



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Desempeño laboral de los trabajadores de la Hacienda Bananera “Santa María” del
cantón Baba provincia de Los Ríos.**

EGRESADA:

María Mercedes Vera Alvario

TUTOR:

ING. Washington Pazmiño Gavilánez MAE.

AÑO 2020

ÍNDICE

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	15
BIBLIOGRAFÍA	16
ANEXOS	18
Anexo 1. Encuesta a los trabajadores de la Hacienda Bananera Santa María del Cantón	
Baba.	18

RESUMEN

El desempeño de los trabajadores en la actualidad es uno de los factores que las empresas tienen más presentes al momento de realizar cualquier objetivo que involucre eficiencia y eficacia. En la Hacienda Bananera Santa María no cuenta con una planificación de recursos humanos que permita a los trabajadores sentirse más cómodos en un ambiente de trabajo adecuado y con las motivaciones necesarias para poder rendir al máximo. Para desarrollar este caso de estudio se utilizó una metodología cualitativa que permitió recabar información en la unidad de análisis Hacienda Bananera Santa María. En el desarrollo del presente trabajo se detallan los problemas que se presentan en la hacienda y que acciones se han tomado hasta antes de realizar la investigación. Las conclusiones al final del trabajo permiten dar una perspectiva de lo que todos los problemas encontrados provocan en la hacienda.

Palabras claves: desempeño, trabajadores, estándares, evaluación, motivación.

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es uno de los elementos más revisados y proyectados por los gerentes, administradores u otro alto directivo de empresas, ya que se busca que este factor sea más elevado con el paso del tiempo, todo por consecuencia de efecto aprendizaje que hace que las actividades o tareas se hagan con mayor rapidez y calidad, logrando que los objetivos organizacionales que se plantean con anterioridad por la alta gerencia sean logrados y con esto la empresa mejore sus condiciones en el mercado que compite.

Este trabajo se elabora con el propósito de identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la hacienda Bananera “Santa María” del cantón Baba Provincia de Los Ríos, este caso de estudio está inmerso en la sublínea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial denominada Modelo de Gestión Administrativa, por lo que se llevó a cabo una investigación Cualitativa, se realizó un estudio descriptivo y se usó el método Inductivo - Deductivo, aplicando la técnica de encuesta mediante su instrumento el cuestionario.

La aplicación del estudio del desempeño laboral en la hacienda Bananera “Santa María” del cantón Baba Provincia de Los Ríos conlleva un sinnúmero de pasos que deben de llevarse a cabo para poder determinar con plena confiabilidad si los trabajadores están cumpliendo estándares establecidos, para lo cual la gerencia permanentemente debe tener contacto en las actividades realizadas por los trabajadores, una de las limitaciones que se tuvo para la realización de este trabajo investigativo es la falta de colaboración de los empleados, ya que muchos estuvieron renuentes a contestar algunas preguntas.

DESARROLLO

La hacienda Santa María ubicada en Cantón Baba, es una de las más grandes productoras y exportadoras de banano cuenta con 48 hectáreas de plantación la cual es procesada y comercializada en grandes cantidades en el mercado exterior , cuyo propietario es el Sra Narcisa Vera, en esta empresa laboran 78 personas las cuales desempeñan diversas funciones entre ellas las administrativas y las que conciernen al proceso de producción bananera, además se encuentra certificada por la Agencia De Regulación Y Control Fito y Zoosanitario.

Esta empresa en sus dos últimos años se ha visto afectada por diversas situaciones laborales que hacen que el desempeño de los empleados no sea el adecuado dado que se delegan las tareas de una forma incorrecta, generando una carga laboral excesiva para una misma persona, la cual no puede realizar a cabalidad las funciones encomendadas, lo que acarrea diversos problemas dentro de esta hacienda.

