se estudia y da inicio a los datos de la investigación.

**Población Finita:** Los autores (Arias Gómez Jesús, Villasís Keever y Miranda Novales María , 2016) realizaron un artículo científico sobre *El protocolo de investigación III: La población de estudio*.

El universo finito es aquel donde los elementos que lo constituyen pueden ser delimitados y cuantificados. Como ejemplos: 1) pacientes con diagnóstico de dermatitis atópica de un hospital de tercer nivel de atención, y 2) residentes de la especialidad de alergia e la ciudad de México. (Pág. 203)

Así como señaló (Arias Fidias, 2012) La población neutral debe quedar limitada con claridad y precisión en el problema de investigación y cuestionada con el objetivo general del aprendizaje.

La población con la que se trabajó dentro de esta investigación consta de 33 miembros de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. por ende se aplicará población finita.

**Tabla 3** **Espacio**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Presidente	2
Gerente General	1
Recepcionista	1
Guardia	1
Conserje	1
Jefe de Compras	1
Coordinador de Compras	2
Asistentes de Compras	2
Jefe de Ventas	1
Coordinador de Ventas	1
Vendedores	3
Jefe de Finanzas	1
Contador	2
Cuentas x Cobrar	1

Cuentas x Pagar	1
Caja	1
Jefe de Recursos Humanos	1
Coordinador de Recursos Humanos	2
Nómina	2
Asistente de Recursos Humanos	1
Jefe de Sistemas	1
Coordinador de Sistemas	2
Asistentes de Sistemas	2
<b>Total</b>	<b>33</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

**Población Infinita:** Como manifestaron los autores (Levin Richard y Rubin David , 2014) **“Teóricamente es imposible observar todos los elementos. El grado de exactitud con el que la medida de la muestra puede estimar la media de la población”** (Pág. 267).

Es aquella que se desconoce los elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a su elaboración sería prácticamente imposible. una población infinita es cuando no se logra contar todas piezas que la constituyen debido a la existencia de un número ilimitado como, por ejemplo, la población de insectos en el mundo.

**Muestra:** Es así como el análisis de una muestra permite realizar inferencias o generalizar conclusiones a la población con un alto grado de certeza. Es la parte de la población la cual selecciona con el propósito de

obtener información, estas muestras permiten inferir las propiedades del total de conjunto.

Tal como aseveró (Otzen Tamara y Manterola Carlos, 2017) La representación de una muestra, permite calcular el valor de una variable que son de características iguales y por ende generalizar los resultados percibidos en la población, Por ende, una muestra será representativa o no, sólo si fue seleccionada al azar.

Es decir, que todos los sujetos de la población tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados en esta muestra y por ende ser incluidos en el estudio y, por otro lado, que el número de sujetos seleccionados representen numéricamente a la población que le dio origen respecto de la distribución de la variable en estudio en la población, es decir, la evaluación o cálculo del tamaño de la muestra.

## **Tipos de Muestra**

### **Muestra Estratificada:**

Los autores (Berenson Mark L., Levine David M. y Krehbiel Timothy C., 2006) en su libro *Estadística para administración* explica la muestra estratificada tal como:

En una muestra estratificada, primero subdivide N elemento del marco en subpoblaciones separadas, o estratos. Un estrato se define mediante algunas características comunes. Seleccione una muestra aleatoria simple dentro de cada uno de los estratos, y combine los resultados de muestras aleatorias simples distintas. Este método es más eficiente que el muestreo aleatorio simple y que el sistemático, porque garantiza la representación de los elementos dentro de cada estrato brinda mayor precisión al estimar los parámetros poblacionales subyacentes. (Pág. 224)

De acuerdo a los autores (Otzen Tamara y Manterola Carlos, 2017) Se determina los estratos que conforman la población para selecciona y

extraer de ellos la muestra, subgrupos de análisis que difieren en las características. La base de la estratificación se basa en variable como edad, sexo, etc. La población se divide por individuos y subpoblaciones con base a variables importantes para la conducción del estudio y de tamaño respectivos. Definiendo cuantos elementos de la muestra se han seleccionado de cada uno de los estratos, para lo cual se dispone de asignación proporcional y asignación óptima. Es una técnica donde el investigador divide a todos los individuos en diferentes estratos luego los selecciona inciertamente a los sujetos en forma proporcional.

**Muestra no Estratificada:** El científico tiene que definir con cual se desea determinar el proyecto, la exigencia es la diferencia que se estima debe existir entre el promedio real de la variable y el promedio que se estime a partir de la muestra. Aquí, el investigador determina la solicitud de acuerdo a criterios.

**Muestra Sistemática:** Es un tipo de muestra probalística donde se realiza una clasificación aventurada de la primera pieza para la muestra, después se escogen las piezas suficientes utilizando fijos intervalos o sistemáticos hasta llegar a la muestra deseada. El proceso es muy parecido a una progresión aritmética, son muy figurativos los resultados de la población a menos que se repitan ciertas cualidades de la población estudiada por cada persona repetida lo que es poco probable.

La población con la que se analizó dentro de esta encuesta consta de 33 empleados de la organización, por lo que no fue necesario implementar muestra.

## **Métodos y Técnicas de Investigación**

### **Métodos:**

Se empleará el método analítico- sintético, debido al que el método de investigación consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo de sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los

efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, relacionar, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. Luego realizar una síntesis de cada una de sus partes, logrando reconstruir un hecho de forma abreviada y concisa considerando los elementos que abarcaron el proceso.

Se utilizará el método científico, porque es un conjunto de normas y procedimientos que se siguen para un problema planteado se busca a dar respuestas a las preguntas acerca del orden la naturaleza. Se realiza una observación para detectar el problema y las variables que influyen en él.

Luego se plantea una pregunta en el tema que se está estudiando la pregunta sería ¿Por qué se atrasan los procesos de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?

Después se formula una hipótesis o explicación, es decir una respuesta posible a la pregunta que se planteó anteriormente como: Quizás los trabajadores no desarrollan la habilidad para relacionarse.

Posteriormente se desarrolla una predicción con base a la hipótesis: Si se realizan jornadas de valores, capacitaciones internas de forma dinámicas dando a conocer la política de la empresa e integraciones en el personal. Los trabajadores implementaran la cultura organizacional de la empresa promoviendo la empatía.

Seguidamente se pone a prueba la predicción, si los resultados contradicen la hipótesis posiblemente no sea la correcta.

Finalmente se repite el proceso, se analiza los resultados. Si la hipótesis fue viable se pueden realizar otras pruebas para afirmar. Y si el resultado es contradictorio se busca otra teoría del porqué de la pregunta planteada.

**Técnicas:**



**Tabla 4** **Desarrollo**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

El autor (Cauas Daniel, 2015) publicó un artículo sobre *Definición de las variables, enfoque y tipos de investigación*. En donde define la encuesta como:

La encuesta es una técnica de investigación basada en el estudio cuantitativo de las declaraciones (observación indirecta del hecho social) de una muestra representativa de la población objeto de estudio. Es un modo de obtener información: a) preguntando... b) ... a los individuos objeto de la investigación... c) ... que forman parte de una muestra representativa... d) ... mediante el uso de un instrumento estandarizado (cuestionario)... e) ... con el fin de estudiar distintas variables y las relaciones que estas mantienen entre si desde un enfoque cuantitativo.

