



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN:

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Clima laboral en el área administrativa de la Compañía Lexkingsa S.A del cantón

Puebloviejo

EGRESADO:

Gabriel Leonardo Manzaba Carranza

TUTOR:

ING. Yomara Paola Haz Cadena

AÑO 2019

INTRODUCCION

En la actualidad en el mundo empresarial para poder gestionar una administración eficaz es necesario que dentro del equipo administrativo exista un correcto clima laboral, debido a que ellos son quienes toman las decisiones, si el equipo administrativo esta bien consolidado, teniendo una comunicación efectiva un buen trato entre ellos, se podrá lograr los objetivos trazados, logrando que la compañía evolucione a ser un referente a nivel local y nacional.

La compañía Lexkingsa S.A. ubicada en la provincia de Los Ríos, Cantón Pueblo Viejo, Parroquia San Juan, s/n camino Babahoyo – Pueblo Viejo entrando por pista estrella, es una productora de banano de primera calidad para exportación a países europeos y medio oriente, también para el consumo nacional a través de supermercados de la cadena La Favorita, perteneciente al Grupo internacional SanLucar Fruit, que se dedica a la venta de frutas y verduras con sede principal en España.

En el área administrativa de la compañía Lexkingsa S.A. laboran 9 colaboradores que tienen la responsabilidad de trabajar para que se de el correcto funcionamiento y labores dentro y fuera de la organización, liderado por el administrador de la finca como jefe principal en la Hacienda, sus auxiliares: Analista de producción encargado de las estadísticas y los parámetros de producción del banano, Asistente de CR encargado de las certificaciones y auditorias dando cumplimiento a la legislación ecuatoriana, Asistente Administrativo encargado de las compras de materiales y suministros de producción además de llevar a cabo la nómina del personal, bodeguero a cargo de la recepción y despacho de materiales, Medico finca encargado de

atender las urgencias de los trabajadores y citas médicas, además de los 2 respectivos jefes de mandos medios que se encargan de supervisar las labores en el campo y el jefe de empaque se encarga del proceso de empaque de la fruta.

Como en toda organización en el día a día se presentan diferentes conflictos que deben ser resueltos de manera inmediata, y es así como lo realiza el personal del área administrativa, debido a que existe un buen clima laboral, donde la comunicación juega un papel muy importante, dando la oportunidad a que cada uno de los miembros del equipo puedan aportar con sus ideas a la resolución de los conflictos, teniendo confianza de que sus ideas son valoradas por quien está liderando el equipo.

El objeto principal de este caso de estudio es identificar las características y factores relacionados que ocasionan un buen clima laboral dentro de la compañía Lexkingsa S.A., y como se puede seguir mejorando para implementar en otras compañías similares que presentan problemas dentro de su equipo administrativo, considerando que para una correcta administración es necesario que exista un excelente clima laboral dentro del equipo que se encarga de administrar la empresa.

El presente caso de estudio está relacionado con la línea de investigación basada en el Modelo de gestión administrativa, debido a que esta brinda la oportunidad de poder incrementar la eficacia y eficiencia en la calidad de servicio que los colaboradores prestan a la organización.

En la presente investigación se realizó a través del método de investigación descriptivo, este nos permite conocer los factores y variables que se relacionan con el estudio de caso, y poder determinar así como estas influyen en la existencia de un clima laboral adecuado en la organización, la cual la realizamos a través de encuestas al personal administrativo, en el desarrollo de este caso de estudio se describe como estos factores ayudan a la compañía Lexkingsa alcanzar sus objetivos y el resultado de mantenerlos a lo largo del tiempo.

**CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA
LEXKINGSA S.A DE CANTÓN PUEBLOVIEJO**

DESARROLLO

La compañía Lexkingsa S.A. se dedica a la producción y comercialización de Banano de primera calidad, pertenece al grupo internacional SanLucar Fruit que se dedica a la venta de frutas y verduras a nivel internacional, presente en varios países europeos y de medio oriente, inician sus operaciones en Ecuador en el año 2013, dueños de la Hacienda Magdalena ubicada en el Cantón Puebloviejo, Parroquia San Juan, consta de 120 trabajadores, 111 operativos y 9 administrativos, quienes tiene un horario de trabajo de ocho horas diarias y 40 horas semanales.

