



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

Diciembre 2021 – abril 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA
HACIENDA “MONTEREAL S.A” DE LA PARROQUIA FEBRES
CORDERO**

EGRESADO:

LEMA ALVEAR JESSENIA MARILU

TUTOR:

ING. WASHINGTON PAZMIÑO GAVILANEZ, MAE.

AÑO 2022

INTRODUCCION

La hacienda "MONTREAL S.A" está ubicada en el recinto las Mercedes de la Parroquia Febres cordero fue creada por el ING. Carlos Neira propietario de la empresa dedicada a la producción lechera, El año pasado se dio el proyecto de crear una platanera dedicada a la exportación del banano, la hacienda es una de las más grande del sector rural que brinda el trabajo a hombres y mujeres de la zona, Cuenta con departamentos de talento humano, administrativo y gerencia.

El objetivo principal de este estudio de caso es evaluar los factores que ayuden a fortalecer la satisfacción laboral en todas las áreas de la hacienda bebido a todas las anomalías que presenta la empresa, una de ellas es la mala atención al cliente, la poca empatía entre trabajadores y las malas contrataciones que son los factores principal que afecta el clima laborar y la estabilidad de los empleados ya que generan descontento y poco ánimo para realizar cualquier trabajo, los conflictos entre finqueros son otra de las causas que influyen en los empleados lo que provoca la renuncia por la alta responsabilidad del trabajo.

El estudio de caso está inmerso con la línea gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control. Y orientado hacia la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que este trabajo está relacionado con el grado de satisfacción de los empleados de una institución privada, además nos permitirá conocer las diferentes situaciones que está atravesando la empresa como la mala atención que presenta el departamento de talento humano de esta manera nos ayudará al logro del objetivo propuesto en este estudio.

El método de investigación realizada en el presente caso de estudio es la investigación descriptiva e inductiva por lo cual se procedió a tomar como referencia las diferentes problemáticas dentro de la hacienda, para así poder tener conclusiones

que ayuden a identificar las problemáticas del tema principal , se aplicaron técnicas de investigación como la entrevista al administrador de la hacienda y la encuesta a los trabajadores , la cual se obtuvo una información verídica y precisa con respecto a las situaciones presentadas.

Se ha podido obtener como resultados que los procedimientos para contratación de personal son deficientes, la poca empatía entre trabajadores son dos factores que ha provocado que muchos trabajadores se sientan insatisfechos e inseguros debido a la falta de compromiso en la plaza de trabajo por ese motivo presentan sus renuncias voluntarias.

DESARROLLO

La hacienda MONTEREAL S.A fue creada por el ING. Carlos Neira en el año 1995 en el recinto las Mercedes un pequeño sector rural, está dedicada a la producción lechera donde se la entrega a la empresa Toni, tienen una adecuada congelación para la leche poseen dentro de 5000 cabezas de ganado que son de producción netamente lechera, de esa misma forma posee caballos de paso de calidad donde están altamente preparados al caminar y el cuidado de esos animales, otra costumbre que tiene la hacienda es de vender los chivitos recién nacidos machos ya que para la hacienda solo les interesa las terneras hembras para la producción de la leche, otra actividad que tiene la empresa en la crianza de gallos finos de pelea donde hacen encuentros con personas extranjeras cada gallo está valorado en 500 dólares dependiendo de la calidad y trato del animal de esa manera tiene la economía la empresa.

En el 2021 la hacienda tomo una segunda actividad comercial, se dedicó a la producción y exportación de banano de primera calidad, tuvo una inversión elevada ya que comenzó de la nada para montar la empresa, esta platanera obtuvo beneficios gratificantes porque se contrató personal para la creación y así genero mucho empleo, las personas en este sector se dedica a la agricultura muchas de ellas trabajan en esa platanera su creación favoreció a muchos desempleados de la localidad rural.