La encuesta es una técnica de investigación "completa" no hay que confundir la encuesta con entrevista que es el intercambio verbal o escrito a través de preguntas entre entrevistador y entrevistado. (Pág. 4-5)

Es una sucesión de preguntas que se le realiza a una población para reunir datos y analizar las opiniones de los resultados. Una vez realizada las encuestas las respuestas se comparan, se cuantifican y se indagan las relaciones entre las variables independientes y dependiente, de las modalidades de la encuesta se pueden dar de manera personal, por medio de correos.

Los autores (Lobato Elena, Fernández Morales Alba, Manchado Rodríguez Clara y Tenorio Arellano Soraya, 2010) en su libro *Estudio encuesta, métodos de investigación*. Determina cuestionario de la siguiente manera:

Es un instrumento de recogida de información que es utilizado con mayor frecuencia en la sociedad de hoy se utiliza para cuantificar y universalizar la información, así como estandarizar el procedimiento, es decir, el cuestionario es un complemento de la entrevista. El que se más utilizado en la sociedad, lo podemos atribuir a que el cuestionario es menos costoso y con un alto grado de fiabilidad, además permite un mayor grado de implicación y participación en el análisis. El cuestionario es un documento de obtención de información formado por una serie de preguntas elaboradas previamente las cuales han de ser cortas, de una sola respuesta, cada pregunta tiene que ser única, es decir no contendrá subpreguntas dentro de la misma, han de ser fáciles de entender, concretas y sobretodo atractivas para la persona entrevistada. (Pág. 11)

Es una herramienta fundamental para realizar encuesta y obtener desenlaces sobre las poblaciones con el tema que se pretende investigar. De ahí la necesidad de elaborar con severidad y precisión, delimitado muy bien los aspectos o variables que se requieren analizar. Las preguntas que se elaboran deben ser con lenguaje claro, adaptado a la edad de las personas y de manera precisa para que el encuestado comprenda las preguntas.

Según el diccionario de la (RAE, 1713) describe entrevistar como: **“Mantener una conversación con una o varias personas acerca de ciertos extremos, para informar al público de sus respuestas”**

La entrevista es el arte del vínculo, proporcionando datos de un grupo específico e incide potencialmente en los afectos y decisiones de este es entendida como parte informativa y método de recopilación de información.

El objetivo del formulario es enviar información para agilizar y resumir el desarrollo de los procesos gerenciales, muestra visión detallada. Las bases del formulario pueden ser digitales, electrónicas y en hojas. Es un formato que debe ser completado por ciertos datos que se requieran.

## **Procedimientos de la Investigación**

Se implementó la técnica de encuesta por ende el instrumento a utilizar es cuestionario, una vez identificado el problema se elaboró diez preguntas en la escala de Likert, que se llevará a cabo el día 31 de mayo del 2018 a las 14H00 en la sala de juntas de la compañía, con una duración de 15 minutos.

Dirigidas a los trabajadores que se encuentran en las oficinas de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. con el objetivo de medir y evaluar el nivel de empatía en los diferentes departamentos.

En consecuencia, el origen del problema proviene de la limitada comunicación entre departamentos como efecto atrasa los procesos de la empresa, se crea un ambiente laboral tenso y los trabajadores no desarrollan la habilidad de relacionarse y esto provoca que no consigan trabajar en equipo.

Una vez teniendo preparado todos los instrumentos se realizó la aplicación, al entrar a la compañía se entregó la carta de presentación, luego se convocó al personal en sala de juntas, seguidamente se efectuó la presentación personal y se explicaron las instrucciones.

Por consiguiente, ellos procedieron a contestar las preguntas y finalmente se recogieron las encuestas, agradeciendo al personal por la colaboración y se entregó la carta de despedida al presidente de la empresa

Con una población de 30 trabajadores de la aérea administrativa, el proceso para enumerar cada una de las preguntas del cuestionario fue la codificación de la información y esto agilizo el proceso de la tabulación de los datos obtenidos, una vez recolectada la información se procedió a revisar y analizar los resultados.

Con el programa Excel se realizó la tabulación de los datos, este programa nos permite interpretar mejor las respuestas de los resultados de la investigación, utilizando para la presentación de los resultados gráficos circular donde muestra el porcentaje de los efectos.

El objetivo del formulario es conocer el criterio de los superiores de la compañía para evaluar sus respuestas junto con el resultado de las tabulaciones. Para comparar datos, se aplicará la técnica de entrevista por consiguiente el instrumento a utilizar es el formulario que va dirigida a los presidentes y al gerente general de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

Se estima que el tiempo de la entrevista será de 20 minutos, se realizará el día 31 de mayo del 2018 a las 15h00 en las oficinas de cada uno de los entrevistados. Luego de realizar la encuesta se aplicará la entrevista a tres miembros superiores de la empresa conformado por dos presidentes y el gerente general.

Primero se realizó la entrevista al gerente general en su oficina, un saludo breve y concreto luego se le entregó el formato de formulario y el procedió a llenarlo, finalmente tardo 10 minutos. Con un apretón de manos y la expresión ¡Muchas Gracias! fue la despedida.

Luego se buscó al presidente Rivas Álvarez José Antonio que por motivos de trabajo no se encontraba en su oficina y tardo dos horas. Sin embargo, eso no fue impedimento para aplicar la entrevista. Se esperó que llegue el presidente seguidamente se entró a su oficina y se dio inicio a la entrevista con una duración de cinco minutos, el proceso fue rápido debido que él tiene más tareas que realizar.

Finalmente se esperó dos horas y media al presidente Elvia Álvarez Echeverría porque ella no se encontraba en la ciudad, luego se ingresó a su oficina, se saludó explicando el objetivo del formulario, ella completo el formulario de acuerdo a su criterio tardo 15 minutos. Agradeció por la problemática identifica y se despidió de la manera más amable. Después de realizar el análisis entre la encuesta y el formulario dando como resultado positivo a la hipótesis planteada, limitada comunicación atrasa los procesos de la empresa, se tiene como propuesta presentar un plan de mejoras para la solución de la problemática.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

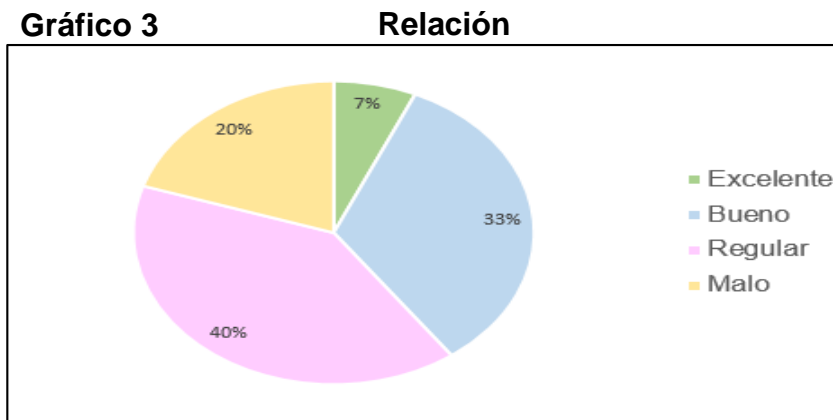
### Aplicación a las Técnicas e Instrumentos

1.- ¿Cómo estima la relación en el personal de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?

