



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Capacitación y Desarrollo de los Trabajadores en el Desempeño Laboral de la
Empresa Agrícola Ganadera Bananeisa S.A**

EGRESADA:

Vanessa Estefanía Arbeláez Carranza

TUTORA:

Ing. Wendy Lorena Ocampo Ulloa, MAE

AÑO 2017

Introducción

La empresa agrícola ganadera Bananeisa S.A es una empresa familiar fundada el 22 de diciembre de 1989, en la ciudad de Babahoyo provincia de los ríos, se encuentra ubicada en el kilómetro 14 de la vía chilintomo su propietario el Ing. Carlos Alberto Neira Nuques, en la actualidad cuenta con 70 hectáreas de terreno, allí se encuentran sus instalaciones y el área en la que se cultiva el banano, realiza la contratación de 94 trabajadores más 10 eventuales. Esta empresa se dedica a la producción del banano de calidad el cual es enviado a su comercializador exclusivo DOLE.

Esta empresa presenta acontecimientos en el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que carecen de condiciones y capacidades necesarias para efectuar las actividades encomendadas, no obstante genera conflictos entre los jefes de campo y el personal eventual que la empresa contrata para el empaque del banano esto trae consigo inestabilidad emocional e incluso genera pérdidas en la producción de banano.

Esta investigación se llevó a cabo para analizar la problemática que involucra la capacitación y desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa, es decir determinar las causas y efectos en las que se ven inmerso el conocimiento, el rendimiento laboral entre otros factores que comprometen las funciones de los colaboradores en las área de campo y empaque.

Los modelos de gestión administrativa se enfocan al logro de los objetivos planteados por las instituciones a través de una buena planificación, organización y control en cuanto al personal de trabajo y a los procesos administrativos que realiza la empresa.

El presente estudio está relacionado con la línea de investigación modelos de gestión administrativa, debido a que está recoge información del personal que labora en la empresa en el cual se ve involucrado, la capacitación y desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que está directamente dirigida a la parte administrativa de la empresa agrícola ganadera Bananeisa S.A.

De esta manera la información fue recolectada a través método inductivo utilizando la técnica de la entrevista, dirigida al gerente y trabajadores de la empresa, con el fin de obtener datos y criterios claros los cuales serán analizados e interpretados, es decir que mediante este proceso se conocerán las causas que afectan el desempeño de los trabajadores.

Desarrollo

La empresa agrícola ganadera Bananeisa S.A es una empresa familiar, fundada el 22 de diciembre de 1989 en la ciudad de Babahoyo provincia de los ríos, ubicada en el kilómetro 14 de la vía chilintomo su propietario el Ing. Carlos Alberto Neira Nuques. Esta bananera se localiza de forma estratégica en este sector agrícola de manera que se presta para el cultivo y producción de banano; no obstante esta empresa empezó con 40 hectáreas de tierra para lo cual realizo la contratación de 40 trabajadores para que desempeñen la actividad del cuidado y cultivo del banano. Hoy en día la empresa cuenta con 65 hectáreas dedicadas a la producción del banano y 5 hectáreas en infraestructura en la cual se encuentran sus respectivas instalaciones, con 94 trabajadores para el trabajo de campo más 10 trabajadores eventuales.

La actividad que realizan los trabajadores es la de seguir el proceso de deshoje que es la eliminación de las hojas que no sirven, seguido de los riegos y tratamiento de la planta, esta es la etapa más importante de la producción, debido a que realizan el proceso de verificación de la planta, una vez analizado estos aspectos constatando que no existen amenazas se llega a la etapa de madurez del banano, es decir cuando la planta ya está en la edad exacta para el respectivo corte, se procede a la contratación de los 10 trabajadores eventuales quienes se dedican al corte y empacado de los mejores bananos que se encuentren listos para el proceso de envío a la compañía (DOLE) que es considerado como comercializador exclusivo, el cual le permite vender en su totalidad la producción anual de manera exclusiva. Razón por la cual la empresa agrícola ganadera tiene que velar de forma constante por la calidad del producto.

La empresa agrícola ganadera Bananeisa S.A por cumplir con su objetivo de producir banano de calidad optó por hacer una renovación de una tercera parte de plantas de banano por lo cual estuvo en su momento con sueldos mínimos, motivo que genero que los trabajadores estén inconformes por la falta de conocimientos y desarrollo inadecuado en cuanto al cuidado

de planta nuevas, esto ocasionó malestar en los obreros que realizan la tarea de empaque, puesto que ellos van exclusivamente el día en el que el banano está listo para ser empacado.