Desde el inicio de sus operaciones la compañía Lexkingsa ha tenido tres diferentes administradores, el primero estuvo desde el 2013 hasta el 2014, el segundo administrador desde el 2014 hasta el 2016 y el tercer administrador del 2016 hasta la actualidad es el más eficiente y quien contribuyo a que exista un clima laboral favorable para la empresa y sus empleados, según los datos obtenidos por los empleados que estuvieron con la administración anterior, indicaron que el ex administrador no mantenía una relación cordial con empleados y trabajadores, siento un poco autoritario y mal humorado con quienes estaban a su mando.

En la actualidad la compañía Lexkingsa S.A. tiene un administrador que brinda la oportunidad de escuchar a las personas que colaboran con él, y considera todas las opiniones que le brindan sus colaboradores, dando un trato mucho más cordial y gentil con sus trabajadores y empleados, teniendo una comunicación efectiva con ellos,

fomentando un clima laboral adecuado, donde se fomenta los valores morales y éticos, y los trabajadores puedan sentir confianza en sus puestos de trabajo.

Para que un empleado pueda sentirse satisfecho en su lugar de trabajo debe sentirse empoderado de el por eso de esta manera (Ruth Arroyo Tovar, 2012) define el empoderamiento de la siguiente manera “Empowerment es el potencial que tiene un empleado dentro de la organización de sentir que la empresa le pertenece”

El personal administrativo de la compañía se siente empoderado en la compañía, realizan sus labores de manera honesta y con entusiasmo, sintiéndose muy satisfechos en sus puestos de trabajo, porque conoce que tienen el apoyo del administrador en cada una de sus actividades, que si llegan a equivocarse contarán con el respaldo y la ayuda para poder encontrar la solución oportuna a la problemática y así poder superar el inconveniente.

El clima laboral que se percibe dentro de las oficinas del área administrativa es favorable, la relación personal y laboral dentro del equipo de trabajo se basa en el compañerismo y apoyo en equipo, donde la cordialidad y el respeto son las bases fundamentales entre ellos, pero esto se debe a la correcta aplicación de las variables y técnicas adecuadas de liderazgo para una buena organización y administración de la empresa, que empieza desde la cabeza del grupo, cargo que ocupa el administrador de la finca.

Según lo dicho por (William, 2014) se puede expresar que un clima laboral es “un intermitente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales”, como un comportamiento en consecuencia que se tiene sobre la organización, denotando como la organización trata y motiva a sus empleados, y que de esto se pueda obtener un resultado favorable para la organización en el momento de que el empleado realice las funciones encomendadas.

El administrador como representante de la compañía Lexkingsa en la hacienda siempre trata de influir de forma positiva en sus empleados y trabajadores, para que ellos sientan que la compañía brinda todo el apoyo suficiente que pueda tener y así puedan desenvolverse en sus lugares de trabajo, brindando las comodidades necesarias para que realicen sus funciones de la mejor manera y puedan sentirse empoderados en la organización, realizando un trabajo con optimismo y entusiasmo.

Se puede decir que para la existencia de un buen clima laboral es necesario que la relación laboral empleado – empleador sea la más clara y legal posible, como lo denomina (Gerencie.com, 2017) que la relación laboral es aquella que se da entre una persona natural o jurídica llamada empleador y una persona natural llamada empleado o trabajador, en la que el trabajador pone a disposición del empleador sus capacidades físicas e intelectuales a cambio de una remuneración, en la cual deben existir tres elementos primordiales que son la subordinación, remuneración y prestación personal del servicio.

Según (Edel Navarro , García Santillán, & Casiano Bustamante , 2014) define al clima laboral puede ser un vínculo o un obstáculo para el correcto desempeño dentro de las organizaciones, y puede llegar a influir a las personas que la integran, esta es la opinión de lo que ellos tienen sobre la organización, es el sentimiento de cercanía o alejamiento con los líderes, compañeros, colaboradores que puede ser traducido en términos de autonomía, estructura cordialidad entre otros.