**Tabla 5** **Relación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	2	7%
Bueno	10	33%
Regular	12	40%
Malo	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

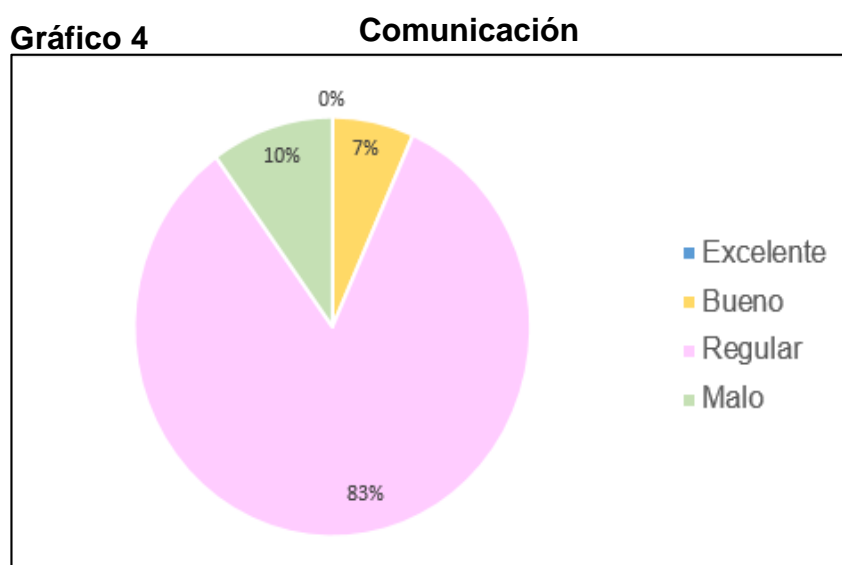
La mayoría de los encuestados consideran la relación es regular, esta opción muestra la calidad del vínculo es mediano e intermedio. Es decir, los empleados no sienten la empatía de sus compañeros como consecuencia retrasa los procesos de la empresa. No obstante, con una diferencia del 7% la relación es buena, se considera que este porcentaje varía debido a que los empleados de la misma área si desarrollan la habilidad de relacionarse.

2.- ¿Cómo califica usted la comunicación interpersonal entre departamentos?

**Tabla 6** **Comunicación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	2	7%
Regular	25	83%
Malo	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

De acuerdo a los resultados de la encuesta se estima que la comunicación interpersonal entre departamentos afecta las relaciones laborales como efecto atrasa los procesos de la empresa. Por lo consiguiente, los empleados solo se relacionan con ciertas personas cercanas y no tienen en cuenta la existencia de una comunicación interpersonal en la empresa que fomenta la empatía, la motivación laboral, así como el compromiso y la implicación en las tareas en equipo, creando un clima de laboral positivo para el desarrollo organizacional.

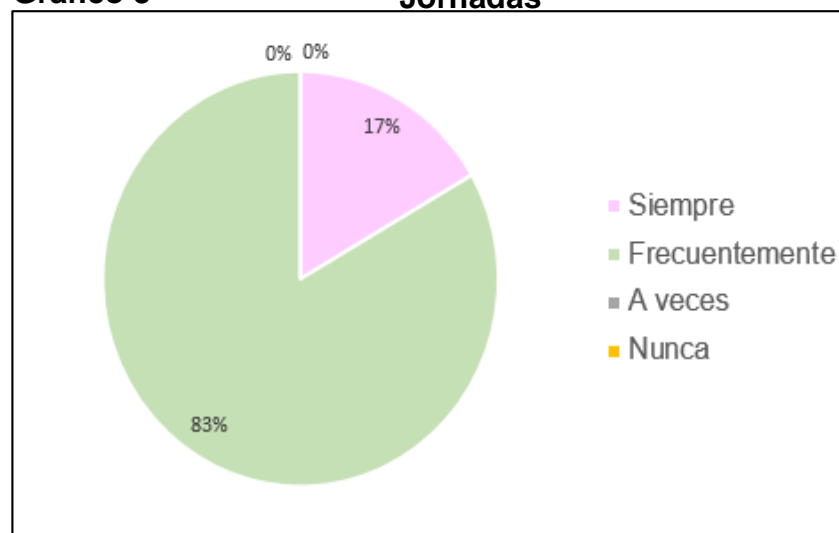
3.- ¿Usted considera que se deben implementar jornadas de valores empresariales en la compañía PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?

**Tabla 7 Jornadas**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	17%
Frecuentemente	25	83%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

**Gráfico 5 Jornadas**



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

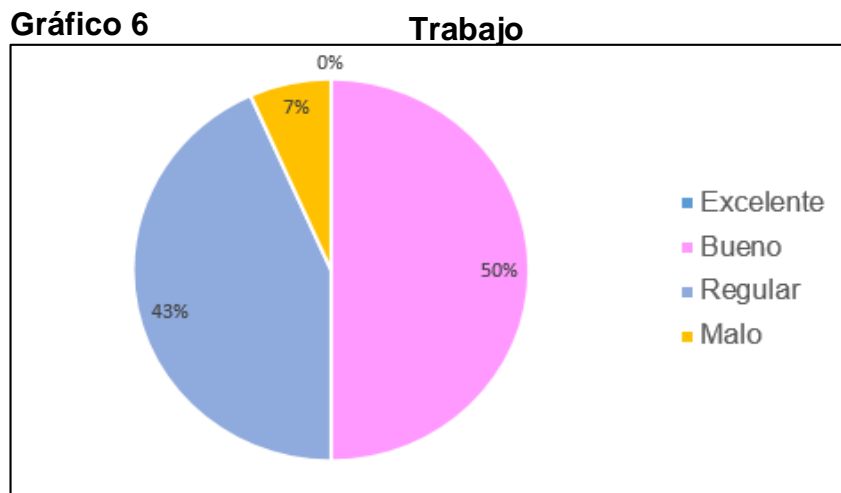
Los valores empresariales son los pilares fundamentales, la empresa es la encargada de mantenerlos, promoverlos y divulgarlos día a día. Por lo consiguiente la mayoría de los encuestados consideran que se deben implementar dichas jornadas reforzando los valores empresariales promoviendo la empatía en los trabajadores, la habilidad para relacionarse y los empleados percibirán un ambiente de trabajo saludable. Además, los empleados demostrarán un rendimiento eficiente y eficaz en los procesos de tramitación de exportación.

4.- ¿Cómo considera el trabajo en equipo realizado en los últimos tres meses?

**Tabla 8 Trabajo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	15	50%
Regular	13	43%
Malo	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

Un gran conjunto de las personas encuestadas consideran un buen trabajo en equipo en los últimos tres meses, seguidamente con una mayoría casi similar, los empleados estiman regular el trabajo en equipo, teniendo en cuenta que dos personas consideran un trabajo en equipo totalmente malo. Por ello se interpreta que los empleados no sienten un ambiente laboral saludable, falta de liderazgo y el trabajo se vuelve monótono. Trabajando en equipo se consiguen grandes triunfos, es muy importante identificar el trabajo en equipo realizado en los últimos tres meses para conocer las fortalezas y debilidades de cada empleado.