Los estándares de desempeño y de calidad de los recursos humanos son complejos y diversos, y varían de acuerdo con el nivel jerárquico, el área de actividad, la tecnología empleada y el tipo de tarea u obligación. El control de calidad se realiza desde el proceso inicial de selección de personal y se extiende a lo largo del desempeño cotidiano. (Chiavenato, 2011, pág. 105)

Como se puede observar el desempeño de los trabajadores es uno de los factores primordiales que permiten a cualquier organización alcanzar los resultados planificados con anterioridad por la alta gerencia, en la hacienda Santa María los estándares de desempeño en los últimos años han sido razonablemente alcanzados por los trabajadores, pero las aspiraciones de los administradores de la hacienda es que con el paso del tiempo y la experiencia acumulada por los nuevos empleados se puede llegar a estándares más elevados.

Otro de los problemas que atraviesa esta hacienda bananera se encuentra la falta de motivación que tienen los empleados por parte de sus directivos los cuales no se preocupan por crear un compromiso entre el empleado y la empresa no se sienten parte fundamental dentro de esta, además de no contar con los implementos y la seguridad necesaria para el cumplimiento de sus tareas, lo que conlleva a que su desempeño no sea óptimo.

La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfarán esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de manera deseada. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, p. 388) .

En relación a la motivación y de cómo esta influye desempeño laboral que se espera que los empleados tengan al momento de cumplir con sus actividades diarias, las cuales se verán directamente relacionadas, entre sí, porque una persona que satisface sus necesidades se encuentra motivada es más productiva (Rubió & Sánchez, 2016) afirman que:

Las motivaciones de las personas pueden identificarse en el marco de cualquier área de actuación. Específicamente en el entorno laboral, el motivo de las actuaciones de los colaboradores que realizan funciones específicas puede impulsar o frenar el rendimiento que cada cual pueda tener en su trabajo. Esto implica que se ha de conocer aquello que cada trabajador necesita y tratar de satisfacer sus demandas para obtener mejores resultados de productividad, calidad y servicio. (pág. 45)

La motivación es muy importante ya que esta permite a los trabajadores de sentirse con pertenencia hacia la empresa y de esta manera desarrollar sus actividades diarias con mayor esmero y dedicación, en el caso de la hacienda Santa María los empleados en lugar de sentirse motivados, día a día la desmotivación gana espacio entre ellos debido a las continuas

actitudes de su administrador, el cual no hace nada a favor de mejorar la motivación de los trabajadores, teniendo en cuenta que esta motivación no debe ser exclusivamente monetaria sino en forma de un reconocimiento por su trabajo.

En la hacienda bananera existe también el descontento y la frustración de los trabajadores, los cuales no reciben un buen trato por parte del jefe el cual siempre está demostrando su autoritarismo, tratándolos de forma déspota, haciendo su trabajo de menos, por lo que pueden tener opinión las actividades se realizan como él ordene y de no ser así los maltrata de forma verbal cuando llegan cometer algún tipo de error, el jefe utiliza el liderazgo autocrático el cual en lugar de generar confianza a sus empleados crea temor , genera presión laboral y repercute en el desempeño .

La rigidez y la escasa participación de otros miembros del equipo de trabajo son algunos de los aspectos más criticados del modelo autocrático. De hecho, a partir de ahí se han diseñado nuevas estrategias de liderazgo basadas en la apertura, la vinculación de terceros y la motivación de grupos de trabajo. Está claro que un uso exagerado de este modelo puede acabar generando miedo y frustración entre los empleados, todo ello dentro de un clima laboral poco propicio para el buen funcionamiento de una compañía. (Harvard, 2018, pág. 1)

El modelo autocrático que se emplea en algunos lugares del mundo como una forma de administrar el talento humano en trabajos que conlleve interacción con trabajadores que no tengan una preparación profesional por lo que el puesto no lo requiera tan solo de habilidades y fuerza natural para realizarlo, en el caso de la hacienda Santa María los trabajadores que laboran en el área de producción, corte, embalaje, etiquetado por lo general tienen estudios máximo de bachillerato y el algunos casos solo escolar por lo que el administrador utiliza este

modelo de liderazgo sin tener en cuenta que en las demás áreas existe personal con estudios en educación superior.

Dentro de la hacienda otro de los problemas es el estrés laboral, puesto que los empleados no perciben retribución económica por sus horas extras de trabajo las cuales en muchas ocasiones resultan ser extensas, tampoco días libres de feriado, lo que genera descontento, crea malestar, y hace que se sientan frustrados, creando un clima de trabajo inadecuado, al sentir que su trabajo no está siendo valorado, además de recibir un trato ofensivo por parte de su jefe, teniendo como resultado un desempeño poco productivo.

El estrés puede generarse por cualquier situación laboral, y puede afectar de forma negativa tanto física y psicológicamente, lo que crea conflictos y confusión al momento de desempeñar sus funciones por tal motivo (Franklin Fincowsky & Krieger, 2011) afirman que:

Todas las crisis pueden generar tanto en los individuos como en los grupos situaciones de estrés cuyas manifestaciones suelen abarcar los ámbitos físico y psicológico. El estrés laboral se manifiesta en los niveles individual y grupal por igual: es prácticamente inevitable que todos experimentemos estrés en la vida laboral, ya que casi cualquier situación de trabajo puede desencadenarlo; sin embargo, cada persona responderá a estas presiones de acuerdo con sus características personales, su historia, la etapa vital que esté atravesando, etcétera. (pág. 488)

El estrés laboral es un factor negativo para el desarrollo eficiente de las actividades de los trabajadores en cualquier organización, en la hacienda Santa María está provocando que los trabajos no se lleven a cabo de una manera correcta y que continuamente se realicen llamados de atención y multas por los retrasos en las tareas encomendadas a cada trabajador,

y esto continua cada día ya que el administrador no ha hecho nada al respecto para mejorar la situación descrita en la hacienda.

La comunicación es un problema más, dentro de esta hacienda bananera los empleados no tienen una comunicación efectiva, tanto entre ellos, como con el jefe, el cual ejerce liderazgo autoritario en ocasiones recurre al maltrato verbal cuando no se realizan los procesos de forma correcta, es decir, los empleados al no trabajar en un buen clima laboral tienen discusiones que terminan en enemistades, ellos solo están para obedecer órdenes, si alguno tiene un problema, o se siente descontento, no puede expresarse por temor a ser despedido, dentro de esta empresa no pueden existir ningún tipo de quejas por parte de sus empleados.

Es probable que la comunicación deficiente sea la fuente de los conflictos interpersonales que se citan con mayor frecuencia. Debido a que los individuos pasan comunicándose cerca del 70 por ciento de las horas que están en vigilia-ya sea escribiendo, leyendo, hablando, escuchando, parece razonable concluir que una de las que más inhiben el desempeño exitoso de un grupo es la carencia de comunicación eficaz (Robbins, Judge, & Brito, 2013, p. 336)

La falta de comunicación entre los trabajadores y los directivos en las organizaciones son la causa principal del bajo desempeño de los trabajadores y en muchos casos la desaparición de las mismas, en la hacienda Santa María la comunicación entre los empleados al no ser la correcta interfiere en sus labores diarias más aun teniendo en cuenta que los procesos que se llevan a cabo dependen el uno del otro y si uno falla todo el proceso se demora o falla lo que conlleva pérdidas para la hacienda al tratarse de un producto de fácil deterioro.

Dentro del ámbito de comunicación aparece el clima laboral como otro factor desencadenante de los problemas de desempeño laboral en la hacienda Santa María, esto hace

que las actividades no se puedan llevar a cabo de manera coherente porque los trabajadores al no tener un ambiente óptimo no dan lo máximo de sí, para conseguir las metas establecidas por los directivos, estos a su vez en muchos casos no están al tanto de lo que sucede en el día a día, de los trabajadores tan solo se reúnen para revisar datos y estadísticas.

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por 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. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 2016, pág. 26)

Como se puede observar el clima laboral en las organizaciones en todo el mundo es un factor que afecta de manera significativa el desenvolvimiento de los trabajadores ya sea en forma positiva o negativa hacia la realización de las actividades diarias con eficiencia y eficacia, en la hacienda Santa María el clima está afectando de manera negativa las actividades que desarrollan los trabajadores en cada una de las secciones que tiene la empresa, lo que llama más la atención es la poca importancia que le da el administrador a este problema.

Además, los empleados de esta empresa no cuentan con los materiales necesarios para realizar sus funciones, que en ocasiones involucran riesgo, esto no son dotados de la indumentaria necesaria para proteger su integridad física y salud, al momento de realizar

actividades como la fumigación por lo no pueden desempeñarse de la mejor manera dado que saben el peligro al que se exponen al tener poca seguridad laboral, su desenvolvimiento no será completo, no estarán teniendo un desempeño productivo en sus tareas cotidianas porque se sienten desprotegidos ,expuestos a enfermedades que podrían atentar incluso contra su vida.

La seguridad en el trabajo es un conjunto de medidas preventivas de diverso tipo, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir y proteger a los empleados de lesiones o accidentes relacionados con el trabajo, eliminar condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de estas medidas de prevención. Por tanto, su objetivo fundamental es evitar los llamados accidentes laborales, toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o a consecuencia del trabajo. Las organizaciones abordan toda esta problemática con una serie de actuaciones, denominadas en su conjunto de seguridad e higiene en el trabajo, en parte por estar reguladas por ley, pero también porque tienen un profundo impacto en la productividad, la calidad de vida en el trabajo, el desempeño, el clima laboral, la satisfacción en el trabajo, etc. (Fuentes & Cordón, 2011, p. 247)

La seguridad en el trabajo es importante que se lleve a cabo en cualquier organización con la finalidad de salvaguardar la integridad de sus trabajadores en la realización de sus actividades cotidianas, en el caso de la hacienda Santa María no existe seguridad en el trabajo principalmente se pude notar al no entregárseles a los trabajadores los equipamientos básicos para los procesos de fumigación, carga y desmonte de cajas, etc. Lo que en cualquier momento podría ser causa de alguna denuncia ante las autoridades lo que no solo traería consigo sanciones económicas sino administrativas.

Los horarios de trabajo en esta empresa no existen pues se debe trabajar hasta en días festivos, incluso hasta altas horas de la noche de ser necesario las cuales deberían ser consideradas como horas extras, pero no, en este caso no son remuneradas, no se dan tiempos para que se pueda descansar, los procesos se realizan de forma sucesiva durante el día o lo que duren las labores, tampoco gozan de vacaciones lo que genera cansancio y fatiga, viéndose afectado el desempeño laboral de los mismos.

Todo trabajo se realiza en un horario, mismos que quedan bajo el control de la organización, teniendo repercusiones en la calidad vida laboral, social y familiar del trabajador, así como en su salud, que deben considerarse como elementos del diseño del trabajo. Los horarios han representado un factor importante en el equilibrio del trabajo y vida personal. Los empleados desean libertad para realizar actividades extralaborales con su cónyuge, hijos y padres, disponer de tiempo para atender asuntos propios, por lo que el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral y la rotación continua requieren consideración muy importante al momento de diseñar puestos. (López, Casique, & Ferrer, 2014, págs. 65-66)

Los horarios de trabajo en todas las organizaciones del mundo son un motivo de continuo conflicto entre los trabajadores y los empresarios, especialmente cuando se trata de jornadas extras o de rotación de turnos que conlleva un pago adicional que en muchos casos no son considerados, en la hacienda Santa María el trabajo se realiza sin tomar en cuenta los días festivos o decretados como no laborables por el gobierno, además el trabajo que se realiza hasta altas horas de la noche son pagadas de la misma manera como si fuese en horario normal.

Otro de los factores que afectan el desempeño laboral de la hacienda son los conflictos laborales que se presentan a diario entre los colaboradores, los cuales son por causa de

diversos factores, enemistades, poca empatía, además sienten ofuscados por excesivo trabajo que realizan lo que hace que estén en tensión y con una actitud negativa, con poca predisposición para dar lo mejor de sí en su lugar de trabajo disminuyendo, considerablemente la productividad de la empresa.

Aunque el departamento de Recursos Humanos siempre vela por el correcto funcionamiento de la plantilla y por conseguir un buen ambiente que favorezca el bienestar de los trabajadores, en ocasiones se producen algunos conflictos laborales entre diferentes personas o grupos dentro de la organización. Estos conflictos pueden llegar a ser muy perjudiciales para la empresa, por lo que es necesario tratar de obtener soluciones que contenten a las diferentes partes afectadas. Un conflicto laboral se puede entender como la diferencias que se producen entre diferentes personas o grupos de personas que pertenecen a una misma organización. Es inevitable que, con el paso del tiempo, se produzcan conflictos dentro de una empresa, ya que se encuentra en constante evolución y cuestiones como los cambios realizados o las relaciones personales diarias pueden provocar divergencias a la hora de ver las cosas. (Caurin, 2018, pág. 1)

Los conflictos laborales que se presentan en las organizaciones son factores que, aunque se prevén de cualquier manera posible estos suelen pasar ya que el individuo en general tiene un continuo contacto entre si y diversas opiniones sobre algún asunto en particular, en la hacienda Santa María se presentan los conflictos especialmente en el área de corte y embalaje en muchas ocasiones por que algunos de ellos demora en la realización de una actividad lo que retrasa la continuación de la siguiente y por ende el proceso de la empresa demora más de normal..

Las remuneraciones dentro de esta hacienda también son motivo de descontento, debido a que son muy bajas, pero las jornadas laborables son sumamente extensas, pero los

empleados no se sienten en capacidad de manifestar su malestar pues son totalmente consientes que de hacerlo perderían el puesto afectando así la economía del hogar, por lo que prefieren quedarse con la inconformidad, pero se esta se refleja en su desempeño y posteriormente en la productividad

La remuneración debe estar intrincadamente relacionada con el personal y su rendimiento y con la visión y los valores empresariales que respaldan su rendimiento. Dos de los factores más importantes que influyen sobre el rendimiento y los resultados son el clima de la organización sus valores y cultura y sus prácticas de gestión, que incluyen la remuneración. Por lo tanto, remunerar adecuadamente debe ser un tema de preocupación de todos los directivos, entendiendo por remunerar adecuadamente a políticas uniformes, sin pagos discrecionales, que permitan a la empresa tener un adecuado margen de ganancias junto con un adecuado clima interno. (Alles, 2015, pág. 410)

CONCLUSIONES

Luego de haber analizado la situación de la hacienda Santa María se puede llegar a las siguientes conclusiones:

El desempeño laboral de los trabajadores de la hacienda Santa María es muy importante debido a que está influenciado por diversos factores como la motivación, liderazgo, remuneraciones, clima laboral, etc. Lo que en la actualidad no les permite a los trabajadores desempeñarse de la mejor manera al carecer de cada uno de estos factores por diversos motivos entre ellos la poca capacitación del administrador en el manejo de talento humano que hace que las actividades no se desarrollen como se han planificado.

También existe en la hacienda Santa María un proceso de comunicación que no permite a los trabajadores realizar las actividades correctamente provocando retrasos y pérdidas a la organización por el tardío despacho del producto por cuanto las tareas de encartonado, selección, transporte del producto no se las realiza en forma coordinada esto

provoca además que existan conflicto entre los compañeros al momento de enviar el producto final.

Por último se puede agregar que otro problema que se presenta en la hacienda Santa María es en cuanto a la remuneración y horas de trabajo, en toda organización los horarios de trabajo están establecidos y son normalmente de ocho horas diarias y si existiera requerimiento se puede trabajar horas extras pero pagadas con un recargo, situación que no se presenta en la organización al requerirles trabajar más, pero con la misma paga, lo que en cualquier organización ocasiona descontento y malestar.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. (Tercera edición ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Azkoyen. (17 de octubre de 2017). *Cashlogy*. Obtenido de <https://cashlogy.com/es/reducir-tiempo-espera-clientes/>
- Bilancio, G. (2008). *Marketing* (Primera edición ed.). México: Prentice Hall - Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Blanco, C., & Lobato, f. (2013). *Comunicacion empresarial y atencion al cliente* (Segunda Edición ed.). Mexico: McMillan Profesional.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral* (Primera Edición ed.). Madrid: Editorial UNED.
- Bravo, J. (2009). *Gestión de proyectos de procesos y tecnologías* (Primera edición ed.). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Caurin, J. (20 de 11 de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/conflicto-laboral>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena edición ed.). México: The McGraw-Hill Companies, Inc.

- Dominguez, E. (2014). *Atención al cliente en el proceso comercial* (Primera edición ed.). España: Tutof formacion profesional.
- Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional: Enfoque para américa latina*. Prentice Hall.
- Fuentes, M. D., & Cordon, E. (2011). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Humanes de Madrid (Madrid) : Ediciones Pirámide.
- García, M. J. (2011). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor* (Primera edición ed.). España: IC Editorial.
- Guiraldo, R. (02 de febrero de 2015). *Contusalud*. Obtenido de <https://contusalud.com>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional* (Cuarta edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A. de C.V.
- Harvard, D. (18 de 08 de 2018). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/que-ventajas-tiene-el-liderazgo-autocratico/>
- Hostelpime. (2013). *Manual de atención al cliente* (Primera edición ed.). México: Hostelpime.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (Decimoquinta edición ed.). México: Pearson Education Inc.
- López, F., Casique, A., & Ferrer, J. (2014). *Administración de recursos humanos en las Pymes* (Primera edición ed.). México: Pearson Educación de México. S.A. de C.V.
- Perez, V. (2013). *Elementos que componen el trato digno* (Primera edición ed.). España: Universidad Miguel Hernández.
- Ray, C., & Rieske, D. (2014). *Seguridad industrial y administración de la salud* (Sexta edición ed.). México: Pearson Education, Inc.
- Rivera, L. (2013). *Decisiones en marketing* (Tercera edición ed.). Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Brito, J. E. (2013). *Comportamiento organizacional (Vol. 74)*. Ciudad de México: Pearson.
- Rubió, T., & Sánchez, R. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. . Octaedro Ediciones.
- Tarodo, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (Primera edición ed.). España: RA-MA, S.A. Editorial y Publicaciones.
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente* (Novena edición ed.). Washington: Service qualite institute.

Vargas, m., & Aldana, L. (2014). *calidad y servicios; concepto y herramientas* (Tercera edición ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a los trabajadores de la Hacienda Bananera Santa María del Cantón Baba.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
 CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL Y COMERCIO



1. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?

Muy Satisfecho ____ Satisfecho ____ Insatisfecho ____ Muy Insatisfecho ____

2. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Si ____ No ____ Porque: _____

3. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?

Siempre ____ Casi siempre ____ Casi Nunca ____ Nunca ____

4. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

Siempre ____ Casi siempre ____ Casi Nunca ____ Nunca ____

5. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?

Si ___ No ___ Porque: _____

6. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?

Excelente ___ Muy Buena ___ Buena ___ Mala ___ Muy Mala ___ Pésima ___

7. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

Siempre ___ Casi siempre ___ Casi Nunca ___ Nunca ___

8. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?

Si ___ No ___ Porque: _____

9. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

Si ___ No ___ Porque: _____

10. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?

Siempre ___ Casi siempre ___ Casi Nunca ___ Nunca ___

11. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Si ___ No ___ Porque: _____