La relación laboral que mantiene la compañía Lexkingsa con sus empleados está basada en la legislación ecuatoriana, cumpliendo con cada uno de los beneficios sociales que esta demanda a las compañías que operen dentro del territorio ecuatoriano, dando estabilidad laboral a través de contrato indefinidos y un sueldo acorde a las funciones que el empleado realice, creando en ellos una garantía de que a la empresa que pertenecen están interesados en que se sientan seguros con su trabajo, y no sientan la necesidad de cambiarse de empresa, sino que puedan entregar todo su potencial en su lugar de trabajo.

En el mundo empresarial se conoce que uno de los principales factores para que los empleados se sientan conformes en sus lugares de trabajo es pertenecer a un equipo de trabajo, y a través de esta sentirán satisfacción de laborar en esa organización y pronto pensarán en cambiarse a otra compañía, según (Aguilar Enríquez, 2016) “la cohesión, es el grado en que los miembros están motivados a permanecer en el grupo, esto puede ser muy beneficioso porque fortalece las relaciones para trabajar en equipo” (p.15).

Dentro del área administrativa de la compañía Lexkingsa existe un gran espíritu de equipo de trabajo, se observa que cada uno de los miembros buscan lograr los objetivos juntos, no trabajan de manera individual sino que cada integrante lo hace de manera conjunta con sus compañeros de trabajo, ayudando en lo que sea necesario y que requiera el equipo, aun en los conflictos se realizan reuniones en todo tiempo formales e informales, y así poder llegar a la solución que ellos requieren, demostrando que es más satisfactorio trabajar en equipo que de manera individual, esto fortalece las relaciones dentro del equipo de trabajo.

De esta manera (Plomo Vadillo, 2013) establece que: “Las organizaciones reconocen que el trabajo en equipo es un importante medio para mejorar la competitividad y también permite mejorar el clima laboral, la comunicación, la integración de miembros nuevos y la adopción de valores corporativos”

Cuando existe el trabajo en equipo los empleados pueden entre ellos animarse a mejorar su rendimiento en el puesto de trabajo siendo más competitivos y eficaces, demostrando compromiso con todos los integrantes del equipo, y compartiendo un objetivo en común, logrando a través de una excelente comunicación en todas las direcciones tanto horizontal como vertical, ya que esta es una característica esencial de los equipos de trabajos más eficaces.

Dentro del equipo administrativo de la compañía Lexkingsa se puede observar como se animan entre ellos a mejorar cada día, identificando las oportunidades de mejoras de sus compañeros, esto ocasiona que exista sinceridad en el equipo al momento

de manifestar comentarios sobre las labores que realizan sus compañeros, sin la necesidad de tomarlo personal o como una ofensa, además de brindar la oportunidad a nuevos integrantes que se puedan familiarizar con el equipo, y que estos puedan adquirir los valores del equipo para poder lograr los objetivos propuestos.

Según (Portes, 2014) afirma que “la base primordial para que toda institución pueda funcionar con total garantía y de forma ordenada es a través de la comunicación, permitiendo de que todos los integrantes de la institución puedan conocer las actividades y objetivos establecidos que permitan a la administración guiar a los empleados en la misma dirección, si la comunicación no es suficiente esto ocasiona un punto de quiebre que provoca conflictos dentro de la relación laboral” (p.42).

La comunicación que tiene el área administrativa es muy aceptable, ya que todos los miembros conocen que actividades se llevan a cabo y de existir un cambio esto se lo comunica de manera inmediata, dando la oportunidad de reaccionar antes las diferentes situaciones que se puedan presentar, por parte del administrador siempre esta comprometido a comunicar a su equipo cuales son los resultados que se van obteniendo de las labores, utilizando las tecnologías que están al alcance, como correos, llamadas telefónicas, mensajería de WhatsApp, y reuniones que se dan en todo momento sin que las operación se paralicen

De esta manera podemos determinar que “al no existir una comunicación de manera efectiva, no se podrá controlar el clima laboral y los objetivos de la

organización, debido a que cada empleado solo trabajara para su propio beneficio, denotando que el flujo de información es nulo” (Llanos Encalada, 2016).