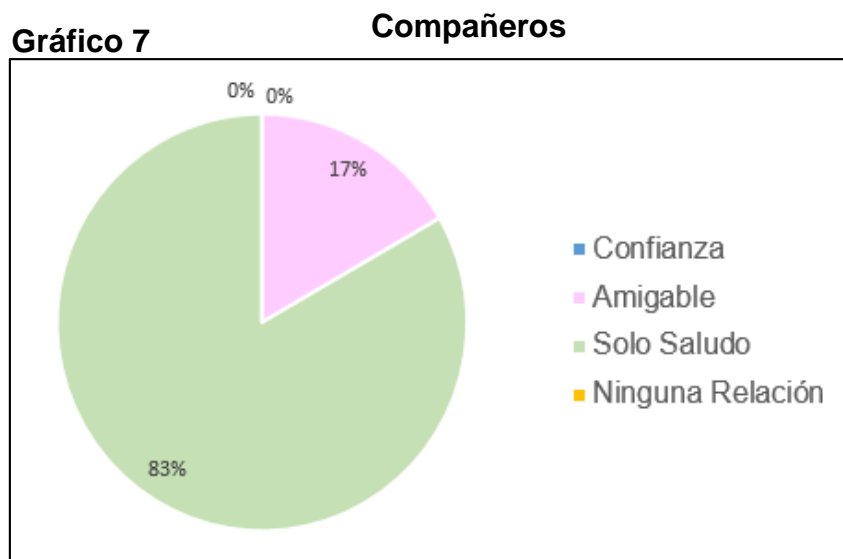


5.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros que no pertenecen a su área de trabajo?

**Tabla 9 Compañeros**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Confianza	0	0%
Amigable	5	17%
Solo Saludo	25	83%
Ninguna Relación	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

De acuerdo a los resultados de la encuesta es evidente que los empleados no desarrollan la habilidad de relacionarse con otros departamentos con más del 50% se estima la falta de liderazgo en los coordinadores de cada departamento, se considera una relación de solo saludo que se da por educación, lo cual tiende a convertir el ambiente tenso donde se da lugar a los secretismos, deficiente trabajo en equipo, descoordinación de las tareas, chismes o malos entendidos entre los empleados de diferentes áreas, generando una inadecuada comunicación interpersonal que influye en el desarrollo organizacional de la empresa PIÑAS RICAS S.A.

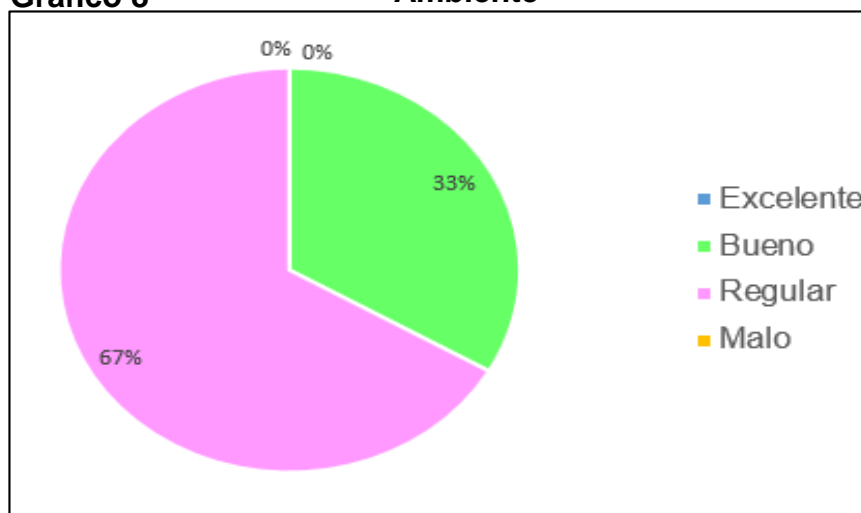
6.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?

**Tabla 10 Ambiente**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	10	33%
Regular	20	67%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

**Gráfico 8 Ambiente**



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

Con el fin de conocer el clima laboral de la empresa con los datos recopilados y se obtuvo un nivel de respuesta intermedio. Los empleados deben trabajar con compañerismo, dinamismo y entusiasmo para ejercer sus actividades, es importante que el líder motive al empleado promoviendo la proactividad y la empatía. Un ambiente laboral saludable crea un trabajo oportuno el trabajador comienza a buscar nuevos desafíos trabajando conjuntamente con sus compañeros. Si no se logra un buen ambiente laboral se está condenando al fracaso empresarial y no se cumple con la visión establecida.

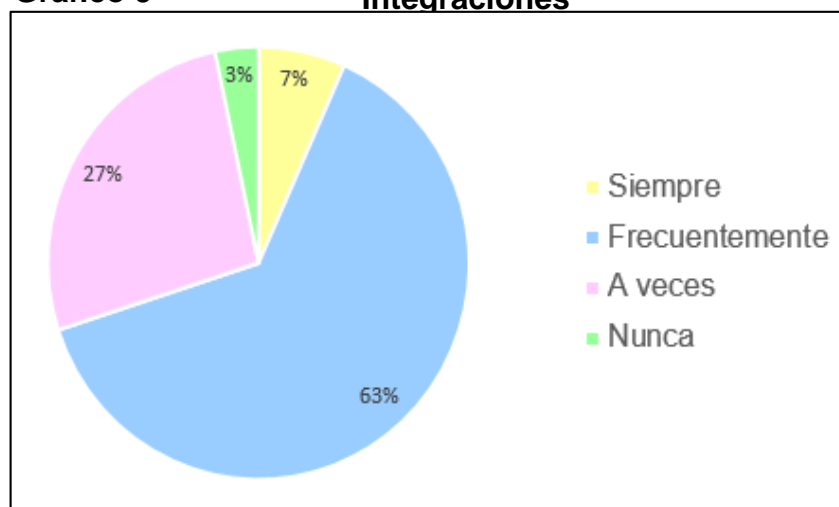
7.- ¿Usted considera que se deben realizar integraciones entre el personal para desarrollar la habilidad de relacionarse?

**Tabla 11 Integraciones**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	7%
Frecuentemente	19	63%
A veces	8	27%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

**Gráfico 9 Integraciones**



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

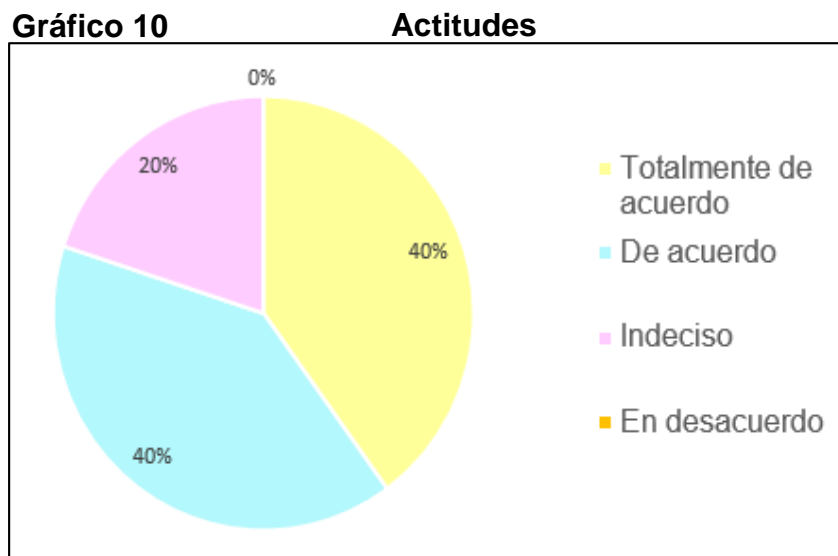
Más de la mitad de la población encuestada considera que es necesaria implementar integraciones frecuentemente, se debe tener muy presente la integración entre personal como estrategia empresarial para fomentar la participación y el compromiso de los personas que conforman la familia empresarial PIRECUASA con el fin de establecer la comunicación interpersonal entre los empleados de diferentes áreas, los trabajadores podrán realizar sus diversas funciones motivados creando un ambiente de trabajo dinámico y el personal está dispuesto a trabajar en conjunto logrando los objetivos y metas de la empresa.