Por ello se genera un desempeño laboral insatisfactorio de manera que los trabajadores no cumplen con la actividad encomendada muchas veces por motivos propios y siguiendo su instinto de rebeldía, debido a que la capacitación es deficiente, es decir los obreros no captan las indicaciones que cada cuadrilla debe realizar, estas situaciones se generan en efecto, debido a que existe confusión en cuanto a los distintos procesos que realizan en cada área, esta inconformidad genera inestabilidad en la comunicación por parte de jefes de campo y trabajadores. No obstante estos conflictos en los que se ven involucrados el personal de trabajo generan cargas emocionales como el estrés, desmotivación, rotación de personal entre otros factores.

En vista de estos acontecimientos se nota que los trabajadores no cuentan con la capacitación necesaria para el desarrollo de sus actividades, puesto que realizan sus labores de diversas formas las cuales implican procesos largos, con mayor tiempo en las tareas, las mismas que se deben realizar de forma eficaz para que la empresa ejecute trabajos con la efectividad pertinente.

(Chiavenato ,2011) considera que la “Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La importancia de la capacitación no se puede subestimar” (p.322).

De acuerdo con ello se evidencia que la empresa Bananeisa, no cuenta con los conocimientos necesarios en cuanto a las funciones que los trabajadores realizan, lo cual provoca una baja producción de banano, es decir que desarrollan las tareas de manera no

establecida sin una guía que ayude a la optimización de sus recursos, por ello no cuentan con un buen desarrollo en las actividades que se les asigna.

En cuanto a los conocimientos se refiere los trabajadores de la empresa no cuenta totalmente con el entendimiento, debido a que no ejecutan de manera efectiva las labores diarias. Es por ello que se ve limitado su trabajo tanto en el área de campo y empaque del producto.

Según el planteamiento de (Arbonies Ortiz, 2013) Manifiesta que:

La gestión del conocimiento es un movimiento, no un programa, una técnica o modelo, que da nombre a un cambio en la forma de entender la organización empresarial. Todos los campos del conocimiento, la forma de crearlo y difundirlo, en todas las esferas sociales están cambiando. Un espiral de cambio, el aumento de los conocimientos, está impulsando la otra, la forma y el método de conocer y viceversa.
(p.10)

El conocimiento es uno de los ejes fundamentales para los trabajadores que laboran dentro de la empresa. Es evidente que en la empresa agrícola ganadera los trabajadores no están totalmente capacitados para tener el conocimiento necesario en cuanto a la realización de sus labores, esto trae como consecuencia la disminución de producción e incluso pérdida de interés por parte de los mismos.

Otro de los factores que afectan las actividades dentro de la institución es el bajo desarrollo de las actividades, por ello se evidencia en la empresa Bananeisa que los trabajadores no cuentan con un desenvolvimiento óptimo en las actividades debido a que carecen de preparación en las labores que realizan , de manera que ellos muchas veces prefieren no acceder a una explicación y optan por hacer el trabajo de manera conveniente, es decir que en muchas

ocasiones no solo se ve afectada la producción de banano, sino también ellos como trabajadores.

(Dessler & Valera, 2011) manifiesta que “El desarrollo organizacional (DO) se dirige a cambiar las actitudes, los valores y las creencias de los trabajadores, de modo que éstos sean capaces de identificar e implementar cambios (como reorganizaciones), por lo general con la ayuda de un agente de cambio o consultor externo”. (p. 205)

Por lo tanto, se establece que las actividades que realizan los trabajadores se ven afectadas, debido a que no hay un desarrollo favorable, es decir que este no solo influye en la baja producción, sino que los colaboradores no se sienten con ánimos de realizar su trabajo. Esto genera un desempeño laboral inestable y con ello ocasionan conflictos en el entorno laboral dentro de la empresa.

El desempeño laboral es uno de los factores importante dentro de cada empresa es decir es la forma en que la empresa se supera mediante el esfuerzo de sus trabajadores, es por ello que en la empresa Bananeisa se nota que hay un bajo rendimiento laboral, debido a las constantes discusiones entre ellos, muchas veces por tener dudas en cuanto a sus obligaciones y no perciben las explicaciones que reciben por parte del jefe de campo causando desorden entre los compañeros de trabajo.