La infraestructura que separa la hacienda con diversos dueños, hace que se susciten conflictos entre ellos, el principal que se presenta es el alambrado que separa las tierras de la hacienda con los demás dueños de finca, siempre pasan en mal estados y muchas de ellas podridas, que muy pocas veces son cambiadas por los encargados de la hacienda, desde allí empiezan los conflictos con los trabajadores que por lo general ellos no tienen culpa ya que solo cumplen ordenes por sus superiores, muchas veces hay insultos y malos tratos entre ellos porque ocasionan daño los animales al

momento de tumbar las cerca que están podridas y provocan daños materiales , por el mal estado de las cercas y alambrado, de allí proviene los reclamos por dueños de linderos referente a la hacienda, esto ocasiona una gran pérdida de animo a los empleados porque trabajan en sosobra y conflictos.

Según (Quiroa, 2020) La administración es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución En realidad, para que la administración logre alcanzar sus objetivos, se tiene que hacer uso de una forma coordinada de los recursos humanos, intelectuales, materiales, tecnológicos y financieros que se poseen. Esto, buscando la estabilidad, el mantenimiento y el crecimiento de los grupos sociales o de las instituciones. La persona clave en la administración es el administrador. Se da a entender que una buena administración define con un control adecuado eficiente y veraz ante cualquier problema, para obtener resultados favorables para el equipo de trabajo.

Esto sucede cuando el administrados o dueño designa a un trabajador para que se ocupe de pastar el ganado y sobre todo de pasarlos de un coral a otro, muchas veces los animales se salen del coral por la mala infraestructura de la misma y eso causa molestia a los dueños de finca ya que temen qué sus sembríos sean estropeados, ya ha sucedido varias veces y para ellos es perdida ya qué ese es su sustento del diario vivir, de manera inmediata el administrador le echa la culpa a los encargado del puesto y lo hace responsable de los daños acontecidos, muchas veces les descuentan de su sueldo o los despiden, cuando ellos no tienen la culpa de nada es la mala infraestructura de la hacienda que está en mal estado Que perjudica a los demás. (Pedraza, 2010), afirma que el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización.

Todo esto provoca el desgano, el poco entusiasmo de los empleados hace que baje su rendimiento laboral en su plaza de trabajo, esto es una manera molesta y poco afectiva para la empresa por que no se toman medidas afirmativas y definitiva en beneficio de la empresa, una mala organización en la hacienda puede provocar pérdidas de tiempo y dinero, por un ambiente poco profesional afecta en su totalidad a la organización y por ende no realizan su trabajo al máximo por problemas de mala organización

En la mayoría de los casos el administrador Realiza los pagos y lo hace en efectivo quincena y fin de mes, casi nunca los pagos son en la fechas establecida, ya que hay mucho retraso en el pago de su salarios, muchos empleados son personas que necesitan de ese sueldo puntual porque son campesinos que necesitan sustentar sus gastos, por este motivo los empleados optan por dejar su plaza de trabajó a pesar que en el sector rural es escaso el trabajo para un agricultor, muchos de ellos aguantan todas las anomalía para mantener el único sustento ya que es la única hacienda grande en la localidad que requieren personal de campo.

Los salarios para los trabajadores de los sectores rurales son esenciales, porque son sustento de sus hogares, y de una manera u otra ellos aguantas tantas anomalías para mantener sus plazas de trabajo, ya que hoy en día es difícil encontrar un empleo, muchos de ellos son analfabetos que saben lo básico no conoces sus beneficios como empleados y se conforman con lo que la hacienda les brinda, la mayoría no sale sus beneficios que deben tener como empleados como, horas extras, decimos etc. Todos trabajan por su familia para sustentos del día a día.

Muchos de estos jornaleros trabajan hasta los domingos donde no se les reconoce por esas horas extras trabajadas, ningunos de ellos reclama ni dicen nada porque cumplen solo ordenes de sus superiores o encargado y por el temor de perder su plaza laboral, de esa manera se acostumbran a esas normativa de empleo quizás por la falta de conocimiento al no manejar que las horas extras tienen un carácter de

voluntariedad, con lo cual , en el caso de que el trabajador no quiera hacerlas, está en su pleno derecho sin que puedan sancionarlo por ello, pero son personas que la mayoría no asistió a la escuela y apenas sabe leer y escribir desconocen del tema. (TROYA, 2017) , afirma que es un conjunto sistematizado de principios y normas de orden jurídico que dan origen y regulan la acción de las instituciones destinadas a la protección de los ciudadanos que viven de la venta de su fuerza de trabajo.

En esta área hay una encargada que desconoce de algunos tema de la hacienda por la falta de conocimiento de la misma, muchas veces entretenida y no se dedica a su trabajo por eso considero que la falta de capacitación hace que la persona que desempeña este rol tenga falencia cuando algún empleado se acerca a requerir información sobre cualquier inquietud, la falta de capacitación se requiere de la manera urgente, también de cómo tratar o saber dar solución a cualquier problema que se presente.

Según (Marianela Belén Miranda Cruz, 2021) La atención al cliente es el adecuado manejo de estrategias para poder satisfacer un nivel de atención adecuado hacia los clientes internos y externos, tomando en cuenta a la competencia. Una buena atención y manejo de información resalta la capacidad de cualquier persona encargada en esa área, beben tener una capacitación adecuada y manejar información precisa para poder dar una solución inmediata hacia cualquier anomalía que se presente en la empresa.

Esto se presentó en el área de la bananera donde se contrató al personal de empaque del banano y lo hicieron mal y a raíz de este percance hubo rechazo al momento de la exportación ya que no tuvo el calibre adecuado que necesita el producto, esto ocasionó una gran pérdida para la empresa de tiempo y dinero. Por personal que no tuvo en cuenta su trabajo y no lo realizo de la manera correcta sin

importar lo que le afecta a la empresa de manera rápida se procedió al despido y volver a contratar personal capacitado que este a la altura de la plaza de trabajo.

Según (Ortiz, 2020) El servicio al cliente debe visualizarse como un componente proactivo que busca satisfacer las necesidades de los usuarios de un producto o servicio determinado, ofreciendo un valor mayor. Este consta de hacer sentir al consumidor lo más a gusto posible con el trato que le da la empresa. Para que esto suceda, consideramos diversos factores, entre los que destacan la personalización, amabilidad, rapidez y seguridad; así como el seguimiento y la eficacia. Lo esencial de toda empresa u organización es su servicio, brindar una información entendible y precisa hace que sea acogedora para sus usuarios despejar cualquier inquietud es el trabajo de cualquier empleado que se encuentre en esa área de atención al cliente.

(Pérez, 2019) Afirma que el reclutamiento y la selección del personal es un proceso sumamente importante cuando se busca un talento nuevo, cuando una gran cantidad de curriculum llega al departamento de recursos humanos, tomaría demasiado tiempo y costaría mucho dinero entrevistar a cada candidato. Por eso, tener un proceso de reclutamiento y selección eficiente ayuda a descartar aquellos que no son adecuados para el puesto porque carecen de la formación y educación adecuada, de profesionalidad o experiencia o simplemente no encajan con la cultura o los procedimientos habituales.

Una mala contratación no afecta solo a los resultados de ese nuevo empleado, también repercute en la imagen de la empresa, su desempeño global y el trabajo de sus compañeros debido al mal ambiente laboral, por aquello muchas empresas fracasan por las mala toma de decisiones ante cualquier conflicto ya sea financiero o administrativo, un personal inadecuado en un fracaso para cualquier entidad, la falta de experiencia ante el manejo de la empresa se llegaría a tener muchas falencias dentro de ella.

(Moya, 2014) define que es una amplitud fundamental para aclarar de aspecto adecuado en la sociedad, permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal como profesional, La falta de comunicación influye en este aspecto ya que todos realizan sus actividades para salvarse ellos mismo, sin importar el problema que atraviesa cualquier compañero de trabajo que no puede asistir ya sea por calamidad doméstica o cualquier otras circunstancia, que es el caso más común que sucede la falta de compañerismo hace que la empresa no funcione al momento de no tener una buena comunicación entre empleados, hace que se susciten malos entendidos y descontento entre trabajadores, afectando el clima laboral.

Esto es la molestia del día a día, suscitado por los dueños de finca que lindera cerca de las instalaciones de la hacienda por el motivo que los animales se saltan por la cerca dañan para cruzarse hacer daño materiales tumbar comerse los que más puedan, ya que son ganados salvajes, provocan daños por ejemplo, estropean las hierva que tienen los dueños de las finca, dañan los sembríos de arroz y cacao, en muchas ocasiones le hacen la observación al dueño de la hacienda y no se hace responsable por los daños materiales, que lo más gusto es que se les reconozca a los campesinos Económicamente. Según, (Castillo, 2012), los reclamos y quejas son aquellas expresiones formales de los conflictos, dado que si un cliente presenta algún tipo de reclamo o queja se está considerando que sus intereses están siendo vulnerados por algún integrante de una organización.

(Montoyo, 2012) afirma que es un Conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común: satisfacer las necesidades de información de una organización, La hacienda aún sigue realizando a mano las horas de entrada y salida de los trabajadores, así mismo los días que falta algún trabajador llevan sus descuento de sueldo de forma manual, Cuando no hay las condiciones para una comunicación efectiva de los diferentes datos de la empresa, se invierte energía incorrectamente de la secretaria, pérdida de tiempo que se lo puede hacer mediante

una computadora pero no lo hacen, Es así como las empresas pierden oportunidades por no contar con los datos necesarios para una correcta toma de decisiones.

Este sucede porque muchos trabajadores abandona su trabajo por problemas de enemistades por los animales y responsabilidades no correspondidas a ellos como trabajador, muchos de estos campesinos viven en casas que tiene la hacienda, porque desempeñan el trabajo de cuidador de esas casas que son de madera, pero cuando pasa un problema se van porque no soportan malos tratos de dueños de finca a raíz de la salida de los animales hacer daños ya que esos trabajadores son responsables por dichos animales que están a su cuidado, no les gusta los malos comentarios y se van. (Quintero, 2008) “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorable con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiesta en determinadas actitudes laborables.

Se considera como un elemento importante porque a través de él se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral. Todo estos son anomalías concurrente que se suscitan día a día, todo esto son bajas en el ánimo de los empleados que no pueden concentrar en su plaza de trabajó con temor y poca confianza al realizar sus labores, esto sucede muy frecuentemente porque nunca hay una comunicación efectiva, compresiva al momento de realizar cualquier trabajo.

(DAVID, 2017) Afirma que La comunicación organizacional es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización. Una buena comunicación es importante para la producción de la empresa porque cada trabajador se entusiasma y su rendimiento es beneficioso para realizar su tareas de manera

exitosa sabiendo trabajar en equipo con una comunicación entre empleados llegaran al éxito total.

Puede ser percibido y descrito por los integrantes, y por lo tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas.

En este caso consideramos que el clima laboral se refiere a trabajar en armonía que cada empleado describe su manera adecuada de trabajo y la manera que ellos desean ser tratados para de esa forma, hacer un ambiente ideal para desempeñar sus labores de manera tranquila y beneficiosa para la empresa obteniendo resultados favorables para las misma teniendo en cuenta que el clima laboral son dimensiones relacionadas con el individuo y la empresa misma, ya que el clima laborar influye mucho en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización y mantener una satisfacción en tu plaza provoca satisfacción y a la vez producción beneficiosa para la empresa.

Se procedió a verificar la información obtenida mediante la entrevista, que dio como resultados información veraz y precisa para obtener conclusiones beneficiosas para la hacienda donde se detallan de la siguiente manera:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al gerente de hacienda "MONTEREAL S. A"

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cuáles son tus competencias con respecto al cargo de director administrativo?	Llevar a la excelencia a la empresa con personas capacitadas acorde a la plaza de trabajo.
2	¿Cuál es el tipo de liderazgo que utilizas con un equipo, qué te permite alcanzar los objetivos corporativos?	Liderazgo democrático le permitirá tener una visión más amplia y, consecuentemente, mejorar su visión empresarial.

3	¿Cómo administrador que mejorarías en la empresa para su productividad?	El clima laboral que entre empleados haiga un ambiente armónico
4	¿Qué tipo de herramientas digitales utilizas para desarrollar tus actividades?	Estamos implementando sistemas nuevos y modernos para mejorar la calidad de la empresa en información
5	¿Cuál fue tu mayor error? ¿Qué aprendiste de esto? ¿Cómo te aseguraste de que no volviera a suceder?	Contratar a personal poco capacitado para la plaza de trabajo, perdí tiempo y dinero.
6	¿Qué tipo de problemas de rendimiento has encontrado en las personas que te reportan y como los motivaste a mejorar?	Mal comportamiento, los motivo al dialogo entre ellos para tener comprensión y saber llevarse en equipo para realizar sus labores, implementados para la mejora de la empresa

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de hacienda "MONTEREAL S. A"

Elaborado por: Jessenia Lema Alvear

Al analizar las respuestas del gerente de la hacienda da a conocer que si quiere mejorar su empresa a nivel de comportamientos, y sobre todo tener una productividad eficiente y de calidad con personal capacitado que estén prestos a brindar un servicio de trabajo de la mejor manera para la excelencia a la hacienda, así mismo tener un sistema de alta calidad para ofrecer un buena información de asesoramiento a los trabajadores sobre cualquier inquietud que ellos tengan para tener una área de talento humano altamente capacitado para brindar la información adecuada requerida por cualquier persona.

Al aplicar las encuestas a los empleados se obtuvo los siguientes datos

Tabla 2

Se siente conforme trabajando en la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Inconforme	11	60%
Regular	9	40%

Conforme	0	0%
Poco conforme	0	0%
Ninguna	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los trabajadores de la hacienda "MONTEREAL S. A"

Elaborado por: Jessenia Lema Alvear

Se Puede ver los resultados obtenidos de los empleados de la empresa que un 60% está inconforme con su trabajo y un 40% regular lo que hace que tengan poco interés por la productividad de empresa, trabajan por la necesidad que existe mas no por llegar al éxito, esta inconformidad se da porque no hay un trato adecuado, ni los trabajadores son tratados como se merecen por la falta de los beneficios adecuados para que ellos tengan una buena estabilidad y la confianza suficiente para sentirse en conformidad con el empleo.

Tabla 3

Comunicación efectiva y amigable dentro de la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	15	60%
En desacuerdo	5	40%
Neutral	0	0%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los trabajadores de la hacienda "MONTEREAL S. A"

Elaborado por: Jessenia Lema Alvear

Los resultados de la tabla 3, muestra que en la empresa no hay una comunicación amigable entre trabajadores y que muchas veces no se trabaja en armonía por lo cual afecta el clima laboral y por ende la productividad de la empresa, ya que no existe un buen ambiente entre compañeros para realizar los trabajos correctos y de manera eficiente, esto se da porque hay inconformidad al momento de designar tareas, muchos son distribuidos de manera incorrecta y se produce descontento, ya que en

día son rotados de sus tareas y a muchos no les agrada y hace que esto provoque disturbios entre compañeros.

Tabla 4

Contratación de personal en la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	5	10%
Muy bueno	3	5%
Bueno	5	10%
Regular	12	50%
deficiente	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los trabajadores de la hacienda "MONTEREAL S. A"

Elaborado por: Jessenia Lema Alvear

Se observa mediante una encuesta realizada a los trabajadores fijos que un 50% manifiesta que es regular la contratación de personal por los inconvenientes presentados en el establecimiento y por otra parte un 10% muestra un resultado positivo, ya que siempre hay incomodidad e insatisfacción laboral por parte de los trabajadores, porque muchas de esas contrataciones no cumplen con un perfil adecuado para la plaza y eso provoca falta de tiempo y dinero para la empresa.

CONCLUSIONES

La conformidad de los empleados hacia la empresa es escasa, lo que provoca que baje el rendimiento de los trabajadores en sus labores diarios, esta inconformidad también se presenta por los tratos que se les da a sus empleados al negarle sus beneficios para tener una buena estabilidad y la confianza suficiente para realizar sus tareas, las enemistades entre dueños de finca es otro factor de incomodidad para los trabajadores porque se presentan conflictos y peleas lo que provoca el bajo rendimiento y la falta de ánimo para realizar sus tareas encomendadas.

La comunicación entre trabajadores y la alta gerencia es escasa, la poca confianza que hay entre compañeros es otro factor que se presenta al momento de comenzar cualquier trabajo en equipo que se realiza, siempre hay enemistades poca afectividad entre ellos que afecta la empresa, porque no cumplen con lo expuesto por el administrador y se pierde tiempo para realizar tareas de trabajo lo que retrasa la productividad en la hacienda y se provoca pérdida de dinero, esto sucede más en la platanera porque muchos trabajadores pelean por su descontento en los puestos asignados y no terminan el trabajo a tiempo por tener preferencia.

La contratación de personal para la empresa ha tenido muchas falencias al momento de hacerlo, por ese motivo los empleados tachan al administrador de tomar una mala

decisión, ya que hubo pérdidas de tiempo y dinero en la hacienda al momento de el corte y la exportación del banano, es allí donde se requiere de mayor personal capacitado y con experiencia pero no realizan la contratación adecuada, lo que provocan molestias e inconformidad y tienden a bajar el autoestima de los empleados por que realizan muchos más trabajo de lo normal.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Atehortúa Hurtado, F. (2015). *Gestión y Auditoría de la Calidad para Instituciones Públicas*. Antioquía, Colombia: Universidad de Antioquía.
- Cardona, C. R. (2016). *Fundamentos de la administracion* . En C. R. Cardona. bogota : 4 edicion .
- Carrillo1, L. A. (8 de Enero de 2015). *CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal, Un enfoque hacia la calidad*. . Obtenido de Bogotá: Eco ediciones.
- Coopers&Lybrand. (2017). *Nuevos conceptos de control interno* . España: Diaz de Santos.
- DAVID, R. R. (2017). Obtenido de COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL : <https://www.infosol.com.mx/miespacio/la-comunicacion-organizational/>
- Fundación Interamericana. (2015). *Aspectos Fundamentales de las Organizaciones Cooperativas*. Costa Rica: FIA.
- García Solarte , M., Murillo Vargas, G., & González Campos, C. H. (2018). *Los Macro Procesos: Un Nuevo Enfoque al Estudio de la Gestión Humana*. Cali, Colombia: Universodad del Valle.
- Garduño Estrada, L., Salinas Amescua, B., & Rojas Herrera, M. (2015). *Calidad de Vida y Bienestar Subjetivo*. México DF.: Plaza y Valdez S.A.
- Grupo Financiero Banco del Pacífico. (2013). *Código de Ética y Conducta*. Guayaquil: GFBP.
- Huetteman, L. (2019). *El tesoro de los valores corporativos*. España: Pearson.
- Marianela Belén Miranda Cruz, P. A. (agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. *Revista científica*, 1437 . Obtenido de La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital.

- Montoyo, A. (2012). *Grado en Ingeniería Informática*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18830/6/Tema_2_-_Sistemas_de_Informacion.pdf
- Ortiz, J. L. (11 de Enero de 2020). *GESTION DE CLIENTES, La importancia del Servicio al cliente para tu negocio*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/importancia-servicio-cliente>
- Pedraza, E. (septiembre de 2010). *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo: <http://ve.scielo.org/img/es/fbpeologp.gif>
- Pérez Chávez, J., & Fol Olgún, R. (2019). *Compendio Laboral Profesional*. México DF: Tax Editores.
- Pérez, O. (2 de octubre de 2019). *PeopleNext*. Obtenido de La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal: <https://blog.peoplenext.com>
- Quintero, N. (2008). *clima prganizacionar y desempeño laboral*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Administración: <https://economipedia.com/wp-content/uploads/Logo-Economipedia-Blanco.png>
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L. (2008). *Teoría y Práctica de la Auditoría I*. México: Ediciones Pirámide.
- TROYA, P. A. (2017). *“PROPUESTA DE REFORMA AL ARTÍCULO 55 DEL CÓDIGO DE TRABAJO SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO Y DE LAS HORAS SUPLEMENTARIAS SIN REMUNERACIÓN LEGAL*. Obtenido de tesis de grado : <https://dspace.unl.edu.ec>
- Vásquez-Portomeñe Seijas, F. (2013). *Los delitos contra la Administración Pública*. España: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Velásquez, M. G. (2016). *Ética en los Negocios, conceptos y casos*. México: Pearson.
- Wayne Mondy, R. &. (2015). *Administracion de Recursos Humanos*. Obtenido de México: Pearson Educación.

Anexos N° 1

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA HACIENDA “MONTEREAL S.A”

Objetivo: determinar cuál es el procedimiento que está llevando a cabo como administrador dentro de la hacienda y saber cuáles son las falencias que tiene y cómo las resolvería en beneficio de la hacienda.

1. ¿Cuáles son tus competencias con respecto al cargo de director administrativo?
2. ¿Cuál es el tipo de liderazgo que utilizas con un equipo, qué te permite alcanzar los objetivos corporativos?
3. ¿Cómo administrador que mejorarías en la empresa para su productividad?
4. ¿Qué tipo de herramientas digitales utilizas para desarrollar tus actividades?
5. ¿cuál fue tu mayor error? ¿qué aprendiste de esto? ¿cómo te aseguraste de que no volviera a suceder?
6. ¿Qué tipo de problemas de rendimiento has encontrado en las personas que te reportan y

como los motivaste a mejorar?
7. ¿Alguna vez conoció de algún problema de ética en el trabajo? ¿cuál fueron las medidas?
8. ¿Qué proyecto tienes planeados a medio, corto, largo plazo en tu vida?

ANEXO N° 2

ENCUESTAS A TRABAJADORES DE LA HACIENDA

Objetivo: obtener los criterios de cada empleado sobre el manejo de la empresa y determina las falencias, para verificar cuales son las causas que afectan el clima laboral.

1. ¿se siente conforme trabajando en la empresa?

Inconforme
Regular
Conforme
Poco conforme
Ninguna

2. Hay una comunicación efectiva y amigable dentro de la empresa

Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Muy de acuerdo

3. ¿Qué tan seguido te sientes estresado en el trabajo?

Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca

4. La empresa imparte constantemente capacitaciones de seguridad

Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca

5. Cómo calificaría usted la contratación de personal en la empresa

Excelente
Muy bueno
Bueno
Regular
deficiente

6. Cree usted que la directiva de la empresa realiza bien su trabajo

Excelente

Muy bueno
Bueno
Regular
deficiente

7. la infraestructura de la empresa es adecuada para su funcionamiento

Excelente
Muy bueno
Bueno
Regular
deficiente

8. Cada que tiempo realizas las horas extras en la hacienda.

Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca

9. Usted como trabajador se siente satisfechos con implementos nuevos que emplea la hacienda.

Insatisfecho
Poco
Regular
Satisfecho

10. ¿Está de acuerdo con el desempeño que brinda el área de talento humano?

En desacuerdo
Regular
De acuerdo
Total, mente de acuerdo

ANEXOS N°3

Babahoyo, 18 de Marzo del 2022

Sr

ING. CARLOS NEIRA NUQUES
GERENTE

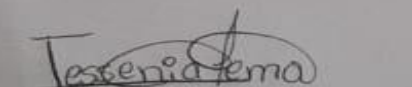
En su despacho.

De mis consideraciones:

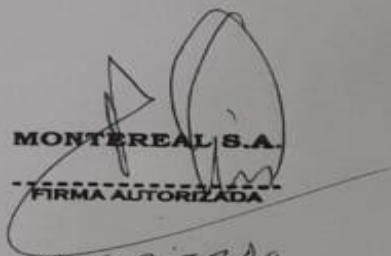
Yo: **LEMA ALVEAR JESSENIA MARILU**, con cédula de identidad **120720822-2**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GRADO DE SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS DE LA HACIENDA "MONTEREAL S.A"** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



JESSENIA MARILU LEMA ALVEAR
C.I. 120720822-2



AUTORIZADO
0999408754
CANEIRAN@HOTMAIL.COM

Document Information

Analyzed document	JESSENIA MARILU LEMA ALVEAR PROYECTO.pdf (D131211287)
Submitted	2022-03-22T20:15:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	lemaj@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	wpazmino.utb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://arxiu-web.upf.edu/hipertextnet/numero-1/sistem_infor.html Fetched: 2022-03-22T20:29:44.2470000	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CONTROL DE GASTOS EMPRESA LOGBAN LOGISTICA BANANERA....pdf.docx Document CONTROL DE GASTOS EMPRESA LOGBAN LOGISTICA BANANERA....pdf.docx (D112953617) Submitted by: jramirez082@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.arkund.com	 3