8.- ¿Está de acuerdo usted que una buena comunicación interpersonal lograría mejorar las actitudes de los trabajadores?

**Tabla 12 Actitudes**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	40%
De acuerdo	12	40%
Indeciso	6	20%
En desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

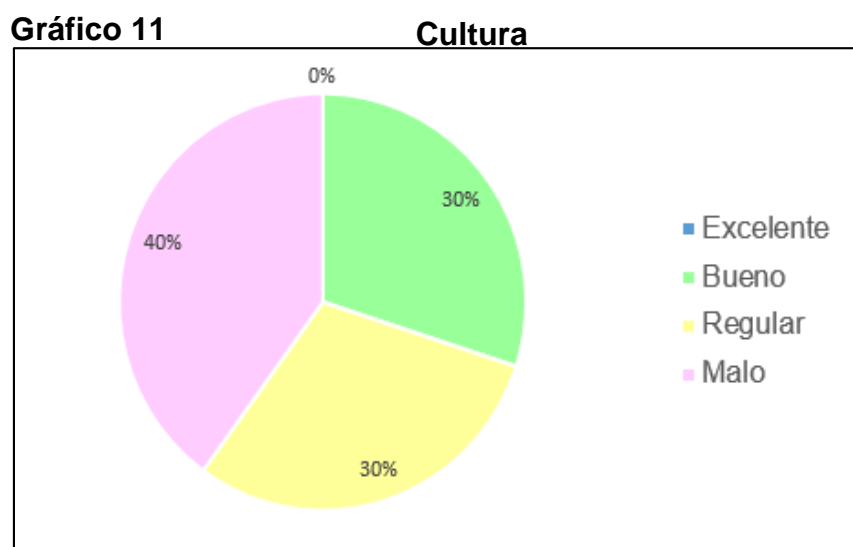
En esta pregunta se obtiene un resultado del 80% positivo, es decir, los empleados piensan que la comunicación interpersonal influye en las actitudes, aptitudes y conductas de sus compañeros de trabajo. La comunicación interpersonal entre departamentos facilita el logro de objetivos y metas establecidas. Se deben implementar distintos programas para fortalecer la comunicación, creando una ventaja competitiva para la empresa, mejora continua. A su vez, los clientes internos se beneficiarán porque sentirán el afecto y la escucha de su compañero.

9.- ¿Cómo califica usted la cultura organizacional de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?

**Tabla 13** **Cultura**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	9	30%
Regular	9	30%
Malo	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

Del total de encuestados en mayoría afirman que existe una mala cultura organizacional y esto tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades de la empresa. Los resultados regulares reflejan que los empleados no conocen los valores empresariales y no mantienen el comportamiento dentro de la empresa. Con un mismo porcentaje de la escala regular los trabajadores escogieron la opción bueno lo cual se estima que la empresa posee normas y políticas escritas para generar un clima laboral saludable, el cual debe ser reforzado por medio de programas dinámicos.

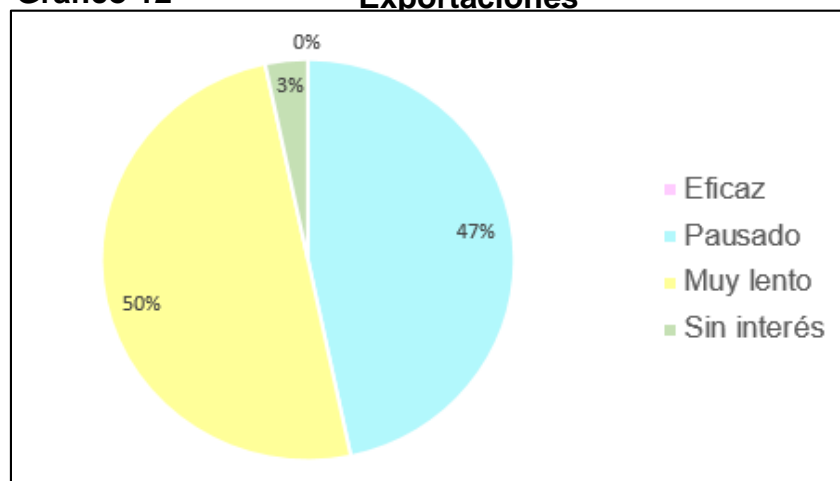
10.- ¿Cómo es el proceso de tramitación cuando se realiza exportaciones de la piña?

**Tabla 14 Exportaciones**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Eficaz	0	0%
Pausado	14	47%
Muy lento	15	50%
Sin interés	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

**Gráfico 12 Exportaciones**



Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

En esta pregunta con más del 90% las opciones escogidas repetitivamente fueron pausado y muy lento, evidentemente esta sería una de las consecuencias de la limitada comunicación que existe entre departamentos. Los empleados consideran que no se trabaja en equipo, falta de motivación y liderazgo. Se deben reforzar las normas y políticas empresariales recordando la cultura organizacional por medio de capacitaciones internas. Los tramites de exportación son relevantes para crecer como empresa, posicionándose en el mercado internacional y lograr la clase mundial de la piña.

## **Entrevista a los Presidentes y Gerente General de la Empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.**

La entrevista se realizó el día 15 de junio del 2018, a las 15H00 en las oficinas de cada uno de los superiores con una duración de 20 minutos.

Como respuesta a cada una de las interrogantes se obtuvo lo siguiente:

1.- ¿Cómo considera la comunicación interpersonal entre departamentos en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?

**Presidente 1.** – Considero que la comunicación entre departamentos es intermedia pienso que esto se debe a la falta de liderazgo. Sin embargo, al momento de realizar un proceso se cumple, pero puede ser más eficaz, rápido y eficiente.

**Presidente 2.** - La tramitación al momento de realizar una compra o venta se cumplen entonces considero que existe una buena comunicación.

**Gerente.** - La comunicación entre los empleados de diferentes áreas es buena trabajan conjuntamente para cumplir con sus funciones.

2.- ¿En escala de 1 al 10 como califica la rapidez en los procesos cuando se realiza una importación, por qué?

**Presidente 1.** – 8, porque es un poco pausado. Se cumple el trámite, pero se podría mejorar trabajando en equipo.

**Presidente 2.** – 10, porque los procesos se cumplen a tiempo.

**Gerente.** – 9, porque algunas veces se ha realizado un proceso un poco lento.

3.- ¿Cómo siente el ambiente laboral para sus empleados?

**Presidente 1.** – Estos últimos días he observado que cada empleado se mantiene en su área y no interactúan con el compañero que no pertenece a su área y al momento de realizar algún trámite se debe trabajar en equipo y pienso que esto causa un ambiente tenso para los empleados, que ellos mismos crean por no aplicar los valores empresariales.

**Presidente 2.** – Un ambiente tranquilo aparentemente no existen conflictos.

**Gerente.** – Quizás un poco aburrido, pero considero que esto se debe al estrés de los trabajadores o a la presión que ellos sienten cuando realizan un proceso.