De acuerdo al planteamiento de (Gan & Trigine, 2012) considera que:

La evaluación de desempeño es una aparición sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas conocedoras tanto de la persona como del puesto de trabajo. (p. 193)

Es un hecho que el desempeño laboral es una herramienta básica para una empresa es por ello que en la empresa Bananeisa, se afirma claramente que no existe un buen desempeño laboral lo cual trae como consecuencia desmotivación para los empleados, esto genera conflictos entre los mismos e inclusive para los jefes de campo porque no se cumple con las labores encomendadas.

De acuerdo a estos acontecimientos, cabe resaltar que los trabajadores de la empresa agrícola ganadera Bananeisa carecen de motivación dentro del trabajo, este aspecto causa desequilibrio en el entorno laboral no solo para quienes ejercen las tareas de campo de tal forma que la misma lleva consigo la labor de guías, de manera que los trabajadores optan por realizar las actividades sin empeño, lo cual ocasiona problemas dentro del área de producción del banano.

Según lo establecido por (Martinez Guillin, 2012) considera que:

La motivación juega un papel esencial para explicar esta interrogante junto a otras variables como la aptitud, la percepción del rol, la experiencia etc. El termino motivación ha sido utilizado de tan diversas formas en psicología que actualmente no existe un acuerdo general sobre el tipo de conducta que puede ser clasificada como conducta motivada. (p.21)

Se evidencia que en la empresa Bananeisa existe desmotivación al momento de ejecutar su trabajo, debido a que ellos no cuentan con los conocimientos necesarios para poder ejercer el trabajo a cabalidad, esta desmotivación trae como consecuencias, desconfianza por parte de quien los contrata también hace que se genere conflicto a nivel personal, de manera que consideran, que ellos no se sienten en la capacidad de realizar un trabajo que muchas veces consideran fácil.

Debido a las constantes discusiones que se manifiestan en la empresa por parte de los trabajadores del área de campo que muestran su inconformidad ciertamente con el área de empaque, Debido a que ellos solo acuden a la empresa cuando el banano ya está en etapa de corte y empacado. Esto genera conflicto por parte de los trabajadores de campo puesto que los colaboradores de empaque reciben el mismo salario que ellos, esto no solo genera conflicto laboral entre los mismos, sino que también incluye al jefe de la empresa.

Según el planteamiento de (Porret Gelabert, 2010) menciona que:

En general, el conflicto en el ámbito laboral podemos describirlo como aquellas situaciones o momentos en que varios miembros de la organización mantienen posiciones o criterios contrarios entre sí¹, de tal manera que, si no se canaliza de forma adecuada, podrá dar un resultado indeseable en la eficacia y efectividad de la actividad organizacional. (p. 485)

Por lo tanto estos conflictos traen como consecuencia dentro de la empresa que los trabajadores se encuentren con desequilibrio emocional, debido a que no entienden el motivo por el cual ellos están consecutivamente en el trabajo mientras que los trabajadores de empaque solo van de manera eventual y reciben el mismo sueldo, a causa de esto también existe desconcentración en el trabajo, esto genera que el producto no se encuentre tratado de manera adecuada e incluso que no haya una buena producción.

La comunicación es un factor que se percibe de manera inadecuada dentro de la empresa Bananeisa, debido a los constantes malestares que generan rendimiento inestable en las tareas diarias, también ocasiona desmotivación por el hecho de no estar cumpliendo a cabalidad con el trabajo encomendado.

Según el planteamiento de (Guzman Paz, 2012) establece que:

“La comunicación es un sistema, esto implica que el subsistema técnico y humano, es decir, los medios que se utilizan para enviar información y las personas que se comunican entre sí directamente, están interrelacionados y son independientes”.⁵ “Son muchas variables que influyen simultáneamente en el clima de comunicación de una organización. Lo técnico y lo interpersonal interactúan, de manera que el resultado final no se da en función de relaciones causa-efecto lineales y directas, sino de procesos complejos”.⁶ (p. 11)

La comunicación es una herramienta básica para el buen funcionamiento de las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la empresa. Es por ello que en la empresa agrícola ganadera se evidencian muchas actitudes de conflictos entre jefes de campo y los trabajadores lo cual trae consigo la insatisfacción a nivel personal, de manera que contribuye a la frustración del mismo, debido a que no se trabaja en un ambiente laboral adecuado.

