

**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 MEJORA PARA EL CLIMA LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA EXPORTACIÓN DE LA
EMPRESA FRUTSESA S.A**

Autora: Salinas Cerezo Kelly Marlene

Tutora: Ph.D Chiquito Chilan Roxana

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principal a Dios por haberme permitido llegar este punto tan importante de mi vida, por mostrarme que con paciencia, sabiduría y perseverancia se hace posible todo. A mí querido padre Javier Salinas quien ha sido mi mayor inspiración para seguir adelante y ser una buena persona.

A mi madre Marlene Cerezo, mi hermano y mi abuelita que con su cariño y apoyo incondicional no me dejaba decaer.

También se lo dedico aquellas personas que confiaron en mi u otra forma me incentivaron enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Kelly Marlene Salinas Cerezo

AGRADECIMIENTO

Al Instituto Tecnológico Bolivariano por aceptarme ser parte de ella y abrirme las puertas para poder estudiar mi carrera de Administración de Empresas.

Así como también a los diferentes maestros por regalarme parte de sus conocimientos y dejar huellas imborrables.

A mis padres que han dado todo el esfuerzo para que yo ahora esté culminando esta etapa de mi vida y darles las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mí vida. A mi tío Fernando Rivas por ayudarme en los recursos para terminar este logro importante de mi vida.

Kelly Marlene Salinas Cerezo

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora para el clima laboral de los colaboradores del área exportación de la empresa Frutsesa S. A”** y problema de investigación: **¿Qué incidencias tiene el clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de exportación de la empresa Frutsesa S.A.?,** presentado por **Kelly Marlene Salinas Cerezo** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Kelly Marlene Salinas Cerezo

Tutor:

Ph.D Chiquito Chilan Roxana

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Salinas Cerezo Marlene Kelly en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de mejora para el clima laboral de los colaboradores del área exportación de la empresa Frutsesa S.A** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.



ABG. CRISTEL QUIROLA LEMA
GLIAYAQUIL - ECUADOR

Salinas Cerezo Marlene Kelly

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 1205501628

Salinas Cerezo Kelly
Firma



Factura: 001-002-000004148

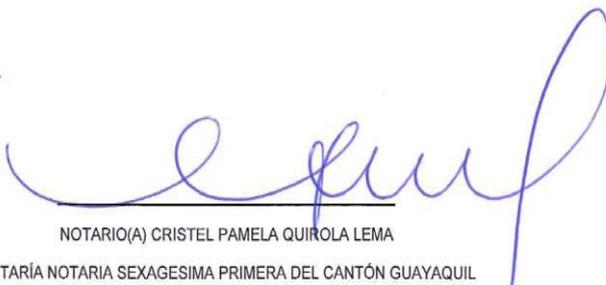


20180901061D00722

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901061D00722

Ante mí, NOTARIO(A) CRISTEL PAMELA QUIROLA LEMA de la NOTARÍA NOTARIA SEXAGESIMA PRIMERA , comparece(n) KELLY MARLENE SALINAS CEREZO portador(a) de CÉDULA 1205501628 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en VINCES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN., es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 17 DE DICIEMBRE DEL 2018, (10:38).


KELLY MARLENE SALINAS CEREZO
CÉDULA: 1205501628


NOTARIO(A) CRISTEL PAMELA QUIROLA LEMA
NOTARÍA NOTARIA SEXAGESIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



ABG. CRISTEL QUIROLA LEMA
GUAYAQUIL - ECUADOR





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Kelly Salinas Cerezo

Número único de identificación: 1205501628

Nombres del ciudadano: SALINAS CEREZO KELLY MARLENE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/VINCES/VINCES

Fecha de nacimiento: 17 DE ENERO DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.CC.QUIM.BIOLOGO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SALINAS ALVAREZ JAVIER

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CEREZO SOLIS MARLENE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 14 DE MARZO DE 2016

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 17 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: CRISTEL PAMELA QUIROLA LEMA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 61 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 187-181-92252



187-181-92252

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**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 EMPRESA**

TEMA:

Plan de mejora para el clima laboral de los colaboradores del área exportación de la empresa Frutsesa S.A

Autora: Salinas Cerezo Marlene Kelly

Tutora: Chiquito Chilan Roxana

RESUMEN

La empresa FRUTSESA S.A cuenta con muchos años de experiencia en el ámbito de comercialización y dedicada a la exportación de banano en cual mantiene relaciones con productores y clientes en el exterior. Durante estos últimos años la empresa Frutsesa S.A se ha reflejado un bajo desempeño laboral en el área de exportación como resultado un clima laboral no favorable, por eso de esta manera se fomentará un plan de mejora en el ambiente laboral con el fin de llegar a que los trabajadores se sienta motivados que superen las perspectivas que ellos quieren llegar junto con la compañía. Ya que el clima laboral es fundamental para la organización, por eso se requiere implementar capacitaciones para mejorar el entorno laboral con integraciones, charlas, también aplicar la técnica del contacto visual para tener una comunicación segura y positiva, además plantear talleres que permitan cambiar los procesos y logren mejorar el trabajo y delegación de funciones. El objetivo de este proyecto proponer un plan de mejora en el clima laboral para el desempeño de los colaboradores. En esta investigación se utilizó el método

Herzberg y el método de observación ayudo a entender el problema de la empresa y ver el grado de satisfacción e insatisfacción del personal, el tipo de investigación que se realizó fueron la correccional que me permite medir y evaluar el nivel de incidencia que existe entre las ambas variables del problema y la exploratoria me ayudo indagar el área del problema. Se acudió a efectuar las técnicas de encuesta a los empleados y las entrevistas a los directivos de la empresa.

Clima Laboral

Desempeño

Colaboradores

**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 EMPRESA**

TEMA:

Plan de mejora para el clima laboral de los colaboradores del área exportación de la empresa Frutsesa S.A

Autora: Salinas Cerezo Marlene Kelly

Tutora: Chiquito Chillan Roxana

ABSTRACT

The company FRUTSESA S.A has many years of experience in the field of marketing and dedicated to the export of bananas in which it maintains relationships with producers and customers abroad. During these last years the company Frutsesa S.A has reflected a low labor performance in the export area as a result of an unfavorable work environment, which is why a plan of improvement in the work environment will be promoted in order to reach that workers feel motivated to overcome the perspectives they want to reach with the company. Since the work environment is fundamental for the organization, therefore, it is necessary to implement training to improve the work environment with integrations, talks, also apply the technique of visual contact to have a safe and positive communication, also propose workshops that allow changing

processes and manage to improve the work and delegation of functions. The objective of this project is to propose a plan for improving the working environment for the performance of employees. In this research the Herzberg method was used and the observation method helped to understand the problem of the company and see the degree of satisfaction and dissatisfaction of the personnel, the type of research that was carried out was the correctional one that allows me to measure and evaluate the level of incidence that exists between the two variables of the problem and the exploratory one helped me to investigate the area of the problem. We went to carry out the survey techniques for the employees and the interviews with the managers of the Company

Working
Environment

Performance

Campaign
Worker

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de Autorización de Trabajos de Titulación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT	ix
Resume.....	x
Abstrac.....	xii
Índice General.....	xv
Indice de Tablas.....	xvi
Indice de Graficos.....	xvii
Índice de ilustraciones.....	xviii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del Problema en un Contexto.....	2
Situación del conflicto.....	3
Delimitación del Problema.....	5
Formulación del Problema.....	5
Variables del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	5
Justificación e Importancia.....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos.....	9
Antecedentes Referenciales.....	12
Fundamentación legal.....	22
Variables de la Investigación.....	23
Definiciones Conceptuales.....	24

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

Datos de la Empresa.....	27
Diseño de la investigación.....	37
Tipo de Investigación.....	37
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	42

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de la Guía de Observación.....	64
Plan de Mejora.....	66
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	70
Bibliografía.....	71
Anexos.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Información.....	4
Tabla 2	Tipos de Clima Laboral.....	17
Tabla 3	Métodos del Desempeño Colaboradores	21
Tabla 4	Plantilla de Empleados	34
Tabla 5	Puestos de Trabajos.....	35
Tabla 6	Cantidad Productores y Competencia	36
Tabla 7	Prototipo	37
Tabla 8	Universo	39
Tabla 9	Desarrollo	42
Tabla 10	Plan de Mejora	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Comunicación	45
Gráfico 2	Ambiente.....	45
Gráfico 3	Motivación	46
Gráfico 4	Retribución	46
Gráfico 5	Emociones.....	47
Gráfico 6	Trabajo.....	47
Gráfico 7	Integraciones	48
Gráfico 8	Ayuda	48
Gráfico 9	Metas.....	49
Gráfico 10	Órdenes	49
Gráfico 11	Hora.....	52
Gráfico 12	Normas	52
Gráfico 13	Comunicación	53
Gráfico 14	Logros	53
Gráfico 15	Organigrama	54
Gráfico 16	Tareas	54
Gráfico 17	Oportunidades.....	55
Gráfico 18	Observador.....	55
Gráfico 19	Continuamente	56
Gráfico 20	Condiciones	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Cultura Organizacional	18
Ilustración 2	Factores del Desempeño Colaboradores.....	19

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Alrededor del mundo el clima laboral es la esencia que transmite el comportamiento de diferente principio de información de los trabajadores de una entidad. Los colaboradores trabajan para cubrir sus propias necesidades económicas, pero ellos buscan crecer personalmente en la organización estas necesidades se dan por motivaciones que hacen más fácil que la persona rinda en cual está determinado por su cultura, experiencia, expectativa entre otros.

El clima laboral en los últimos años es uno de los temas más relevante que exista en la psicología del trabajo y de las empresas que existe una seria de sentimientos positivos y emocionales.

A nivel nacional se encuentra varias opiniones sobre el clima laboral que coinciden en que la motivación, beneficios, buen trato es uno de los elementos más destacado importantes lo que lo hace relativo en lo profesional esto lleva a un buen clima organizacional donde los colaboradores adquieren las características que se maneja en la compañía.

En el Ecuador el clima laboral es importante el buen humor en una empresa y la confianza mutua son indispensables para que los colaboradores se vean motivados para desarrollar sus tareas y ocupen plenamente su área de trabajo.

La responsabilidad de cuidar el desempeño de los colaboradores se debe al buen trato y que ellos se sientan seguro de lo que realizan a dentro de la empresa ya cada año se implementa cosas nuevas para que se cumpla con eficiencia los objetivos de la empresa Frutsesa S.A

En la actualidad el clima laboral en las empresas al conocer la situación que se encuentra, toma decisiones para el mejoramiento de este y así de esta manera favorecer el desempeño de los trabajadores en la organización uno de los objetivos que deben tener identificado son sus fuentes conflicto el por qué se da el bajo rendimiento del trabajador y elaborar un plan de mejora en el clima laboral.

Ubicación del Problema en un Contexto.

La empresa comercial Frutsesa S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil desde el año 1990 hasta el presente año, dedicada a la venta de banano. Durante el transcurso de los años Frutsesa S.A ha crecido y provee con satisfacción a sus clientes, logrando una ventaja competitiva.

Están ubicadas sus oficinas en el cantón Guayaquil, en el puerto Santa Ana edificio Sotavento, piso 5. Sus tierras de cultivo del banano y la planta de distribución se localizan en la ciudad de Quevedo, en un lugar ideal donde las condiciones climáticas son indicadas para la producción opera con buenos productos de fertilizantes, fundas, químicos prácticas para el medio ambiente, garantiza la calidad de los productos que utiliza. Con producción propia en el Ecuador, se envía contenedores a diferente parte del país de la más excelente calidad a los clientes cumpliendo con las normas establecidos.

Frutsesa S.A cuenta con personal del tiempo completo en las oficinas, y en la planta elaboran desde las 6de la mañana hasta las 2 la tarde hasta terminar el embarque de las cajas de banano que son colocadas en el contenedor, hay días que se procesa los sábados dependiendo de la cantidad que se exporta.

Se enfrenta un bajo rendimiento del desempeño de los colaboradores por llevar un clima laboral no satisfactorio alrededor de estos dos últimos años se ha visto afectada por la falta de motivación que los lleva a tener una baja coordinación entre ellos y problemas en la estructura organizacional, el personal de trabajo y jefes de áreas se encuentra desunidos dichos

comportamientos y prácticas no ayudan al objetivo de mejorar el clima laboral.

Hay empleados que son puestos a conveniencias de ciertos jefes. Al momento que los trabajadores sean capacitados podrían dar lluvias de ideas, para buscar la mejor solución al problema, teniendo conocimiento de su área de trabajo y así cómo podrían ayudar a los demás departamentos y a la vez resolver esta anomalía que perjudica tanto a los empleados como a la compañía.

El rendimiento laboral se está dando por la razón que no motivan a los trabajadores con algún beneficio o un buen sueldo o no les dan una solución de que podrían hacer cuando estén si ánimo de trabajar, aparte que no sienten aspiraciones de crecimiento por ende sus capacidades se disminuyen.

A medida que pasa el tiempo los trabajadores tiene que proporcionar una adecuada capacitación, que debe ser capacitado tres veces al año teniendo presente si el rendimiento de la empresa es estable, si les permite tener esa cantidad de capacitaciones o más al año.

Si este problema no se soluciona los empleados van a tener un bajo rendimiento laboral, si se soluciona de manera adecuada se va a obtener un rendimiento profesional de alta calidad y el ambiente laboral mejorará será de un agrado satisfactorio para los trabajadores de la empresa Frutsesa S.A.

Situación del conflicto

La situación del conflicto se da por el desconocimiento de los trabajadores al momento de comunicar los problemas que se presenta a no trabajar al conjunto con los demás departamentos ellos no tienen clara la estructura organizacional de la empresa.

Se obtuvo una conversación con el dueño de la empresa y se llegó al punto donde dijo que los trabajadores no son actualmente capacitados sobre el problema que se está dando y la falta de motivación de parte de

el en sentido de aumento de sueldo y algunos beneficios que se tiene que dar y tratar que se lleven bien los empleados ya que se encuentra desunidos.

Se realizará una encuesta con los trabajadores de la empresa para obtener más conocimientos de los problemas que están pasando y en cada área para saber cuáles son las anomalías que están perjudicando que los trabajadores no aumenten la productividad.

Una vez identificando de qué manera se están dando estas anomalías se dará un plan de mejora para desarrollar nuevas maneras de trabajar con una buena comunicación, junto a la capacitación que se dará y ver como los trabajadores se sienten al momento de ser capacitados y de qué manera los ayuda en el interés laboral y así conservar un buen entorno laboral en las áreas de trabajo en la empresa.

Tabla 1 Información

Antecedentes	Consecuencias
❖ Ausencia de actividades de integración.	❖ Poca motivación hacia el colaborador para desempeñar sus funciones de operatividad y de trabajo en equipo.
❖ Falta de incentivos salariales	❖ Delimitado desempeño de los colaboradores, realizan su trabajo más no generan mejoras.
❖ Falla de estructura organizacional	❖ No saben a quién dirigirse en caso de un problema, no se tiene clara la jerarquía.

Elaborado por: Autora

Delimitación del Problema.

Campo.: Administración de Empresa.

Área. : Exportación

Aspectos: Clima laboral, desempeño, colaboradores

Tema : Plan de mejora para el clima laboral de los colaboradores del área exportación de la empresa Frutsesa S.A

Formulación del Problema.

¿Qué incidencias tiene el clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de exportación de la empresa Frutsesa S.A.?

Variables del Problema.

- ❖ **Variable Independiente:** Clima laboral
- ❖ **Variable Dependiente:** Desempeño de los Colaboradores

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Proponer un plan de mejora en el clima laboral para el desempeño de los colaboradores en la empresa Frutsesa S.A

Objetivos Específicos:

- ❖ Fundamentar teóricamente el clima laboral y el desempeño de los colaboradores.
- ❖ Identificar fuentes conflicto que influye en el desempeño de los colaboradores por medio del clima laboral en la empresa Frutsesa S.A.
- ❖ Elaborar un plan de mejora en el clima laboral.

Justificación e Importancia

Una de las necesidades importantes que tienen las empresas tener un clima laboral favorable, surge a raíz de ver que sus colaboradores se sientan satisfecho con respecto al bienestar psicológico, físico y material si ellos se encuentran conforme, estarán también satisfechos sus proveedores y productores a los que van dirigidos todo su esfuerzo organizacional. Mantener un clima laboral es importante que se puede generar mucha estabilidad del personal y ayudarlos a cumplir sus funciones con mucha eficiencia.

La compañía FRUTSESA S.A cuenta con una gran cantidad de clientes externos se dedican a exportar banano no solo Ecuador sino en otro país, es necesario que ellos tengan bien definidos los aspectos que les pueden causar los conflictos del clima laboral en la compañía para que esta manera se pueda buscar una solución inmediata que mejoren los procesos que desempeña sus colaboradores.

Por lo que es necesario investigar el clima laboral que se desenvuelve los trabajadores del área exportación, ya que eso depende de mucho su forma desarrollar su desempeño.

Para mejorar el clima laboral de la empresa FRUTSESA S.A se va a elaborar plan mejora en fundamentar teóricamente el clima laboral, identificar sus fuentes de conflictos, beneficiando a los colaboradores a mejorar su desempeño como trabajador y se llegara a conocer la forma en que los empleados proceden, interactúan y si son influenciados fuertemente en lo que hacen, además de la manera en que sistematizan las normas de comportamiento de la empresa y tenga clara su organigrama.

El propósito de esta investigación ayudará a dicha compañía pulir el desempeño de los colaboradores por medio del clima laboral ya que

daremos sugerencias positivas como ayudarlos a motivarlos acordes a las necesidades de los trabajadores para su pronta mejoría con respeto al clima laboral.

La factibilidad de esta investigación va ligada a muchas características donde se analizó si se cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo dicha investigación y lograr los resultados esperados en un lapso de tiempo adecuado.

Es importante que la empresa tenga que capacitar a sus empleados ese es otro punto que se da a la falta de interacción, información y comunicación entre los trabajadores ya que ellos no cuentan con toda la información necesaria para llevar a cabo un trabajo bien hecho que se sienta conforme a lo que realizan día a día.

El objetivo proponer con un plan de mejora en el clima laboral de capacitación y dar a conocer cómo se va a plantear en la empresa, y que esté aprobado por el jefe, teniendo en cuenta que los trabajadores tienen que ser capacitados tres veces al año.

El clima laboral mejorará, los colaboradores notarán la diferencia tendrán un buen clima y satisfacción laboral en lo individual como él lo colectivo, realizando todos los procesos, utilizando los medios de la empresa para alcanzar los objetivos.

La Relevancia social en esta investigación será refleja en los colaboradores de la compañía Frutsesa S.A en la mejora de su clima laboral, ofrecer un mejor ambiente, mejor trato entre sus compañeros de trabajos para poder desempeñar sus funciones como trabajadores.

El desarrollo de un plan mejora clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la compañía Frutsesa S.A.

Será de importancia resolver los problemas que se ha venido causando en aquella área de exportación y de esta manera ayudar tanto a los colaboradores y a la compañía tener un excelente clima laboral.

La investigación realizada fue una Investigación de Campo en la Empresa Frutsesa S.A la cual me permitió hacer una entrevista al jefe del área para confirmar las deficiencias en el clima laboral y así poder elaborar nuestro plan mejora para poder dar fin a las falencias que existen.

El estudio realizado en el presente trabajo tiene el propósito de recopilar toda la información y requerimientos para cubrir las necesidades de la compañía Frutsesa S.A., las cuales fueron analizadas por medio de investigación de campo, con la ayuda de la entrevista del jefe del área exportación, la misma que fue de gran apoyo para proponer un plan de mejora en el clima laboral para el desempeño de los colaboradores en la compañía.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Para el siglo 18 dio inicio en el Reino Unido el proceso de la Revolución Industrial, desencadenando en la constitución de un sinnúmero de industrias y en la creación de plazas de empleos que aportaron al desarrollo cultural, social y económico de las comunidades que fueron punto de partida para este cambio.

Sin embargo, no todo fue color de rosa para quienes formaban parte del capital de trabajo de las industrias, ya que a pesar del aumento de herramientas que faciliten el desarrollo de las operaciones, a su vez se presentó un mayor requerimiento de mano de obra conforme se aumentaba la producción de dichos artículos debido al aumento de la demanda. El génesis del denominado “derecho laboral” se basó en los abusos que padecieron dichos trabajadores por parte de las industrias inglesas, partiendo de esta manera en una lucha constante para buscar defender al proletariado.

El estudio del comportamiento de los colaboradores dentro de una organización se convirtió en un campo clásico de investigación cuyo auge se observó a lo largo de los años sesenta y setenta, sin embargo, para los años ochenta perdió su impulso como lo mencionan Rainhorn y Bluma en su artículo denominado Historia de los lugares de trabajo: Ambiente y salud en juego.

A su vez, realizan una observación sobre el desafío especial que tuvieron los lugares de trabajo a partir del establecimiento de la “historia cotidiana” en los años ochenta y noventa. No obstante, las condiciones de los

lugares de trabajo no eran consideradas como elementos importantes en lo que respecta a la estructura de la organización, se daba prioridad a directrices de tipo salarial, horas de trabajo o tasas de sindicalización. No representaba un foco específico dentro de las organizaciones.

Bajo la mencionada Revolución Industrial, a inicios del siglo XX se dio origen a la denominada “Administración de Recursos Humanos”, cuyo objetivo principal fue conciliar el trabajo y el capital entre los colaboradores y las instituciones, logrando de esta manera una disminución de actos conflictivos que se presentan en el ambiente empresarial. La conformación de la mencionada administración permitió darle cuerpo a la gestión que tienen las organizaciones al momento de tratar con el personal, dando a su vez cabida al establecimiento de actividades que resaltan y provocan, tanto a nivel externo (medio ambiente) como también interno (procesos mentales del individuo), las relaciones entre colaboradores y de colaboradores con las autoridades. Dichas variables se ven relacionadas con el bienestar de las personas tanto en su trabajo, calidad de vida laboral y por ende afectan directamente a su desempeño (Peña Cárdenas, Olloqui López, & Aguilar Fraire, 2013)

Según el autor (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015) en la actualidad se define el *Clima organizacional* como

El ambiente donde las personas desarrollan su actividad laboral y profesional diariamente, este ambiente incluye el trato de los jefes a empleados, relaciones de los grupos de trabajo, proveedores, clientes internos y externos y está ligado especialmente al grado de motivación y satisfacción de las necesidades psicológicas, sociales, personales

y al logro de los objetivos dentro de la organización (Pág.34)

Las organizaciones están conformadas por el conjunto de personas que desempeñan distintas funciones, por ende, destinan gran parte de su tiempo a la interacción entre colaboradores. Los esfuerzos de las autoridades de las empresas deben basarse en dichas interacciones de modo que se puedan cumplir con los objetivos de la empresa, buscando a su vez un aumento en la rentabilidad del negocio.

Finalmente, el clima organizacional no es más que un sistema interdependiente dinámico que proyecta una afectación directa en el desarrollo de las actividades organizacionales. (Ortega Barragán & Plata Ardila, 2014)

Conforme (Arcin Adell & Espinosa Tello, 2017) **“En el contexto ecuatoriano, sector guayaquileño. Todavía son muchas las organizaciones y empresas que consideran que el clima laboral como una herramienta de gestión, sin embargo, son pocas las empresas que la consideran medular para alcanzar los objetivos organizacionales”.** (Pág. 66)

Hoy en día en la ciudad de Guayaquil se encuentra muchos factores por lo que las empresas cuentan con un clima laboral no adecuado para trabajar esta problemática se da por el motivo que ellos no cuentan con integraciones, desarrollando sus habilidades e impulsando mejor su desempeño laboral.

Hace recalcar (Giraudier, 2018) toda organización se basa en el vínculo establecido entre directivos y colaboradores, reconociendo a los colaboradores como personas en primer punto. El vínculo que les une debe estar apoyado en la mutua serenidad reconociendo al trabajador como prioridad y transmitiendo estabilidad desde su propia seguridad.

Antecedentes Referenciales

Tal como lo mencionan (Hellriegel & Slocum, 2009) “el clima laboral es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente”.

Lo cual sirve de soporte al momento de querer conceptualizar el conjunto de aspectos que forman la base del denominado clima laboral.

Según Pérez (2007) secunda la idea presentada anteriormente mencionando que:

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones

El direccionamiento de los intereses de las autoridades organizacionales debe basarse en el funcionamiento y relación de la organización para con entes internos como también externos a la empresa, ya que, y con apoyo de sistemas de información gerencial, se lograrán conseguir datos que posteriormente serán transformados en información de carácter gerencial, táctico u operativo, según la naturaleza de la información, de manera que se pueda efectuar una correcta y óptima toma de decisiones.

Al estructurar a la empresa como un conjunto formado por capital tanto tangible como intangible, servirá de soporte para efectuar políticas que colaboren al desarrollo de las actividades tanto a nivel de operación como también social, facilitando en gran medida a la permanencia de la empresa en su tipo de industria.

La Dra. Alina (**Pérez, 2016**). Aporta directrices sobre el comportamiento de los individuos a lo largo de estos procesos de *Clima organizacional* expresando que:

El clima organizacional refleja facilidades o dificultades que presente el trabajador para aumentar o disminuir su productividad para de esta manera encontrar su punto de equilibrio
(Pág.10)

Claramente se observa que el clima laboral resulta ser una captura de la situación actual dentro de una organización, en la cual se reflejan las inquietudes, requerimientos, sugerencias y demás aspectos que reflejan el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores, a nivel individual, para con sus compañeros de trabajo. Cabe mencionar que dichos parámetros inciden en el nivel de productividad que muestren los trabajadores, por ende, es importante tener conocimiento de aquellos aspectos de modo que se puedan generar acciones que colaboren a establecer un equilibrio entre el desempeño de los colaboradores con las condiciones del clima laboral que los rodea.

La ciudad de Guatemala, el autor (Armas Sandoval Jose Gabriel , 2014) Investigó el tema “**Comunicación interna y Clima laboral**”

Se enfocó en nivelar el vínculo del clima laboral, que llevan las personas dentro de una organización para ayudar a reflexionar el ambiente que se desenvuelven en una compañía. Se semejanza con el contenido que se está estudiando en la creación de un plan de mejora en el clima laboral para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores.

El autor Byron David (Balarezo Toro, 2014) de la Universidad Técnica de Ambato de la carrera de Ciencias administrativa del año 2014 en Ecuador. Presento su tema: “**La comunicación organizacional interna y su**

incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”. (Pág.8)

Se enfoca en la deficiente comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive se relaciona a este proyecto en contribuir a mejorar la información, el clima laboral así contar con un buen desempeño laboral en la empresa comercial FRUTSESA S.A

En Perú, en la ciudad de Chiclayo, los autores (Millán Lobatón, Jannet; Montero Cajusol, Marilyn, 2016), indago el tema **“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo.”**

Se destaca en establecer si las variables se relacionan entre clima laboral y satisfacción de los colaboradores y si se establece positivamente. Para ello debe contar con empleados idóneo, motivado y satisfecho. Se diferencia con el tema que se está estudiando en el cual es proponer un plan de mejora en clima laboral de la empresa FRUTSESA S.A y por qué los colaboradores no se sienten conforme con el ambiente que llevan por falta de integración, motivación, también por falta de incentivos salariales así conseguir un buen desempeño de partes de ellos y para la organización cumpla a futuro sus objetivos.

En Colombia, en la ciudad de Pereira, el autor (Vargas Buitron Jhon, 2010), se enfocó en el tema **“Propuesta de Mejoramiento del Clima Laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal. “**

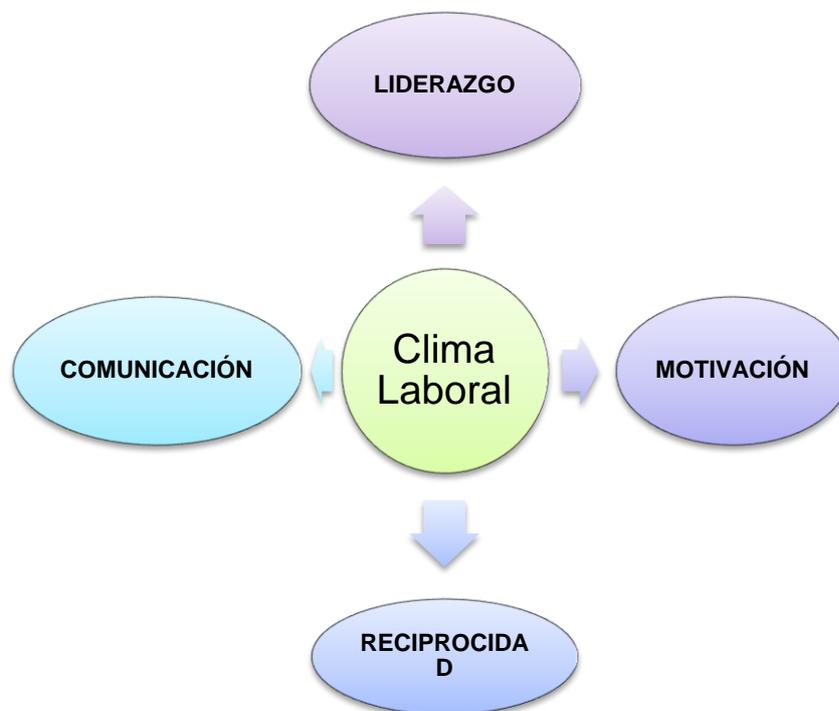
Considero que, para mejorar el clima laboral, se realizara un plan de mejora del Clima Laboral de la Alcaldía de Santa Rosa, con la necesidad de fortalecer el proceso del área de Gestión Talento Humano.

Se diferencia con el tema que se está estudiado, en la ejecución de un plan de mejora el clima laboral del desempeño de los colaboradores en el área exportación y así verificar las condiciones laborales como ellos se desenvuelven.

En Ecuador, en la ciudad de Quito, los autores (Jiménez Hugo y Mosquera Ana , 2017) , de la Universidad del Pacifico propone el siguiente tema **“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas. “**

Según lo analizado en este proyecto los autores tratan de mejora el clima laboral en el departamento financiero en el cual origine nuevas alternativas de mejora, en fin de motivar a sus colaboradores a que realicen sus labores con mayor destreza.

Figura 1 Indicadores Clima Laboral



Fuente: (Uria Calderon, 2011) Elaboración: Autora

Definición de Categorías

Liderazgo

Persona que se dirige, guía o dominios delante de las demás personas en un conjunto de trabajo, hacer que el personal trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos de la organización.

Motivación

Es el potencial que tienen las empresas para cuidar el incentivo práctico de su personal en el trato a todas las actividades que realizan para sobrellevar a cabo los objetivo de la misma, en este caso sería la relación del trabajo. A través de la motivación se consigue que el empleador trabaje con mayor eficiencia, creatividad y con mayor compromiso.

La motivación también tiene algunos factores que influye que son: que ellos se sienta tranquilos en un ambiente amigable creando estabilidad tanto como la vida familiar y laboral, el otro factor es permitirle que aparte de trabajar ellos puedan superarse como persona que crezcan y aprenda más del puesto que actualmente ellos trabajan y el tercer factor logra que se relacionen con los valores y la visión de la empresa sean compartidos entre los demás empleado con el fin de sentirse que les pertenece.

Reciprocidad

Se origina principalmente por la situación incongruente del personal adentro de una organización jerárquica. A que se refiere esto que las organizaciones y el personal mantiene una relación de reciprocidad en las que ambos buscan alcanzar un beneficio.

Comunicación

Las empresas dependen mucho de la comunicación para así coordinar las actividades de los trabajadores dentro de la organización y así obtener un dialogo con mucha eficiencia. Las empresas deben de tener una comunicación clara, precisa y comprensible para el receptor.

Tipos de Clima Laboral

Según (Brunet, 2009) en su libro El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias nos dice que las empresas u organización cuenta en su ambiente laboral con dos tipo de climas: autoritario y participativo en el cual cumplen a su vez un ciclo de relación que permite tener una orientación a la toma de decisiones, ambiente y una buena comunicación.

Tabla 2 Tipos de Clima Laboral

Clima Autoritario	
Autoritario Explotador	Autoritario Paternalista
<ul style="list-style-type: none"> ❖ No se autoriza responsabilidad a los empleados. ❖ Espacio de miedo el trabajador por miedo a una sanción, multa o amenaza ❖ Clima estable y aleatorio en la comunicación de directrices y de explicaciones específicas. ❖ Las decisiones siempre se encuentran de manera desorientadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recompensa especialmente en lo económico. ❖ Entorno estable y constituido ❖ Existe confianza entre sus trabajadores ❖ Los supervisores juegan mucho con las necesidades sociales de los empleados ❖ Las decisiones se toman con superioridad, pero algunas son tomadas de manera inferior sin pensar las consecuencias que pueda ocasionar.
Clima Participativo	
Consultivo	Partición en Grupo

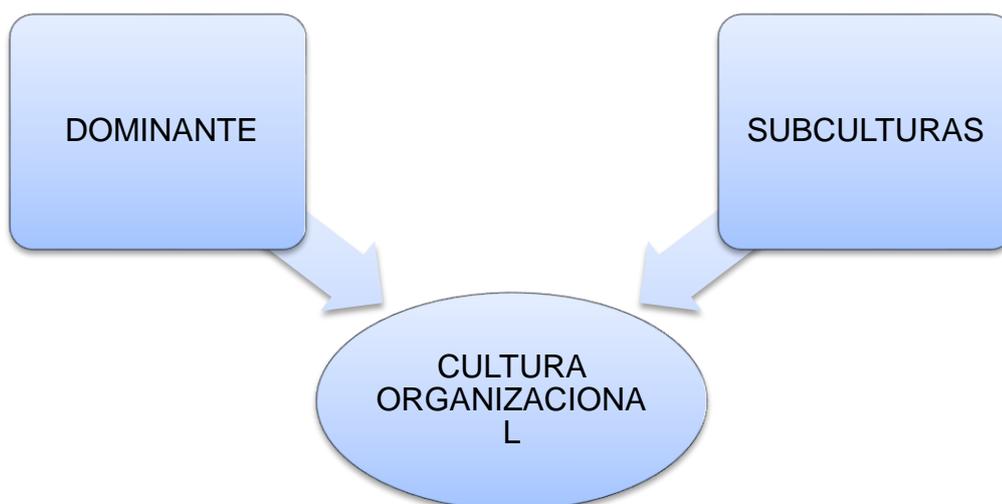
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trata de satisfacer sus necesidades, los castigos y recompensa son manejados para motivar al personal de trabajo. ❖ Entorno emprendedor con el fin de cumplir sus objetivos. ❖ Entorno con suficiente Confianza y veracidad ❖ Información moderada y limitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los empleados se encuentran motivados por la implicación que se da con los demás departamentos en cual establecen objetivos de rendimiento ❖ Tienen una relación de confianza con los superiores ❖ Su comunicación no solo es empinada y descendente sino de forma contigua.
---	--

Fuente: (Brunet, 2009) Elaboración: Autora

Tipos Culturas Organizacionales

Ilustración 1

Cultura Organizacional



Fuente: (Robbins, 2004) Elaboración: Autora

En la actualidad las organizaciones existe diferente estilos de paradigmas dependiendo al comportamiento organizacional que lleve aquella institución existen diversos tipos de culturas, como lo indica (Robbins, 2004) que son la cultura dominante y las subculturas se diferencian la cultura dominante por que se pronuncia los valores importantes que son compartidos con las personas que trabajan en la organización, persona con estabilidad y se siente a gusto en su entorno, cuya cultura les permite darse valor a lo que uno sabe y tener una conducta estable .En las compañías grandes aparecen las subculturas es un conjunto donde se ve el comportamiento de los colaboradores, creencias, situaciones tanto personal como laboral o experiencia que ellos enfrente se le dice también subculturas donde se define la decisión de los departamentos de una empresa y la dispersión geográfica

Ilustración 2 Factores del Desempeño Colaboradores



Fuente: (Vargas Jairo, 2010) Elaboración: Autora

El desempeño de los colaboradores es un tema de valiosa importancia para muchos directivos. Según (Morgan Jesus , 2015) es una forma metodológica de evaluación de las actividades que se establece y si este logra obtener las metas planteadas, dar los efectos anhelados y revelar el potencial de mejoría a futuro, pero, sobre todo, la cantidad que aporta complementa a la empresa.

Liderazgo de la dirección:

Está vinculado en las habilidades gerenciales o directivas que la persona tiene para ser capaz de ser o actuar adelante de las personas o en un conjunto de trabajo, haciendo que este conjunto trabaje con ánimo hacia el beneficio de sus metas y objetivos. Habitualmente, un líder tiene el potencial de promover a la personas ya que tiene características emocionales que generan empatía en sus seguidores.

Estructura organizativa:

Todas las empresas deben mantener una estructura organizacional de acuerdo a las actividades o tareas que pretenden hacer. Mediante una correcta colocación que le permita organizar sus funciones, y departamentos con el propósito de realizar sus servicios o productos, para así tener un adecuado orden en sus metas y objetivos. Los trabajadores deben de tener clara la jerarquía para así saber cuál es la función que ellos desempeñan dentro de la organización y a través de este orden se toma decisiones que concreten una serie de protocolos, procedimientos y resultados controlados.

En la estructura organizacional interceden algunos elementos como son la cantidad de trabajadores que elaboran en una compañía, la ubicación donde se encuentra, como se desarrolla el producto o servicio.

Cultura de la Empresa:

Cualquier compañía tiene diferente su cultura en la cual las diferencia a las demás, la principal incompatibilidad es la competencia, aunque las

compañías trabajen en el mismo sector del mercado, ellos tienen diferente forma de pensar, elaborar, actuar, brindar su producto o servicio y tampoco poseen las mismas estrategias ni los mismos objetivos.

El trabajador no solo se debe dedicar a saber la cultura que lleva la empresa en la cual se va informando por medio de la observación, sino que la persona se debe adaptar a ella ya que es una parte importante de la empresa mientras tanto el trabajador va evolucionando y la empresa crece, el empleador cambia, los objetivos pueden llegar a modificarse o salir a flote, pero la cultura de la empresa permanece siempre primero.

Métodos para mejorar el desempeño de los colaboradores

Existen muchos procesos y métodos para mejorar el desempeño de los colaboradores en una organización no solo es la motivación, el desempeño de un trabajador es importante para que la persona pueda trabajar de manera eficaz, productiva y así cumplir sus objetivos. Se utilizan diferentes técnicas como pueden ser delegadas con mayor seguridad y responsabilidad para recompensar sus logros alcanzados y así contar con un clima laboral favorable.

Tabla 3 Métodos del Desempeño Colaboradores

Método Maslow	Método Herzberg	Método McGregor	Método Locke
Más conocida como la pirámide de Maslow de las necesidades humanas con el fin de satisfacer las obligaciones estructuradas en la pirámide a partir de sus	Esta teoría establece dos factores en la cual la persona se encuentra relacionada con estos dos factores la satisfacción y la insatisfacción, en la cual averiguar por	Es un método donde se distinguen la Teoría (X) que es donde los trabajadores trabajan bajo presión no asume sus responsabilidades,	Llamado método histórico y fijación de metas lo importante de este método es alcanzar las debidas metas básicas para la motivación.

estudios y valores.	qué se dan estas circunstancias laborales.	evita los cambios que se den y la Teoría (Y) el empleado acepta sus obligaciones es creativo y su talento se encuentra con condiciones preparadas.	
---------------------	--	--	--

Fuente: (Levy-Leboyer, 1992)Elaboración: Autora

Fundamentación legal

Según el Código del trabajo en el Art.13, Art 50 y Art.56 nos dice que los contratos a sueldo y jornal la remuneración de los trabajadores se pacta tomando una base, cierto tiempo. Los empleados que firme un contrato participativo tienen parte en las utilidades de los negocios del empleador y su sueldo por su labor y la remuneración mixta se refiere al sueldo y salario fijo, el trabajador participa en el productor del negocio del empleador y retribución por su trabajo. Y el art.50 nos habla de que todo trabajador debe estar libre de acoso, discriminación y quien cometa estos hechos será multado de acuerdo a la presente regla, la discriminación incluye tanto como la conducta verbal, física o muestre un insulto o desprecio hacia una persona ya sea tanto por su color, raza, cultura, religión, edad, nacionalidad o alguna discapacidad con el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo ,interferir con las obligaciones de trabajo ,afectar en el desempeño laboral y perjudicar en el crecimiento personal del trabajador de oportunidades.

Cada trabajador tiene derecho a las remuneraciones mensuales de acuerdo a su puesto, beneficios legales, hacer uso de sus respectivas vacaciones anuales y con sus normas de acuerdo a ley, recibir ascenso dependiendo a las necesidades de la empresa, recibir capacitación para

aumentar el desarrollo personal tanto como la empresa y así elevar la eficiencia de su desempeño y lo principal ser tratado con debida consideraciones. (Código del Trabajo, 2012)

Según el Ministerio del Trabajo de la República del Ecuador Art.3 nos habla de la aplicación de medición del clima laboral y organizacional a través de la gestión del cambio y cultura organizacional; se realizará a la unidad de gestión del cambio o quien hiciera sus veces de cada una de las instituciones, serán las responsables de coordinar e implementar las estrategias de fortalecimiento y mejora el clima laboral. (Ministerio del Trabajo de la República del Ecuador, 2018)

Según el Plan Nacional del Buen Vivir del objetivo 9 nos garantiza estar digno en todas sus formas fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación al trabajador para así las personas que elaboran y las que buscan trabajos con el objetivo de mejorar su desempeño, productividad y permanencia en el trabajo. También nos dice de implementar programas de enfoque en el mercado laboral para jóvenes ya sea a través del primer empleo, pasantías y la misma que requiere como experiencia profesional. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017).

Variables de la Investigación

Variable independiente: Clima laboral

El clima laboral se refiere al entorno donde se lleva a cabo el lugar donde se trabaja. Los empleados deben tener un óptimo estado de ánimo colectivo, en el clima laboral hay muchos factores que inciden y afecta el ambiente laboral, por ende, el clima laboral es un punto fundamental para una organización es la "**clave del éxito**". Se relaciona profundamente con el desempeño laboral de los trabajadores y las formas tomadas de las personas que constituyen el equipo, su jerarquía y jefes, junto a los salarios y remuneraciones y la satisfacción del colaborador.

Variable dependiente: Desempeño de los Colaboradores

El desempeño ahora en la actualidad influye mucho en el puesto de trabajo ya que se rota a la persona muy constantemente, debido a que este interviene en las destrezas, motivación, compromiso en grupo, capacitación del trabajador y factores situacionales de cada persona; así como, el conocimiento que se obtenga en el papel que se desempeña, existen algunos factores que determina el desempeño laboral. Participación

Definición conceptual:

Adaptar: Aportación o incorporación a algo, que permiten calificar su valor. (Real Academica Española, 1713)

Análisis: Distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición. (Real Academica Española, 1713)

Aptitud: Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad. (Real Academica Española, 1713)

Ambiente: Que rodea algo o a alguien como elemento de su entorno. (Real Academica Española, 1713)

Autoridad: Prestigio y crédito que se reconoce a una persona o institución por su legitimidad o por su calidad y competencia en alguna materia (Real Academica Española, 1713)

Beneficios: Derecho que compete por ley o cualquier otro motivo. (Real Academica Española, 1713)

Conducta: Conjunto de las acciones con que un ser vivo responde a una situación. (Real Academica Española, 1713)

Clima: Se fundamenta en el círculo generado por las emociones de los miembros de un grupo u sociedad, el cual se relaciona con la motivación del personal. (Real Academica Española, 1713)

Contribuir: Dicho de una persona: Dar o pagar la cuota que le cabe por un impuesto o repartimiento (Real Academica Española, 1713).

Confianza: Esperanza firme que se tiene de alguien o algo. (Real Academica Española, 1713)

Comportamiento: Manera de comportarse. (Real Academica Española, 1713)

Colaboradores: Compañero en la formación de alguna obra, especialmente literaria. (Real Academica Española, 1713)

Comprometer : Involucrar o poner en peligro o en dificultades a alguna persona o cosa, responsabilizar a alguien a hacer algo. (Real Academica Española, 1713)

Capacitación: Acción y efecto de capacitar. (Real Academica Española, 1713)

Deficiente: Que tiene algún defecto o que no alcanza el nivel considerado normal. (Real Academica Española, 1713)

Desmotivación: Falta o pérdida de motivación. (Real Academica Española, 1713)

Delimitado: Determinar o fijar con precisión los límites de algo. (Real Academica Española, 1713)

Disponer: Deliberar, determinar, mandar lo que ha de hacerse. (Real Academica Española, 1713)

Diagrama: Representación gráfica, generalmente esquemática, de algo

Empresa: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (Real Academica Española, 1713)

Estructura: Disposición o modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto. (Real Academica Española, 1713)

Elementos: Fundamento, medio o recurso necesarios para algo. (Real Academica Española, 1713)

Fomentar: Excitar, promover, impulsar o proteger algo. (Real Academica Española, 1713)

Garantizar: Proveer una garantía material o moral consolidar el cumplimiento de lo determinado o la información de un deber o promesa. (Real Academica Española, 1713)

Habilidad: Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza. (Real Academica Española, 1713)

Información: Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada. (Real Academica Española, 1713)

Mejorar: Ponerse en lugar o grado ventajoso respecto del que antes se tenía. (Real Academica Española, 1713)

Motivación:

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (Real Academica Española, 1713)

Plan: Conjunto de enseñanzas y prácticas que, con determinada disposición, han de cursarse para cumplir un ciclo de estudios u obtener un título (Real Academica Española, 1713)

Salario: Paga o remuneración regular. (Real Academica Española, 1713)

Valores: Virtud o utilidad que hacer que algo o alguien sean apreciados. (Real Academica Española, 1713)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa. – FRUTSESA FRUTAS SELECTAS S.A

Ruc. – 0992444592001

Presidentes. Inés Salinas Álvarez

Gerente General. – Mauricio Cohn Kurt

Contadora: Karina Espinoza

Constituida: 7 de noviembre del 2006

Actividad de la Empresa: Actividades de cultivo de Exportación de banano.

Misión

Abastecer a nuestros clientes con frutas tropicales de Ecuador a los mercados internacionales 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.

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.

Valores

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.

Perseverancia

En Frutsesa S.A nos identificamos por obtener lo que nos proponemos. Los esfuerzos que hacemos para cumplir nuestras metas son aún mayores.

Laboriosidad

Se trabaja con validez y entrega y cuidamos los pequeños detalles para obtener la excelencia.

Trabajo en equipo

En Frutsesa S.A regularizamos e formamos esfuerzos para alcanzar insuperables resultados.

Nuestra organización tiene una orientación de responsabilidad, liderazgo, creatividad, organización, unión, confianza y contribución entre cada uno de los colaboradores.

Honradez

Ser puros, confiables y rectos son conocimientos de la honradez que se siembran en la compañía para adquirir la confianza.

Responsabilidad

Desempeñamos nuestras funciones con puntualidad, dando la milla superior y asumimos con lucidez las consecuencias de nuestros actos.

Generosidad

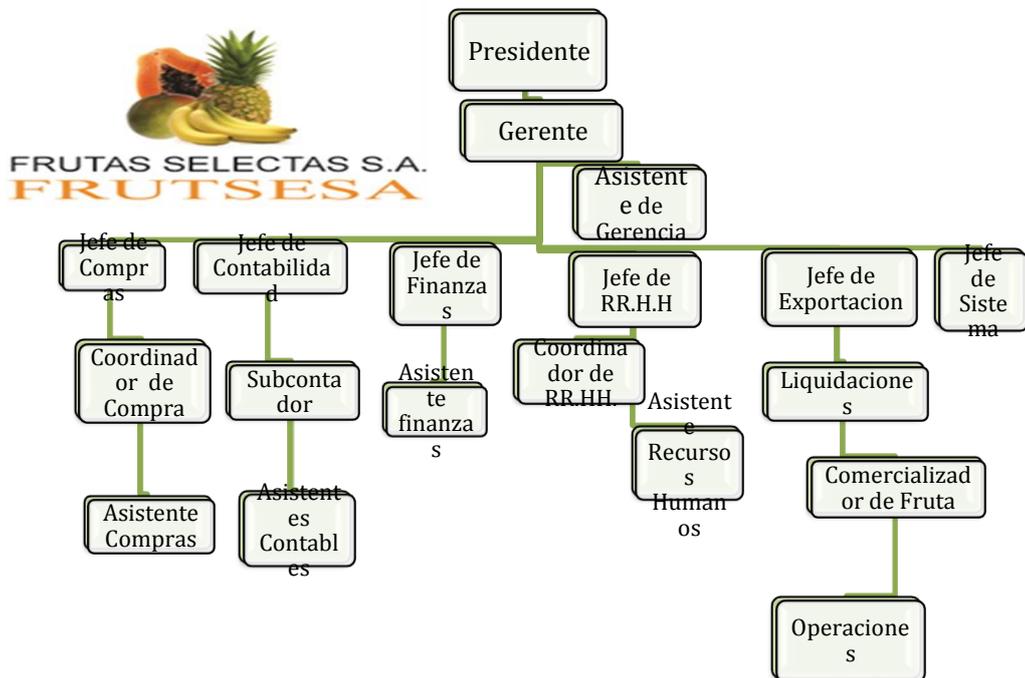
Nosotros Frutsesa S.A ponemos nuestras capacidades al servicio de los demás.

Logotipo



Organigrama

Figura 4 Estructura Organizacional



Fuente: (Frutsesa Frutas Selectas S.A, 2013)

Funciones de trabajadores

Presidente:

Legalizar la sostenibilidad de la compañía implantando la alineación estratégica de la organización, monitoreando persistentemente los indicadores de la rentabilidad, calidad, productividad y la aplicación de las políticas del Talento Humano recursos humanos promoviendo la comercialización de los activos, tomando las decisiones que se requieran. (Real Academica Española, 1713)

Gerente:

Aquella persona que es representante legal de la organización y judicial tiene la responsabilidad de guiar a los demás y dar órdenes. Unos de los puntos claros para el gerente es siempre ocuparse de la protección de la productividad de la compañía y las leyes que exija la sociedad. (Real Academica Española, 1713)

Asistente de Gerencia:

Persona que realiza algunas actividades, capacitada para contestar las necesidades actuales de la empresa de esta forma ser un factor humano irremplazable para obtener una buena actividad en la oficina. Por otro lado, persona encarga de permitir excelente servicio al cliente o productor por medio telefónico (Real Academica Española, 1713)

Jefe de Compras:

Plantea y rige los movimientos que lleva a cabo el departamento de compras de la empresa en cual define el proceso de compras, materiales, cartón, fertilizantes o servicios en términos de cantidad, calidad y precio. Habla con sus proveedores, productores y clientes de otros países (Real Academica Española, 1713)

Coordinador de Compras:

Controlar las compras a fin de garantizar la calidad de los insumos y considerado el material para los proceso de corte de banano, analizando el detalle de las compras y de los futuros proyectos. (Real Academica Española, 1713)

Asistente de Compras:

Persona encargada de recibir las ordenes de compras junto a sus cotizaciones para así ingresar al sistema que trabaja la compañía. También dar seguimiento a las entregas de los materiales que se dirigen a la plantación de las fincas. (Real Academica Española, 1713)

Jefe de Contabilidad:

Persona encargada de controlar los procesos contables de la compañía y revisar la documentación correcta de las ventas para pasar al departamento de pago, revisar la lista de los previos, diarios, pólizas egresos e ingresos. Estar pendiente de los requisitos fiscales y cumpla la normativa correcta tanto como el Sri. (Real Academica Española, 1713)

Subcontadora:

Atestiguar que los procedimientos de ingresos de las empresas se encuentren adecuadamente registrados en la contabilidad basándose en las normas de declaración financiera, comparar y comprender los estados financieros de la compañía para crear información oportuna que permita la toma de decisiones. Detallar los procedimientos financieros de modo habitual, acomodar y mostrar informes de las actividades contables. (Real Academica Española, 1713)

Asistente Contable:

Persona encargada de mantener en orden la documentación contable y financiera de la compañía Frutsesa S.A. Es el apoyo fundamental del área de contabilidad, deben dominar la tecnología de la información contable,

ya que actualmente se maneja por sistemas automáticos programas informáticos especializados. (Real Academica Española, 1713)

Jefe de Finanzas:

Responsable de hacer el pago por medios de transferencia y la elaboración de los cheques, llevar el control de lo que va a pagar con su autorización de su superior y el manejo de los fondos de la compañía establecido por normas. (Real Academica Española, 1713)

Asistente de finanzas:

Persona encargada de recopilar todos los datos de estado financiero que lleva la compañía y después proceder a registrar la información al sistema en cual tiene que llevar un control semanal y mensual. (Real Academica Española, 1713)

Jefe de Recurso Humano:

Evalúa el desempeño de los colaboradores de la empresa y se encarga de tener las normas, políticas claras que tiene la organización y así como brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten. (Real Academica Española, 1713)

Coordinadora de Recursos Humanos:

Encargada de los procesos de la Superintendencia de Compañía, el desarrollo del bienestar social y remuneraciones, persona que provee sus conocimientos a la integración de las personas en la empresa, formar un favorable equipo de trabajo con el objetivo de mejorar y reforzar competencias necesarias. (Real Academica Española, 1713)

Asistente de Recursos Humanos:

Encargada de ingresar las facturas del pago de alimentación del personal de campo agrícola, tener al día las nóminas de pago de personal administrativo y agrícola de la empresa Frutsesa S.A .Llevar la asistencia

de los trabajadores, el control de los contratos, vacaciones, salarios, y elaborar los permisos ya se por maternidad, enfermedad y liquidación de haberes. (Real Academica Española, 1713)

Jefe de Exportaciones:

Delegada en las negociaciones de acuerdo con las diferentes importaciones dentro de la ciudad e internacional, persona que busca nuevos contactos y sigue relacionándose con la persona que actualmente trabaja. También tiene relación con la aduana, transportista y negociar con los representantes de otros países con sus hábitos e idiomas. (Real Academica Española, 1713)

Liquidaciones:

Efectúa liquidación de fruta, tarjas, pago a los productores, tiene contacto con ellos y administradores de finca para el control de las cajas y materiales que se le entrego y cuanto se efectuó el día de corto. (Real Academica Española, 1713)

Comercializador de Fruta:

Coordinación de fruta, llevar el control del transporte a la aduana o distribución, elaborar cuadro de las distribuciones de las cajas de cada semana, presenta un informe mensual al gerente de la compañía. (Real Academica Española, 1713)

Operaciones: Persona que se encarga de las inspecciones de puerto, realiza las consolidaciones y transmite Fotos Sanitarios y Certificado de Origen. (Real Academica Española, 1713)

Jefe de Sistemas: Persona encargada del sistema que utiliza la compañía e instalaciones de nuevos equipos de la compañía, estar pendiente de cada actualización de programas y antivirus, llevar el control

de inventario de máquinas y conexiones de redes, tener contacto con los proveedores de internet. (Real Academica Española, 1713)

Plantilla Total de Trabajadores

Tabla 4 Plantilla de Empleados

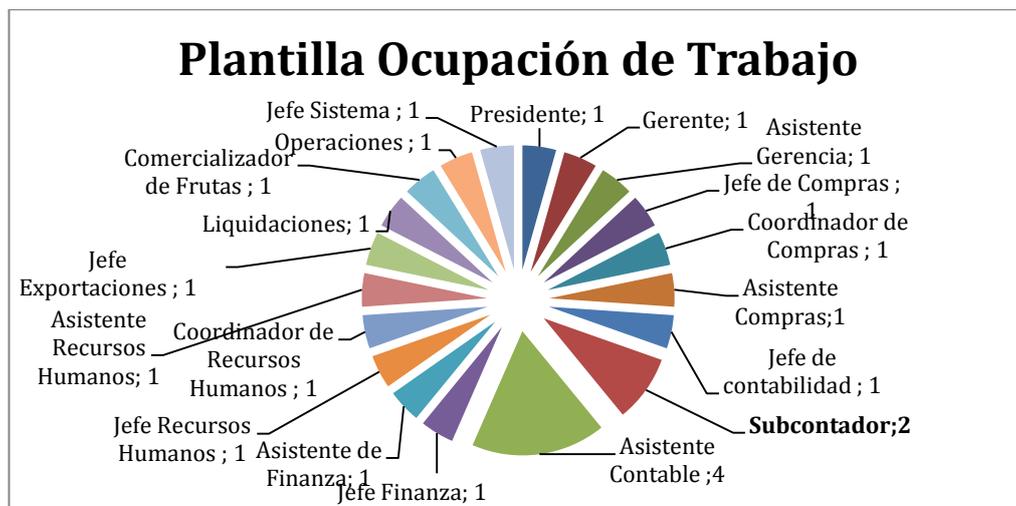
Plantilla Personal		
Primer apellido	Nombre	Edad
Espinoza	karina	42
Parraga	Jhohanna	40
Carranza	Mafer	33
Cano	Nohemi	26
Cerón	Soledad	42
Erazo	Genesis	25
Rosales	Andy	25
Yépez	Miriam	28
Correa	Karen	25
Livermore	Guy	46
Ayala	Carlos	20
Rodriguez	Leonela	21
Pisco	Andrea	28
Quimis	Ingri	25
Muñoz	Marelyn	23
Ferrei	Isabel	22
Ortiz	Rodolfo	29
Schnabel	Rebeca	38
Baquerizo	Genesis	24
López	Cristel	22
Jurado	Graciela	58
Álvarez	Inés	46
Cohen	Mauricio	51
Total Personas	23	

Fuente: (Frutsesa Frutas Selectas S.A, 2013)

Plantilla Según su Ocupación de Trabajo

Tabla 5 Puestos de Trabajos

Cargo	Cantidad
Presidente	1
Gerente	1
Asistente Gerencia	1
Jefe de Compras	1
Coordinador de Compras	1
Asistente Compras	1
Jefe de contabilidad	1
Subcontador	2
Asistente Contable	4
Jefe Finanza	1
Asistente de Finanza	1
Jefe Recursos Humanos	1
Coordinador de Recursos Humanos	1
Asistente Recursos Humanos	1
Jefe Exportaciones	1
Liquidaciones	1
Comercializador de Frutas	1
Operaciones	1
Jefe Sistema	1
Total	23



Fuente: (Frutsesa Frutas Selectas S.A, 2013)

La compañía Frutsesa Selectas S.A cuenta aproximadamente con 10 Productores, y por otra parte se encuentran sus competencias más importantes que son 6 empresas que se dedican a la exportación de Banano.

Ahora en la actualidad estudiando un poco el mercado donde se desarrollan este tipo de exportación toda competencia tiene diferentes maneras de sacar a flote su producto por su variedad de precio, calidad, tamaño y cantidad de cajas.

Tabla 6 Cantidad Productores y Competencia

Productores	Ruc
JORGE LEONARDO PANCHEZ MALDONADO	#0906023346001
UNIO DE BANANERO ECUATORIANOS S.A. UBESA	#0990011419001
AGRICOMTRADE S.A.	#0992931078001
ELION GUSTAVO CASTRO RAIBAN	#0300847084001
EXPOVILLA S.A.	#0992592842001
JOSE SANTIAGO ANGUETA ENRIQUEZ	#0500625363001
SUMIFRU ECUADOR S.A.	#0992910011001
COMGUABO S A	#0791746116001
DAMASCOSWETT S.A.	#0992717661001
SILVIA FRANCISCA PEREZ COBOS	#0901481697001
Competencias	
BANAFRESH S.A.	#0992245522001
DELIFRUIT S.A.	#0992384131001
GLOBAL BANANAS CIA. LTDA. GLOBANACIA	#0992685905001
COOPERATIVA DE PRODUCCION APROBANEC	#0993056294001
EXPORTADORA OK BANANAS OKFRUITS S.A.	#0992212020001

Fuente: (Frutsesa Frutas Selectas S.A, 2013)

Diseño de la investigación

Tipo de Investigación

Tabla 7 **Prototipo**

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Según el autor (Arias Fidiás, 2012). Define la Investigación Exploratoria Sirve para examinar nuevos conceptos, medidas el investigador debe sumergirse en los datos, aprender de ellos y extraer información.	Conforme (Arias Fidiás, 2012). Requiere como objetivos específicos la descripción y la comparación para poder identificar, principios, generar modelos explicativos y teorías. Se la determina como causa de los efectos.	Como dijo (Arias Fidiás, 2012). Determina la Investigación Descriptiva como: El objetivo de la Investigación Descriptiva consiste en plantear sus hipótesis, y conocer exacta las actividades, objetos, y personas. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.	Como dice (Cauas Daniel, 2015). Es saber el grado de relación que existe entre dos o más variable, acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas se estima la correlación. Agrupar una definida clase hechos, tiene un valor explicativo y se le agrega la pregunta ¿Cómo están sus partes relacionadas?

Elaborado por: Autora

De los cuatro tipos de investigación presentados se han escogido dos tipos investigación correlacional porque me va a permite medir y evaluar el grado de incidencia que existe entre las ambas variables del problema, como es el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa FRUTSESA SELECTAS S.A. Con el fin diagnosticar el comportamiento, determinar la causa y efecto, de tal manera se verá el cambio en unas de ellas al momento que pase el cambio se reflejara el cambio de la otra variable que se relaciona con la misma.

Además se utilizará investigación exploratoria de cual se va indagar el área, que en el presente caso es el clima laboral en un departamento de exportación de la empresa Frutsesa S.A .porque está relacionada con la investigación del comportamiento de los colaboradores, así mismos por ser aplicada de un contexto muy cotidiano que se da ahora en la actualidad .Se ha realizado un estudio restringido, mediante la intervención de los colaboradores del área exportación.

Métodos de Investigación

Los métodos que se va utilizar es el Método Analítico – Sintético siendo esta aplicada para la determinación del problema que se está dando, consiste en la revisión profunda de los elementos, efectos y partes para observar la causa que se da en el clima laboral.

Es necesario conocer el lugar del estudio y tener un análisis que es la observación para así examinar, descomponer el objetivo del estudio, con lo cual se puede comprender, explicar, relacionar el mejoramiento de su comportamiento y establecer nuevas teorías. Después detallar una recapitulación de cada una de sus partes, alcanzando reconstruir un hecho de forma reducida y precisa fundamentando los elementos que incluyeron el proceso.

Se utilizara el Método Herzberg para averiguar qué condiciones provocaban satisfacción o insatisfacción en la actividad laboral del desempeño de los colaboradores de la empresa más conocida como la teoría motivación e higiene Herber .En el cual la satisfacción ayudara ver si los trabajadores logran sus objetivos como empleador y la insatisfacción cuando se da inconformidades en la empresa tal como salario, prestaciones, beneficio por parte de la organización ,condiciones laborales y factores sociales.

Se está dando dentro de la empresa así obtener un acercamiento entre compañeros de trabajos.

Población y Muestra

Población: Según el autor (Tamayo y Tamayo , 2004) desarrollo un libro con el tema de *El proceso de la investigación Científica*, en el cual incluye evaluación y administración de proyectos de investigación el define población como la cantidad de personas de la misma área que existe en una organización y que se debe cuantificar para un determinado análisis integrando el conjunto de entidades que participa en una investigación de estudio para así constituir la totalidad del fenómeno anexado a un estudio. Por otro punto la población es el conjunto de fragmentos que posee esta particularidad se denomina plaza o universo, la generalización del fenómeno a estudiar, donde los tamaños poseen un modo común, nos permite estudiar y dar inicio a los datos de la investigación.

Población Finita

Son grupos o conjunto de personas que comparten particularidades en comunes, en cual forma una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identidad y contabilización. Nos quiere indicar que es medible o sobrepasar al momento de contar en cual detalla un número limitado con claridad y precisión.

La población con la que se trabajó dentro de esta investigación consta de 23 miembros de la empresa FRUTSESA S.A. por ende se aplicará población finita.

Tabla 8 **Universo**

Población	Cantidad
Presidente	1
Gerente	1

Asistente Gerencia	1
Jefe de Compras	1
Coordinador de Compras	1
Asistente Compras	1
Jefe de contabilidad	1
Subcontador	2
Asistente Contable	4
Jefe Finanza	1
Asistente de Finanza	1
Jefe Recursos Humanos	1
Coordinador de Recursos Humanos	1
Asistente Recursos Humanos	1
Jefe Exportaciones	1
Liquidaciones	1
Comercializador de Frutas	1
Operaciones	1

Jefe Sistema	1
Total	23

Elaborado por: Autora

Muestra

Tal como aseveró (Tamayo y Tamayo , 2004) dice que muestra es lo siguiente:

“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (Pág. 38).

Quiere decir que son la característica que muestra la población de la cual fue extraída, en cual nos indicara la representación de las propiedades del total del conjunto. Nos permite calcular unas de las variables que son de características de la misma, por ende, se tendrán resultados percibidos de la población, y, por otro lado, que la cifra de subordinados seleccionados representada numéricamente a la población que se dio a comienzo al respecto de la distribución, es decir la evaluación, capacidad o cálculo del tamaño de la muestra.

En este proyecto no se utilizará la muestra ya que no es necesario porque contamos con una población finita dentro de la empresa Frutsesa S.A

Tipos de Muestra

Muestra Estratificada

El autor (Tamayo y Tamayo , 2004) en su libro *El proceso de la investigación Científica* explica la muestra estratificada tal como:

Una muestra estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. En la muestra

estratificada la representación de los elementos en los estratos es proporcional a su representación en la población (Pág. 177).

De acuerdo al autor el muestreo estratificado es un análisis probalísticos donde observador dividió a toda la población en diferentes conjuntos por edad, sexo, etc. Luego los distingue aleatoriamente a los sujetos en forma proporcional, por otro punto este método es más eficaz que el muestreo aleatorio simple y que el sistemático, porque certifica la representación de los elementos.

Muestra no Estratificada:

El investigador tiene que definir con cual se quedara para determinar el proyecto. El requerimiento de la muestra no estratificada es la diferencia que se considera entre el promedio real de la variable y el promedio que se calcula a partir de la muestra.

La población de la empresa Frutsesa S.A con la que se estudió dentro de esta encuesta consta de 23 trabajadores de la organización, por lo que no fue necesario realizar muestra.

Técnicas e instrumentos de la investigación

Técnicas:

El desarrollo de las técnicas e instrumentos elaboradas en el proceso del presente estudio, fue la encuesta aplicada a 23 colaboradores, y una entrevista para el presidente y el Gerente General la técnica escogida permitió conocer la opinión de todos ellos, sin hallarse ningún sesgo de error, porque se le aplicó a todos.

Tabla 9 **Desarrollo**

Técnicas	Instrumentos
-----------------	---------------------

Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario
Observación	Guía
Diagrama	Ishikawa (Espina de pescado)

Elaborado por: Autora

La encuesta nos permite recolectar datos para acercarse al estudio y así extraer la información necesaria, mediante esta encuesta se puede verificar, se compara, se cuantifican se indaga entre la variable dependiente e independiente y que problema existe, en el cual se da por medio un cuestionario, desarrollado por el conjunto de personas que encierra a la investigación, y así como también llegar a solucionar el mismo.

El cuestionario está formado por diez preguntas que deben estar claras junto a un lenguaje preciso para que la persona que será encuestado no tenga problema al momento de responder la encuesta. También es una herramienta fundamental para la encuesta ya que nos permite tener un enlace sobre el tema que se está indagando.

Por otra parte, la entrevista es mantener una conversación ya sea con una persona o varias acerca de ciertos puntos específico que embarca en el índice potencial en los afectos y decisiones que es comprendida como parte de información y método de recopilación de datos.

El punto importante del formulario es resumir el desarrollo de los procesos gerenciales, muestra un enfoque detallado el formulario se puede realizar vía electrónica, puede ser digital y en hojas el formato debe ser perfeccionado por cierto datos que se requieran para la investigación

Se puede fijar que la guía de observación es un mecanismo que se utiliza para la recopilación de datos importante, para así analizar de forma segura el problema que se está dando, cuya observación se realizará a 5 integrantes de la empresa, la guía se llevará durante 5 días, para poder analizar de qué manera trabajan los colaboradores con los demás compañeros si tienen una buena comunicación, su entorno laboral, sus responsabilidades, la puntualidad y verificar si su jerarquía está adecuadamente establecida por departamento, para así ellos proceder a hacer las cosas en orden y sin preocupación a que este mal.

Después de obtener toda la información se procederá a realizar un análisis de lo que se pudo obtener en los diferentes días y determina como ellos se están relacionando y comprobar su clima laboral.

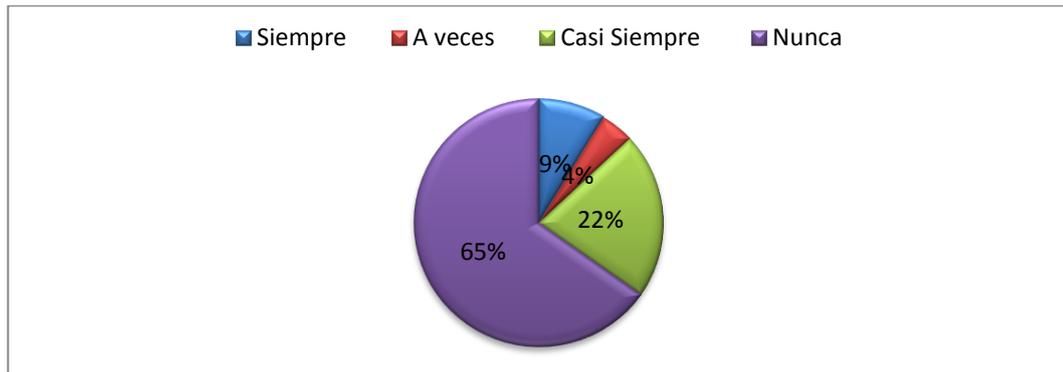
El diagrama Ishikawa llamado también espina de pescado nos ayudará a ver la causa y efecto que se está dando en el clima laboral por medio de líneas horizontales que son las causas que lleva a que los colaboradores no se desempeñe con eficiencia, este tipo de instrumento nos permite hacer un estudio participativo mediante de grupo de mejora, como por ejemplo lluvias de ideas facilita un resultado óptimo de las causas que originan un problema, con lo que se puede solucionar.

Encuesta

Con el objetivo de medir el clima laboral y el desempeño de los colaboradores que conforman la empresa FRUTSESA S.A

1- ¿La comunicación con su jefe es positiva?

Gráfico 1 **Comunicación**

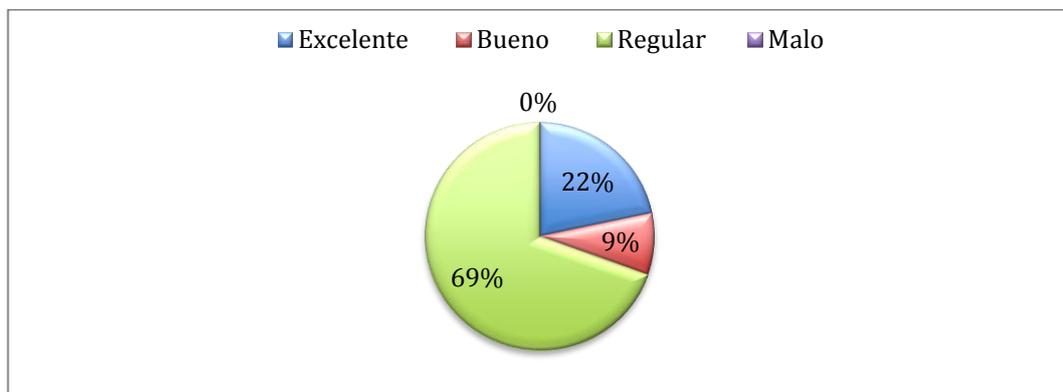


Elaborado por: Autora

Del total de los 23 encuestados el 65% los trabajadores no tienen una buena comunicación con el jefe y el 22% casi siempre llegan a tener un dialogo con el dueño.

2.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo en la empresa Frutsesa S. A.?

Gráfico 2 **Ambiente**

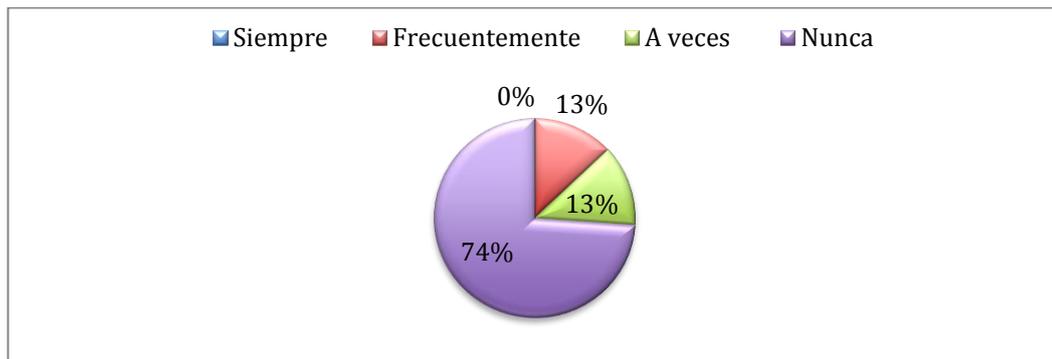


Elaborado por: Autora

En conclusión, sacamos 69% de los empleados tiene problema en el entorno donde se encuentran laborando y solo el 9% dice que es un lugar bueno.

3.- ¿Usted se siente motivado o estimulado en la compañía Frutsesa S. A.?

Gráfico 3 Motivación

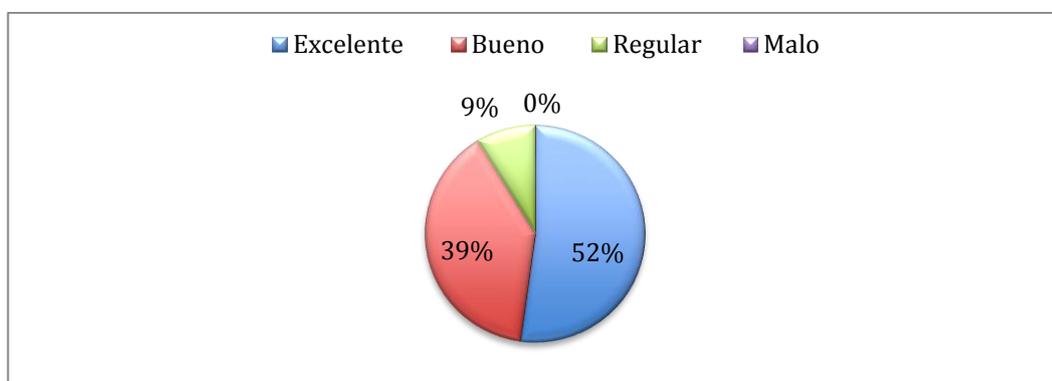


Elaborado por: Autora

De los 23 colaboradores 74% nunca se sienten motivado en la compañía y el 13% del personal a veces.

4.- ¿Cree que su retribución es factible con los objetivos de la empresa?

Gráfico 4 Retribución

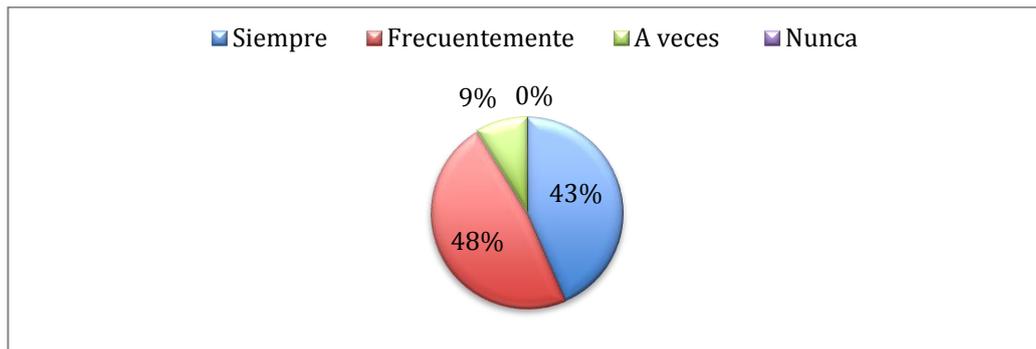


Elaborado por: Autora

Es evidente que el 52% muestran que su gratificación es favorable para la empresa y el 39% bueno, tanto así que solo el 9% es regular.

5.- ¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento?

Gráfico 5 Emociones



Elaborado por: Autora

Del total de los 23 encuestados el 48% frecuentemente mantiene sus emociones, y el 43% siempre mantienen su nivel emociones como trabajadores profesionales.

6.- ¿Cómo considera esta semana de trabajo

Gráfico 6 Trabajo

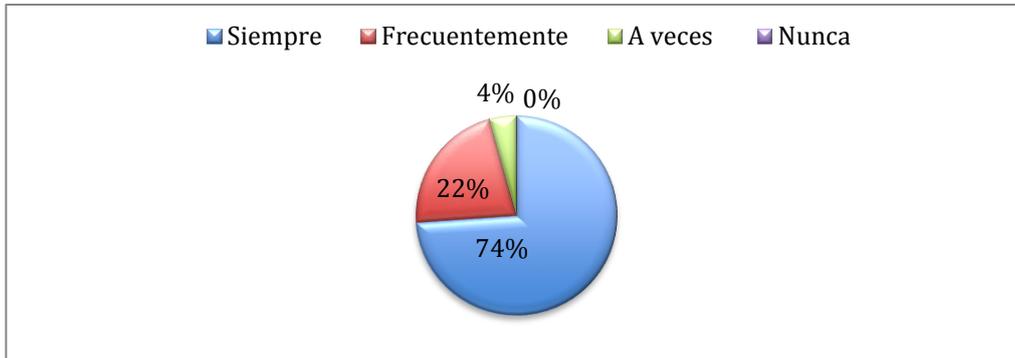


Elaborado por: Autora

Siendo un total 23 encuestados el 78% de los que elaboran en la compañía siente la semana productiva y 22% sin novedades.

7.- ¿Usted considera que se deben realizar integraciones y remuneraciones dependiendo labor que hace y el tiempo que lleva en la organización?

Gráfico 7 Integraciones

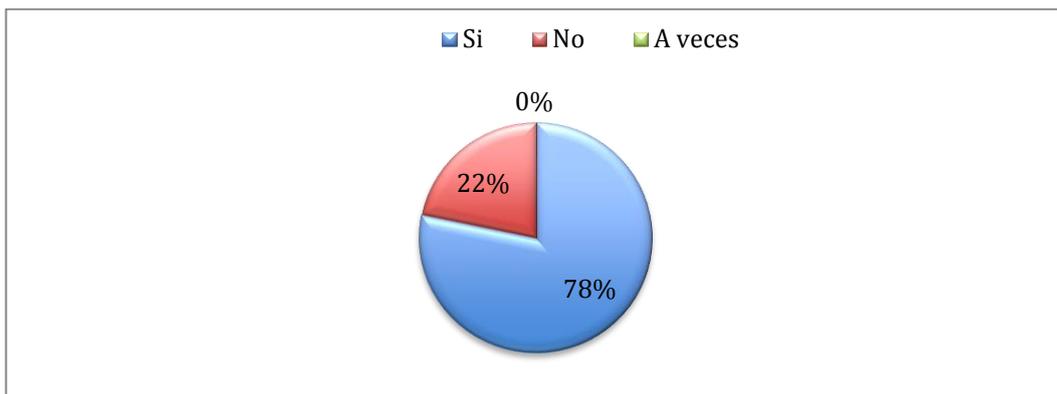


Elaborado por: Autora

Por cual es evidente que el 74% la mayoría de los trabajadores deben realizar integraciones y remuneraciones y solo el 22 % opina que deben ser frecuentemente

8.- ¿Tiene temor a pedir ayuda a sus supervisores?

Gráfico 8 Ayuda



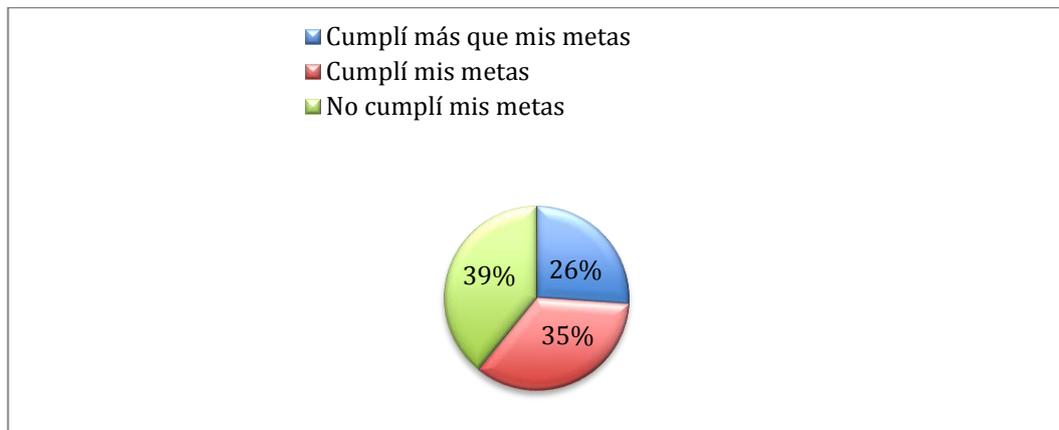
Elaborado por: Autora

En conclusión, sacamos que el 78% les tiene temor a los supervisores y que el 22% no tienen problema.

9.- ¿Logro cumplir sus metas esta semana?

Gráfico 9

Metas



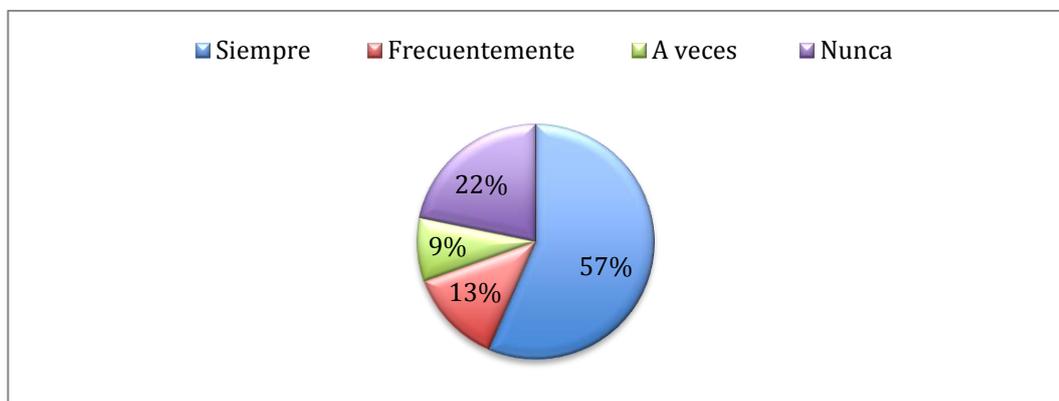
Elaborado por: Autora

De 23 trabajadores encuestado el 39% no llegaron a cumplir sus metas, el 35% cumplieron sus metas y 26% llegaron a cumplir más que sus metas.

10.- ¿Solo hace lo que se le ordenan en la empresa Frutsesa S. A?

Gráfico 10

Órdenes



Elaborado por: Autora

Del Total 23 encuestados 57% obedecen siempre las ordenes de la empresa, el 13% frecuentemente con u 9% a veces y con 22% nunca captan las órdenes.

Formulario de Entrevista

Propósito: Conocer la opinión de los superiores de la presidenta y el Gerente General para ser evaluadas junto con el resultado de las tabulaciones que se hizo a los colaboradores. Se llevará a cabo el día 26 de octubre del 2018 a las 16h00.

1.- ¿Cómo considera el clima laboral entre departamentos en la empresa FRUTSESA S. A?

Presidenta. - Considero que el clima laboral depende mucho del liderazgo.

Gerente General. -Considero que hay ocasiones que no trabajan bien entre departamentos, la compañía hasta al momento no aparenta conflictos.

2.- ¿Cree usted que se deben realizar integraciones y motivaciones en la empresa, por qué?

Presidenta. -No, porque eso cuesta mucho en la compañía tendría que invertir mucho.

Gerente General. -Si, se debería implementar una vez al año para que se sienta motivado y trabajen con calidad.

3.- ¿Cómo siente el entorno laboral de sus empleados?

Presidenta. - – Bueno algunos de mis empleados he llegado a observar que se siente un poco aburrido y que se mantiene cada uno en sus área de trabajo y no socializan con los demás compañeros que no pertenecen de esa área esto se debe al estrés o la presión que siente en esa semana y cuando realizan alguna documentación se debe trabajar en equipo.

Gerente General. - Un ambiente que necesita que los empleados sean escuchados por los superiores por diferentes problemas que ellos no se sienten bien.

4.- ¿Cree usted que la cultura organizacional afecte al desarrollo del desempeño de los trabajadores, por qué?

Presidenta. - Si, el clima laboral es importante para que una empresa trabaje con eficiencia en cual influye mucho las actitudes y conductas conjunto con los valores que tiene la empresa siempre he dicho cuando los colaboradores realizan todo en sí y se llevan bien con los demás se cumple todas las expectativas de la empresa trabajando en equipo y se cumplen con los objetivos contribuyendo al desarrollo organizacional.

Gerente General. -Si, por que los valores que ellos apliquen son muy importantes al momento que se relacionen con las demás personas de la compañía.

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

Presidenta. - Dependiendo de la labor del empleando y las normas que existen en la empresa ya que el capital de la empresa hay que cuidarlo mucho porque si vamos invertir, tenemos que ver como crecer después de ese gasto que se hace.

Gerente General. - Buena propuesta para mejorar el desempeño laboral.

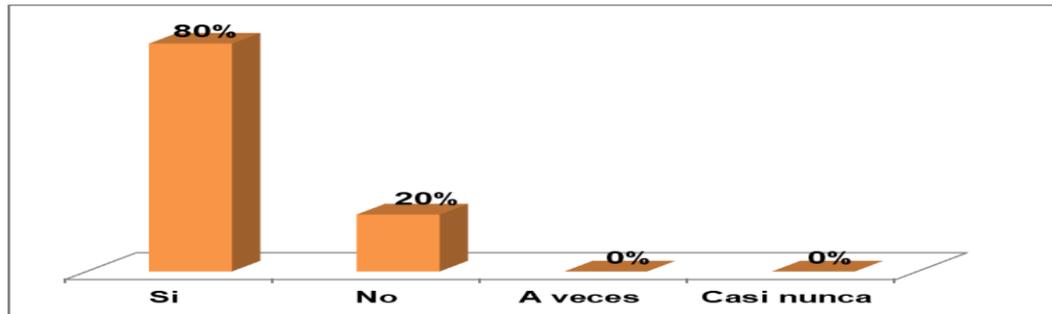
Guía de Observación

Objetivo: Evaluar y observar el desempeño de los trabajadores en el área de exportación cuyo objetivo es la realizara a cinco personas durante 5 días.

1.-Llega a la hora establecida

Gráfico 11

Hora



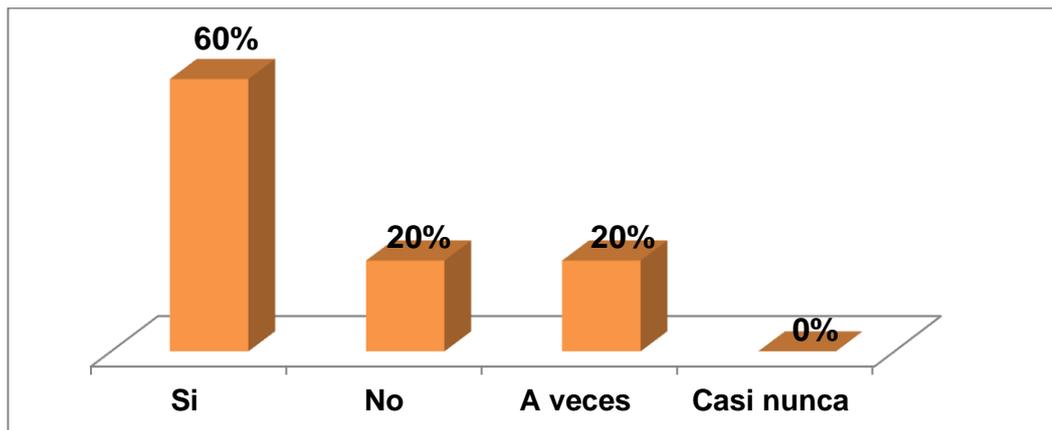
Elaborado por: Autora

El 80% del personal de Frutsesa llega a la hora de entrada establecida y el 20% no.

2.-Cumple con todas las normas de la empresa.

Gráfico 12

Normas

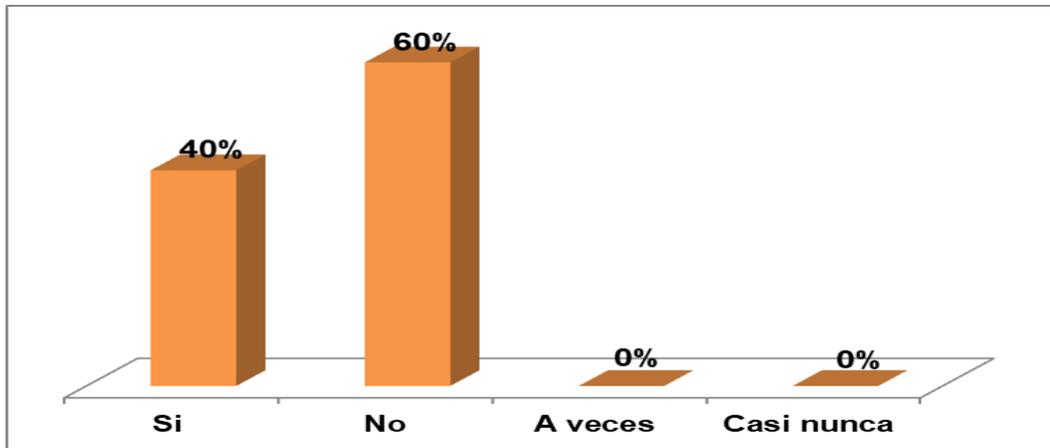


Elaborado por: Autora

En conclusión, el 60% de la empresa cumple con las normas y el 20% entre el no y a veces llegan a cumplir.

3.-Mantiene comunicación permanente con su jefe y compañeros de trabajo.

Gráfico 13 **Comunicación**

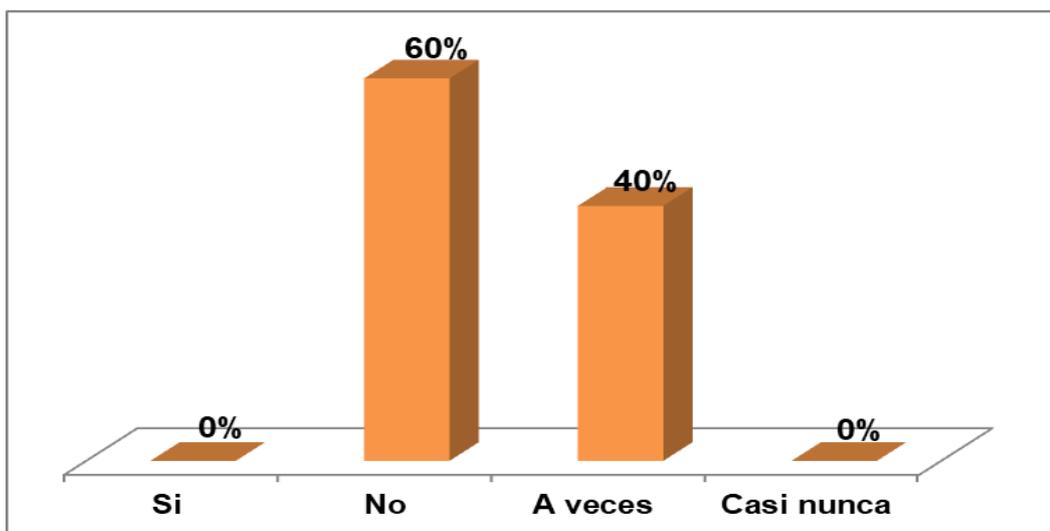


Elaborado por: Autora

Del total de la 5 persona que se hizo la guía observación respondieron 60% no llevan una comunicación con el jefe y compañeros y el 40% sí mantiene una relación buena.

4.-Se reconoce los logros en el trabajo

Gráfico 14 **Logros**

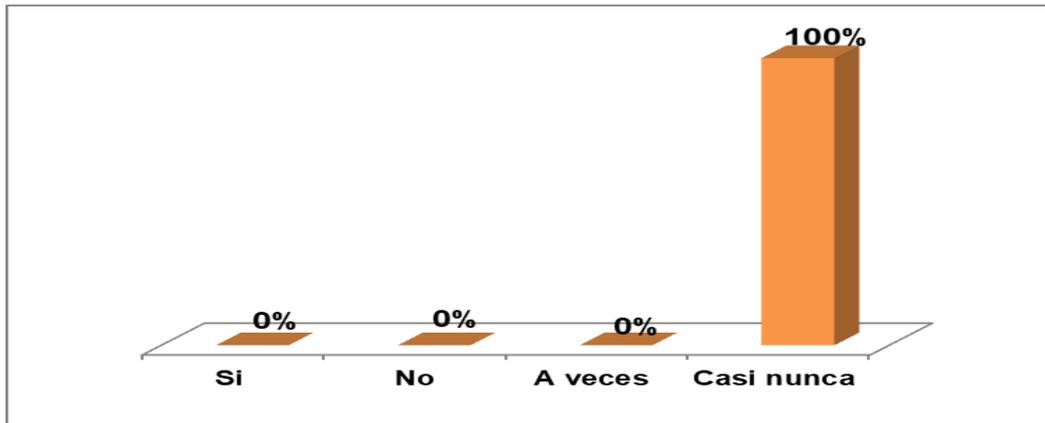


Elaborado por: Autora

Es evidente que el 60% no cumplen sus logros en el trabajo y el 40% a veces logran que conozca su labor como empleador.

5.-Tiene claro su organigrama de la empresa

Gráfico 15 Organigrama

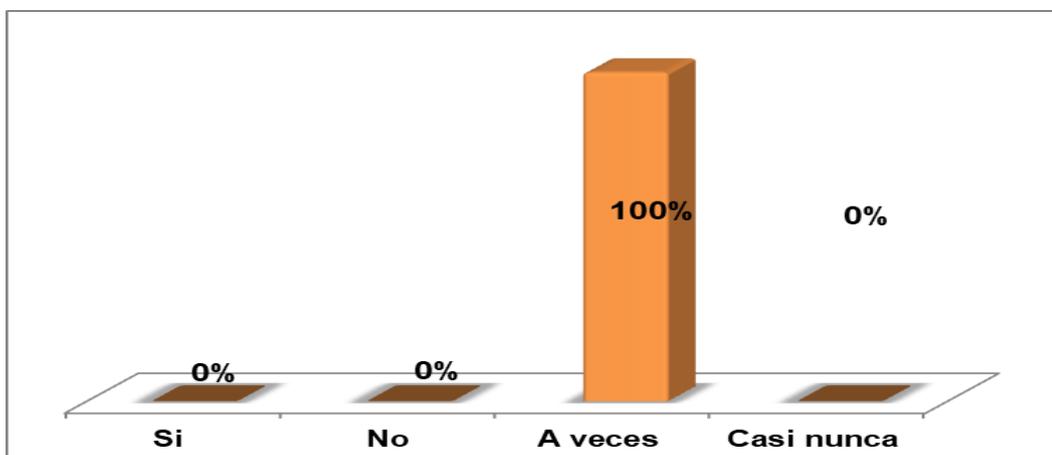


Elaborado por: Autora

En conclusión, se llega que el 100% de los empleados no tiene clara su organigrama.

6.-Ejecuta sus tareas en forma organizada de tal manera que facilita el cumplimiento

Gráfico 16 Tareas

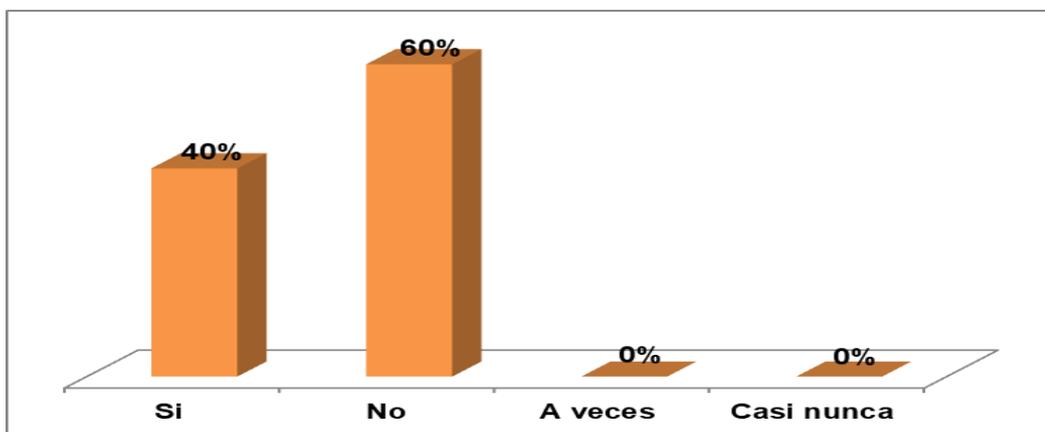


Elaborado por: Autora

Del total 5 que se les realizó la guía observación el 100% a veces cumple sus tareas.

7.-Existe oportunidades de progresar

Gráfico 17 Oportunidades

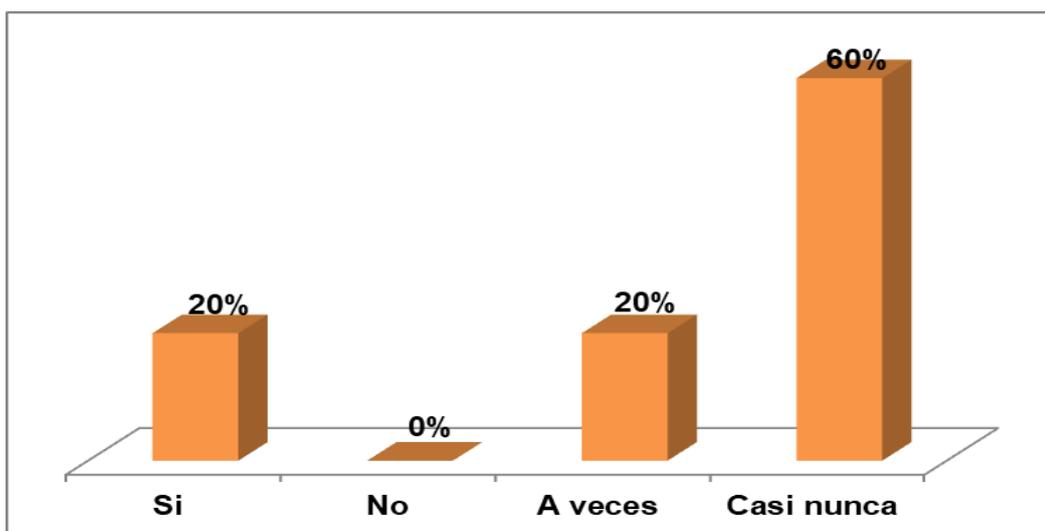


Elaborado por: Autora

De tal manera que de los 5 que se observó el 60% dijo que no tiene oportunidades de progresar y el 40% sí.

8.-El observado da capacitación a sus trabajadores (charlas de motivación, para mejorar el clima laboral)

Gráfico 18 Observador

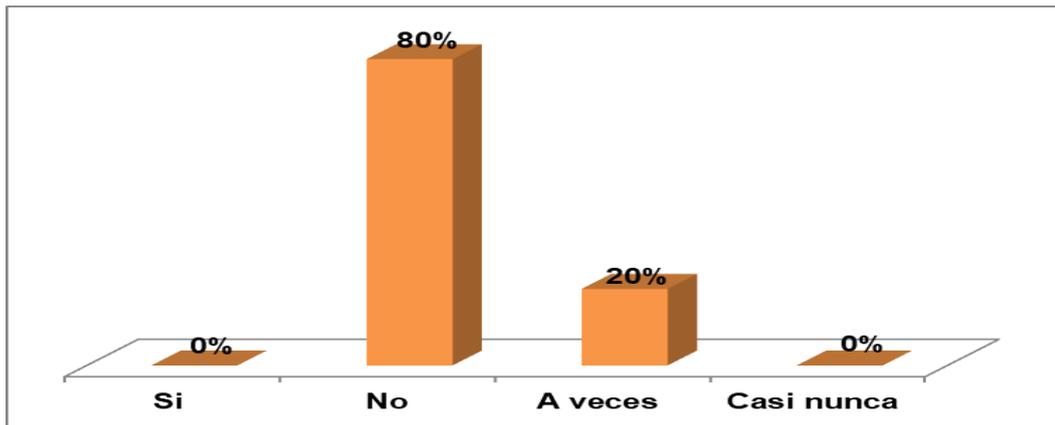


Elaborado por: Autora

Del total de los 5 trabajadores el 60% casi nunca se da capacitación o charlas y el 20% si y a veces.

9.-Se mejoran continuamente los métodos de trabajos

Gráfico 19 Continualmente

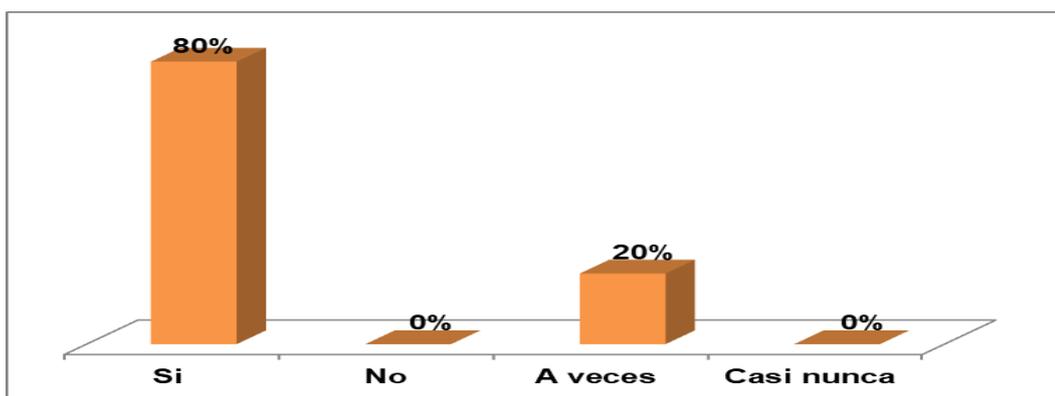


Elaborado por: Autora

Nos refleja que el 80% no se mejoran los métodos de trabajos y el 20% a veces llegan a cumplirse.

10.-Se adapta con facilidad a condiciones nuevas de trabajo

Gráfico 20 Condiciones



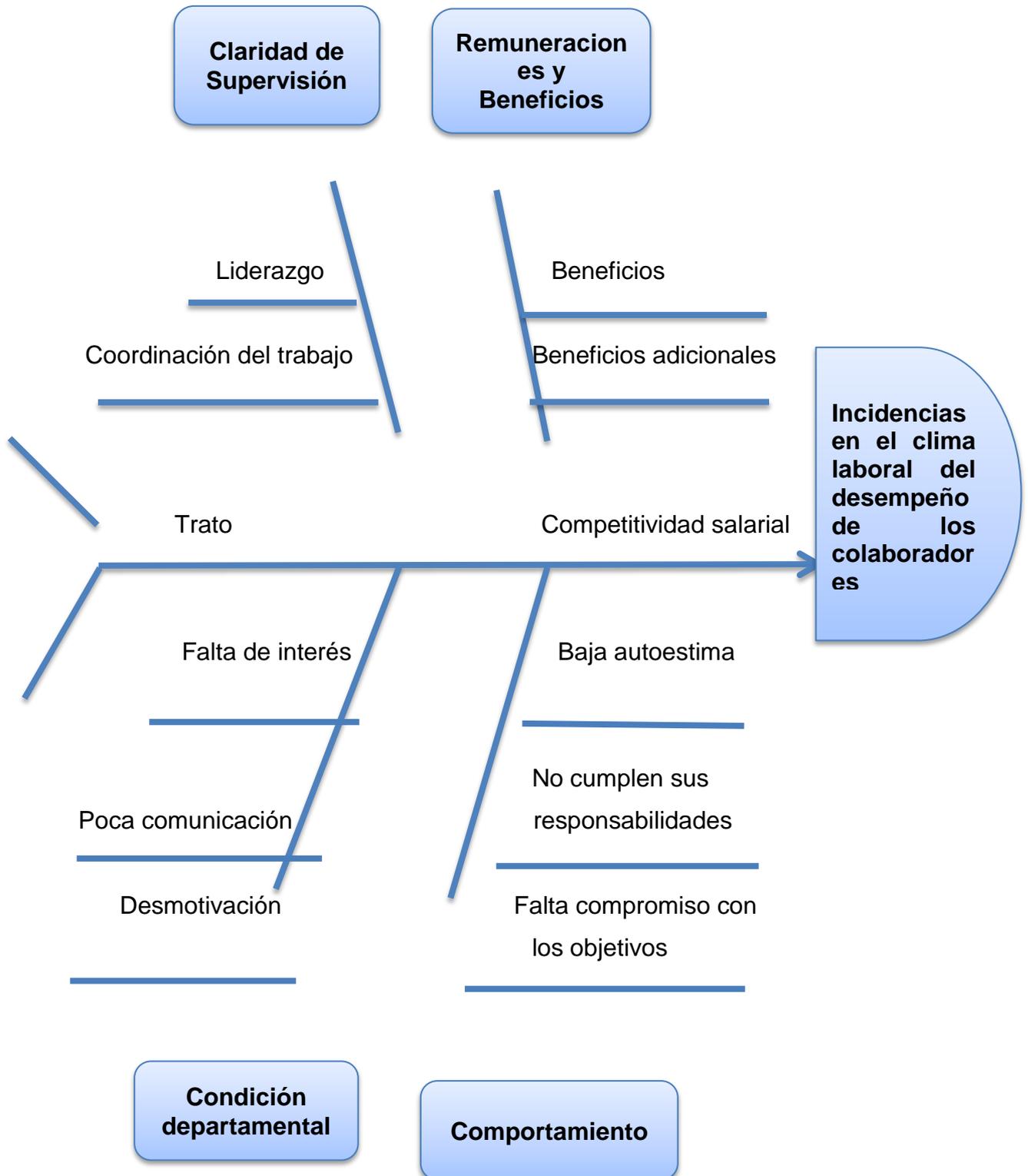
Elaborado por: Autora

El total 80% de los empleados se adapta con facilidad en el trabajo y el 20% a veces.

Diagrama de Espina de Pescado

Figura 5

Espina Causa y Efecto



Elaborado por: Autora

Procedimientos de la Investigación

Se ejecutó la técnica de encuesta por el cual se utilizó el instrumento que es el cuestionario, una vez reconocido el problema se elaboró diez preguntas en la escala de Likert, que se llevará a cabo el día 26 de octubre del 2018 a las 15H00 en la sala de sesión que cuenta la compañía, con una duración de 20 minutos.

Se efectuará directamente a los trabajadores que se encuentra en la oficina de la empresa Frutsesa Selectas S.A con el propósito de calcular y evaluar el nivel de clima laboral que se encuentra la organización que depende mucho del desempeño de los colaboradores.

En consecuencia, el origen del problema proviene del clima laboral que se desarrolla en el entorno de la empresa afectando el bajo desempeño de los colaboradores en el cual se atrasan los procesos de sus actividades y se crea un ambiente laboral tenso donde ellos no desarrollan la habilidad de integrarse como compañero y esto provoca que no se consigan trabajar en equipo.

Se desarrolla una predicción a la hipótesis planteada si se realizan jornadas de motivación, capacitaciones internas de forma dinámicas dando a conocer la política de la empresa, mejorar el clima con las integraciones personal, que su estructura organizacional se encuentre bien estructurado a la hora de quien dirigirse para el desarrollo de alguna actividad .Los empleados implementaran la cultura organizacional para definir en qué tipo de cultura ellos se encuentra antes esta problema que se está dando dentro de la empresa así obtener una acercamiento entre compañeros de trabajos .

Por otra parte, ya teniendo todos los instrumentos para realizar la aplicación de los mismos se le entrego la carta de presentación, luego se citó al personal a la sala de sesión y se pasó a efectuar la presentación personal y en cual se explicó las instrucciones.

Una vez explicado las instrucciones los trabajadores procedieron a contestar las respectivas preguntas y a finalizar se recogerá las encuestas, agradeciendo al personal por la colaboración, esperando un buen diagnóstico y después entregar la carta de representación de finalización al presidente.

Frutsesa S.A cuenta con una población de 23 trabajadores del área administrativa el proceso que se dio fue enumerar cada una de las preguntas del cuestionario fue la clasificación de la información y esto facilito el proceso de la tabulación de los datos obtenidos, una vez que tengamos detallada la información se procedió a estudiar y analizar aquellos datos.

La tabulación se realizó en programa Excel, este programa nos permite descifrar las respuestas de los resultados de la investigación, y poder utilizar la representación de gráficos ya sea en barra o en círculo con su respectivo porcentaje que muestra los efectos que se dio.

El formulario se desarrolló directamente a los superiores de la compañía para conocer su opinión para evaluar las repuestas junto con los resultados de las tabulaciones que se les hizo a los trabajadores, para concertar datos, junto a la técnica de la entrevista que va dirigida al presidente y el gerente de la empresa FRUTSESA S.A

Por consiguiente, la entrevista será de un tiempo de 20 minutos que será la fecha realizará 28 de octubre a las 16h00 en las respectivas oficinas de cada uno de ellos. Por lo cual se llevará a cabo la entrevista del Gerente General Mauricio Cohen Kurt, un saludo breve y preciso luego se le entrega el formulario y el procedió a llenarlo, en cual se le agradece por su tiempo brindado con un apretón de mano se despide con un gracias.

Después de haber concluido con el gerente general se buscó a la presidenta Inés Salinas Álvarez ya que es una persona que no se encuentra siempre en oficina se coordinó con la recepcionista para que

nos ayude a llamarla y así esperarla sin embargo eso no fue impedimento para realizar la entrevista después de una hora que llegó se entró rápidamente a su oficina y se dio inicio la entrevista por el tiempo solo se realizó cinco minutos por cual fue rápido debido que ella tenía cosas pendientes por realizar , y se despidió de la manera más amable con un abrazo y agradeció por el problema identificado. Después de obtener los resultados del proceso que se dieron, se tiene como propuesta en realizar un plan de mejora en el clima laboral del desempeño de los colaboradores.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis De las Encuestas

Con el fin de conocer el clima laboral de la empresa con los datos recopilados se pudo conocer que la empresa Frutsesa S.A en las preguntas 1 y 8 se estableció que el personal tiene un 65% que no cuenta con una buena comunicación con el jefe de la empresa y eso es uno de los detalles que se deben tomar en cuenta y solucionar el motivo por que se da ya se x miedo o nervios al momento de hablar con él y en relación de la pregunta 8 el 43% tiene miedo a pedirle ayuda a sus superiores siempre se da esto por cuanto los colaboradores siente que al momento de hacerlo pueden ser rechazados o tratados de una manera que no le gusten o al escuchar que los demás han intentado pedir ayuda y tuvieron una mala respuesta de parte de sus superiores, en si estas dos preguntas son importantes y básicas.

Se puede ver que la pregunta 2 ,3 y 7 el 70% nos dice que el ambiente laboral es regular en la empresa conjunto a un 74% de la pregunta 3 no se siente motivados, estos resultados se dieron por el motivo que la pregunta 7 la mayoría de los encuestados consideran un 74% que se deberían hacer integraciones y remuneraciones dependiendo de la labor que uno hace y el tiempo que lleva laborando en la compañía .En si el ambiente laboral se debe trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo y crear un entorno laboral saludable para integrar desafíos nuevos, al no llegar tener un ambiente que llevara a un fracaso empresarial y no cumple sus metas.

Por otro punto las integraciones se deben implementar frecuentemente para fomentar la participación de los trabajadores y ganar estrategias para el compromiso que ellos deben de tener para pertenecer en la familia Frutsesa S.A y así ellos podrán realizar sus actividades, funciones, y

motivados. Depende mucho del capital de la empresa para realizar remuneraciones ya que es un gasto que deben recuperar después.

Según los entrevistados en la pregunta 4 y 5, el 52% considera que su retribución es favorable para la empresa y el 48% mantiene frecuentemente sus emociones a nivel profesional, en una empresa se deben tener claro los diferentes emociones que podemos tener porque algunos colaboradores confunden mucho en el sentido que mezclan problemas de casa y los dan a notar el trabajo y no trabajan con eficiencia por que llegan al punto de no sentirse concentrado ,tampoco se debe mostrar mucha confianza o ñañería con los compañeros trabajo se deben de tener un límite y trabajar de un buen nivel. En tanto a las retribuciones puede ser individual o colectiva en mi opinión es un trabajo que se hace en equipo, confianza, compromiso en que los colaboradores se desarrollan y se retribuye su esfuerzo.

Es evidente los resultados de la pregunta 6 y 9 tiene un poco en relación por que 78% de los encuestados consideraron que la semana ha sido productiva quiere decir que esa semana para ellos fue llena de mucho esfuerzo en sus funciones, clientes y ventas al exterior .En tanto a los resultados que observamos en la pregunta 9 el 39% los trabajadores no cumplieron las metas esto da mucho a pensar que el personal no se propuso a cumplirlas no salieron de la zona de confort ,no hicieron las cosas porque no les gusta o la mayoría se sintió inferior a sus objetivos y tuvieron miedo a enfrentarse a esas metas.

En conclusión, la pregunta 10 el 57% obedecen a las órdenes de la empresa, para una empresa las normas y reglamento son importantes y los colaboradores deben de llevar sus responsabilidades con el fin de favorecerse ellos mismo como buenos empleados y sacar a flote la visión de la compañía.

Análisis de las Preguntas de Entrevistas

De acuerdo a las dos personas entrevistadas se deriva que existe mucha desmotivación de los empleados en la empresa Frutsesa S.A, el presidente nos dice que el clima laboral entre el departamento depende mucho del liderazgo claro contradiciendo al gerente que sostiene que no existe conflictos en estos momentos que son rara vez cuando se da algún problema. Por tanto, en lo relacionado a las integraciones el presidente cuida mucho el capital de la empresa su respuesta fue un no, a diferencia del gerente general que estuvo de acuerdo que se hagan integraciones una vez al año para que se sienta motivado, el piensa mucho en los trabajadores.

En conclusión, sobre el entorno laboral de la compañía el presidente comento que ve a sus colaboradores un poco aburridos y que ellos se mantienen en su propia área de trabajo y no dialogan con los demás y que trabajando en equipo se llega a cumplir las metas de la empresa y el gerente dice todo lo contrario que necesita que los empleados sean escuchados y darle solución a los problemas que ellos se encuentra. Es necesario que el presidente y el gerente general se pongan de acuerdo porque eso afecta mucho para llegar a solucionar dicha situación que se da.

Según los entrevistados la cultura organizacional afecta mucho en el desempeño de los colaboradores, porque depende mucho de las actitudes y conductas junto con los valores que tiene la empresa deben ser transmitidos como familia empresarial favoreciendo al desarrollo organizacional. A lo referente a las remuneraciones el presidente dijo que deben ser por la labor del empleado y las normas que tiene la empresa ya que valora mucho su capital por si vamos a invertir hay que ver la manera de cómo recuperarlo y hacerlo crecer después del gasto que se hizo. Y por lo tanto el gerente general opina que es una buena propuesta para mejorar el desempeño laboral.

Análisis de la Guía de Observación

De acuerdo a la observación que se hizo durante cinco días que se realizó a cinco personas que pertenecen del área de exportación bueno actualmente en la compañía todos llegan puntuales ya que la puntualidad es lo primordial para los jefes ya que es el ejemplo para los demás y así actuar de una forma eficaz. Siempre una empresa los trabajadores deben cumplir todas las normas y los resultados dados la mayoría de los empleados cumplen. En tanto sobre la comunicación entre jefes debe ser siempre buena porque eso depende mucho que el trabajador se sienta escuchado y apoyado por sus superiores, ya que su contribución como empleado puede ser favorable para la empresa Frutsesa S.A.

Los logros de las personas en una organización son fundamental son resultados positivos, de compromiso, trabajó en equipo y que significa de mucho valor para la empresa. El organigrama de una empresa es elemental para llegar al éxito, porque debe estar bien compartido cada departamento y es evidente que Frutsesa S A casi nunca los empleados tienen clara su jerarquía por problemas de preferencias a los puestos principales como jefes departamentos y ese detalle parte desde el dueño de la empresa.

Realizar los trabajos en forma organizada evita problemas, se debe detallar esta cuestión, en tanto al tema de progresar los empleados deben sentirse seguros en el entorno donde se acierta porque ellos trabajan duro para llegar más lejos de los que son ahora.

De acuerdo a los resultados dados de la motivación influye mucho para el trabajo de los empleados se deben implementar tanto la motivación, las capacitaciones y cambiar lo métodos de trabajo ya sea semanal o mensual y así llegar a tener un trabajo de calidad. Ahora en la actualidad adaptarse a un trabajo a veces te trae muchos problemas porque si eres una persona nueva de ley te tocara a enseñarte al entorno donde los demás están rodeado, aprender los sistemas que utilizan y los procedimientos para desarrollará el área donde serás ubicado.

Plan de mejora

Objetivo: Plan de mejora en el clima laboral del desempeño de los colaboradores del área exportación de la empresa Frutsesa S. A

Tabla 10 **Plan de Mejora**

¿What?	¿How?	¿Why?	¿When?	¿Who?	¿Where?	¿How Much?
Motivar a los trabajadores	Incentivar a los trabajadores con bonos en temporada de navidad y escolar a los que son padres, revisión anual de sueldos. Formar actividades a fuera de la empresa así familiarizar y generar confianza entre ellos.	Así tener un trabajo productivo y aumentar el volumen de lo que se exporta ya que es una estrategia para mantenerlos motivados con los incentivos para ellos.	Dos veces al mes	Gerente general y directivos de la empresa	En la Empresa	\$ 1.000

Plan de Capacitación para varias áreas	<p>Reuniones sobre el tema del comportamiento interno, charlas sobre el clima laboral.</p> <p>Establecer capacitaciones grupales y presenciales fuera de la empresa.</p> <p>Profundizar el dominio de conocimientos y experiencia a un área determinada.</p>	Mejorar el entorno laboral	Un día al mes	Persona Experta en capacitación	En la ciudad de Guayaquil	\$ 380.00
Mejorar el Desempeño Laboral	Revisión de los manuales de funciones en el cual influyen los cargos creados recientemente que no se encuentra en la guía de la compañía	Reformar el proceso de evaluación del desempeño	Una semana	Jefa de Recursos Humanos	Personal de la Empresa	n/a
Perfeccionar el Liderazgo en la Organización	Plantear talleres que permitan cambiar los procesos y logren mejorar el trabajo y delegación de funciones	Fortalecer el personal directivo y mando junto a los métodos de liderazgo	Una semana	Jefa de Recursos Humanos y Gerente General	A las personas encargadas del mando de cada	\$ n/a

					departamento la empresa	
Mejorar la comunicación	<p>Contacto visual, organizar una reunión por semana para escuchar las quejas y mantenernos al día con los empleados. Crear formatos de memos, de correo y de recepción de documentos.</p> <p>Establecer buzón de sugerencias.</p> <p>Incluir información de la empresa como misión, visión, políticas, valores que deber de tener claro los trabajadores los objetivos de la empresa.</p>	Para mantener una comunicación segura y positiva	Dos días a la semana	Personal profesional de comunicación	En la empresa	\$ 250

<p>Evaluar el comportamiento de los trabajadores</p>	<p>Observando las debilidades, sus fortalezas, su cultura, actitud, la relación que tiene con los demás compañeros de trabajo y también por el método crítico.</p>	<p>Ayuda a predecir la conducta de los individuos y se tiene conocimientos de las habilidades, cualidades para que trabajen con eficiencia.</p>	<p>Dos semanas</p>	<p>Recursos humanos y Gerente General</p>	<p>En la empresa</p>	<p>n/a</p>
--	--	---	--------------------	---	----------------------	------------

Elaborado por: Autora

Conclusiones

- ❖ Se efectuó una fundamentación teórica, estudiando las variables del problema, indagando de donde se da esa causa que está afectando, obteniendo una encuesta, guía para el proceso y una entrevista.

- ❖ Se identificó que ellos tienen actitudes del clima laboral de la empresa Frutsesa S.A depende mucho de los superiores como el presidente, gerente y jefes de cada área en el cual ellos cuentan con unas actitudes y conductas inapropiadas hacia los trabajadores influyen esto mucho en el progreso organizacional de la empresa.

- ❖ En el diagnóstico se pudo evidenciar que los altos mandos no tienen claro el concepto de ser un líder esto puede ocasionar serios problemas porque ellos siguen órdenes para llevar a cabo cada función que se les estipule.

- ❖ La ejecución de las 5w 2h aporta además de ayudar a la reducción de los problemas y por ende a no gastar mucho en recursos, monetarios y operacionales, favorece elementalmente a un excelente ambiente de trabajo con la cultura de las personas en el establecer disciplina en los trabajadores.

Recomendaciones

- ❖ Disminuir el problema de los factores analizados en el desempeño laboral de los colaboradores que están afectando a la empresa.

- ❖ Mejorar los métodos de liderazgo con talleres que permitan cambiar los procesos y consigan perfeccionar el trabajo y delegación de funciones. Por lo cual se mejoraría el diálogo con los superiores tomando en cuenta las sugerencias tanto negativas y positivas de sus trabajadores ya que ellos no se encuentra bien a su alrededor.

- ❖ Conseguir que los empleados se comprometan con los valores de la empresa, sean proactivos, capaces de llegar a cumplir las metas y objetivos en cual transmitan la empatía a los demás compañeros de labores.

- ❖ Implementar el plan de mejoras con la participación de todos los colaboradores.

Bibliografía

- Fernández, P., & Pértegas Díaz, D. (25 de octubre de 2008). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Fisterra*, 4 pag.
- Frutsesa Frutas Selectas S.A. (2013). *Frutsesa Frutas Selectas S.A.* Obtenido de <http://www.frutsesa.com/>
- Arcin Adell, I., & Espinosa Tello, E. (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 UEES*.
- Arias Fidias. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela.
- Armas Sandoval Jose Gabriel . (2014). *Comunicacion interna y clima laboral*. Guatamela.
- Balarezo Toro, B. (Enero de 2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Obtenido de <https://docplayer.es/5623592-Universidad-tecnica-de-ambato.html>
- Brunet, L. (2009). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Editorial Trillas.
- Cauas Daniel. (2015). *Investigación correlacional*. Chile.
- Código del Trabajo. (2012). *Art. 13.Art.50.Art.56.Art.45*. Ecuador.
- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. S. (Septiembre de 2015). El Clima Organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*, 1-10.
- Gan , F., & Trigine, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid, España : Ediciones Diaz de Santos .
- Giraudier, M. (28 de Junio de 2018). *Como Gestionar un clima Laboral* . Madrid, España: Obelisco .
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organización*. México: Cengage Learning Editores.

- Jiménez Hugo y Mosquera Ana . (2017). *Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de los Departamento Financieros en Entidades Públicas*. Quito.
- Levy-Leboyer, C. (1992). *Evaluación del Personal Métodos a Elegir* . Madrid , España: Díaz de Santos .
- Millán Lobatón, Jannet; Montero Cajusol, Marilyn. (2016). *Clima Laboral Y Satisfacción Laboral*. Chiclayo.
- Ministerio del Trabajo de la República del Ecuador. (2018). *Art.3 De la Aplicación de Medición del Clima Laboral y Organizacional* . Ecuador.
- Morgan Jesus . (Octubre de 2015). La Evaluación del Desempeño en las Empresas. *Fidelitas*, 14 pag.
- Ortega Barragán, A., & Plata Ardila, A. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional para el diseño de un programa de bienestar laboral en la*. Obtenido de <http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/100/1/30-%28035-14%29Diagn%C3%B3stico%20de%20climaorganizacional%20para%20el%20dise%C3%B1o%20de%20un%20programa%20de%20bienestar%20laboral%20en%20Gaseosas%20Hipinto%20S.A.S.pdf>
- Peña Cárdenas, M. C., Olloqui López, A. M., & Aguilar Fraire, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 32-38.
- Pérez, D. A. (11 de Mayo de 2016). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/302926139_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_CONTROL_INTERNO
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017). *Objetivo. 9*. Ecuador.
- Real Academia Española. (1713). *Fundador: Juan Fernando Pacheco* . Madrid, España.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (décima ed.). Mexico: Pearson Educación.
- San Millan, G. E. (2007). *Gestión del Desempeño de sus Colaboradores*. Madrid, España: Ediciones Deusto.

- Tamayo y Tamayo , M. (2004). *El Proceso de la Investigacion Cientifica* (Cuarta Edicion ed.). Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Uria Calderon, D. (2011). *Google Academico*. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=libro+de+indicadores+clima+organizacional+andelas&btnG=
- Vargas Buitron Jhon. (2010). *Propuesta de Mejoramiento del clima Laboral de la Alcaldia Santa Rosa Cabal*. Pereira, Colombia.
- Vargas Jairo. (25 de Noviembre de 2010). *Propuesta de Mejoramiento en el Clima Laboral* . Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1892/65838V297.pdf;jsessionid=662EDE347039638CBD6ED1EEB4F4F986?sequence=1>
- Wordreference.com. (1999). *Fundador: Michael Kellogg*. Virginia , Estados Unidos.

Anexos

ANEXO 2
Infraestructura



La empresa FRUTAS SELECTAS S.A FRUTSESA ubicada en el cantón Guayaquil, en el puerto Santa Ana etapa 1-A edificio Sotavento, piso 5.

ANEXO 3

Procesos



Selección del terreno para el cultivo del banano, ubicado en el km 11 vía Santa domingo en el cual nombre de la hacienda es Tierra verde.



Después de un tiempo determinada la plantación ya está lista para ser cosechada

ANEXO 4

Control de Calidad y Logística



Se realiza un control de la fruta antes de ser embarcada a los contenedores e se implanta soportes con tecnología moderna y monitorear la fruta durante el transporté.



Lavado del banano y selección.

ANEXO 5
Empaque y Peso



Momento donde el personal revisa la balanza para el respectivo peso del banano



Empaque del Banano en cual se coloca una lámina de forma de babaero de bajo espesor, perforada.

ANEXO 5
Personal Administrativo



Personal de las mujeres de la Compañía Frutsesa S.A del departamento Contable, Financiero, Exportaciones, Contabilidad, Recursos Humanos.



Parte de la familia empresarial de Frutsesa S.A de derecha a la izquierda tenemos a un Proveedor, el Jefe de Logística, Jefe Administrativo,

Contadora, Jefa de Sistemas, el Dueño de la Empresa, Jefa de Recursos Humanos, Subcontadora, Asistente Contables.

ANEXO 6

Página Web



Guayaquil, 10 de octubre del 2018

Señores

FRUTAS SELECTAS 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 26 de octubre del 2018 a las 15h00 en la sala de juntas de la empresa.

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

Atte.

Kelly Marlene Salinas Cerezo

C.C. 1205501628

ANEXO 8

Formulario de Entrevista

Propósito: Conocer la opinión de los superiores de la presidenta y el Gerente General para ser evaluadas junto con el resultado de las tabulaciones que se hizo a los colaboradores. Se llevará a cabo el día 26 de octubre del 2018 a las 16h00.

Hora de Inicio: _____

Hora de Finalización: _____

Fecha: _____

Lugar de la Entrevista: _____

Nombre _____ del Entrevistado:

Cargo: _____

1.- ¿Cómo considera el clima laboral entre departamentos en la empresa FRUTSESA S. A?

2.- ¿Cree usted que se deben realizar integraciones y motivaciones en la empresa, por qué?

3.- ¿Cómo siente el entorno laboral de sus empleados?

4.- ¿Cree usted que la cultura organizacional afecte al desarrollo del desempeño de los trabajadores, por qué?

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

ANEXO 9

Guía de Observación

Objetivo: Evaluar y observar el desempeño de los trabajadores

Fecha de inicio	Fecha de Finalización:
Nombre del Observador:	
Nombre del Observado:	
Lugar de Observación	

N°	Indicadores	SI	NO	A VECES	CASI NUNCA
1	Llega a la hora establecida				
2	Cumple con todas las normas de la empresa.				
3	Mantiene comunicación permanente con su jefe y compañeros de trabajo				
4	Se reconoce los logros en el trabajo				
5	Tiene claro su organigrama de la empresa				
6	Ejecuta sus tareas en forma organizada de tal manera que facilita el cumplimiento				
7	Existe oportunidades de progresar				
8	El observado da capacitación a sus trabajadores (charlas de motivación, para mejorar el clima laboral)				
9	Se mejoran continuamente los métodos de trabajos				
10	Se adapta con facilidad a condiciones nuevas de trabajo				

ANEXO 10

Instrucciones para las Encuestas

Se detallan las instrucciones para la encuesta, que se llevará a cabo el día 26 de octubre del 2018 a las 15h00.

Con el objetivo de medir el clima laboral y el desempeño de los colaboradores que conforman la empresa FRUTSESA S.A

- 1.- Pertener a la empresa
- 2.- Utilizar esfero color negro
- 3.- Marcar en el cuadro con una X
- 4.- No escoger más de dos opciones
- 5.- Lea cada pregunta con cuidado
- 6.- La encuesta es anónima
- 7.- La encuesta tendrá una duración de 15 minutos
- 8.- Prohibido hablar durante la encuesta
- 9.- Prohibido entrar alimentos durante la encuesta
- 10- Si tiene alguna duda pregunte al encuestador

Encuesta

1.- ¿La comunicación con su jefe es positiva?

Siempre A veces

Casi Siempre Nunca

2.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo en la empresa Frutsesa S.A.?

Excelente Bueno

Regular Malo

3.- ¿Usted se siente motivado o estimulado en la compañía Frutsesa S.A.?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

- **4.- ¿Cree que su retribución es factible con los objetivos de la empresa?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

5.- ¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

6.- ¿Cómo considera esta semana de trabajo?

Productiva

Sin novedades

Desaprovechada

Perdida

7.- ¿Usted considera que se deben realizar integraciones y remuneraciones dependiendo labor que hace y el tiempo que lleva en la organización?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

8.- ¿Tiene temor a pedir ayuda a sus supervisores?

Sí

No

9.- ¿Logro cumplir sus metas esta semana?

Cumplí más que mis metas

No cumplí mis metas

Cumplí mis metas

10.- ¿Solo hace lo que se le ordenan en la empresa Frutsesa S. A?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca



FRUTAS SELECTAS S.A.
FRUTSESA

Carta de Aceptación de la Empresa

Guayaquil, 17 de Abril del 2018

Señores
INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

De nuestras consideraciones:

Mauricio Cohn Kurt, en mi calidad de Gerente General de la Empresa FRUTSESA S.A, tengo a bien dirigirme ustedes para darles a conocer lo siguiente:

La estudiante egresada Kelly Marlene Salinas Cerezo, portadora de la cedula de ciudadanía No.1205501628, viene realizando la aplicación de su proyecto de investigación con el tema : **PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA FRUTSESA S.A,**cuya finalidad permitirá mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores y productivo .

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.



Mauricio Cohn Kurt
Representante Legal
No.#0918099086

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

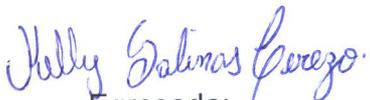
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Plan de mejora para el clima laboral de los colaboradores del área exportación de la empresa Frutsesa S. A” y problema de investigación: ¿Qué incidencias tiene el clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de exportación de la empresa Frutsesa S.A.?, presentado por **Kelly Marlene Salinas Cerezo** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresada:

Kelly Marlene Salinas Cerezo


Tutor:

Ph.D Chiquito Chilan Roxana

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Akate A
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT

Firma

Luis Alberto Akate A