4.- ¿Cree usted que la cultura organizacional influye sobre el desarrollo organizacional, por qué?

**Presidente 1.** – Si, porque es importante las actitudes y conductas de los empleados abarcando los valores que tiene la empresa que se deben cumplir. Cuando los empleados son proactivos y se relacionan con sus compañeros se creará una comunicación interpersonal efectiva. Los empleados reducen fuerza trabajando en equipo y se cumplen con los objetivos contribuyendo al desarrollo organizacional.

**Presidente 2.** – Si, porque los hábitos de los trabajadores deben ser positivos para la empresa debido que aquí también se forma una familia empresarial.

**Gerente.** – Si, porque los valores que aplican los empleados son importantes al momento de relacionarse.

5.- ¿Qué opina usted sobre las integraciones para el personal?

**Presidente 1.** – Desembolso de dinero es importante cuidar el capital de la empresa para invertir y crecer.

**Presidente 2.** – Demanda mucho gasto.

**Gerente.** – Buena propuesta para mejorar la comunicación con los empleados.

### **Interpretación de las Preguntas**

De acuerdo a estas tres personas entrevistadas se deduce que existe limitada comunicación entre el personal de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. el presidente estima falta de liderazgo contradiciendo con el gerente que sostiene que existe trabajo en equipo. No obstante, el



pensamiento del segundo presidente es “si se realiza una compra o venta la comunicación es la adecuada” lo cual no es correcto porque, aunque se realicen los procesos de tramitación no significa que los empleados lleven una buena comunicación interpersonal.

Con intervalos de 8, 9, 10 fueron las respuestas del formulario, afirmando que el proceso es pausado, pero se realizan a tiempo. Cabe recalcar que el primer presidente mantiene que trabajando en equipo es la solución para alcanzar la escala 10.

En esta pregunta es evidente que la falta de comunicación interpersonal existe desde mandos superiores porque los presidentes piensan diferentes que es normal, pero deberían compartir sus criterios para llegar a una solución. El primer presidente garantiza que la limitada comunicación interpersonal entre departamentos es cierta y genera un ambiente no saludable contradiciendo al segundo presidente y al gerente para ellos trabajar bajo presión es normal y un ambiente rutinario no afecta.

Según los entrevistados consideran que si influye en el desarrollo organizacional porque la cultura es un conjunto de hábitos, actitudes y conductas y estos deben ser transmitidos en la familia empresarial cooperando al desarrollo organizacional.

Ambos presidentes cuidan del capital de la empresa en diferencia con el gerente que piensa en los trabajadores. Las integraciones en el personal son una inversión para crecer porque los trabajadores tendrán una comunicación interpersonal efectiva, desarrollan la habilidad para relacionarse, realizan los tramites eficaces generando un ambiente laboral saludable.

### **Plan de Mejoras**

**Objetivo:** Diseñar estrategias de comunicación interpersonal en la mejora del clima laboral, la cultura organizacional y el trabajo en equipo en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

**Tabla 15**

**Plan de Comunicación**

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Por qué?
Elaboración de Plan de mejoras	De acuerdo a la hipótesis planteada, se realiza un modelo para mejorar la comunicación interpersonal, la cultura empresarial y el desarrollo organizacional.	Todo el mes de mayo.	Estableciendo estrategias para la resolución a la problemática planteada.
Jornadas de valores empresariales	Jornadas dinámicas para lograr la atención de los participantes. Se realizarán en el centro de convenciones sala 1, ubicado en Av. de las Américas 406, dictada por los miembros superiores de la compañía y la invitación especial del propietario de la empresa Servicios Murrieta & Asociados. El Ing. Geovanny Chalen Rojas.	1 de junio del 2018	Los empleados recordaran los valores de la empresa y los practicarán. Conociendo la empatía como valor empresarial a su vez, aplicando la empatía con sus compañeros.
Capacitaciones internas constantes reforzando la cultura organizacional de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.	Todos los miércoles de la semana un departamento será encargado de impartir las conductas y actitudes que deben tener los trabajadores en relación a la cultura organizacional.	6 de junio del 2018 en adelante.	Los trabajadores sentirán el compromiso con la empresa al momento de dictar la capacitación estableciendo un vínculo de comunicación interpersonal con sus compañeros promoviendo un clima laboral favorable.

Integración Laboral	Se convoca a todos los empleados al parque samanes donde se posee de un programa dinámico elaborado por lluvia de ideas de los participantes para crear una mañana agradable en la familia empresarial PIRECUASA.	22 de junio del 2018	Los empleados desarrollarán la habilidad de relacionarse podrán compartir sus ideas creando lazos de amistad o de compañerismo.
Capacitación externa dinámica consolidando el trabajo en equipo	Ejecutando las capacitaciones externas se desarrollan también talleres de trabajo en equipo para la interacción de los trabajadores. Se llevará a cabo en el salón de eventos "Manantial" ubicado en la Av. Guillermo Pareja Rolando dictada por el presidente Juan Carlos Guevara, gerente general de la Asociación de Comerciantes General Franco.	7 de julio del 2018	Porque fortalece la comunicación interpersonal, guiando a los trabajadores hacia la conducta deseada fomentando la interdisciplinaria ad. Logrando que los participantes se conecten con sus sentimientos y emociones para conseguir la empatía en el ámbito laboral.
Control continuo de las actividades	El gerente general de la empresa es el encargado de evaluar a los empleados cada semana para conocer si la estrategia aplicada está mejorando los procesos. A su vez, comunicando los resultados con los presidentes de la compañía.	9 de julio del 2018 en adelante.	Es importante llevar un seguimiento de la inversión realizada en los trabajadores, se identifican los aspectos positivos que se presentan en los trabajos en equipos y esto influye en el desarrollo organizacional.

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

Cronograma

TIEMPO ACTIVIDADES		2018																		
		MAYO					JUNIO					JULIO								
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
1	Elaboración de Plan de Mejoras																			
2	Jornada de Valores Empresariales																			
3	Capacitaciones Internas																			
4	Integración Laboral																			
5	Capacitaciones Externas																			
6	Control Continuo de las Actividades																			

**Tabla 16 Presupuesto**

<b>Ingresos</b>	<b>Cantidad</b>
Presidentes	\$ 675,00
<b>Total</b>	<b>\$ 675,00</b>

<b>Egresos</b>	<b>Cantidad</b>
Jornada de Valores	\$ 310,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Local</li> <li>• Organizador de evento (diseño y temática)</li> <li>• Material de apoyo (trípticos, banners)</li> <li>• Suministros</li> <li>• Conferencista</li> <li>• Break</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$ 100,00</li> <li>\$ 30,00</li> <li>\$ 50,00</li> <li>\$ 20,00</li> <li>\$ 80,00</li> <li>\$ 30,00</li> </ul>
Capacitaciones Internas	\$ 0,00
Integración Laboral	\$ 100,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos materiales</li> <li>• Break</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$ 70,00</li> <li>\$ 30,00</li> </ul>
Capacitación Externa	\$ 265,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Local</li> <li>• Organizador de evento (diseño y temática)</li> <li>• Material de apoyo</li> <li>• Suministros</li> <li>• Conferencista</li> <li>• Break</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$ 70,00</li> <li>\$ 30,00</li> <li>\$ 20,00</li> <li>\$ 20,00</li> <li>\$ 90,00</li> <li>\$ 35,00</li> </ul>
Control Continuo de las Actividades	\$ 0,00
<b>Total</b>	<b>\$ 675,00</b>

Elaborado por: Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes

Los ingresos provienen del capital de la empresa, el cual esta igualado con los egresos para la inversión prevista.

## Conclusiones

- Se realizó la fundamentación teórica, investigando las variables del problema, indagando el origen del mismo, referencias similares y sustento legal, obteniendo una guía para el proceso.
- Se caracterizó el desarrollo organizacional por medio de la comunicación interpersonal y se dedujo que muchos trabajadores conocen muy poco sobre la cultura organizacional de la empresa y califican la comunicación interpersonal como regular, no se promueve la empatía ni el trabajo en equipo.
- Se elaboró un plan de comunicación interpersonal con una serie de actividades a realizarse para mejorar la comunicación entre los empleados, el trabajo en equipo y el clima laboral.
- Se identificó el atraso de los procesos como consecuencia de una inapropiada comunicación interpersonal, las conductas y actitudes de los trabajadores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.
- En los instrumentos aplicados se observa la limitada comunicación interpersonal desde los superiores hasta los asistentes porque las calidades de respuestas de las entrevistas fueron descoordinadas en relación a las preguntas.
- Es evidente que la limitada comunicación interpersonal crea un ambiente de trabajo tenso como efecto los trabajadores no cumplen las funciones asignadas a tiempo, no fortalece las relaciones empáticas ni valores empresariales.

## Recomendaciones

- Continuación del control de las actividades y el diseño de programas dinámicos para mejorar la comunicación interpersonal entre los empleados.
- Difusión de la cultura organizacional a los clientes internos.
- Analizar la rapidez de los procesos al momento de realizar una exportación para medir el trabajo en equipo.
- Implementación de encuestas a los empleados indagando como sienten el ambiente laboral.
- Los superiores de la empresa conformado por los presidentes y el gerente general carecen de comunicación interpersonal entre ellos, se sugiere que asistan a conferencias relacionadas con el liderazgo, la motivación y el trabajo en equipo.
- Lograr que los trabajadores se comprometan con los valores empresariales, sean proactivos y transmitan la empatía a los demás. Realizando la segunda jornada de valores dictada por algún conferencista internacional.
- Incentivar a los empleados otorgándoles bonos a toda el área administrativa debido a que los bonos solo se conceden para el área de producción, por ello se premiará a los trabajadores administrativos por realizar los procesos eficientes y eficaz, aumentando las exportaciones e importaciones. Considerando los incentivos como estrategia y motivación hacia ellos.
- Capacitación a los coordinadores de los departamentos en temas de liderazgo y trabajo en equipo.

## Bibliografía

- Arce Baltazar Gilmar y Malvas Rojas Yoni. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari*. Huari, Perú.
- Alvarado, H. (2015). *La delimitación del tema de investigación y la formulación y delimitación del problema*. Universidad Mariano Gálvez, Guatemala .
- Ancín Adell Irene y Espinosa Tello Jhonny . (15 de Abril de 2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil. *Revista UESS*.
- Arias Fidias. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela.
- Arias Gómez Jesús, Villasís Keever y Miranda Novales María . (2016). *El protocolo de investigación III: La población de estudio* . México.
- Armas Sandoval José Gabriel. (2014). *Comunicación interna y clima laboral*. Guatemala.
- Balarezo Toro Byron . (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRVE*. Ambato, Ecuador.
- Baliache, D. (2014). *El problema y su delimitación*. San Juan, Argentina .
- Bamberger Michael. (2012). *Introducción a los métodos mixtos de la evaluación de impacto*. Patchogue, New York- Estados Unidos.
- Berenson Mark L., Levine David M. y Krehbiel Timothy C. (2006). *Estadística para la administración*. Estados Unidos.



- Cauas Daniel. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipos de investigación*. Chile.
- Código del Trabajo. (2012). *Art. 45*. Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 35*. Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 81*. Ecuador.
- Directorio de la Corporación Aduanera Ecuatoriana. (2008). *Art. 3*. Ecuador.
- Gómez Luna Eduardo, Navas Fernando Diego, Aponte Mayor Diego y Betancourt Buitrago Luis Andrés. (2014). *Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de la información de temas científicos. a traves de su estructuración y sistematización*. Colombia.
- León Alvarado Ana y Mejía Gualillas Silvio. (2010). *Propuesta de comunicación interna para la ilustre municipalidad de Cuenca*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Levin Richard y Rubin David . (2014). *Estadística para la administración y economía*. Reino Unido .
- Lobato Elena, Fernández Morales Alba, Manchado Rodríguez Clara y Tenorio Arellano Soraya. (2010). *Estudio encuesta, métodos de investigación*. Madrid , España .
- Marcial, C. P. (2006). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá, Colombia.
- Mejía Lopera Carolina y Rodríguez Monsalve John . (2005). *La comunicación como elemento de fortalecimiento organizacional*. Medellín, Colombia .
- Nassir, S. (2015). *Preparación y evaluación de proyectos*. Chile .

- Otzen Tamara y Manterola Carlos. (2017). *Técnica de muestreo sobre una población a Estudio*. Temuco, Chile.
- Padilla, M. C. (2006). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá, Colombia .
- Paladines Galarza, Valarezo González y Yaguache Quichimbo. (2013). La comunicación integral, un factor determinante en la gestión de la empresa ecuatoriana. *Editorial pontificia Universidad Javeriana*.
- Pérez Cruz Marco Antonio y Meixicureno Garmendia Javier. (2008). *Metodología general para la evaluación de proyectos*. México .
- Pinto Cristiani Mario Enrique. (2012). *Desarrollo Organizacional*. México.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017). *Objetivo. 9*. Ecuador.
- RAE. (1713). *Real Academia Española* .
- Robbins Stephen y Coulter Mary. (2010). *Administración*. (México, Trad.) Los Angeles- California, Estados Unidos.
- Rodas Villagrán Estefanny. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Guatemala.
- Rosas Garcia Cecilia. (2014). Investigación Científica . *Revista Científica Alas Peruanas*.
- Wordreference.com. (1999). *Fundador: Michael Kellogg*. Virginia , Estados Unidos.
- Zayas Agüero Pedro Manuel. (2012). *La comunicación interpersonal*. Universidad de Málaga, España.

# **Anexos**

Anexo 1  
Carta de Autorización



Guayaquil, 30 de Mayo del 2018

Señores  
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
Ciudad


De nuestras consideraciones:

Fernando Rivas Álvarez, en mi calidad de Gerente General de la Empresa PIÑAS RICAS S.A., tengo a bien dirigirme a Ustedes para darles a conocer lo siguiente:

La estudiante egresada Ingrid Nathaly Ruiz Fuentes, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0923420582, viene realizando la aplicación de su proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PIÑAS RICAS S.A.**, cuya finalidad permitirá mejorar el nivel productivo de la empresa.

Es todo cuando puedo informar en honor a la verdad, al mismo tiempo que autorizo a la estudiante egresada darle el uso que estime conveniente al presente.

Atentamente,



---

Fernando Rivas Álvarez  
RUC: 0992147067001  
Gerente General

Anexo 2  
Infraestructura



La empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, en el puerto Santa Ana etapa 1-A edificio Sotavento, piso 5.