El estrés dentro de la empresa se manifiesta de tal manera que los trabajadores en ocasiones optan por bajar el ritmo de trabajo, debido a la falta de estimulación que ocasiona un ambiente laboral insatisfactorio. La falta de apoyo es otra de las causas que generan inestabilidad emocional, sino que también involucran el nivel de concentración, cargas de responsabilidad que en muchas ocasiones se ven afectado el trabajador y también la empresa por no cumplir con las actividades propuestas.

(Rapado Castro, 2015) Menciona que “El estrés laboral o ansiedad ante el trabajo también surge cuando se produce un desajuste entre los arbitrios de los trabajadores y las exigencias del entorno, es decir, cuando no hay sintonía entre los recursos del operario y las exigencias del trabajo”. (p.26)

De esta manera, el estrés laboral dentro de la empresa agrícola ganadera, se manifiesta en los trabajadores, debido a la responsabilidad que tienen por consiguiente al no poder realizar el trabajo de forma correcta genera incertidumbre, motivo por el cual tiene como consecuencia la depresión y dificultad para tomar decisiones dentro del trabajo.

La toma de decisiones es un factor que causa estrés dentro de la empresa agrícola ganadera al momento de ejecutar una, es probable que no sea la más efectiva y esto ocasiona que la producción sea insuficiente o a su vez trae como consecuencias despidos inesperados.

De acuerdo con lo planteado por (W. Griffin, 2011) manifiesta que:

La toma de decisiones puede referirse a un acto en específico o aun proceso general. La toma de decisiones en si es el acto de elegir una de un conjunto de alterativas. Sin embargo, el proceso de toma de decisiones es mucho más que esto. Por ejemplo, un paso del proceso es que la persona que toma la decisión debe reconocer que una decisión es necesaria e identifica el conjunto de alternativas factibles antes de elegir una. (p. 273)

De esta manera la toma de decisiones debe realizarse de forma responsable. Es por ello que en la empresa se evidencia que han surgido toma de decisiones equivocadas, debido a los constantes conflictos entre trabajadores que no cuentan con el conocimiento adecuado conlleva como efecto que haya deficiente producción de banano o su vez quienes optaron por la decisión equivocada fueran excluidos de la empresa.

El clima laboral que se presenta en dichas áreas no es el adecuado, debido a las constantes disputas que existe entre los trabajadores, en cuanto a la comunicación inadecuada que ellos mantienen en su entorno esto, conlleva a generar excusas para no ejercer el trabajo que asigna el jefe de campo.

Según el planteamiento de (Arroyo Tovar, 2012) manifiesta que:

Clima laboral definido como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las maquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (p.110)

Se evidencia que el clima laboral se ve afectado debido a que no existe la adecuada comunicación entre los trabajadores, esto conlleva a la frustración de manera que no se encuentran con las condiciones óptimas para desempeñar las actividades diarias y menos con la actitud que se requiere para laborar dentro de la empresa.

La rotación de personal provoca inestabilidad dentro de la empresa, puesto que esta maneja sueldos que los trabajadores consideran que es un sueldo mínimo en cuanto a las actividades que ellos deben realizar, no obstante tiene mucho que ver el clima laboral en el que se trabaja debido a que no hay compañerismo dentro de la misma.

Según el planteamiento de (Stephen P & Timothy A. , 2013) manifiesta que:

La relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal es más significativa que entre la satisfacción y el ausentismo.⁵⁸ La relación entre la satisfacción y la rotación también se ve afectada por la oferta de empleos alternativos. Si un individuo recibe una oferta de trabajo no solicitada, la insatisfacción laboral no es un buen pronosticador de la rotación, ya que lo más probable es que el empleado se vaya es respuesta a la “atracción” (el señuelo del otro empleo) que al “empuje” (lo poco atractivo de su trabajo actual). De manera similar, es más probable que la insatisfacción laboral se convierta

en rotación cuando el empleado tiene muchas oportunidades, ya que considera que es fácil cambiar de trabajo. Por último, cuando los empleados tienen un “capital humano” elevado (alto nivel académico, alto nivel de aptitudes), es más probable que la satisfacción laboral se convierta en rotación porque tienen (o así lo perciben) muchas alternativas a su disposición. (p. 85)

La rotación de personal se manifiesta dentro de la empresa debido a que ocasiona cambios de personal el cual en muchas ocasiones no cuenta con la experiencia adecuada, para ejercer las actividades que se ejecutan a diario en el área de campo echo que genera, conflicto entre ellos y frustración que afecta directamente la parte emocional de cada trabajador.

La ética establece confianza para realizar tareas y obligaciones diarias. Es por ello que en la empresa es evidente que los trabajadores no se sienten con la confianza adecuada en cuanto a realizar sus actividades, debido a que no cuentan con el conocimiento adecuado para ejecutar las mismas.

Según el planteamiento de (Campomanes Calleja, 2013) establece que:

La ética contribuye a generar confianza, su ausencia puede llegar a paralizar el sistema. Recordemos que, en muchas ocasiones, las relaciones que se establecen entre empresa y clientes pueden ser consideradas como relaciones de un carácter especial. No se trata de relaciones laborales, ni son solo relaciones ceñidas a los actos de compra-venta de productos o servicios. Son en muchos casos relaciones entre mandante y mandatario donde el mandante deposita su confianza en el mandatario para que este realice en su nombre operaciones o acciones de final incierto. (p.41)

La carencia de confianza que se refleja en la empresa conlleva a desarrollar las actividades de manera inadecuada la cual no solo se ve afectada la autoestima del trabajador, también la

empresa, se ve involucrada de manera que esta no estaría generando la producción adecuada debido a la insatisfacción que presentan los trabajadores.

El liderazgo que se maneja en la empresa se presenta de manera inadecuada debido a que los supervisores son quienes guían las actividades de campo, no coordinan de manera explícita las funciones a desempeñar, puesto que esto genera aún más confusión en cuanto al desarrollo de las actividades.

Según lo establecido por (Segarra, 2010) manifiesta que:

El liderazgo no tiene atajos: es un ejercicio disciplinado y constante de mejora de uno mismo y de su entorno que, inevitablemente, tendrá detractores y críticos por diferencias de opinión, incomprensión o envidia. Así si el líder espera obtener algo a cambio de su liderazgo, podrá sufrir frecuentes decepciones. (p. 32)

La ausencia de liderazgo, conlleva a que el esfuerzo que realizan los trabajadores para que la producción sea efectiva se vea deficiente, debido a la confusión que ellos perciben cuando son guiados por su jefe de campo, genera insatisfacción y estrés en ellos.

En la empresa se manifiesta la frustración laboral debido a la desmotivación que los trabajadores tienen por la ausencia de conocimiento o por la comunicación insuficiente que se maneja en el entorno laboral.

De acuerdo con (Díaz Paniagua & León Sanchez, 2013) manifiesta que “En muchas ocasiones, la desmotivación es la antesala para la frustración, es decir, el trabajador es indiferente a los objetivos, y termina no lográndolos. La frustración laboral ocasiona reacciones negativas en los trabajadores y disminuye la rentabilidad de la empresa”. (p. 161)

La frustración es evidente en la empresa, debido a que los trabajadores no se sienten con la capacidad adecuada para lograr los objetivos planteados o su vez no creen en las condiciones que ellos poseen para desarrollar las actividades encomendadas, esto afecta directamente a la entidad, puesto que los obreros no están cumpliendo de manera adecuada con las actividades asignadas.

La competencia laboral dentro de la empresa se presenta de manera en la que los trabajadores desean sobresalir en cuanto al desarrollo de las actividades tanto así que en muchas ocasiones por tratar de mostrar más de lo que se debe han ejecutado el trabajo de forma inadecuada.

Según lo planteado por (Alicia Alles, 2009) manifiesta que:

las competencias definen las características de personalidad (capacidad para hacer las cosas de una determinada manera) que un puesto requiere para ser desempeñado exitosamente o con una *performance* superior; por ello en los descriptivos de puestos se indican las competencias, así como las otras capacidades (en primera instancia, conocimientos) que los puestos requieren: estudios formales, conocimientos especiales, experiencia requerida, etcétera. (pp. 34- 35)

Se evidencia en la empresa que la competencia laboral por parte de los trabajadores es un factor que genera desacuerdos e incluso disputas entre los mismos, debido a que generan sanciones, las cuales son descuentos directamente a todos aquellos que se encuentren en la cuadrilla que hayan realizado el corte del banano que aún no está listo para ser enviado a su comercializador exclusivo.

Conclusión

La capacitación y desarrollo es una herramienta primordial para una empresa esta busca ampliar las habilidades, conocimientos y destrezas de los trabajadores antiguos y actuales, es decir esta herramienta ayuda a construir a trabajadores que se encuentren con entusiasmo de salir adelante y ayudar que su lugar de trabajo sea exitoso y con ello que el desempeño laboral este en constante renovación de ideas.

La empresa agrícola ganadera Bananeisa se ve envuelta en constantes conflictos, debido a la deficiente capacitación que los trabajadores reciben esto genera bajo desempeño laboral, desmotivación, inadecuada comunicación entre otros factores negativos esto ocasiona que se vea afectada la producción de la empresa puesto que los trabajadores no cumplen con el rol de sacar adelante el banano para que este sea de mejor calidad.

En el desarrollo de esta investigación se evidencio que no existen los conocimientos adecuados por parte de los colaboradores, debido a que en muchas ocasiones se sentían confundidos por distintas condiciones que se presentaban en cuanto a las diferentes actividades que se realizan para la producción de banano.

La empresa agrícola ganadera debe mejorar en cuanto a las capacitaciones que se deben brindar a los trabajadores puesto que ellos son quienes realizan el trabajo más importante en relación al procesamiento y cultivo de banano, uno de los factores que ayudarían es el desarrollo de programas de capacitación que son muy útiles para el mejoramiento continuo de las actividades diarias esto tendría un efecto positivo en el aspecto emocional y productivo.

Bibliografías

Chiavenato, i. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: MCGRAW-HILLITERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.

Arbonies Ortiz, A. (2013). *Conocimiento para innovar: Cómo evitar la miopía en la gestión del conocimiento*. Madrid: Diaz de Santos S.A.

Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: person educacion de Mexico , S,A de c.v.

Gan Bustos, Triginé i Prats, F. (2012). *La evaluación del desempeño individual*. Madrid: Diaz de Santos.

Martinez Guillen, M. D. (2012). *MOTIVACION*. MADRID: EDICIONES DIAZ DE SANTOS.

Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Guzman Paz, V. (2012). *comunicación organizacional*. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.: Revisión editorial: Ma. Eugenia Buendía López .

Rapado Castro, M. (2015). *La ansiedad: estrategias prácticas para manejarla paso a paso*. Las Rosas Madrid: biblioteca online y biblioteca de salud mental .

W. Griffin, R. (2011). *Administración*. México: Cengage Learning editores S.A.

Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Stephen P , R., & Timothy A. , J. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: D.R. © 2013 por Pearson Educación de México, S.A de C.V. .

Campomanes Calleja, E. (2013). *Ética Empresarial: Ideas, reflexiones y casos*. Madrid: EDITORIAL CENTRO DE ESTUDIOS RAMON ARECES, S.A.

Segarra, O. (2010). *Liderazgo peregrino*. Barcelona ,España: visrtuts Angulo.

Díaz Paniagua, E., & LEON SANCHEZ, M. (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. madrid españa: Ediciones paraninfo,S.A.

Alicia Alles, M. (2009). *DICCIONARIO DE COMPETENCIAS, Volume 1*. Argentina: ediciones granica S.A.

AneXos



Entrevista aplicada al gerente de la Empresa Agrícola Ganadera Bananeisa

S.A

Nombre:

Fecha



¿Cuánto tiempo lleva involucrado en este negocio?

¿Qué tipo de relación mantiene usted con sus empleados y trabajadores?

¿Cómo está compuesta su estructura organizacional?

¿Cree usted que se está cumpliendo con los objetivos planteados?

¿Cómo es el clima interno de la empresa y porque esta así?

¿Se realizan capacitaciones para el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Considera usted que está llevando a cabo un buen desempeño laboral?



Entrevista aplicada a los trabajadores de la Empresa Agrícola Ganadera Bananeisa S. A

Nombre:

Fecha:



¿Cuánto tiempo tiene trabajando para la empresa agrícola ganadera Bananeisa?

¿Qué función desempeña y en qué área?

¿Considera usted que la comunicación es básica en el trabajo?

¿Usted como trabajador presenta inconvenientes al momento de realizar el trabajo?

¿Se siente conforme trabajando para la empresa?

¿Considera usted que tiene el conocimiento necesario para realizar el trabajo?

¿Considera usted que la empresa debería capacitarlos?

¿Le parece bueno el ambiente laboral en el que se desempeña el trabajo?