Un eje importante para la existencia de un buen clima laboral es la comunicación, sin comunicación no hay relación, y el administrador de la compañía Lexkingsa, así como su equipo tienen muy claro este concepto, y es una de sus mayores fortalezas, la buena comunicación que llevan ocasiona que exista la confianza entre compañeros, al transmitir por parte del administrador todos los objetivos, las actividades a realizar y los resultados que se obtienen ocasiona que los empleados sientan que son considerados aun en la toma de decisiones, motivando a que realicen sus labores eficazmente.

Sin lugar a duda en el mundo de las organizaciones y los recursos humanos la motivación al personal juega un papel muy importante, dependiendo de cuan motivado este el personal, mayor o menor será la calidad de su trabajo, según (Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, 2014) definen que: “La motivación es un proceso en el cual una persona demanda una necesidad de cualquier índole y actúa de manera espontánea para la consecución de la misma. La motivación no se puede visualizar, pero ayuda a conocer el comportamiento del ser humano, además una persona motivada no descansara hasta lograr lo propuesto, necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos” (p.184).

En ocasiones el gesto mas sencillo que tenga un jefe con su subordinado causa que este sienta una felicidad enorme, todo ser humano muchas veces necesita de un impulso un motivo para seguir, y dentro del ámbito laboral no es la excepción, las

organizaciones deben motivar a su personal, ya que este representa su activo maspreciado, ya que de ello depende el funcionamiento de la empresa, existen muchas formas de motivar a un empleado, ya sean a través de reconocimientos, incentivos económicos, considerando fechas especiales, ayudándoles en momentos críticos de índole personal, aun con palabras de ánimos de quienes están en un nivel jerárquico superior.

Dentro de la compañía Lexkingsa, la motivación juega un papel importante, debido a que pertenece al grupo SanLucar, quienes son expertos y mantener a sus empleados motivados, comenzando por una remuneración justa, inclusive siendo una de las compañías que mejor sueldo tiene en el sector bananero, además de ofrecerles un buen sueldo, les da estabilidad, capacita contantemente a su colaboradores, les da un reconocimiento económico anual de acuerdo al cumplimiento de los objetivos, todos los meses celebra los cumpleaños del mes, felicitan constantemente el esfuerzo y la dedicación que le dan a las labores diarias, demostrando que como organización se preocupan no solo por el bienestar de sus empleados, sino también porque ellos puedan sentirse motivados, que cada actividad que realicen lo puedan hacer con pasión y entrega.

La expectativa de todo trabajador es poder sentirse satisfecho en su lugar de trabajo, que no lo sienta como una carga sino como un desarrollo personal, donde puedan sentirse cómodos, según Maximiliano Egger define que “la satisfacción en el lugar de trabajo son un conjuntos de sentimientos que pueden ser favorables o

desfavorable, de acuerdo a como lo percibe el empleado en su trabajo, y que determinan ciertas actitudes” (Maximiliano Eggers, 2014).

Las empresas son responsables de que los empleados y trabajadores se sientan satisfechos en sus lugares de trabajo, ya que esto provoca que los empleados tengan actitudes positivas en cuanto a sus funciones, realizando un trabajo de calidad y con responsabilidad, uno de los aspectos mas influyente en las satisfacción laboral es el liderazgo que se tenga dentro de la organización, la forma en como trata a sus subordinados es uno de los aspectos claves, si un empleado no recibe un buen trato es muy probable que no se sienta satisfecho y ocasionara que las labores no las realice de manera adecuada, ya que esto provoca un sentimiento negativo en él.

Dentro de la compañía Lexkingsa se puede observar que los integrantes del área administrativa se sienten muy satisfecho con el liderazgo que tienen, indicando que el administrador no solo les da un buen trato sino que se preocupa por ellos, no solo en sus lugares de trabajo, sino también a nivel personal, ofreciéndoles ayuda en lo que necesiten, si es de extenderle las manos lo realiza sin ningún inconveniente, demostrando el compromiso con sus subordinados, y ocasionando que ellos realizan sus actividades con total responsabilidad y sinceridad, sin necesidad de estar detrás de ellos para que las realicen.