En esta imagen se observa el logotipo ubicado en el edificio.

Anexo 3  
Procesos



Selección del terreno para el cultivo de la piña, ubicado en el Km 11 vía Chone, Santo Domingo.



Preparación de suelos para el cultivo de la piña.



Anexo 4  
Siembra



Personal calificado para la correcta plantación de la fruta.



Selección de semillas a utilizar durante todo el año.

## Anexo 5 Lavado y Secado de Fruta



Una vez llegada la fruta a la fábrica se procede al lavado.



Luego la selección de la fruta, para realizar el empaque y el embalaje.



Anexo 6  
Empaque



La piña esta lista para su distribución.

Anexo 7  
Personal Administrativo

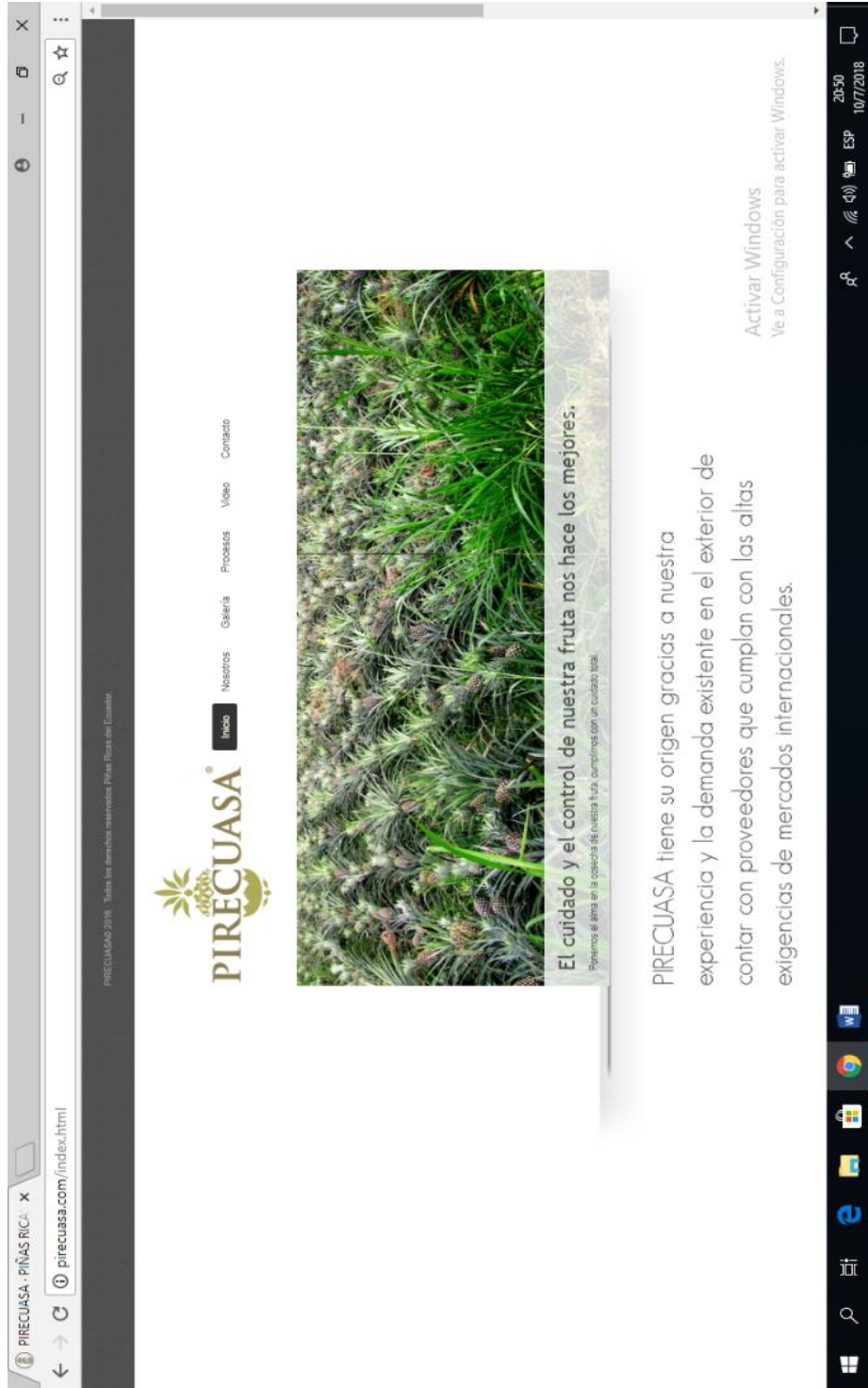


Parte de la familia empresarial PIRECUASA.



De Izquierda a Derecha, Coordinador de compras, Coordinador de ventas,  
Contadora y Jefe de RRHH

Anexo 8  
Página Web



Anexo 9  
Carta de Presentación

Guayaquil, 30 de mayo del 2018

**Señores**  
**PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.**  
**Ciudad**

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo de quien suscribe la presente, al mismo tiempo que expreso mis deseos de éxitos en la gran labor empresarial que vienen desarrollando.

Soy egresada del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, donde para poder obtener el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, tenemos que llevar a cabo un proyecto de investigación, el mismo que decidí aplicarlo en su empresa, ya que considero que es una compañía de gran proyección y crecimiento.

Por tal razón se aplicará una encuesta en escala de Likert, el día 31 de mayo del 2018 a las 14h00 en la sala de juntas de la empresa.

Esperando que la presente tenga la acogida deseada, quedo de usted muy agradecida.

Atte.

---

Ingrid Nathaly Ruíz Fuentes  
**C.C. 0923420582**

Anexo 10  
Instrucciones para las Encuestas

A continuación, se detallan las instrucciones para la encuesta, que se llevará a cabo el día 31 de mayo del 2018 a las 14h00. Con el objetivo de medir y evaluar la empatía a los diferentes departamentos que conforman la familia empresarial PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.

- 1.- Utilizar esfero color negro
- 2.- Marcar en el cuadro con una X
- 3.- No escoger más de dos opciones
- 4.- Está prohibido comer mientras realiza la encuesta
- 5.- Prohibido fumar
- 6.- La encuesta es anónima
- 7.- La encuesta tendrá una duración de 15 minutos
- 8.- Prohibido hablar durante la encuesta

Anexo 11  
Encuesta

**1.- ¿Cómo estima la relación en el personal de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**2.- ¿Cómo califica usted la comunicación interpersonal entre departamentos?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**3.- ¿Usted considera que se deben implementar jornadas de valores empresariales en la compañía PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

**4.- ¿Cómo considera el trabajo en equipo realizado en los últimos tres meses?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**5.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros que no pertenecen a su área de trabajo?**

Confianza

Amigable

Solo Saludo

Ninguna Relación

**6.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo en la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**7.- ¿Usted considera que se deben realizar integraciones entre el personal para desarrollar la habilidad de relacionarse?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

**8.- ¿Está de acuerdo usted que una buena comunicación interpersonal lograría mejorar las actitudes de los trabajadores?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

**9.- ¿Cómo califica usted la cultura organizacional de la empresa PIÑAS RICAS DEL ECUADOR S.A.?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**10.- ¿Cómo es el proceso de tramitación cuando se realiza exportaciones de la piña?**

Eficaz

Pausado

Muy lento

Sin Interés