CONCLUSIONES

La compañía Lexkingsa S.A. en el área administrativa se puede observar que existe un excelente clima laboral, demostrando que la relación que existe entre los compañeros de trabajo es muy cordial, y también con el administrador de la hacienda que desempeña el papel de Autoridad, quien les da la confianza adecuada sin perder autoridad para que los empleados puedan desarrollarse en sus lugares de trabajos dando toda su capacidad tanto física e intelectual y al mismo tiempo brindándoles seguridad y estabilidad en el trabajo.

La compañía Lexkingsa S.A. mantiene motivado a su personal administrativo de varias formas, a través de incentivos económicos, reconocimientos, felicitando en fechas conmemorativas como cumpleaños, aniversarios en la compañía, capacitación constante sobre temas esenciales dentro del área de trabajo y de salud y seguridad dentro del área laboral, salarios competitivos, además de mantener una comunicación efectiva entre el personal administrativo y el administrador de la hacienda, conociendo todas las actividades y resultados de las operaciones, teniendo la así la oportunidad de resolver cualquier tipos de inconvenientes dentro de las instalaciones.

Se observo que las relaciones personales se manejan de la mejor manera, demostrando un espíritu de compañerismo, siendo un equipo de trabajo muy comprometido en cumplir los objetivos de la organización, motivándose y ayudándose entre ellos, manteniendo el respeto y consideración entre ellos.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Enríquez, H. H. (2016). *TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA*

ORGANIZACIONAL. QUETZALTENANGO: Eco. ediciones.

Edel Navarro , R., García Santillán, A., & Casiano Bustamante , R. (2014). *Clima y*

Comportamiento Organizacional. Mexico: CIEA.

Gerencie.com. (13 de 10 de 2017). *Gerencie.com*. Obtenido de

<https://www.gerencie.com/relacion-laboral.html>

Llanos Encalada, M. (2016). *la cultura organizacional: eje de accion en la gestion*

humana. Samborondon : Ecotec.

Maximiliano Eggers. (2014). *Teoria de las organizaciones*. Buenos Aires: Maipue.

Plomo Vadillo, M. T. (2013). *Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo*. Madrid:

ESIC EDITORIAL.

Portes, A. (2014). *Las organizaciones en el desarrollo latinoamericano*. Mexico DF:

Mc Graw Hill.

Ruth Arroyo Tovar. (2012). *HABILIDADES GERENCIALES*. Mexico: ECOE

EDICIONES.

Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge. (2014). *Comportamiento Organizacional*.

Mexico: Pearson.

William, L. (2014). *Diagnóstico del clima laboral en una dependencia pública*. Mexico:

Cengage Learning.

ANEXO

ANEXO 1. ORGANIGRAMA



**ANEXO 2. ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA COMPAÑÍA LEXKINGSA**

1. ¿El clima laboral que se percibe en la organización es favorable para el desempeño de las actividades?

SI () NO ()

2. ¿Considera usted que la motivación influye en el desempeño de las funciones?

1- Totalmente de acuerdo ()

2- Parcialmente de acuerdo ()

3- En desacuerdo ()

3. ¿Cómo es la relación laboral con su jefe?

a. Mala () b. Regular () c. Buena () d. Muy Buena ()

4. ¿Dispone usted de materiales y recursos adecuados para llevar a cabo su trabajo?

Si

No

5. ¿Está usted comprometido con los objetivos que pretenden lograr la institución?

SI () NO ()

6. . ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

1. Muy bajo ()

2. Bajo ()

3. Regular ()

4. Alto ()

5. Muy Alto ()

7. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones acerca de cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

8. ¿Cómo califica usted la comunicación entres colaboradores de la institución?

Excelente

Buena

Regular

Mala

9. ¿Se siente usted realizado con su puesto de trabajo?

Si

No

10. ¿En su oficina se fomenta y se desarrolla el trabajo en equipo?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca