



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIEROS EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA

TÍTULO DEL PROYECTO:

**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DE LA EMPRESA
AGROPECUARIA IDROVO DE LA CIUDAD DE MILAGRO, AÑO 2013.**

AUTORES: KAREN JULIANA RAMOS CUJILÁN

HÉCTOR OSWALDO GRANDA ARIAS

TUTOR: MSC. NARCISA BRAVO ALVARADO

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013

ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias de Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de tesis de grado con el título. **“ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES, QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DE LA EMPRESA AGROPECUARIA IDROVO DE LA CIUDAD DE MILAGRO, AÑO 2013.”**

Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de **Ingenieros en Contaduría Pública y Auditoría – CPA.**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por los egresados:

Karen Juliana Ramos Cujilán

C.I. 092715654-7

Héctor Oswaldo Granda Arias

C.I. 092661038-7

Milagro, septiembre de 2013.

Tutora:

Msc. Narcisa Bravo Alvarado

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotros: **Karen Juliana Ramos Cujilán y Héctor Oswaldo Granda Arias**, declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestros y, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte de este presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, septiembre de 2013

Karen Juliana Ramos Cujilán
C.I. 092715654-7

Héctor Oswaldo Granda Arias
C.I. 092661038-7

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El **TRIBUNAL CALIFICADOR** previo a la obtención del título de **INGENIEROS EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA** otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios, a mi madre **Sra. LUZ MARÁ CUJILÁN SORIANO.**

A mis hermanas **MARÍA FERNANDA CUJILÁN SORIANO y AMBAR ANABEL RAMOS CUJILÁN**

A mi esposo **ALEX BOLIVAR SUDARIO BARAHONA**

Karen Juliana Ramos Cujilán

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis Padres Sr. **HÉCTOR OSWALDO GRANDA MOSQUERA Y Sra. LUISA EUFEMIA ARIAS CAMPOS.**

Y a mis Hermanas **LUISA JAZMÍN GRANDA ARIAS y JENNIFER JOHANA GRANDA ARIAS.**

Héctor Oswaldo Granda Arias

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien es y será mi mayor inspiración y ayuda en momentos de angustia, dedicación, tristezas y alegría, que me ha dado la sabiduría, la constancia y la virtud de llegar a ser profesional.

A mi madre Luz María Cujilán Soriano, porque confió en mí y siempre me ha inculcado buenas costumbres me ha instruido a seguir adelante, a luchar por lo que más deseo a pesar de las adversidades, gracias a ella he notado que el sacrificio vale la pena. Estoy feliz de saber que está orgullosa de mí y todo esto es gracias a ella, admiro su fortaleza y su entrega hacia nosotras sus hijas.

A mi esposo Alex Bolívar Sudario Barahona por impulsarme a cumplir mi meta de ser profesional y triunfar en la vida, las palabras no me alcanzan para agradecerle su apoyo, su comprensión y los consejos que me daba en los momentos más oportunos.

A todos los Señores Profesores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro mis cordiales agradecimiento por sus sabios conocimientos que supieron impartirme a lo largo de nuestra carrera universitaria. Un reconocimiento expreso para la empresa Agropecuaria Idrovo por permitirme la aplicación de los conocimientos recibidos y plasmarlo en el presente proyecto.

A la Msc. Narcisa Bravo, Tutora de Tesis por su valiosa orientación académica y técnica en el desarrollo del presente tema.

Karen Juliana Ramos Cujilán

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar con éxitos mis estudios Universitarios porque sin la gracia de él no lo hubiera logrado, a mis padres que día a día supieron inculcarme y me guiaron hacia uno de mis objetivos, mis hermanas que de una u otra forma aportaron con un granito de arena cuando ya mis fuerzas se agotaban, mi amiga que me brindó su apoyo cuando más lo necesitaba y en especial a mi tutora que supo brindarnos sus conocimientos para que ésta tesis sea un ejemplo para las nuevas generaciones

Héctor Oswaldo Granda Arias

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Licenciado,

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente,

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer la entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DE LA EMPRESA AGROPECUARIA IDROVO DE LA CIUDAD DE MILAGRO, AÑO 2013.**” y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, septiembre de 2013.

Karen Juliana Ramos Cujilán

C.I. 092715654-7

Héctor Oswaldo Granda Arias

C.I. 092661038-7

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 <i>Problematización</i>	3
1.1.2 <i>Delimitación del problema</i>	6
1.1.3 <i>Formulación del problema</i>	6
1.1.4 <i>Sistematización del problema</i>	7
1.1.5 <i>Determinación del tema</i>	7
1.2 OBJETIVOS	7
1.2.1 <i>Objetivo General</i>	7
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPÍTULO II.....	10
MARCO REFERENCIAL	10
2.1 MARCO TEÓRICO	10
2.1.1 <i>Antecedentes Históricos</i>	10
2.1.2 <i>Antecedentes Referenciales</i>	33
2.2 MARCO LEGAL.....	49
2.3 MARCO CONCEPTUAL	54
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	60
2.4.1 <i>Hipótesis General</i>	60
2.4.2 <i>Hipótesis Particulares</i>	60
2.4.3 <i>Declaración de Variables</i>	61
2.4.4 <i>Operalización de Variables</i>	62
CAPÍTULO III.....	64
MARCO METODOLÓGICO	64
3.1 TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	64
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	65
3.2.1 <i>Características de la Población</i>	65
3.2.2 <i>Delimitación de la población</i>	66
3.2.3 <i>Tipo de muestra</i>	66
3.2.4 <i>Tamaño de la muestra</i>	66
3.2.5 <i>Proceso de selección</i>	67
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	67
3.3.1 <i>Métodos teóricos</i>	68

3.3.2 Métodos empíricos	68
3.3.3 Técnicas e Instrumentos	69
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	69
CAPÍTULO IV	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	70
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	70
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.	81
4.3. RESULTADOS	81
CAPÍTULO V	83
PROPUESTA.....	83
5.1 TEMA.....	83
5.2 JUSTIFICACIÓN.....	84
5.3 FUNDAMENTACIÓN	86
5.4 OBJETIVOS	95
5.5 UBICACIÓN.....	96
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	97
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.	98
5.7.1 Actividades.	127
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....	128
5.7.3. Impacto.....	132
5.7.4. Cronograma.....	133
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	136
BIBLIOGRAFÍA	137

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	Implementos que ofrece Agropecuaria Idrovo	13
Ilustración 2	MS 170-D.....	14
Ilustración 3	MS Z 51 C- BE.....	15
Ilustración 4	MS 271	16
Ilustración 5	MS 391	17
Ilustración 6	MS 201	18
Ilustración 7	MS 880	19
Ilustración 8	MS 150 TC - E	20
Ilustración 9	MS 2201 T	22
Ilustración 10	MS 192 T	23
Ilustración 11	MS 460-R.....	24
Ilustración 12	MS 160 C-BQ.....	25
Ilustración 13	MS 200 C-BQ.....	26
Ilustración 14	MSE 140 C-Q.....	27
Ilustración 15	MS 220 C-Q	28
Ilustración 16	HT 100	29
Ilustración 17	HTE 60.....	30
Ilustración 18	Organigrama Estructural	31
Ilustración 19	GRÁFICO N° 1.....	71
Ilustración 20	GRÁFICO N° 2.....	72
Ilustración 21	GRÁFICO N° 3.....	73

Ilustración 22	GRÁFICO N° 4.....	74
Ilustración 23	GRÁFICO N° 5.....	75
Ilustración 24	GRÁFICO N°6.....	76
Ilustración 26	GRÁFICO N° 8.....	78
Ilustración 27	GRÁFICO N° 9.....	79
Ilustración 28	GRÁFICO N° 10.....	80

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1.....	71
Tabla 2.....	72
Tabla 3.....	73
Tabla 4.....	74
Tabla 5.....	75
Tabla 6.....	76
Tabla 7.....	77
Tabla 8.....	78
Tabla 9.....	79
Tabla 10.....	80

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1	Precios MS 170-D.....	15
CUADRO 2	Precios MS 251 C -BE	16
CUADRO 3	PRECIOS MS 271	17
CUADRO 4	PRECIOS MS 391	18
CUADRO 5	PRECIOS MS 201	19
CUADRO 6	PRECIOS MS 880	20
CUADRO 7	PRECIOS MS 150 TC-E	21
CUADRO 8	PRECIOS MS 201 T	22
CUADRO 9	PRECIOS MS 192 T	24
CUADRO 10	PRECIOS MS 460-R.....	25
CUADRO 11	PRECIOS MS 160 C-BQ.....	26
CUADRO 12	PRECIOS MS 200 C-BQ.....	27
CUADRO 13	PRECIOS MSE 140C-Q.....	28
CUADRO 14	PRECIOS MSE 220 C-Q.....	29
CUADRO 15	PRECIOS HT 100.....	30

CUADRO 16	PRECIOS HTE 60.....	30
CUADRO 17	VARIABLES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES DE LAS HIPÓTESIS.....	61
CUADRO 18	OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	62

RESUMEN

En la empresa Agropecuaria Idrovo durante los últimos años se han producido elevadas pérdidas económicas por no contar con un apropiado ambiente laboral, por tal motivo este estudio se basa en realizar una evaluación del grado de efectividad que tiene el buen clima laboral, aportando con soluciones técnicas y administrativas, que favorezcan al buen desempeño de los trabajadores y desarrollo de la misma.

La definición de un adecuado ambiente laboral con métodos de control, de capacitación, políticas y procedimientos permitirá a la institución desarrollar y expandirse en otras zonas del cantón Milagro, ya que Agropecuaria Idrovo actualmente está viviendo una transformación, es decir que está dejando de ser microempresa para pasar a ser pequeña empresa, por ello requiere ser dirigida de forma técnica y profesional siendo el principal problema el ambiente laboral y desarrollo de la empresa.

ABSTRACT

Idrovo Agropecuaria In recent years there have been high economic losses by not having a proper working environment for that reason this study is based on an assessment of the degree of effectiveness that has a good working environment, providing technical solutions and administrative, which favor the good performance of employees and development of it.

The definition of an adequate work environment with control methods, training, policies and procedures allow the institution to develop and expand into other areas of Canton Milagro as Idrovo Agricultural currently undergoing a transformation, ie it is ceasing to be micro to become small business therefore needs to be addressed in a technical and professional to be the main problem the work environment and enterprise development.

INTRODUCCIÓN

Agropecuaria Idrovo, es una empresa familiar que inicia sus actividades en el año 1995 en la ciudad de milagro provincia del guayas, creada por la perspectiva del Sr. José Idrovo Palomino. El propósito primordial de este proyecto es dar a conocer la tendencia que tiene el clima laboral en las empresas para el desarrollo de las mismas. El crecimiento de las instituciones se ha visto influenciado por el ambiente que se vive a diario dentro de las instalaciones donde se desempeñan las diferentes actividades de cada individuo.

A través del tiempo este tema ha ido tomando valor y se lo considera esencial en el ámbito laboral, porque si existe una apropiada relación entre directivos y subordinados dentro de las organizaciones, se mejora el rendimiento de los mismos, por cuanto se ha adoptado las medidas adecuadas y necesarias para que las labores cotidianas del personal marchen a la perfección, por ende esto contribuirá a la productividad y al éxito de la compañía.

Nuestra aportación a la sociedad con este trabajo investigativo es mejorar la productividad en la empresa Agropecuaria IDROVO, ya que tiene un bajo rendimiento económico por la mala administración que se da en el área gerencial, porque no manejan una infraestructura adecuada para la comodidad de sus empleados y de sus clientes.

La investigación está estructurada en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I El Problema; este capítulo se encuentra representado por la definición del problema, la justificación, los objetivos de la investigación y las limitaciones.

Capítulo II Marco Referencial, esta es la sección donde se ubica el marco teórico y se hace mención a los antecedentes de la investigación, se establece toda la teoría que fundamenta el trabajo, un sistema de variable y el marco conceptual, donde se muestran las definiciones técnicas que se presenta en la elaboración de la investigación.

Capítulo III Marco Metodológico, se presenta el tipo y diseño de investigación, la población y muestra objeto de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados, registra los datos obtenidos acerca de la situación actual de la empresa mediante la aplicación de la entrevista y encuesta al personal administrativo y operativo, posteriormente se realiza la verificación estadística de la hipótesis.

Capítulo V La Propuesta, se describe la solución al problema, en que se fundamenta, la justificación para el desarrollo de la misma, los objetivos de la propuesta o solución, ubicación de la empresa, la factibilidad de realizar los cambios y el detalle de la implementación. Finalmente se realizan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

A nivel mundial uno de los temas que más les preocupa a las instituciones laborales desde el año 1930, es el clima laboral, porque que está calificado como un aspecto de gran relevancia para obtener altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional. Las primeras indagaciones sobre este tema puso en tela de juicio el inconveniente que había por las malas relaciones de trabajo y es por esto que los administradores empezaron a examinar la importancia de un apropiado clima dentro de las empresas, para alcanzar resultados que favorezcan al crecimiento de la organización como tal. Evaluar el clima laboral manifiesta a las organizaciones una guía de satisfacción laboral que posibilita realizar acciones para reforzarlas mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la institución y de sus colaboradores. Según CHIANG, Margarita en su obra Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral publicada en el año 2010.

Las empresas en América Latina que aplican viejos diseños estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se ejecutan patrones novedosos de conducta. Un cambio de planteamiento metodológico que distinga, es provechoso para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, Incide directamente en el modo de gobernar, estableciendo ambientes de trabajo motivadores, para el mayor rendimiento y productividad de todo el personal que labora en las misma, ya que a través de la satisfacción de los empleados se mejora la calidad de desempeño

de cada uno de ellos y así se logra una mejora en todo aspecto. El clima laboral es esencial en el estudio organizacional y es hacia el discernimiento que debe regirse en los próximos años con una mirada innovadora.

En Ecuador las organizaciones en un gran porcentaje aún emplean métodos rígidos para llevar a cabo la producción de bienes y servicios, estimando a su personal como máquinas productoras sin valorar la sensibilidad y emociones que los empleados poseen y los cuales se ven afectados por dicha metodología que promueven el temor, el cual se evidencia en un clima organizacional tenso. Incluso se habla de sistemas estructurados, que consideran a las empresas como procedimientos abiertos con capacidad de autor renovación y aprendizaje, es por esto que se han visto obligadas a realizar gestiones que permitan conocer e informar sobre la situación real, que se presenta diariamente en el negocio.

El análisis del clima organizacional admite calificar elementos variantes vinculados con el estado de ánimo del personal que labora en la institución, el cual influye en la conducta y desempeño de los mismos. Comprendiendo que dicha conducta no es el resultado de los componentes organizacionales existentes, sino que éste necesita de las percepciones que tengan los empleados de estos factores, de las actitudes, interacciones y pericia que cada individuo tenga con respecto a la sociedad.

Dado que el recurso humano es lo más valioso dentro de la compañía, el tiempo que se asigna para brindarle un apropiado ambiente de trabajo debe ser estimado como una inversión a largo plazo, ya que un empleado motivado se siente estimulado para cumplir con el compromiso y orientación de su desempeño laboral.

Examinado desde otro punto de vista un clima organizacional pernicioso, en términos de comunicación, formas de liderazgo y métodos de reconocimiento, se refleja en los ausentismos, atrasos, conflictos por parte de los empleados. No obstante, se revela en un desempeño laboral bajo. Por lo antes mencionado es imprescindible optar por un clima de trabajo agradable en las compañías, en las cuales uno labora.

Entonces, es importante citar a la compañía autora de este proyecto investigativo como es la Empresa Agropecuaria IDROVO, la cual se encuentra ubicada en el

cantón Milagro, en las calles: 24 de Mayo 515 y Rocafuerte, la misma que inició sus actividades en el año 1995, tiempo en el que se vendían solo químicos y con el pasar de los años adoptaron la venta de productos y repuestos agrícolas como son: Bombas de Riego, rozadores, bombas mochila, y demás accesorios para fumigar la maleza situada en los sembríos de los agricultores. Aunque de una u otra manera ha alcanzado un importante nivel situacional dentro de la localidad.

Se ha detectado diversas falencias, en cuanto al clima laboral de la empresa cuyas causas se evidencian a continuación:

La falta de capacitación del personal, previa a su incorporación, ni de manera constante, de acuerdo a las funciones que ejercen cada uno de ellos, genera desinformación y desinterés a los avances tecnológicos y situaciones de cambios que se dan en el país.

Otras de las causales es el incumplimiento de las Normas de trabajo de la empresa, lo cual produce un bajo nivel de toma de decisiones acertadas por parte de los empleados.

Se observa en dicha compañía una inadecuada infraestructura de las instalaciones dentro de la entidad antes mencionada, la cual produce incomodidad del personal administrativo que desempeña sus funciones laborales de manera incómoda.

También se evidencia la sobrecarga de trabajo que origina conflictos y un bajo rendimiento de los empleados, lo que sin duda alguna le resta clientela y prestigio a esta compañía.

Además, se confirma otra situación que es muy preocupante en la microempresa no tienen información financiera al día; la cual permita tomar las debidas decisiones y estar precavidos a sucesos no esperados, cuyo hecho para los propietarios corresponde a la limitación del personal que se requiere para realizarlos.

Por las causas anteriormente citadas se necesita un cambio adecuado dentro de la organización, en cuanto a su clima laboral, como es la motivación, capacitación, establecer funciones individuales de cada empleado en un ambiente cómodo y tranquilo para que los subordinados puedan desarrollar con normalidad sus

obligaciones de no ser así se perdería tanto tiempo, como dinero lo cual perjudicaría el desarrollo de la empresa.

Conociendo la situación problemática de la empresa, se hace necesario la aplicación de este proyecto investigativo, el cual es un aporte importantísimo para la sociedad milagreña y porque no decirlo a nivel mundial evitaríamos que se siga trabajando en la empresa Agropecuaria IDROVO de una manera ineficiente, ya que por ello es necesario diseñar un manual de funciones que permita mejorar el desarrollo de la compañía.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Dirección: 24 de Mayo 515 y Rocafuerte

Empresa: Agropecuaria Idrovo

Zona: 5

Área: Comercial

Tiempo: Información no menor a 5 años

Población: 20 Trabajadores

1.1.3 Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene el inadecuado clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores y en el desarrollo de la Empresa Agropecuaria IDROVO, zona 5, provincia del Guayas de la ciudad de milagro en el 2013?

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿En qué medida la falta de capacitación afecta al buen desempeño de los empleados en la empresa?
- ¿Qué acciones podrían contribuir al cumplimiento de las normas de trabajo de la empresa Agropecuaria IDROVO?
- ¿De qué manera la inadecuada infraestructura de las instalaciones dentro de la empresa incomoda a los empleados?
- ¿En qué incide la sobrecarga de trabajo, en el personal que se designa en cada departamento?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio del clima laboral y el desarrollo organizacional en la empresa Agropecuaria IDROVO de la Ciudad de Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar el nivel del inadecuado clima laboral, a través de un estudio dentro de la empresa para establecer medidas que puedan aportar en el desarrollo organizacional del Comercial Agropecuaria IDROVO de la Ciudad de Milagro.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los efectos que generan la falta de capacitación, de acuerdo a las funciones que ejercen los empleados en la empresa.
- Reformular el nuevo plan de control, adoptando nuevas estrategias, para verificar el cumplimiento de las normas de trabajo establecidas en la institución.
- Analizar el modelo de infraestructura que posee la empresa, con relación a las instalaciones son las más adecuadas de la entidad.
- Investigar el plan de trabajo que tiene la institución, sobre las funciones que debe cumplir cada trabajador.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se justifica, porque en la actualidad existe una problemática dentro de las instituciones que ha impulsado a los empleados a exigir derechos a través de sus propios medios y en ciertos casos a ocasionar daño a la compañía contratante, esto se debe a que los dirigentes pasan por alto aspectos importantes que para los trabajadores son primordiales en el desarrollo de su trabajo diario, es por ello que se debe incitar al cambio de mentalidad y de estrategia empresarial, tomando en cuenta no solo el aspecto económico favorable para la empresa sino también los beneficios que ésta ofrece a los colaboradores, ya que el recurso humano es el motor fundamental de la organización y merece reconocimiento e incentivos que lo motiven a continuar trabajando y poniendo en práctica todas sus habilidades y destrezas a favor de la misma.

El adecuado clima laboral dentro de la empresa es una estrategia, que debe considerarse como una alternativa, que influye en el saber qué hacer, por parte de directivos de la institución, con el comportamiento de las personas, su manera de trabajar e integrarse en sus labores diarias, para el desarrollo organizacional de la empresa.

En empresas como Agropecuaria IDROVO tienen la necesidad de evaluar las posibles causas de su inestabilidad en el ámbito comercial, las cuales dan a conocer que los subordinados no tienen la debida capacitación para proporcionar información clara y precisa a los consumidores en este caso los agricultores, teniendo como consecuencia una atención deplorable y mala acogida en el mercado, no cumplen con las normas de trabajo establecidas por la alta gerencia, la infraestructura e instalaciones de la compañía no son las apropiadas, lo cual produce desorganización entre directivos y trabajadores aún más la incomodidad para los mismos, otra falencia que se identifica es la sobrecarga de trabajo para los diferentes cargos asignados, lo que ocasiona que no aporten de manera eficaz para el surgimiento de la entidad.

Se utilizará una técnica investigativa conocida con el nombre de encuesta, la cual consistirá en la elaboración de preguntas direccionadas a los objetivos de este plan, para establecer un adecuado funcionamiento dentro de la compañía, y optimar la

relación entre la Gerencia y subordinados, por cuanto se ha observado que las empresas necesitan tener un mejor clima laboral, para un excelente desempeño del personal que labora en la misma, así se obtendrán óptimos resultados para el desarrollo de la compañía y el incremento de sus ganancias.

Cuando se efectúa una apropiada planificación de los métodos que van a manejar dentro de la organización, para el mejoramiento y crecimiento de la misma, tendrá acertadas respuestas de su planteamiento para alcanzar los objetivos, esto sirve de gran apoyo para los directivos de la empresa, al momento de tomar decisiones sobre lo que es mejor para surgir especialmente en el mercado de los agricultores, de esta manera el personal estará preparado para atender y satisfacer las necesidades de los clientes con los productos que ofrecen.

El propósito de este proyecto es para obtener un mejor criterio acerca del ambiente laboral que se vive actualmente en las distintas empresas, debido a la insatisfacción que tienen los trabajadores al momento de realizar sus labores cotidianas y por ende los clientes por la pésima atención prestada. Cabe recalcar que este trabajo tiene como objetivo principal proporcionar información acertada y evidente acerca del clima laboral que influye mucho en el desarrollo laboral y organizacional de la empresa Agropecuaria IDROVO de la ciudad de Milagro.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Desde el año 1940, el síndrome de Burnout es conocido, prescrito y prevenido en ámbitos de trabajo, cada vez más generales e inespecíficos, llegando a encubrir situaciones, como el estrés laboral o el agotamiento severo. Aplicado en un comienzo solo a empleados del ámbito social y sanitario, se ha extendido en la actualidad, lo que se debe sin duda a una deficiente conceptualización y al interés de determinadas organizaciones.¹

La historia del clima organizacional tiene sus raíces, desde los años 60 los estudios para este tema empezaron a recalcar que era difícil encontrar principios universales para el adecuado manejo de las personas, aplicadas en todas en las situaciones, porque un método no puede funcionar de la misma manera para todo el personal que labora en la empresa, pero este enfoque estimulaba a los gerentes a que evalúen las diferencias que existen en los trabajadores y se preste una adecuada atención a las necesidades de los mismos, para así decidir qué acción se puede tomar para cada individuo, por cuanto se logre una mayor satisfacción laboral y productividad.

Las actividades laborales surgieron por encontrar nuevas fuentes de ingresos, para sustentar los gastos de cada familia, esto se dio a principios del año 1945, donde se

¹MARTÍNEZ, Anabella: El síndrome de Burnout, Evolución conceptual y estado actual de la cuestión, Dialnet, 2006

reorganiza la estructura laboral y a la vez se produjo el abuso salarial de los obreros, lo cual conllevó a enfrentamientos, agitaciones y luchas entre los altos cargos de las instituciones y sus empleados que provocó un alto índice de un pésimo clima laboral.²

Esta creencia se dio, dado a los estudios y análisis que realizó Hawthorne, en dónde cada vez que aumentaba la luz en una empresa, también daba lugar a la productividad de los trabajadores, mientras bajaba la intensidad de la luz y la productividad siguió subiendo, con esto se llevó a concluir que el personal se sentía satisfecho e importante, porque eran observados y que estaban detectando lo que necesitaban.

Sin duda alguna el buen clima laboral ayuda a la supervivencia dentro de una empresa u organización, que da como resultado un valioso grado de competitividad entre subordinados, los cuales luchan por mejorar en las labores que se les ha asignado para realizar.

Las relaciones humanas se basaban en la creencia, de que existe una conexión relevante entre las prácticas administrativas, el estado de ánimo de los individuos y la productividad. Los trabajadores al realizar sus labores se convertían en grupos de trabajo para obtener mejores resultados.

A pesar que, en la antigüedad la estructura empresarial española en su mayoría está compuesta por PYMES, por lo tanto, existe en la actualidad diferencias en la relación entre el ambiente laboral y satisfacción.

Los resultados muestran que son dos variables independientes entre sí, aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida de clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción. Por último, se discuten las implicaciones de los resultados y se sugieren algunas cuestiones a investigar.

Conociendo que el ambiente dentro del trabajo, es muy importante para el desarrollo de las empresas, y es la base del comportamiento de cada persona, lo cual depende el desempeño laboral, que se investigó en la empresa Agropecuaria IDROVO. Esto

²SILVA, Manuel: Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional, pág. 443

está afectando al personal, que se siente con una baja autoestima, desmotivación para el cumplimiento de sus tareas específicas de trabajo y también existe cambio de los empleados constantemente.

La falta de ideas innovadoras ha originado un inapropiado ambiente laboral, por cuanto esto afecta al incentivo de los trabajadores.

En la actualidad todas las organizaciones se ven enmarcadas en un contexto competitivo al cual hay que responder con una serie de estrategias orientadas a satisfacer de mejor manera las expectativas cada vez más marcadas y selectivas de los clientes.

Dentro de esta óptica la generación de valor agregado en los diferentes procesos productivos donde el factor humano es vital y necesario partir de la premisa; que el contar con un personal motivado devengará positivamente sus esfuerzos hacia la empresa traduciéndose en eficiencia y eficacia en los procesos que tiene la Institución.

Por eso se debe analizar la situación de los colaboradores que prestan sus servicios en la empresa realizando un diagnóstico del clima laboral que nos permita determinar la influencia ambiental en la motivación de los mismos.

Además en base a estos resultados se deben elaborar recomendaciones para el mejoramiento de lo que actualmente se vive dentro de la organización, para de este modo conseguir los objetivos propuestos.

Agropecuaria Idrovo inició sus actividades comerciales en el año de 1995 localizándose en las calles: 24 de Mayo 515 y Rocafuerte; de la ciudad de Milagro. La administración estaba a cargo del señor José Idrovo Palomino; éste comercial emprende su actividad ofreciendo el servicio de venta de químicos.

En el año 2000, el señor José Idrovo Palomino decide adoptar la venta de toda una gama venta de equipos agroforestales stihl y suministros, repuestos y servicio técnico, motosierras, desmalezadoras, podadora de altura, bomba de fumigar motor, picadora de pasto trapp, moledora de maíz, desgranadora de maíz. Agropecuaria Idrovo cuenta con todos los repuestos originales de las marcas: stihl y trapp; contamos con maquinaria agrícola trapp produce una amplia gama de productos:

cortadoras de césped a gasolina, cortadoras, trituradoras, trituradoras de pulverizadores orgánicos, trituradoras de maíz.

Los productos

Entre los principales productos tenemos los siguientes:

Ilustración 1 Implementos que ofrece Agropecuaria Idrovo

		
MOTOSIERRAS	SOPLADORES	CORTASETOS
		
MOTOPULVERIZADORAS	TRONZADORA	AHOYADORAS
		
PODADOR DE ALTURA	HIDROLAVADORAS	ORILLADORAS Y DESMALIZADORAS
		
	MOTOIMPLEMENTO	

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Ligeras y manejables

Motosierras de gasolina para el mantenimiento del jardín y de la finca.

Un jardín realmente cuidado es alegría para la vista de las personas. Para mantenerlo es necesario tener ayudantes diligentes. Las ligeras y manejables motosierras STIHL, disponibles en versión básica y confort (modelos C) son máquinas que convencen por sus múltiples detalles de equipamiento, su potencia y su larga vida útil. Características que facilitarán el trabajo y te permitirán disfrutar de tu hobby.

MS 170-D

Pequeña y respetuosa con el medio ambiente, con 1,2kW

Ilustración 2 MS 170-D



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Pequeña motosierra de gasolina con catalizador y respetuosa con el medioambiente. Especialmente recomendada para mantener los árboles, aclarar los bosques o cortar leña para la chimenea. Buena para talar árboles de hasta 30 cm de diámetro.

CUADRO 1 Precios MS 170-D

Artículo	Precio
MS 170-D, 35 R 3/8" PMM3	\$ 244,00
MS 170-D, 35 R 3/8" PM3	\$ 250,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MS 251 C-BE

Potente y compacta motosierra de gasolina de 2,2kW con tensado rápido de cadena (B) y ErgoStart (E)

Ilustración 3 MS Z 51 C- BE



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Potente y compacta motosierra de gasolina de 2,2kW con motor 2-MIX, tensado rápido de cadena y arranque ErgoStart. Un ahorro de hasta 20% en el consumo de combustible y bis hasta un 50% menos de emisiones de gases frente a motores de dos tiempos STIHL sin tecnología 2-MIX. Cómodo manejo. Ideal para un uso en fincas particulares.

CUADRO 2 Precios MS 251 C -BE

Artículo	Precio
MS 251 C-BE, long. de corte 40 cm	\$ 589,00
MS 251 C-BE, long. de corte 45 cm.	\$ 595,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Las motosierras STIHL son robustas. Con motosierras de esta categoría solucionarás tu trabajo de la forma más efectiva: construir con madera, cortar leña o mantener los árboles en forma, también Disponen de cuidados detalles que las convierten en las más potentes y resistentes de este rango de potencia, además son más prácticas y fiables. Para estar bien equipado ante cualquier trabajo.

MS 271

Versátil motosierra de gasolina de 2,6kW

Ilustración 4 MS 271



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Versátil y robusta motosierra de gasolina de 2,6kW con motor 2-MIX y filtro de aire de larga duración con separación previa. Sistema anti vibración profesional. Hasta un 20% menos de consumo de combustible y una reducción del 50% en emisiones

de gases contaminantes en comparación con motores convencionales STIHL sin tecnología 2-MIX. Cumple con la normativa de emisión de gases UE II. Muy práctica para agricultores, jardineros, obreros de la construcción y carpinteros.

CUADRO 3 PRECIOS MS 271

Artículo	Precio
MS 271, 40 R .325" RM	\$ 629,00
MS 271, 45 R .325" RM	\$ 635,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MS 391

Moderna, potente y polifacética motosierra de 3,3 kW

Ilustración 5 MS 391



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Potente motosierra de gasolina de 3,3 kW, de vibraciones reducidas, con un concepto de motor de bajo consumo y que cumple con la normativa de emisiones de gases EU II, y un sistema de filtro que alarga los intervalos de limpieza. Es robusta y una ayudante perfecta en tareas agrícolas, jardinería y bricolaje.

CUADRO 4 PRECIOS MS 391

Artículo	Precio
MS 391, 45 R 3/8" RM	\$ 769,00
MS 391, 50 R 3/8" RM	\$ 775,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Duraderas, resistentes y robustas

Motosierras de gasolina para trabajos forestales

Las motosierras STIHL con potencia de hasta 6,4 kW son indispensables para trabajos forestales. Robustas, fáciles de usar y sin un gramo más de peso, se convierten en la máquina ideal para trabajos profesionales de aclarado y tala. Desarrolladas específicamente para el trabajo duro, convencen por su fuerza y su comodidad. Te ofrecemos motosierras en versión Confort (C) equipadas con tensado rápido de cadena (B).

MS 201

Ligera motosierra de gasolina con 1,8Kw

Ilustración 6 MS 201



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Agradable y ligera motosierra de gasolina con 1,8kW. Gracias a su diseño compacto es fácil de manejar. Muy precisa y ágil en el corte. Está equipada con un potente motor 2-MIX con barrido de gases por aire. Hasta un 20% menos de consumo de combustible y una reducción del 50% en emisiones de gases contaminantes en comparación con motores convencionales STIHL sin tecnología 2-MIX. Especialmente indicada para aprovechamientos forestales.

CUADRO 5 PRECIOS MS 201

Artículo	Precio
MS 201, espada de 35 cm	\$ 729,00
MS 201, espada de 40 cm	\$ 734,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MS 880

Tope de gama con 6,4W

Ilustración 7 MS 880



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Nuestro modelo más potente para trabajos extremos. Excelente relación peso/potencia. Una técnica óptima para trabajos en madera dura.

CUADRO 6 PRECIOS MS 880

Artículo	Precio
MS 880, Tope de gama 63 Duro Rapid Micro	\$ 1.589,00
MS 880, Tope de gama 63 cm Rollo Super RM	\$ 1.599,00
MS 880, Tope de gama 75 Duro Rapid Micro	\$ 1.609,00
MS 880, Tope de gama 90 cm Duro Rapid Micro	\$ 1.619,00
MS 880, Tope de gama 105 cm Duro Rapid Micro	\$ 1.649,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Motosierras de poda

Las motosierras STIHL son la mejor elección para la poda de árboles. Son ligeras y potentes y junto con el equipo de corte STIHL, consiguen un excelente rendimiento y un corte muy limpio para beneficio del agricultor.

MS 150 TC-E

Motosierra de poda de 1,0kW extremadamente ligera

Ilustración 8 MS 150 TC - E



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Esta nueva motosierra, la más ligera del mercado, ha sido desarrollada para profesionales de la poda y tiene una potencia de 1,0kW.

Su estrecha cadena destaca por su rendimiento y limpieza de corte.

Es muy sencilla de guiar gracias al sistema anti vibración profesional.

El consumo de combustible es un 20% inferior y las emisiones de gases contaminantes han disminuido un 70% en comparación con motores de dos tiempos STIHL de la misma potencia sin tecnología 2-MIX.

Es una motosierra ideal para cortar y podar árboles frutales. Las motosierras de poda han sido especialmente desarrolladas para el trabajo en altura y deben ser utilizadas únicamente por personas con la formación correspondiente, para evitar posibles daños en el futuro.

Es más seguro manejar la herramienta de una manera adecuada, porque hay que evitar daños graves.

CUADRO 7 PRECIOS MS 150 TC-E

Artículo	Precio
MS 150 TC-E, PM3. Long. de corte 25cm	\$ 449,00
MS 150 TC-E, PM3. Long. de corte 30cm	\$ 453,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MS 201 T

Potente motosierra de poda con 1,8 KW para profesionales

Ilustración 9 MS 2201 T



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Potente motosierra de poda de gasolina.

Precisión en el manejo y el corte.

Ligera y con excelentes prestaciones para el profesional de la poda. Hasta un 20% menos de consumo de combustible y una reducción del 50% en emisiones de gases contaminantes en comparación con motores convencionales STIHL sin tecnología 2-MIX. Las motosierras de poda se desarrollan especialmente para el trabajo en altura y deben ser utilizadas únicamente por personas con la formación correspondiente.

CUADRO 8 PRECIOS MS 201 T

Artículo	Precio
MS 201 T, longitud de corte 30 cm	\$ 699,00
MS 201 T, longitud de corte 35 cm	\$ 704,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MS 192 T

Muy ligera. Para el mantenimiento de árboles

Ilustración 10 MS 192 T



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

La motosierra de poda más ligera de STIHL. Con espada E-Light (ligera).

Guía exacta. Arranque sin tirones gracias al encendido por microprocesador.

Óptima ergonomía. Sólo se puede utilizar con las cadenas de vibraciones reducidas Picco Micro Mini 3, Picco Micro 3 así como 1/4" Rapid Micro con espada Carving.

Debe ser manejada por personal responsable que desempeñe dicha labor de manera eficiente, para así tener mejores resultados y obtener mejores beneficios de dicha máquina.

CUADRO 9 PRECIOS MS 192 T

Artículo	Precio
MS 192 T, Mantenimiento de árboles 30 cm PMM3	399,00
MS 192 T, Mantenimiento de árboles 35 cm PMM3	404,00
MS 192 T, Mantenimiento de árboles 30 cm PM3	406,00
MS 192 T, Mantenimiento de árboles 35 cm PM3	411,00
MS 192 T, Carving, 30 cm RM, para talla y cirugía	489,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MS 460-R

Potente herramienta para salvamento

Ilustración 11 MS 460-R



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Motosierra especial para trabajos de salvamento y lucha contra el fuego. Motor de gran rendimiento, incluso a un régimen medio de revoluciones. Equipada con la cadena especial Rapid Duro R con soldadura de metal duro.

CUADRO 10 PRECIOS MS 460-R

Artículo	Precio
MS 460-R, Motosierra de salvamento RDR	\$ 1.659,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Motosierras de acumulador

La tecnología de acumulador de 36 V también aplicada a las motosierras. STIHL presenta estas potentes máquinas de acumulador STIHL, ideales para trabajar en zonas sensibles al ruido como jardines, colegios, etc. Las máquinas de acumulador combinan la tecnología más innovadora de los acumuladores, con la tecnología de primera de nuestras máquinas.

MSA 160 C-BQ (sin acumulador ni cargador)

Innovadora motosierra de acumulador

Ilustración 12 MS 160 C-BQ



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

La primera motosierra de acumulador de STIHL llega con un rendimiento de corte de primera clase. Una potente máquina de 36 V que cumple con las más altas expectativas en rendimiento y comodidad de trabajo, y es la herramienta ideal para cortar leña, para tareas de mantenimiento de zonas verdes, horticultura y para cortar

en espacios reducidos. Equipada de serie con la nueva cadena Picco Micro (PM3) de 1/4" con vibraciones y rebotes reducidos, desarrollada especialmente para motosierras más ligeras y compactas, y con una nueva espada para cortar ramas y árboles con un diámetro de hasta 20 cm.

CUADRO 11 PRECIOS MS 160 C-BQ

Artículo	Precio
MSA 160 C-BQ, 30 cm, sin acumulador/cargador	\$ 349,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MSA 200 C-BQ con AP 180 y cargador AL 300

Potente motosierra de acumulador (incl. acumulador y cargador)

Ilustración 13 MS 200 C-BQ



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

La motosierra MSA 200 C-BQ es el nuevo exponente de las motosierras de acumulador. Gracias a las revoluciones del motor, más altas, y a un aumentado par motor, la nueva MSA 200 C-BQ supera en rendimiento de corte a su hermana pequeña (MSA 160 C-BQ) en un 30%. Viene de serie con la cadena 1/4" PM3, de nivel sonoro y de vibraciones muy reducidas, y espada de 35 cm de longitud. Los

potentes acumuladores de 36 V son el complemento ideal de la máquina para trabajos en horticultura y el cuidado de la finca, para cortar leña y trabajos de bricolaje en lugares cerrados.

CUADRO 12 PRECIOS MS 200 C-BQ

Artículo	Precio
MSA 200 C-BQ con AP 180 y cargador AL 300	\$ 719,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Motosierras eléctricas

Potentes y silenciosas

Los usuarios que desean trabajar con su motosierra en lugares sensibles al ruido, ofrecemos las motosierras eléctricas STIHL. Silenciosas, potentes y sin emisiones, son especialmente adecuadas para trabajos en el interior. Todas las motosierras eléctricas STIHL están equipadas con el freno de inercia QuickStop Super (Q).

MSE 140 C-Q

Muy ligera y manejable

Ilustración 14 MSE 140 C-Q



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Motosierra eléctrica STIHL muy ligera y manejable, adecuada para bricolaje y cortar leña.

CUADRO 13 PRECIOS MSE 140C-Q

Artículo	Precio
MSE 140 C-Q, Longitud de corte 35 cm, PMM3	\$ 225,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

MSE 220 C-Q

Motosierra eléctrica con 2,2Kw

Ilustración 15 MS 220 C-Q



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Potente motosierra eléctrica para trabajos profesionales. Óptima tecnología con freno de inercia electrodinámico y control electrónico de las funciones del motor.

CUADRO 14 PRECIOS MSE 220 C-Q

Artículo	Precio
MSE 220 C-Q, Motosierra eléctrica 45 cm RM	\$ 579,00
MSE 220 C-Q, Motosierra eléctrica 50 cm RM	\$ 585,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

STIHL podadoras de altura

Llegan hasta lo más alto

Cuando hay que trabajar en lo alto de los árboles, las podadoras de altura STIHL demuestran todo su poder. Con estas máquinas trabajará hasta en lo más alto del árbol, con toda comodidad y desde el suelo, ya que pueden cortar ramas de hasta aprox. 5 m de altura (dependiendo del modelo). Nuestra podadora de altura eléctrica HTE 60 es ideal para trabajar cerca de viviendas y en zonas sensibles al ruido.

HT 100

Potente podadora de altura

Ilustración 16 HT 100



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Con la podadora de altura STIHL HT 100 puede podar ramas hasta una altura de 3,2m. Equipada con motor STIHL 4-MIX.

CUADRO 15 PRECIOS HT 100

Artículo	Precio
HT 100, Potente podadora de altura, 3/8" PMMC3	\$ 569,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

HTE 60

Podadora de altura para el trabajo en zonas sensibles al ruido.

Ilustración 17 HTE 60



Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

Especialmente adecuada para trabajar en zonas sensibles al ruido. Permite cortar ramas hasta 3,2 m desde el suelo. Alto par motor para cortar ramas más gruesas.

CUADRO 16 PRECIOS HTE 60

Artículo	Precio
HTE 60, PMM3, Long. Corte 30 cm	\$ 349,00

Fuente: Página Web de Agropecuaria Idrovo

El señor José Idrovo Palomino es quién efectúa las actividades de negocios con los clientes y proveedores dentro y fuera de la ciudad, es por eso que la administración queda a cargo la Srta. Anita del Rocío Jaramillo.

En la Institución trabajan 6 personas quiénes se han mantenido por más de 8 años los mismos que conocen el movimiento y el desarrollo de las operaciones perfectamente. En el mes de Marzo del 2008, se logró abrir una página web en la se realizan las ventas vía online.

Ilustración 18 Organigrama Estructural



Actualmente se manejan las siguientes áreas:

- ✓ Gerencia General
- ✓ Administración
- ✓ Contador
- ✓ Ventas
- ✓ Taller
- ✓ Chofer-Despachador

Gerencia General

Nombre: José Idrovo Palomino

Cargo: Gerente General

El gerente general de la empresa Agropecuaria Idrovo actúa como representante legal de la misma. Es responsable de la planeación, dirección y control de las operaciones y el desempeño de la organización.

Administración

Nombre: Anita del Rocío Jaramillo

Cargo: Administración 2

El área administrativa, está a cargo de la coordinación de tareas asignadas directamente por la gerencia financiera y/u operativa, así de la supervisión y coordinación de las actividades de las demás áreas.

Ventas

Nombre: Freddy Campos Duarte

Cargo: Vendedores 10

El área de ventas, tiene como función comunicar a los clientes sobre las promociones existentes, así como dar a conocer los nuevos productos y los servicios adicionales.

Asimismo, se encarga de la descarga de pedidos en el sistema, emisión de factura y la entrega de la mercadería al cliente.

Bodega

Nombre: Wilson Medina Barzola

Cargo: Jefe de bodega 5

El área de bodega tiene como responsabilidad custodiar y salvaguardar la mercadería de la empresa Agropecuaria Idrovo. Entre sus principales actividades se encuentra la toma física de inventario periódico y la determinación de pedidos al proveedor. El pedido que se realiza al proveedor es revisado y autorizado por la gerencia.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

De acuerdo a la revisión de documentaciones que se encontraron de años anteriores sobre el problema planteado, no se ha identificado una referencia que contenga las mismas características o situaciones acontecidas en Agropecuaria Idrovo.

No obstante, para establecer una base que oriente las siguientes fases del proceso investigativo se hallaron los siguientes temas, que se ajustan a nuestra indagación:

Símil (citado por Casas Cárdenas y Echeverría Barrera, 1999), realizó un estudio de los factores de trabajo que inciden en la satisfacción laboral. En dicho estudio se planteó como objetivo el abordaje de los factores del trabajo a través de la teoría de Frederick Herzberg y sobre los factores higiénicos y motivadores, con el fin de obtener las actitudes de los empleados hacia esos factores. El estudio realizado fue dirigido a 100 empleados de diferentes departamentos de una compañía de seguros, seleccionados al azar. Los resultados en general indicaron que la mayoría de los sujetos presentan actitudes positivas hacia los diferentes factores del trabajo por lo que se pudo inferir que existe satisfacción hacia los factores antes mencionados y se sienten satisfechos con su trabajo.³

Para los autores de este proyecto es importante la aportación de este análisis realizado, porque ayuda a verificar que existe satisfacción laboral, cuando se trabaja en un ambiente cómodo y confortable, pero también se hace énfasis en el aporte de cada individuo y su estado emocional, porque es a través de ellos que la empresa puede prosperar y generar año tras año mayores utilidades, por lo tanto es bueno que exista la cordialidad y amabilidad necesaria entre empleador y trabajador y así

³ ALVAREZ, Shirley: La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología.

sacar el mejor provecho posible para que la institución tenga una mayor acogida en el mercado.

Otro estudio, el Hosftede (citado por Hunt, 1993) reflejó la influencia de la cultura social en las organizaciones. El eje central de este estudio fue la comparación entre organizaciones norteamericanas y japonesas, concluyendo que ciertos elementos culturales como el individualismo y el consenso eran rasgos característicos de cada cultura. Esto permitió establecer un nuevo concepto, Cultura Organizacional, constituyéndose éste en el factor clave del éxito para las organizaciones.⁴

Luego de analizar esta cita se llegó a la siguiente conclusión, que adoptando técnicas para el buen ambiente de trabajo, se puede mejorar el rendimiento de los empleados, esto permite desarrollar de una manera eficaz su trabajo y así poder cumplir las metas propuestas, aportando cada día con ideas innovadoras las cuales den solución a los problemas que se puedan ocasionar en el futuro, es bueno considerar las opiniones de todo el personal y trabajar en equipo, dejando a un lado en individualismo, de esta modo conseguir que todo el personal hace parte de la institución se sienta satisfecho y a gusto con las labores que desempeña en el día.

Según el estudio realizado por: Sharon Lizbeth Jiménez Enríquez e Ysis Narcisa Granados Intriago, obtuvieron como conclusión que el clima laboral es clave para el éxito de toda empresa porque determina las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores, es por ello que las empresas e instituciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, este análisis nos permitió saber cómo poder adoptar medidas de necesarias, para el mejor desempeño de los empleados y conocer cómo funcionan las diferentes relaciones que se establecen entre subordinados y sus jefes.⁵

⁴ Elaboración y diseño en formato pdf, por la Oficina General de Sistemas de Bibliotecas y Biblioteca Central.

⁵ JMÉNEZ, Sharon, GRANADOS, : Implementación de un Programa de Mejoramiento del Clima Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Milagro, pág.109

Los autores después de examinar esta implementación, llegaron a la conclusión que este tema es muy importante para la empresa, porque se logró determinar que los subordinados no se sienten a gusto desarrollando todas sus labores de trabajo, porque no existe un adecuado ambiente laboral, por lo tanto no pueden aportar con un rendimiento beneficioso para la compañía, como las ventas y la planificación, también afectan la buena marcha de las actividades y el bienestar del personal en todos los niveles, para poder sostenerse exitosamente en el mercado, alcanzando los estándares de calidad que se exigen en la actualidad, las empresas necesitan líneas de acción que orienten el comportamiento de los individuos en coherencia con los objetivos institucionales.

Mediante este trabajo de investigación realizado por: Brenda María Moreira Flores y María del Carmen Vicuña Andrade y por medio de los resultados obtenidos acerca de los factores que determinan el inadecuado clima organizacional en la Universidad Estatal de Milagro, concluyen que:

- Se mejoró las relaciones públicas entre jefes departamentales, empleados y trabajadores del área administrativa de la UNEMI, mediante charlas en las que participó una persona experta.
- Se logró que el departamento de Recursos Humanos realice una campaña a través de banners para mejorar las relaciones interpersonales.
- Se elaboraron instrumentos de investigación, los cuales sirvieron para detectar las causas por las que no existe un clima laboral adecuado.
- Se diseñaron dípticos los cuales sirvieron para concientizar a las personas sobre las relaciones laborales dentro del área administrativa de la UNEMI.
- Se logró posicionar en la mente de jefes departamentales la importancia de las Relaciones Humanas.⁶

De acuerdo con este análisis se puede observar que tiene un aporte importantísimo tanto para la sociedad, como para la Universidad Estatal de Milagro porque se destaca que el buen clima laboral, facilita las relaciones de los trabajadores, dando lugar el crecimiento de toda compañía, mejorando la atención que brindan las mismas, aunque se debe adoptar ciertas medidas de control como son las

⁶ MOREIRA, Brenda, VICUÑA, María del Carmen: Estudio del Clima Laboral en el Área Administrativa de la UNEMI y Propuesta de mejora, pág. 94

siguientes: realizar charlas por personal experto que pueda satisfacer cualquier duda que tengan cada individuo que está siendo capacitado, promover el incentivo y el espíritu innovador para que desarrollen de mejor manera sus actividades cotidianas, las mismas que se no se considerarían tediosas para ellos.

Esto mejoraría la integración que debe haber entre todos los que laboran en la empresa, así se podría organizar campañas para que se brinde un buen trato por parte de los Directivos para el personal operativo.

Según el estudio realizado por: Marjorie Verónica García Cedeño llega a la siguiente conclusión:

La empresa HG Motors gracias al esfuerzo y dedicación de sus dueños, ha logrado reconocimiento en la ciudad de Yaguachi, lo que le ha ayudado a mantener sus clientes.

Con el transcurrir de los años la tecnología se vuelve parte fundamental de un negocio, y en esta empresa la carencia de ello, ha provocado muchos inconvenientes, principalmente en el área Administrativa, Contable y de Inventario.

Debido a la falta de manuales de funciones y procedimientos que guíen a los empleados, estos se han vuelto poco responsables, no se encuentran comprometidos con los objetivos de la empresa, y nadie responde por nada.

Como consecuencia del desorden en el almacenamiento de la mercadería, esto puede provocar pérdidas para la empresa, debido a que la mercadería se perdería, la dejan en mal estado, entre otras situaciones.⁷

La realización de este proyecto es muy buena, pues se puede apreciar que aporta mucho a la empresa como a la comunidad, para saber qué hacer, dentro de las organizaciones para el surgimiento de la misma y mejor rentabilidad de la empresa que se considera de tan alto prestigio, teniendo en cuenta que es mejor tener un

⁷GARCÍA, Marjorie: Implementación de una estructura organizacional en la microempresa "HG MOTORS", pág. 121

personal capacitado no solo con el avance de la tecnología, sino también con las buenas costumbres y estrategias del buen vivir en el ámbito laboral y cotidiano.

Según el análisis de María Cristina Lluay Ushca y Manuel Gonzalo Vargas Sánchez luego de realizada la investigación se puede concluir que: La comunicación entre empleados logra una participación efectiva en las labores llevando a optimizar las tareas y mejorando la productividad
Para lograr una convivencia adecuada tanto en lo laboral como familiar es necesario el buen uso de relaciones humanas.

El coaching ayuda a las organizaciones en cualquier momento de su vida empresarial, pues no es necesario aplicar estrategias solo en el instante del declive, sino para mejorar una empresa exitosa o para descubrir mayores destrezas y habilidades de los empleados

El éxito de las estrategias de Coaching viene marcado por el grado de transparencia de la comunicación de los objetivos y los resultados, por la calidad del apoyo de la dirección y por la implicación y el compromiso de las personas que intervienen

El éxito de una empresa se puede plasmar mediante la siguiente ecuación

Metas+ Estrategia+ Acción= Éxito.⁸

Luego de revisar este proyecto se concluye que todas las empresas necesitan aplicar nuevas estrategias para el apropiado funcionamiento de las mismas, el ambiente de trabajo en el que se ven inmersas las personas por la necesidad de conseguir sustento para el buen vivir, debe ser el adecuado para que puedan aportar de manera eficiente en el desarrollo de sus tareas, recalando que las mismas deben ser específicas, para que no exista la sobrecarga de trabajo.

2.1.3 Fundamentación

Fundamentación Científica

⁸LLUAY, María Cristina, VARGAS, Manuel: Implementación de estrategias de Coaching en la granja avícola Matilde Esther para mejorar su clima organizacional y la calidad

Para fortalecer el estudio se realizaron consultas teóricas en documentación de libros y el internet que admitan conocer mucho más acerca de técnicas administrativas – operativas comprobadas que colaboren con pautas y posibles soluciones al problema presentado.

La información de mayor relevancia para el desarrollo del tema tenemos:

Los comportamientos poco éticos en el lugar de trabajo, ya sea por parte de los directivos o los empleados, son perjudiciales para el ambiente laboral. Los directivos deben mantener la ética en todo momento, pero la triste realidad indica que a menudo señalan a sus subordinados para justificar sus malos comportamientos. Los empleados, por otro lado, pueden sentirse autorizados a escatimar esfuerzos o esquivar asuntos importantes si se sienten presionados en su desempeño y, de este modo, justifican su comportamiento poco ético.

CLIMA LABORAL.- Es 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 máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

El clima organizacional, refleja el ambiente que rodea a los empleados, es el conjunto de características del ambiente interno laboral percibidas directa o indirectamente por los empleados de la empresa que es un factor que influye en la conducta de los trabajadores.

Clima Organizacional mediante el análisis de su surgimiento y la comparación de las definiciones encontradas en diversas fuentes bibliográficas.

Se detallan los beneficios del Clima organizacional favorable así como los perjuicios que pueden ocasionar sus efectos negativos en el desempeño de las organizaciones.

Además se profundiza en dimensiones de importancia para el Clima Organizacional, como la satisfacción del personal.

Hasta hace unos años, solo eran las grandes empresas las que entendían la sinergia entre un buen ambiente de trabajo y la productividad que se puede obtener dentro de ella.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL.- Es el conjunto de acciones organizacionales que se realizan para modificar, usualmente aspectos culturales o de comportamiento organizacional de la Empresa Agropecuaria. Se concibe el desarrollo organizacional como un esfuerzo incesante que realiza la gerencia y los trabajadores para el desarrollo de la Industria.

Factores contribuyentes externos: Los nuevos enfoques empresariales sobre la cultura organizacional que remarcan cada vez más el importante factor de apalancamiento que desempeña la cultura en los negocios. Así hablamos por ejemplo de una cultura exportadora, una cultura emprendedora, una cultura de negocios, una cultura de la empleabilidad, etc. Cultura y clima resultan según los especialistas, tales como la consultora P.A, & Partners totalmente asociados. La cultura precede al clima y actúa como su base o fundamento. Por lo tanto la cultura es el factor permanente de la que el clima se deriva, pero mientras la cultura es más constante, el clima es más variable. Los factores internos o externos que actúan sobre él lo pueden hacer variar en cualquier momento.

Factores contribuyentes de proceso: La asociación que se viene efectuando en la gestión moderna entre la productividad del recurso humano y el clima laboral. El clima se constituye cada vez más en un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Por lo tanto evaluando el clima laboral lo que se está haciendo es determinar qué tipo de dificultades existen en una organización a nivel de recursos humanos y organizacionales, internos o externos, que actúan facilitando o dificultando los procesos que conducirán a la productividad de los trabajadores y de todo el sistema organizacional.

Esta realidad por tanto nos conduce a la necesidad de evaluar permanentemente a través del Recurso Humano como está la gestión de la organización. Los estudios de clima se convierten entonces en una de las herramientas más completas y poderosas que nos permiten evaluar y medir como están actuando ciertos factores de ingreso o insumos sobre el clima,

que actuará como un factor mediador por estar ubicado en el centro, entre el insumo y el producto resultante, específicamente según los especialistas, en la percepción del mismo trabajador y que va a permitir el factor o efecto resultante: la productividad individual y organizacional.

El concepto de clima laboral es por lo tanto muy complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sinnúmero de componentes, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias. Esta situación contribuye a que los estudios del clima organizacional se tornen cada vez más relevantes y necesarios. Ante este panorama y para contribuir a los propósitos del presente trabajo, resulta pertinente formularnos las preguntas que se plantean los metodólogos cada vez que quieren probar la viabilidad de cualquier estudio investigativo⁹

Para los autores de este proyecto investigativo luego de examinar este criterio llegaron a la determinación que el ambiente laboral en su estudio es muy relevante y necesario por lo tanto es complejo como dinámico a la vez, porque se compone de factores internos los que se desarrollan dentro de la empresa y externos fuera de la misma, los sucesos que se amplíen en el ámbito personal de cada individuo no deben incorporarlos en el trabajo, porque esto acarrea conflictos, los cuales son difíciles de manejar, por tal motivo es considerable examinar el comportamiento de cada trabajador y detectar todo lo que le acontece, para de cierta forma poder manejar todo lo que le sucede, porque es importante poder contribuir con ellos, ya que los mismos también cooperan para que la institución tenga mejores resultados.

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el

clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración¹⁰

En síntesis el clima laboral es la percepción de un grupo de individuos que constituyen parte de una compañía y se constituye diferentes interacciones en un contexto laboral, pero si el efecto es satisfactorio se logrará tener personal comprometido con la organización haciendo que la compañía consiga sus objetivos y se convierta en un líder en el mercado y con capacidad de retribuir los esfuerzos de sus colaboradores.

Según: Litwin y Stinger (1978), el clima organizacional comprendía nueve componentes: la estructura, la responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo del conflicto, y la identificación con la organización. La consultora Hay Group, sede Venezuela, ha identificado seis dimensiones críticas de clima que son medidos a través de un instrumento especialmente construido para el efecto denominado ECO (Estudio de Clima Organizacional):

- Claridad: todos en la organización saben lo que se espera de él /ella
 - Estándares: se establecen objetivos retadores, pero alcanzables
 - Responsabilidad: los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos
 - Flexibilidad: no hay reglas, ni políticas, ni procedimientos innecesarios
 - Reconocimiento: los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño
 - Espíritu de equipo: la gente está orgullosa de pertenecer a la organización
- Según esta consultora cuando los empleados obtienen un alto puntaje en estas dimensiones, están diciendo que se sienten motivados por su lugar de trabajo; es un lugar placentero y productivo para estar; dan lo mejor de sí mismos y se sienten confiados de que serán reconocidos por su contribución.

¹⁰ CHIAVENATO Idalberto: Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones, octava edición, 2007.

Cuando obtienen un bajo puntaje en estas dimensiones, están diciendo totalmente lo contrario y la organización corre el riesgo de ver esto convertido en una baja en la moral, la interpretación y las ganancias.¹¹

Se consideró de gran aporte este estudio, porque con el desarrollo tecnológico que hay hoy en día, el estudio del ambiente organizacional y las relaciones entre jefes y subordinados es relevante, porque aporta a la compañía con estrategias que se pueden adoptar para el buen vivir diario y mejorar la atención para los clientes, la responsabilidad de trabajo que tiene cada empleado, los incentivos que deben tener, las capacitaciones que se les debe dar, para el progreso de la empresa, por tanto señalar que los objetivos propuestos deben ser medibles y alcanzables trabajando en equipo y que el líder este pendiente de los avances que tienen.

Para la Consultora Gestar las variables a medir serían las doce siguientes: Claridad Organizacional, Respaldo organizacional, progreso y desarrollo, comunicación, remuneraciones, cooperación entre unidades, beneficios, liderazgo, ambiente físico y seguridad, organización del trabajo, identificación con la empresa y participación.

La teoría de Clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima.

Variables Causales.- definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

Variables Intermedias.- este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan

¹¹ GARCÍA, María: Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de la Universidad de Guanajuato

gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

VARIABLES FINALES.- estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.¹²

Después de revisar las pautas para la realización de clima organizacional se determinó que el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores es esencial dentro de las empresas medir las capacidades de cada trabajador para ejecutar sus actividades cotidianas, así como las nuevas estrategias que se adopten para el desarrollo de la compañía.

Fundamentación Psicológica.

La actividad se ha definido como una forma específica humana de la relación activa hacia el mundo próximo, cuyo contenido es su cambio e innovación racional. La actividad práctica por su parte elige la actividad material apropiada a fines, es decir, una esencial relación sujeto-objeto donde lo correcto y lo material se convierten recíprocamente.

El objeto es parte del mundo que el hombre humaniza, que se integra a su realidad mediante la práctica social. En este sentido el hombre conoce el mundo en la medida que lo incorpora a su actividad. El sujeto, por otra parte, como categoría filosófica, designa al hombre socio-históricamente determinado y portador de la práctica social.

Según el psicólogo Luis Alberto Ibarra Velásquez el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional

¹²MAISCH, Elena: Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional

permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.¹³

Se puede observar que este análisis es de gran aporte al proyecto investigativo, para lo cual se identifica la diferencia que existe entre las reacciones tanto objetivas, como subjetivas de cada persona, que es preferible que se trabaje en un entorno adecuado, con un buen compañerismo y liderazgo, equidad entre la asignación de tareas, lo cual permite que los individuos se sientan mejor para desarrollar su trabajo y así obtener óptimos resultados para la empresa. Se acota que en cuanto a este tema se refiere, es mejor adoptar estrategias realizables y alcanzables para poder cumplirlas y surgir como institución.

Según Sonia Palma (2004): El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Es una percepción que tienen los trabajadores porque se observan diferencias significativas con respecto a los Beneficios Laborales y/o remunerativos, es decir, tanto obreros como empleados se muestran insatisfechos con respecto al incentivo económico, pero en mayor proporción son los empleados los que experimentan una mayor insatisfacción laboral, pero también es importante apreciar que puede estar influido a que de acuerdo a una escala que elabora el Ministerio de trabajo los sueldos de la empresa textil no son competitivos en el mercado a comparación de el de los

¹³ IBARRA, Luis: Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de la Universidad de Guanajuato

obreros los cuales están dentro del promedio, lo cual puede generar insatisfacción en los empleados a la hora de compararse en otros ambientes laborales del mismo rubro.

Como se puede ver, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades, impresiones, y entre otros. También podríamos añadir que el clima laboral es la "personalidad" de ésta, porque se conforma a partir de una configuración de características de la misma.

A través del análisis realizado se pueden llegar a variadas conclusiones, como ya se había mencionado anteriormente, se hace hincapié a que el clima laboral en la empresa Comercial Mexicana Mega Jiutepec es satisfactorio para sus trabajadores. Variadas son las aportaciones que se tienen a través de esta investigación.

Como aportaciones para la empresa podríamos mencionar, que gracias a este estudio se puede saber cuál es la dinámica laboral dentro de la empresa, los jefes de las áreas de RH y Gerencia pueden tomar datos de esta investigación para hacer intervenciones en la empresa, tratando de mejorar los aspectos que salieron negativos. Así mismo de tratar de que dentro de la Empresa se siga dando una satisfacción Laboral y como consecuente un buen Clima Laboral.

Esta investigación puede servir como comparación con otras tiendas de la misma línea. Permitirá comparar el Clima de trabajo y la satisfacción que tienen los trabajadores en le Misma empresa pero en diferentes sucursales.

Se espera que esta investigación sirva de guía para seguir mejorando el ambiente del personal, como se había mencionado anteriormente el trabajador es el eslabón principal para que una empresa sea exitosa.

Las aportaciones a la psicología laboral que se pueden generar a través de esta investigación son que, principalmente se puede saber cuál es la satisfacción de una persona que labora en un empresa Comercializadora Comercial Mexicana, permite además tener indicios para otras investigaciones

a futuro dentro de la misma empresa (Mega Jiutepec) o hacia las dependientes de esta o dentro de la misma línea de tiendas comerciales.

En cuanto a las personas que laboran dentro de la tienda, al devolverles los resultados de la investigación, se puede generar un tipo de motivación, reconocimiento y hasta agradecimiento por su desempeño dentro de su departamento y por la aportación que le dan a la empresa.

Si existe un mal clima laboral desde los altos mandos como gerencia o recursos humanos.¹⁴

En base a esta indagación se puede determinar que los factores que influyen para que exista un apropiado clima laboral dentro de una institución son los siguientes: comunicación entre jefes y subordinados, los tipos de supervisión que se les imponga a los empleados debe ser participativa y no autoritaria, las remuneraciones que perciban cada uno de ellos debe ser en base al desempeño que tengan y siempre debe prevalecer el talento humano, porque es aquel quien permite realizar con normalidad cada una de sus actividades, el sistema de incentivo debe ser interactuando cada día más para que se sientan a gusto con lo que desempeñan.

¹⁴Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora

Fundamentación Sociológica

Las contribuciones que los sociólogos han hecho al comportamiento organizacional han sido a través de su estudio del comportamiento de los grupos en las organizaciones, particularmente en las formales y complejas. Algunos de estos conocimientos contribuidos al comportamiento organizacional son sobre la dinámica de grupos, diseño de equipos de trabajo, cultura organizacional, teoría y estructura de las organizaciones formales, tecnología organizacional, comunicaciones, poder y conflictos.

Luhmann (1984); se puede exponer sobre la relación de teorías y clima organizacional. El Desarrollo Organizacional ha encontrado en la Teoría de Sistemas una importante fuente de recursos teóricos, entendiéndose las organizaciones como un sistema organizacional que se caracteriza por: a) establecer condiciones que deben cumplir quienes deseen ingresar a ellas; b) poner condiciones que deben ser satisfechas por todos los miembros, mientras permanezcan en ellas.¹⁵

La cita muestra un gran aporte, para la comunidad y empresarios, porque muestra las condiciones que se deben cumplir y establecer dentro de una institución que está legalmente constituida, la cual debe seguir surgiendo y proyectando planes de superación a futuro, poniendo en práctica todas las estrategias posibles que aporten al mejoramiento de la entidad.

Se debe tener en cuenta que en la actualidad muchas empresas quiebran por la mala administración que se da por parte de los Directivos pero esto a su vez influye mucho a todo el personal operativo, porque son los que realizan los trabajos más pesados en el diario vivir de la empresa, por tanto debe existir una excelente relación entre jefes y subordinados.

¹⁵GARCÍA, José: La filosofía del sujeto y la sociología del conocimiento en las teorías de Jürgen Habermas y Niklas Luhmann

2.2 MARCO LEGAL

CÓDIGO DE TRABAJO TÍTULO PREELIMINAR DISPOCIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.- Ámbitos de este Código.- Los preceptos de este código regulan a relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diferentes modalidades y condiciones de trabajo.¹⁶

Las normas relativas de trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales, ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refiere.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en forma y con las limitaciones prescritas en la constitución y en las leyes tributarias que impone el SRI.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social.- Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

1. La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.

3. El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.

4. Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral.

¹⁶ <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/C%C3%B3digo-de-Trabajo.pdf>

- 5.** Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
- 6.** En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.
- 7.** La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.
- 8.** Los trabajadores participarán en las utilidades líquidas de las empresas, de conformidad con la ley.
- 9.** Se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme a la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
- 10.** Se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro, de conformidad con la ley.

Se prohíbe la paralización, a cualquier título, de los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado; procesamiento, transporte y distribución de combustibles; transportación pública, telecomunicaciones. La ley establecerá las sanciones pertinentes.

- 12.** Se garantizará especialmente la contratación colectiva; en consecuencia, el pacto colectivo legalmente celebrado no podrá ser modificado, desconocido o menoscabado en forma unilateral.
- 13.** Los conflictos colectivos de trabajo serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje, integrados por los empleadores y trabajadores, presididos por un funcionario del trabajo. Estos tribunales serán los únicos competentes para la calificación, tramitación y resolución de los conflictos.

14. Para el pago de las indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entenderá como remuneración todo lo que éste perciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera, decimocuarta, decimoquinta y decimosexta remuneraciones; la compensación salarial, la bonificación complementaria y el beneficio que representen los servicios de orden social.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración; Ministerio de Trabajo y Empleo

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, Ministerio de Trabajo y Empleo.¹⁷

Esta indagación permite definir y tener claro cuáles son las responsabilidades que tiene cada empleado dentro del ámbito laboral y que sepan también acerca de sus derechos, los cuales los benefician y están amparados por la ley en el Código de Trabajo.

TRABAJO JUSTO, DIGNO Y SOLIDARIO EN ECUADOR

El Buen Vivir, más que una declaración constitucional se presenta como una oportunidad para construir colectivamente un nuevo régimen de desarrollo. El Buen Vivir tiene que ver con una serie de derechos y garantías sociales, económicas y ambientales. También está plasmado en los principios orientadores del régimen económico, que se caracterizan por promover una relación armoniosa entre los seres humanos individual y colectivamente, así como con la Naturaleza. En esencia busca construir una economía solidaria, al tiempo que se recuperan varias soberanías como concepto central de la vida política del país.

¹⁷idem,

El valor básico de la economía, en un régimen de Buen Vivir, es la solidaridad. Se busca una economía distinta, una economía social y solidaria, diferente de aquella caracterizada por una supuesta libre competencia, que anima al canibalismo económico entre seres humanos y que alimenta la especulación financiera. A partir de esa definición se aspira a construir relaciones de producción, de trabajo, de intercambio y de cooperación que propicien la eficiencia y la calidad, sustentadas en la solidaridad.

La redistribución de la riqueza (de la tierra, por ejemplo) y la distribución del ingreso, con criterios de equidad, así como la democratización en el acceso a los recursos económicos, como son los créditos, están en la mira de esta economía solidaria.¹⁸

Líneas para una política transformadora de trabajo y empleo

- Recuperar el trabajo como categoría fundamental y derecho económico, y la atención a necesidades humanas como objetivo central de la economía.
- Salir de la trampa de la empresa como modelo, como actor económico, social y político ideal y privilegiado, como sinónimo de unidad económica por excelencia y como la única capaz de generar empleo.
- Erradicar la discriminación ocupacional y las brechas salariales y de ingresos, lo cual a su vez debe estar estrechamente relacionado con la generación de empleo y una distribución más equitativa y para ello es necesario implementar:
 - ✓ Programas de acción positiva para la formación ocupacional.
 - ✓ Programas de calificación de la mano de obra femenina y de empoderamiento para el manejo de recursos desde una perspectiva de derechos.
 - ✓ Promover el control social para garantizar el principio y el mandato normativo internacional OIT y nacional: igual remuneración para trabajo de igual valor.
 - ✓ Programas macro de mejoramiento de la producción agraria desde la perspectiva de la economía solidaria.
 - ✓ Apoyar acciones orientadas a la prevención y erradicación del trabajo de las mujeres, adolescentes y niñas/os en condiciones de explotación.

¹⁸ZEA, María: Género y trabajo justo, digno y solidario en el marco del Buen Vivir, 2010

- ✓ Impulsar propuestas que generen corresponsabilidad entre mujeres y hombres en el trabajo reproductivo.
- Generación de fuentes de empleo, acciones positivas:
- ✓ Investigación para la ampliación y diversificación de las áreas productivas y de servicios desde una perspectiva de género.
 - ✓ Impulsar propuestas locales de generación de empleo que incorporen acciones positivas.
 - ✓ Establecer la línea de turismo en el ámbito local y nacional, como un área de potenciación y generación de empleo femenino y de mejoramiento de ingresos familiares (que garanticen la incorporación del enfoque de género y la erradicación del turismo sexual).¹⁹

– El derecho al salario justo como el instrumento más importante para practicar la equidad en las relaciones laborales. El salario debe posibilitar tanto la realización individual, como el sostenimiento y desarrollo de la familia, así como garantizar a la sociedad que toda persona pueda disponer de lo necesario para una vida digna a través de una justa y equitativa distribución de los bienes. El trabajo digno, se convierte así en el remedio más eficaz contra la pobreza.

Se puede apreciar en este contexto que la existen normas reglamentadas tanto para los Directivos y los empleados que conforman una compañía, la cual es responsabilidad de todos los que la integran la misma.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Ambiente de trabajo.-Ambiente es un término con origen en el latín ambiens, que significa “que rodea”. Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas. Lo habitual es vincular el ambiente de trabajo a las relaciones humanas. Si un trabajador se lleva bien con sus superiores y con sus compañeros, se dice que se desempeña en un buen ambiente de trabajo, donde los conflictos y

¹⁹ ROSERO, Rocío: Hacia las políticas de equidad de género en el empleo – CONAMU 2006

las discusiones no son frecuentes. En cambio, si el trabajador suele pelearse y confrontar con el resto de las personas que trabajan en su mismo entorno, el ambiente de trabajo será malo. Por ejemplo: “Lo mejor de trabajar para esta empresa es su ambiente de trabajo: somos como un gran grupo de amigos”, “El salario era muy bueno, pero el ambiente de trabajo dejaba mucho que desear”.

Clima organizacional.- Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas individuales.²⁰

Conflictos.- Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación

Cooperación.- La cooperación es el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de trabajo, o de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.²¹

Desafío.-Es la acción y efecto de desafiar, un verbo que hace referencia a competir, retar o provocar a alguien. Un desafío puede ser, por lo tanto, una competencia donde una rivalidad queda en manifiesto.

²⁰ Diccionario de la lengua castellana, por la Real academia española, Escrito por Real academia española

²¹idem,

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Desarrollo Económico.- El desarrollo económico se puede definir como la capacidad de países o regiones para crear riqueza a fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes. Podría pensarse al desarrollo económico como el resultado de los saltos cualitativos dentro de un sistema económico facilitado por tasas de crecimiento que se han mantenido altas en el tiempo y que han permitido mantener procesos de acumulación del capital.

Desarrollo organizacional.- El campo del Desarrollo organizacional (DO) trata acerca del funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones humanas. Una organización se define como dos o más personas reunidas por una o más metas comunes.

Es el deseo de crecer cada día como empresa.

Desempeño laboral.- El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Estándares.- Puede ser conceptualizado como la definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud. Los estándares señalan claramente el comportamiento esperado y deseado en los empleados y son utilizados como guías para evaluar su funcionamiento y lograr el mejoramiento continuo de los servicios.

Los estándares requieren ser establecidos con el fin de contar con una referencia que permita identificar oportunamente las variaciones presentadas en el desarrollo de los procesos y aplicar las medidas correctivas necesarias.

Es la recepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Estrategia.- Se puede ver también como una herramienta que, por medio del análisis interno de la organización y del entorno que le rodea, le permita obtener información que lo guíe en adoptar un camino o estrategia hacia el cambio, hacia una evolución, conforme a las exigencias o demandas del medio en el que se encuentre, logrando la eficiencia de todos los elementos que la constituyen para obtener el éxito de organización. Esto se requiere para que una organización se encuentre en capacidad o tenga los elementos necesarios para entrar a competir en el mundo actual, convirtiéndose por tanto en una necesidad.

Estructura.- La estructura es la disposición y orden de las partes dentro de un todo. También puede entenderse como un sistema de conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio. Tanto la realidad como el lenguaje tienen estructura. Uno de los objetivos de la semántica y de la ciencia consiste en que la estructura del lenguaje refleje fielmente la estructura de la realidad.

Gestiones empresariales.- Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.

La entrada en el nuevo siglo y el panorama cambiante del mercado, sumado al apareamiento y desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (Tics) ha hecho que las empresas tengan que desenvolverse en un entorno cada vez más complejo. Por lo tanto la empresa agrícola moderna debe asumir el enorme desafío de modificar su gestión para competir con éxito en el mercado. Se puede

decir entonces que la mayor parte de las empresas agrícolas se han visto en la necesidad de abrazar una gestión de adaptación a los cambios y alas nuevas circunstancias venideras.

Infraestructura.- De la Infraestructura depende lo que se conoce como superestructura, que es el conjunto de elementos de la vida social, entre ellos: la religión, la ciencia, la moral, el arte, el derecho, la filosofía y las instituciones políticas y jurídicas.

La infraestructura que presente una sociedad determinada despliega un rol fundamental en lo que respecta al desarrollo y cambio social de la misma, porque cuando cambia la infraestructura, indefectiblemente, cambia la sociedad en su conjunto, las relaciones de poder, las instituciones y obviamente también los elementos de la superestructura.

Una infraestructura también es importante, porque como mencionamos, a la misma, la componen los medios de producción, tanto los recursos naturales como los medios técnicos y las fuerzas de trabajo, los cuales unidos conforman las fuerzas productivas.

Liderazgo.- El conjunto de Habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

Organización.- Es un grupo social conformado por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión. Organización.²²

Recompensa.- es la acción y efecto de recompensar y aquello que sirve para eso. Este verbo, por otra parte, refiere a retribuir un servicio, premiar un mérito o

²² <http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm>

compensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza, más el premio que el castigo.²³

Relaciones Laborales.- Son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. En las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el cual ambas partes son formalmente libres. Sin embargo un trabajador aislado se encuentra en una situación de hecho de debilidad frente al empleador que le impide establecer una relación libre, por lo que se entiende que una relación laboral para que sea realmente libre debe realizarse en forma colectiva, entre los trabajadores organizados sindicalmente y el empleador.

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Responsabilidad.- Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.²⁴

La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide. En el ámbito penal, culpable de alguna cosa, acto o delito. En otro contexto, es la persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad.

Talento Humano.- La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas

²³ "Idem

²⁴ <http://www.encyclopediainanciera.com/terminologia.php>

capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

Debido al inapropiado clima organizacional que existe en la empresa Agropecuaria Idrovo se genera la insatisfacción laboral de los trabajadores y no contribuye al desarrollo de la misma.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- ✓ La capacitación a los empleados, favorece el mejor desempeño de sus actividades laborales.
- ✓ Adoptar correctas medidas de control, evita que se incumplan las normas de trabajo.
- ✓ El análisis del modelo de infraestructura de las instalaciones dentro de la empresa, coopera en la comodidad y satisfacción del personal.
- ✓ La investigación del plan de trabajo y la buena asignación de tareas para los trabajadores que labora en la institución, disminuye el exceso de trabajo.

2.4.3 Declaración de Variables

CUADRO 17 VARIABLES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES DE LAS HIPÓTESIS

VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES
Medidas de control para el apropiado clima laboral.	Mejoramiento y desarrollo de la empresa.
VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES
Capacitar a los empleados.	Mejor desempeño de sus actividades laborales.
Adoptar correctas medidas de control.	Incumplimiento de las normas de trabajo.
Rediseño de la infraestructura en las instalaciones dentro de la empresa.	Comodidad y satisfacción del personal.
Buena asignación de tareas.	Disminución del exceso de trabajo.

Fuente: Investigación y diagnóstico interno
Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

2.4.4 Operalización de Variables

CUADRO 18 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Medidas de control para el apropiado Clima Laboral				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Instrumento para evaluar el clima organizacional.	Capacitar a los empleados.	Registro de capacitación del trabajador	¿Cuál es la manera de capacitar a su personal de trabajo?	Encuesta
	Adoptar correctas medidas de control.	Registro de las sanciones	¿Qué tipo de sanción ha recibido?	Encuesta
	El análisis del modelo de infraestructura de las instalaciones dentro de la empresa.	Satisfacción del personal y el cliente	¿Cómo le gustaría encontrar las instalaciones de la empresa?	Encuesta
	Buena asignación de tareas.	Registro de tareas cumplidas en el día o al mes	¿Qué tipo de tarea cumple?	Encuesta

Fuente: Investigación y diagnóstico interno

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

CUADRO 18 OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE: Mejoramiento y desarrollo de la empresa				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades, por medio de capacitaciones, que favorecen el manejo de los recursos de la institución	Insatisfacción de los empleados	Remuneración que tiene recibe en el mes	¿Se siente a gusto con el sueldo obtenido?	Encuesta
	Desempeño de trabajo rendimiento económico	No se reconoce el sacrificio de los trabajadores	¿Recibe vacaciones por mejorar el rendimiento económico de la empresa?	Encuesta

Fuente: Investigación y diagnóstico interno

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En cuanto a este capítulo es la Metodología la que encierra los parámetros en la que se desarrollará la investigación. El Marco Metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera de cómo se va a realizar el Estudio los pasos a seguir y su método lógico. Según Buendía, Colas y Hernández (2008) en la metodología se distinguen dos planos fundamentales que son: el general y el especial:

En sentido general, es posible hablar de una metodología de la ciencia aplicable a todos los campos del saber que recoge las pautas presentes en cualquier proceder científico riguroso con vistas al aumento del conocimiento y/o a la solución de problemas.

Por otro lado en cuanto a las metodologías especiales, son el resultado de la diversidad estratégica que existe en cada ciencia concreta, las ciencias factuales (de la Naturaleza o Humana y Sociales) se caracterizan por una metodología en cierto modo diferente de las Ciencias Formales (lógica y Matemáticas).

3.1 TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El trabajo investigativo que se realizó es no experimental, porque no afecta a ninguna variable, lo que se ha hecho es observar, describir y explicar, utilizando el diseño transversal.

La modalidad de la investigación que se va a utilizar para la propuesta será de tipo descriptiva, porque se identifican todas las características relativas a los clientes, necesidades, estado socioeconómico de los agricultores que se relacionan con las hipótesis planteadas anteriormente.

Tipo de investigación

Histórico.- Porque analiza eventos del pasado y se relaciona con los del presente.

Este tipo de investigación aplicado a la empresa Agropecuaria IDROVO es histórica, ya que se investiga todo lo sucedido en el transcurso de los años.

Documental.- Es la parte esencial de un proceso de investigación, porque existen documentos que abalizan la existencia y el desarrollo de la institución.

Descriptiva.- Describe rasgos, cualidades o atributos de la población objeto del estudio.²⁵

Explicativa.- Porque busca explicar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos y en qué condiciones se da éste, en este caso analiza las consecuencias que ha producido el clima laboral en la Institución.²⁶

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la Población

Este estudio se realizará con la población que corresponde a los trabajadores administrativos y operativos de la empresa Agropecuaria IDROVO, los cuales ascienden a 20 personas, divididos en hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 25 y 40 años.

²⁵ ÁVILA, Héctor: Introducción a la metodología de la Investigación, México, Edición 2006

²⁶ Idem

Cuadro N° 19: Número de Trabajadores

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE TRABAJADORES
Administrativo	2
Contable	3
Operativo	15
TOTAL	20

Fuente: Investigación y diagnóstico interno

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

3.2.2 Delimitación de la población

La población que delimita se considera como finita, porque se conoce de forma exacta la cantidad de personas que se va a encuestar y a entrevistar, se utilizara como objeto investigativo para recopilar información oportuna y precisa de los trabajadores de la empresa Agropecuaria IDROVO, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Milagro.

Nuestros principales clientes serían los Agricultores de arroz cacao banano y otros de la ciudad de Milagro.

3.2.3 Tipo de muestra

Para fines de esta investigación la muestra que se aplicó es no probabilística y fue seleccionada en base a sus características, es decir que todas las personas que laboran en la empresa Agropecuaria IDROVO, tienen la misma probabilidad de salir muestreadas y nos proporcionarán la información requerida para nuestra indagación.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Se encuestó y entrevistó en forma total a los elementos pertenecientes a la población, que dan un total de 20 trabajadores.

$$n = \frac{Npq}{(N-1)E^2 + pq} \cdot z^2$$

Dónde:

- n =** Tamaño de la muestra
- N =** Tamaño de la población
- p =** Posibilidad de que ocurra un evento, p=0,5
- q =** Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5
- E =** Margen de error, E=0,05
- Z =** Nivel de confianza, que para el 95%, Z=1,96

3.2.5 Proceso de selección

La muestra es de carácter no probabilística, para lo cual el proceso de selección que se utiliza, debido a que son grupos focales en las cuales participan sujetos en un mismo perfil.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Consta de la descripción y análisis de los mismos que se emplearan en el estudio de investigación. La metodología se centra más en el proceso de investigación que en los resultados aunque estos últimos dependen de ella. Las funciones permiten crear acumular solucionar problemas en las empresas principalmente

Las técnicas e instrumentos que se aplica en el estudio de la problemática planteada son los siguientes:

3.3.1 Métodos teóricos

Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo porcentual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Los Métodos de investigación que vamos a elegir para el presente proyecto son: Analítico, sintético inductivo deductivo estadístico e hipotético ya que por estos medios podemos tener una información más específica y demostrando que las teorías aplicadas son factibles midiéndoles con la realidad.

El método teórico que se utilizará es el histórico ya que nos ayudará a tener una visión pasada comparada con la presente y proyectándonos al futuro en lo que esperamos obtener.

Método Hipotético-Deductivo: Es aquel que proyecta una hipótesis como el resultado de elementos y ordenanzas más concurrentes.

Este procedimiento luego será aplicado a la encuesta, que admitirá inspeccionar si las hipótesis hechas anteriormente son verídicas.

Método Inductivo- Deductivo: Este método se utilizará para conocer las opiniones del grupo de trabajo, ya que son afirmaciones de carácter usual, se comenzará con informaciones concretas, para después expresar opiniones sensatas, sobre el problema que tienen dentro de la empresa.

Método Histórico – Lógico: Establecer la relación entre empleador y empleado, a través de estudios dentro de la empresa y análisis del clima laboral.

3.3.2 Métodos empíricos

Observación: El procedimiento de la investigación se va a efectuar, a través de una encuesta y entrevista destinada a los altos directivos, subordinados y agricultores de la ciudad de Milagro.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Entrevista

La técnica de la encuesta está fundamentada en el diálogo, mediante la ejecución de un listado de preguntas previamente elaborado, en un orden preciso y adecuadamente redactado. Durante todo el transcurso no existe independencia para apartarse de lo proyectado.

Encuesta

Esta técnica se encuentra basada en un cuestionario, que permitirá registrar los datos de la población o de la parte representativa, exige al investigador a desempeñar mejor su labor, considerando todos los aspectos necesarios en su preparación.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Después de la recaudación de antecedentes e información obtenida, durante las encuestas y entrevistas predestinadas a la entidad de estudio, se procede a utilizar el instrumento de Excel, ayuda que provee a la tabulación de datos proporcionando resultados en porcentajes, que permiten evidenciar la frecuencia, tanto absoluta como relativa y el total de encuestados. Asimismo se trabaja con gráficos de pasteles y barras correspondientes a cada pregunta de la encuesta. A continuación se despliega el análisis de cada cuadro y gráfico.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la empresa Agropecuaria Idrovo, actualmente se han registrado elevadas pérdidas económicas surgidas especialmente por no llevar una aplicación adecuada del clima organizacional, esto trae consigo constantes problemas entre los directivos de la entidad, disminución de ventas, decisiones erróneas y disminución de las utilidades. Los efectos antes mencionados, inadecuadas en gran medida son ocasionados debido a políticas y procedimientos para la gestión del clima organizacional, desconocimiento del óptimo nivel de satisfacción laboral, así también la necesidad de implementar un método de control interno para el desarrollo de la institución. Por ello se hace oportuno establecer un modelo de gestión de control para el clima organizacional, el cual permitirá obtener los siguientes beneficios:

Parámetros claros para medir el desempeño de la empresa, conocer la productividad de los trabajadores, divisar los productos que se podría necesitar en el futuro y precisamente la cantidad de producto que se requerirá, formalizar la evolución de micro negocio a pequeña empresa.

Estos beneficios facilitan a la empresa obtener un equilibrio entre la calidad del servicio y el costo de la mercadería. Además de satisfacer a los subordinados y mejorar la demanda del consumidor.

Encuesta – Empleados

1.- ¿En cuál de estos rangos de posicionamiento en el mercado considera Ud. que podría estar Agropecuaria Idrovo?

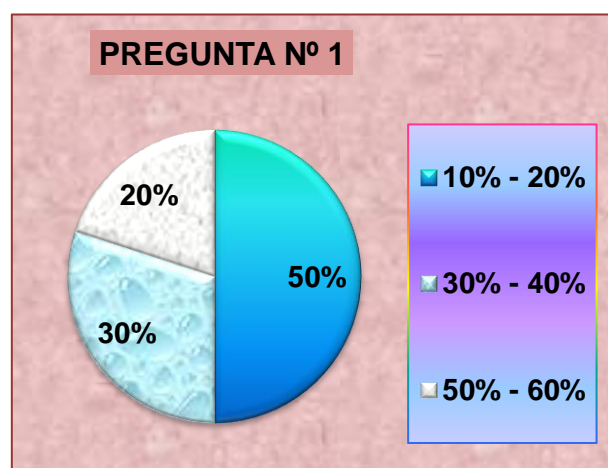
Tabla 1

PREGUNTA N° 11		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
10% - 20%	10	50%
30% - 40%	6	30%
50% - 60%	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 19 GRÁFICO N° 1



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

Luego de ver los resultados, se interpreta que la gran parte de los empleados opinan que el comercial tiene un nivel de posicionamiento regular, esto quiere decir que tiene una aceptación no tan favorable para la misma porque es menos del 50% que la reconocen a nivel de la ciudad, se debe adoptar medidas necesarias para mejorar la situación de la compañía y tenga una mejor acogida.

2.- ¿Qué otros comerciales considera Ud. como competencia en el mercado?

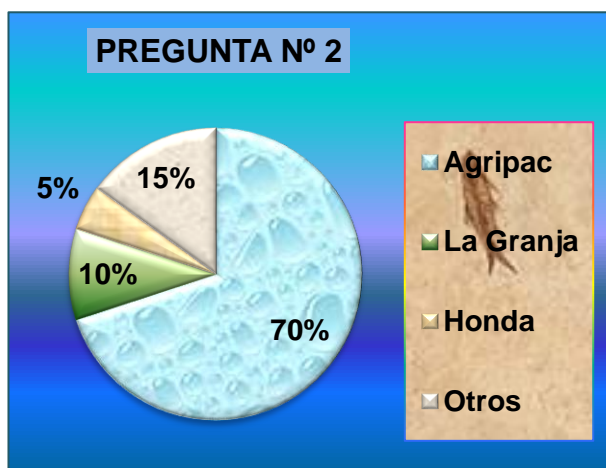
Tabla 2

PREGUNTA N° 1		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Agripac	14	70%
La Granja	1	10%
Honda	2	5%
Otros	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 20 GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados adquiridos el 70% de los trabajadores contestaron que la institución Agripac, es a quien más consideran como competencia en el mercado, como sugerencias es tener claro que empresas como estas, tienen una mejor aceptación y éxito porque han sabido implementar los recursos indispensable para que en un futuro no tenga pérdidas.

3.- ¿Por qué motivos cree Ud. que quiebran algunos comerciales?

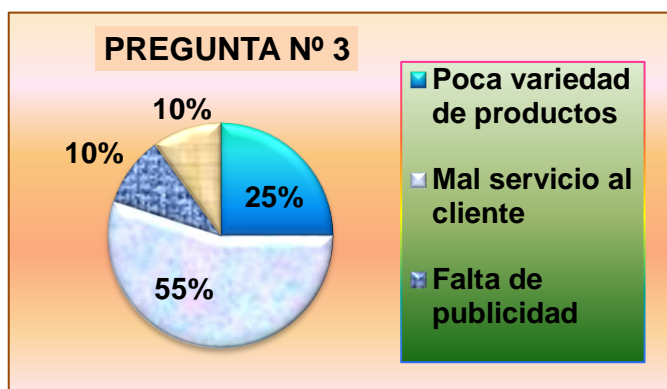
Tabla 3

PREGUNTA N° 3		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Poca variedad de productos	5	25%
Mal servicio al cliente	11	55%
Falta de publicidad	2	10%
Falta de posicionamiento	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 21 GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

En cuanto a esta pregunta los encuestados acotaron que la poca variedad de productos y el mal servicio al cliente influye mucho en la quiebra de las compañías, porque siempre se debe de tener productos que los consumidores necesiten y si no están abastecidos de los mismos, buscarán otras opciones de compra, también es importante acotar que la calidad del producto y la atención, deben ser excelente para que así el cliente quede satisfecho y regrese.

4.- ¿De qué manera una campaña publicitaria atraería clientes para mejorar las ganancias financieras? Dando a conocer :

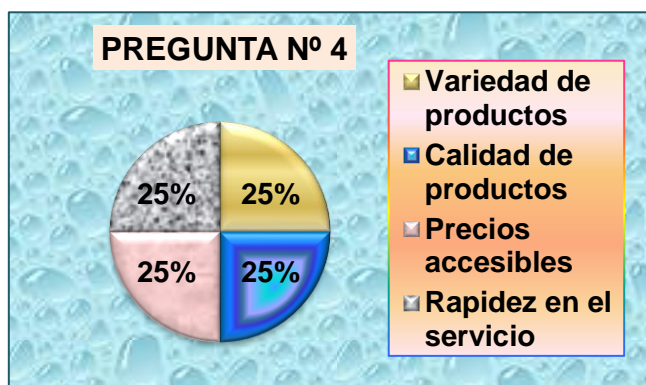
Tabla 4

PREGUNTA N° 4		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Variedad de productos	5	25%
Calidad de productos	5	25%
Precios accesibles	5	25%
Rapidez en el servicio	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 22 GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados adquiridos los encuestados, acotaron que esta pregunta es muy relevante, ya que una campaña publicitaria debe tener en cuenta, que todo consumidor busca obtener productos de buena calidad y que sean accesibles, es por esto que se debe realizar un estudio de mercado para conocer las necesidades de los compradores y de esta manera poder satisfacerlas

5.- ¿Qué considera Ud. Como una fortaleza para el negocio?

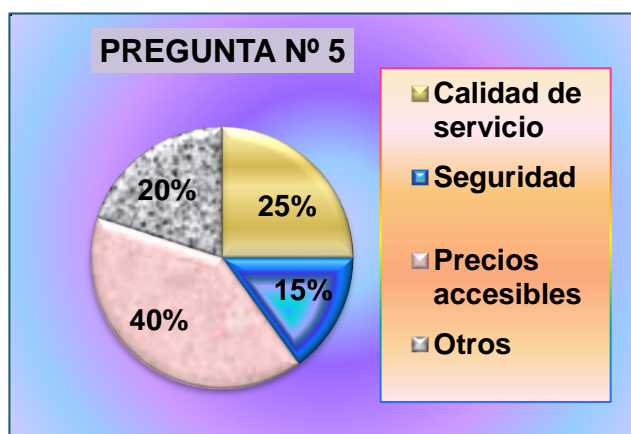
Tabla 5

PREGUNTA Nº 5		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Calidad de servicio	5	25%
Seguridad	3	15%
Precios accesibles	8	40%
Otros	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 23 GRÁFICO Nº 5



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

Los empleados expresaron que la fortaleza que ellos consideran tiene la empresa, es aceptar las sugerencias de los consumidores, porque es a través de ellos que se puede saber en qué el comercial está fallando y adoptar los requerimientos que se hagan para mejorar la calidad de trabajo en la Empresa.

6.- ¿En qué días de la semana existe gran demanda de clientes en Comercial Idrovo?

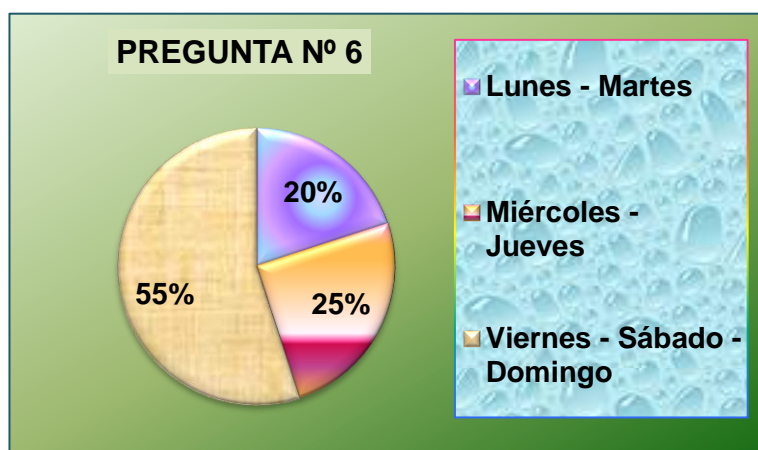
Tabla 6

PREGUNTA Nº 6		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Lunes – Martes	4	20%
Miércoles – Jueves	5	25%
Viernes - Sábado - Domingo	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 24 GRÁFICO Nº6



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

En la tabla y gráfico se puede observar que el 55% de los trabajadores consideran que los días en que se tiene más demanda de clientes son los fines de semanas, es decir los días viernes, sábados y domingos en los cuales tienen que tener más productos y saber abastecerse todo el personal, para no causar el caos dentro de la compañía, por ende las ventas son muy buenas pero siempre el cliente necesita ser mejor atendido.

7.- ¿Cree usted que las microempresas deben elaborar manuales y políticas para el buen desempeño de sus empleados?

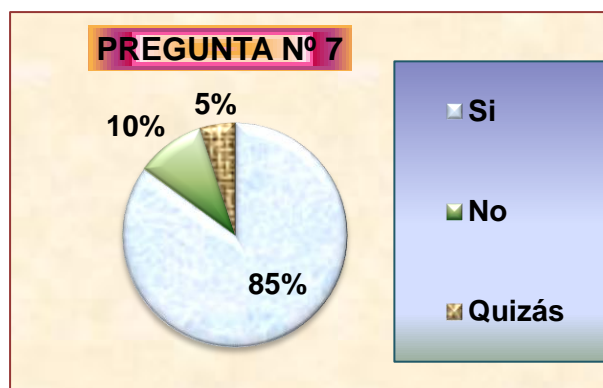
Tabla 7

PREGUNTA N° 7		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	2	10%
Quizás	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración2 GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

Luego de analizar las respuestas en cuanto a esta pregunta se puede ver en el gráfico que los empleados están de acuerdo en un 85% que se debería optar por realizar un manual de funciones el cual este direccionado hacia las tareas específicas que deben asignar a cada uno de los trabajadores, para que de esta manera se sientan en un ambiente de trabajo sano, siempre y cuando destacando que la responsabilidad que tienen ellos para con la compañía es grande, porque es donde pasan la mayor parte del tiempo y donde deben acoplarse a las normas de trabajo que se estipulen, sin trabajar bajo presión, lo cual no es saludable para los que integran la compañía.

8.- ¿Considera una buena idea que se capacite constantemente al empleado?

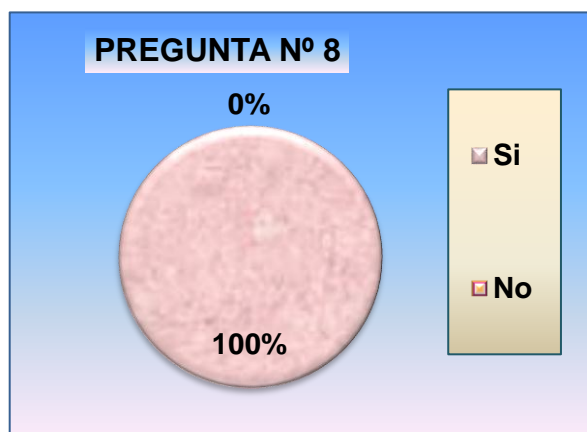
Tabla 8

PREGUNTA Nº 8		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 25 GRÁFICO Nº 8



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a esta interrogante los resultados adquiridos fueron completos, porque el 100% respondió que si deberían adoptar esta medida de capacitación, la cual ayudaría tanto al mejor desempeño de los mismos, estar al día en cuanto a las normas de trabajo que se estipulen a través del código de trabajo, también crea en el empleado un espíritu innovador que aportan con soluciones y nuevas ideas que aporten al crecimiento de la compañía.

9.- ¿Quién es el encargado de controlar las actividades de despacho y recepción de productos?

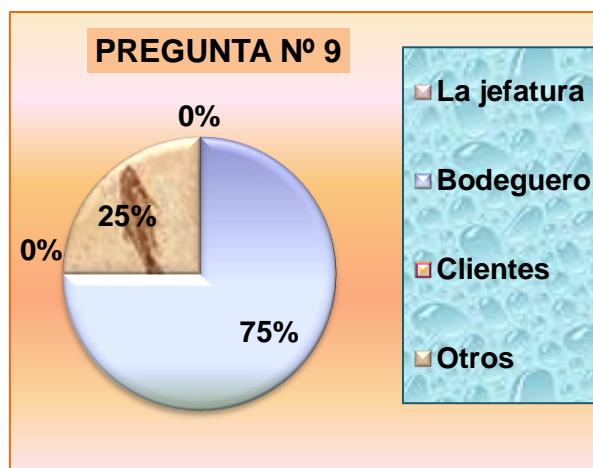
Tabla 9

PREGUNTA N° 9		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
La jefatura	0	0%
Bodeguero	15	75%
Clientes	0	0%
Otros	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 26 GRÁFICO N° 9



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

En el gráfico se puede observar, que en cuanto al área de bodega existen inconvenientes, porque el bodeguero es quien debe realizar toda clase de recepción y entrega de productos, para no tener ninguna pérdida o faltante de los productos, se deben tomar las medidas necesarias para mejorar y evitar posibles pérdidas y conflictos entre jefes y subordinados.

10.- ¿Cuál de estas opciones consideraría Ud. como una ventaja para el posicionamiento de comercial Agropecuaria Idrovo?

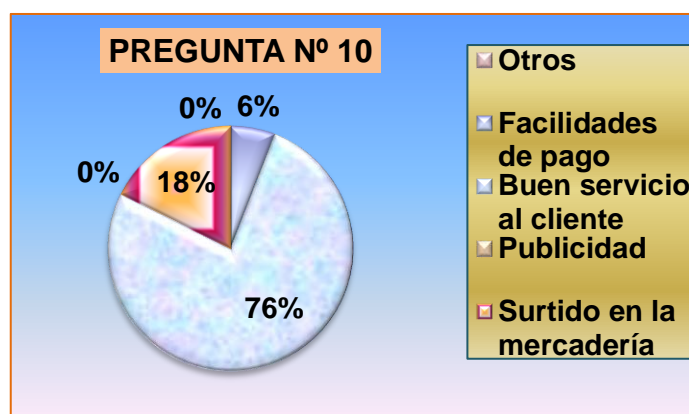
Tabla 10

PREGUNTA N° 10		
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Otros	0	0%
Facilidades de pago	1	5%
Buen servicio al cliente	13	65%
Publicidad	3	
Surtido en la mercadería	3	15%
TOTAL	20	85%

Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Ilustración 27 GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuesta a los Empleados

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Análisis e Interpretación:

En el gráfico se puede observar, que en cuanto al área de bodega existen inconvenientes, porque el bodeguero es quien debe realizar toda clase de recepción y entrega de productos, para no tener ninguna pérdida o faltante de los productos, se deben tomar las medidas necesarias para mejorar y evitar posibles pérdidas y conflictos entre jefes y subordinados.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

Se procedió a realizar un modelo de entrevista para aplicar a los propietarios de la entidad Agropecuaria Idrovo, y a través de ella establecer las posibles causas del inadecuado clima organizacional y el desarrollo de la institución. A continuación se puede observar los resultados de la misma:

4.3. RESULTADOS

Una vez determinadas y establecidas las causas del inapropiado clima organizacional pérdidas económicas generadas por la inadecuada gestión del ambiente laboral en la empresa Agropecuaria Idrovo podemos concluir que no sólo hace falta que los propietarios conozcan cómo manejar a los clientes, sino también que deben dar a conocer las responsabilidades que tienen y deben cumplir cada empleado dentro de la institución. La incapacidad de realizar ventas se ha presentado varias veces por no contar con un stock de mercaderías acorde a la demanda, pues aquí influye en las ventas que actualmente se realizan son baja; además la desorientación que tienen a la hora de tomar las decisiones de atención a los consumidores y el desconocimiento sobre qué medidas adoptar cuando no se tiene la mercadería solicitada por los consumidores se pierde a la clientela.

Por los motivos anteriormente mencionados se puede acotar para este proyecto de investigación se mejore el clima organizacional dentro de la empresa, porque esto está perjudicando al buen desempeño de tanto subordinados como Directivos, porque todos forman parte de la institución y por ende deben aportar con soluciones que permitan progresar en el mundo del comercio de las maquinarias para la agricultura, ya que estas son de gran comercialización porque sirven para realizar trabajos de los cuales se benefician toda una sociedad.

4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN
Debido al inapropiado clima organizacional que existe en la empresa Agropecuaria Idrovo se genera la insatisfacción laboral de los trabajadores y no contribuye al desarrollo de la misma.	En las preguntas 7, 8 y 9 se refleja la insatisfacción que tienen los empleados porque no se ha establecido las medidas correctivas para que exista un adecuado clima laboral.
Hipótesis Particular N° 1: La capacitación a los empleados, favorece el mejor desempeño de sus actividades laborales.	En la pregunta ocho de la encuesta a los empleados manifestaron que la debida y constante capacitación del personal que integra la institución favorece a la misma, porque mejora el desempeño de los trabajadores.
Hipótesis Particular N° 2: Adoptar correctas medidas de control, evita que se incumplan las normas de trabajo.	Dentro de la pregunta siete los encuestados indicaron que adoptando correctas y específicas medidas de control, promueve al cumplimiento de las normas de trabajo establecidas en la compañía.
Hipótesis Particular N° 3: El análisis del modelo de infraestructura de las instalaciones dentro de la empresa, coopera en la comodidad y satisfacción del personal.	Efectivamente el desempeño de los empleados se ve afectado a la inadecuada infraestructura de la compañía verdad que el análisis del a que el personal se sienta cómodo y satisfecho a desarrollar sus labores.
Hipótesis Particular N° 4: La investigación del plan de trabajo y la buena asignación de tareas para los trabajadores que labora en la institución, disminuye el exceso de trabajo.	Según los resultados de la encuesta en la pregunta nueve acotaron que asignando tareas específicas para cada empleado, evitaría la sobrecarga de trabajo y los posibles conflictos que se pueden generar.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Luego de conocer los resultados que se obtuvieron acerca de las causas que generan el inapropiado clima organizacional en Agropecuaria Idrovo, se evidencia la situación experimentada por la empresa, es decir, la falta de capacitación, las decisiones incorrectas tomadas de manera empírica por parte de los propietarios, la mala ejecución de actividades de empleados y la desorganización en la que se encuentra la empresa.

Con lo expuesto es evidente que el no contar con un manual de Procedimientos, Funciones y Mejora del clima organizacional se obtendrían muchas pérdidas en el día a día, por eso es necesario diseñar dicho plan que propicie al buen vivir entre los empleados, satisfaciendo las necesidades particulares que tengan cada uno de ellos, también se beneficiarían los propietarios y mucho más los empleados que son quienes hacen que la empresa tenga subsista

5.1 TEMA

Diseño de un Manual de Procedimientos, Funciones y Mejora del Clima Organizacional para la satisfacción laboral de los trabajadores, que contribuya al desarrollo de la empresa Agropecuaria Idrovo.

5.2 JUSTIFICACIÓN.

La presente propuesta se justifica, porque es evidente la necesidad de que los directivos de Comercial Idrovo, reconozcan los aspectos intrínsecos y dinámicos que tienen repercusión directa en el desempeño laboral de sus trabajadores, y que consideren al programa de mejoramiento del clima organizacional como una alternativa científica de gestión que les ayudará a dirigir de mejor manera a su recurso humano. Hacer alusión a la creación de un manual de mejoramiento del clima organizacional de la empresa es importante porque existen condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa y sus trabajadores y éste le permitirá convertirse en una empresa recíproca con sus colaboradores y viceversa.

La necesidad de implementar este proyecto en la empresa Agropecuaria Idrovo, se justifica por el discernimiento colectivo que tienen los empleados de la misma, inclusive se evidencia que los trabajadores concurren a la institución más por necesidad que por el trato que se les da, esta compañía dentro del ámbito de la agricultura es uno de los pocos y más importantes, es decir si no se adoptan los correctivos necesarios existe el riesgo de ser suplantados por negocios de la misma línea, que cuenten con automatización en los procesos administrativos y respeten los manuales de procedimientos, de seguridad, administrativos y las políticas de la organización comercial.

El proyecto es factible, considérese que en base a las encuestas que se les realizó a los empleados se obtuvo que la gran parte de ellos considera necesario que la empresa debe adoptar otras medidas para el adecuado clima organizacional, porque son los subordinados quienes permiten que la institución tenga acogida y ganancias, es por esto que se debe estimar y preservar los valores humanos y trabajarían más a gusto, porque se puede evaluar si que en el área donde está desempeñando sus funciones es con la que más se identifica y daría mejores resultados.

Comunicación

La comunicación entre personas del mismo equipo de trabajo debe ser directa y constante sin destruir el ambiente de trabajo, ya que el éxito del equipo en desempeñar sus funciones de la mejor manera depende de la comunicación que exista entre sus miembros, porque esta es la herramienta fundamental.

La comunicación constituye un punto fundamental en el estudio de los Recursos Humanos y de los métodos para modificar la conducta humana, en la cual cada persona puede lograr grandes progresos para mejorar sus propios esfuerzos y sus relaciones interpersonales dentro de la organización y con el mundo exterior.

Motivación

La motivación es uno de los temas relevantes en este proyecto, porque la misma permite que las personas se sientan satisfechas en su lugar de trabajo, en su relación con los demás compañeros, en la preocupación por la empresa, en la concientización de que es allí donde se desarrollan laboral y personalmente, éstos aspectos que se van a ver reflejados en el crecimiento de la empresa, en el mejoramiento de sus servicios, en la imagen de la misma tanto en el interior como en el exterior.

Es evidente que un buen clima organizacional promueve la creatividad en el interior de la compañía, y aunque es una cualidad del ser humano, se debe desarrollar y fortalecer con herramientas que brinda el medio empresarial, como son el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la empresa, las metas operacionales, los reglamentos internos que están establecidos; el cual tiene a su vez la responsabilidad de formar un ambiente agradable en el que el trabajador tenga la oportunidad de expresar sus ideas, de buscar caminos diferentes para la solución de los problemas, y saber tomar las decisiones más apropiadas.

Los beneficios que obtendrá la empresa al aplicar serán: el mejoramiento de los métodos de comunicación, aprender nuevas técnicas de liderar, mantener a sus trabajadores altamente motivados y por tanto obtener mejores beneficios económicos al retar a sus trabajadores a realizar un mejor trabajo. Por lo tanto, existirá un impacto socio-económico para la empresa y un impacto psicológico para los trabajadores. Durán (2005), en su artículo Mejores empresas para trabajar: La importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas; menciona cómo el clima organizacional es evaluado para determinar si la empresa es un buen empleador. En dicho artículo Durán indica que las mejores empresas donde trabajar, son también las mejores empresas en donde invertir, en atención a que son casi el doble más rentable que el resto de las 73 compañías, en conclusión a su observación señala que "La alegría se contagia y es una buena inversión".

Por lo mencionado anteriormente cabe decir que el programa de mejoramiento de clima organizacional es una herramienta indispensable que debería ser implementada en la empresa Agropecuaria Idrovo.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Este proyecto de tesis contiene fundamentación Científica, Psicológica, Sociológica y Empresarial. Pues considera la posibilidad que, a partir de las ideas previas que poseen los empleados sobre los contratiempos que se les presentan, se irá perfeccionando o transformando esta información mediante indagación y comprobación.

El objetivo de establecer las fundamentaciones por las cuales las empresas de excelencia se deben regir son las mismas para Agropecuaria Idrovo, porque busca asimismo progresar y no desaparecer con el pasar de los años como ocurre habitualmente con las empresas, que no logran establecer y adoptar objetivos medibles, para el desarrollo de las mismas.

Fundamentación Científica

Clima Organizacional

Un adecuado clima o inadecuado clima organizacional tendrá consecuencias ya sean estas objetivas o negativas para la sociedad, hay condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa y sus empleados estos son: el respeto, la confianza, el apoyo y la participación, estos deben ser principios básicos para el desarrollo integral de cualquier empresa.

Sin embargo es la alta dirección con su sistema de gestión, la que facilita o no el apropiado espacio de trabajo para un buen clima laboral y este forma parte de las políticas del recurso humano la mejora de ese ambiente y con el uso adecuado de técnicas o estrategias, mientras que un "conveniente clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "inapropiado clima" arruina el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Para medir el clima organizacional lo normal es utilizar escalas de evaluación.

El Clima laboral de cierta manera resulta difícil de especificar, porque existen dos problemas esencialmente complicados y similares: cómo definir el clima y la manera de medirlo efectivamente para beneficio de los empleados que laboran en la institución. Asimismo, hay diversos enfoques para definir el concepto de clima y estos son: el enfoque del esquema cognitivo y el enfoque de la percepción compartida.

La Motivación y La Satisfacción Laboral

En las organizaciones la motivación laboral es un instrumento muy útil cuando de aumentar y perfeccionar el desempeño de los empleados se trata, porque proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además lo hagan con gusto lo cual provee un alto rendimiento para la compañía que trabajan, la motivación laboral está influenciada directamente

por varios factores como la personalidad, su sistema de creencias, su estado de ánimo, etc.

Como conclusión podríamos definir a la motivación laboral, como el estímulo que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos, a más de ello la motivación o la forma de reaccionar ante esta estará ligada directamente con la personalidad y el sistema de creencias que tenga la persona de allí la necesidad de que el jefe sea capaz de diferenciar entre una persona que al recibir estímulos es capaz de dar lo mejor de sí o ante situaciones adversas esta no se rendirá e incluso debería de saber que estímulo dar para cuando un persona se encuentra en una situación difícil se sobreponga lo más rápido posible y no afecte en su desempeño.

Capacitación y Desarrollo

Cuando nos referimos a la capacitación hablamos de que es una herramienta fundamental para la correcta administración del recurso humano, ya que esta ofrece la posibilidad de mejorar considerablemente la eficiencia del empleado en su puesto de trabajo, proporcionando a su vez la oportunidad de adquirir mayores conocimientos y habilidades que permitan acrecentar sus competencias, las mismas que llevaran a desempeñar con éxito sus funciones dentro de la empresa.

Actualmente se muestran que las empresas para alcanzar el éxito deben ofrecer a sus empleados las mejores soluciones y la excelente atención a través del trabajo en equipo. Es aquí donde el departamento de Recursos Humanos toma un papel muy relevante dentro de la organización, transformándose en una de las bases estratégicas elementales para ser competitivos en el mundo de los negocios.

Mercado.

Existen muchas razones por las cuales una empresa debe siempre capacitar a su personal, una de ellas es por el mundo cambiante en el que vivimos y que ahora nos enfrentamos a los constantes cambios de ajustes, adaptación, desarrollo, etc. y por estas circunstancias debemos estar siempre actualizados.

Comunicación

La comunicación entre personas del mismo equipo de trabajo debe ser directa y constante sin destruir el ambiente de trabajo, ya que el éxito del equipo en desempeñar sus funciones de la mejor manera depende de la comunicación que exista entre sus miembros ya que esta es la herramienta fundamental que nos permite manifestar nuestras opiniones de bienestar o de desacuerdo, por lo tanto cuando se realiza la comunicación entre dos o más personas dentro de la compañía esta debe ser clara y precisa para que no se confunda o se malentienda ya que de no hacerlo de una manera adecuada la persona que recibe la información no la comprendería.

La comunicación constituye un punto fundamental en el estudio de los Recursos Humanos y de los métodos para modificar la conducta humana, en la cual cada persona puede lograr grandes progresos para mejorar sus propios esfuerzos y sus relaciones interpersonales dentro de la organización y con el mundo exterior.

Es por ello que la comunicación es de vital importancia en la organización y mucho más en el equipo de trabajo, que muchas veces el éxito que alcancemos en la vida depende de la capacidad que tengamos para comunicar nuestros pensamientos y a la vez para recibir y apreciar las comunicaciones de otras personas, cuando la comunicación es eficaz, ofrece un puente de alto significado entre dos personas y mucho más si hablamos de una organización.

Fundamentación Sociológica

Ciencia que estudia a las personas en relación con sus semejantes. Las contribuciones que los sociólogos han hecho al comportamiento organizacional han sido a través de su estudio del comportamiento de los grupos en las organizaciones, particularmente en las formales y complejas. Algunos de estos conocimientos contribuidos al comportamiento organizacional son sobre la dinámica de grupos, diseño de equipos de trabajo, cultura organizacional, teoría y estructura de las organizaciones formales, tecnología organizacional, comunicaciones, poder y conflictos.

Razones para una ética de las organizaciones:

Las razones por las que una ética organizativa específica se hace necesaria han sido destacadas por los estudiosos del desarrollo corporativo en la era posindustrial y pos capitalista. A. Cortina, J. M. Lozano, D. García- Marza, entre otros, destacan lo que es habitual llamar “necesidades éticas” de las organizaciones. Se trata de las circunstancias que presionan a las empresas y que las abocan a adoptar respuestas globales y proactivas.

Las grandes organizaciones actuales están sometidas a demandas y relaciones de poder que no se daban en momentos anteriores del desarrollo social e industrial. Tales demandas exigen como respuesta actitudes y compromisos de la organización como tal. Las demandas nuevas provienen de los agentes externos a la organización: consumidores, competencia, agencias gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, etc. Por otro lado, las demandas tradicionales de los que podemos llamar “agentes internos”, como trabajadores y accionistas, se transforman.

Desde todos estos lugares (desde fuera y desde dentro) se presiona a las organizaciones porque ellas tienen una gran influencia sobre las vidas de mucha gente, y una gran capacidad de poder efectivo en un mundo globalizado. Con frecuencia las organizaciones 82 multinacionales tienen

mayor influencia, capacidad y poder que los Estados. Por eso son ellas el objeto de las presiones y las demandas de quienes se sienten de algún modo afectados, o se erigen en portavoces de los afectados por sus actividades o por las consecuencias de las mismas. Se les responsabiliza porque muchas veces sólo ellas pueden evitar determinados resultados o, si ya han ocurrido, repararlos. Y en el caso particular de las empresas con ánimo de lucro, porque ellas se benefician principalmente de actividades cuyas consecuencias negativas pueden sufrir otros.

El que una organización deba responsabilizarse de sus actos no es nuevo. En todos los países hay legislación detallada, civil, penal, laboral, administrativa y mercantil, que especifica qué responsabilidades tienen las personas y las corporaciones. En los países desarrollados hay además sistemas judiciales suficientemente fiables que tratan de imponer las responsabilidades legales cuando es necesario. Lo que es nuevo es la conciencia social de que esa responsabilidad corporativa existe, y que debe hacerse efectiva incluso cuando la ley no alcanza a imponerla.

- Cubrir las necesidades existentes para un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo con la entrega oportuna de los materiales y equipos de oficina, implementos de trabajo y de seguridad.
- Aumentar el nivel de productividad que brinda la institución, implementando un método de evaluación de desempeño acorde a las necesidades de la organización y que satisfaga a los colaboradores.
- Incrementar el nivel de motivación en los empleados y el sentido de pertenencia para con la organización.
- Sensibilizar acerca del valor del ser humano dentro del entorno laboral, impulsando los valores de la organización, cordialidad en el trato entre los jefes sub-alternos, empatía.

Enriquecernos de las experiencias y conocimientos adquiridos por el personal durante sus años de servicio, tomando en consideración las ideas y sugerencias de los colaboradores sobre el entorno laboral.

RELACIÓN CON LAS NORMAS ISO 9.000.

Las normas de la serie ISO 9000 el cliente es quien compra el producto, para las ISO 14000 son las "partes interesadas", donde éstas incluyen desde las autoridades públicas, los seguros, socios, accionistas, bancos, y asociaciones de vecinos o de protección del ambiente. En cuanto al producto, para las serie 9000 el producto es la calidad, o sea producto intencional resultado de procesos o actividades, mientras que en las de gestión ambiental, es un producto no intencional: residuos y contaminantes. Una de las mayores diferencias estriba en el hecho de que los requerimientos de desempeño de la serie ISO 9.000 se relacionan a asegurar que "el producto conforme a los requerimientos especificados", o sea que el cliente especifica el nivel de calidad. En el caso de un SGA, no hay un cliente directo, por lo que los modelos para estos sistemas introducen por sí mismos los requerimientos fundamentales de desempeño - cumplimiento de todos los requerimientos legislativos y regulatorios y un compromiso a la mejora continua de acuerdo con la política de la empresa basada en una evaluación de sus efectos ambientales.

Aún no es posible saber con exactitud el costo de este tipo de certificación, pero comparándola con la certificación ISO 9000 se puede concluir que la ISO 14000 debería ser más costosa, primero por razones de amplitud de la norma, ya que el área de investigación para determinar posibles impactos ambientales sobrepasa los límites físicos de la empresa (El medio ambiente en este contexto se extiende desde dentro de la organización hasta el sistema global") y además, muchas empresas deberán invertir en tecnologías limpias, incluso para cumplir con los planes de descontaminación.²⁷

²⁷ Organización Internacional de Normalización, <http://normasycertificaciones.com/normas-iso14000>

Comités técnicos.

Las normas de ISO son desarrolladas por comités técnicos que comprenden a expertos de los sectores industriales, técnicos y de negocio que han pedido las normas, y el que posteriormente las usarán. Estos expertos pueden ser unidos por otros con el conocimiento relevante, como los representantes de agencias de gobierno, probando laboratorios, asociaciones de consumidor, ecologistas, etcétera. Los expertos participan como delegaciones nacionales, escogidas por la ISO, el instituto de miembro nacional para el país afectado. Según la ISO esperan que el instituto miembro tome en cuenta de las opiniones de la gama de estándar en desarrollo y presenten una posición de acuerdo general consolidada, al comité técnico.²⁸

Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.²⁹

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

²⁸idem

²⁹Manualdeprocedimientos,<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>

Manual de Procedimientos.

La evaluación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.³⁰

Objetivos y políticas

1. El desarrollo y mantenimiento de una línea de autoridad para complementar los controles de organización.
2. Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
3. Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
4. Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñados para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos. Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional.
5. La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como la evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.

³⁰

6. La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.

7. La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

Los manuales Administrativos.

Son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

31

5.4 OBJETIVOS

La definición de un apropiado Manual de mejoramiento para el clima organizacional con métodos de control, políticas y procedimientos para la satisfacción de los trabajadores, permitirá a la empresa tener un ambiente de trabajo agradable, ya que Comercial Agropecuaria Idrovo, está viviendo una transición, es decir que está dejando de ser microempresa para pasar a ser

³¹ Manual de procedimientos, <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

pequeña empresa, por lo que requiere ser administrada de manera técnica y profesional siendo el principal problema el inadecuado clima laboral tanto para directivos como para los subordinados.

A falta de un adecuado clima laboral los propietarios no tomarán decisiones acertadas con respecto a los métodos para mejorar ambiente de trabajo; los subordinados no ejecutarán sus actividades de manera ordenada y correcta, además se corre el riesgo de perder participación en el mercado, pues la insatisfacción de trabajadores no permitirá su fidelidad a la empresa.

5.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Manual de procedimientos y funciones, detallando los pasos a seguir en cada proceso productivo, para la satisfacción laboral de los trabajadores y la contribución al desarrollo de la empresa Agropecuaria Idrovo.

5.4.2 OBJETIVO PARTICULAR.

- ✓ Estructurar de una manera apropiada los procesos productivos para acrecentar el rendimiento de la empresa.
- ✓ Diseñar un manual de funciones y procedimientos para determinar responsabilidades en cada uno de los trabajadores en sus respectivas áreas de trabajo.
- ✓ Establecer políticas internas para el mejoramiento del servicio en general y la atención de los clientes.
- ✓ Capacitar al personal de manera continua para optimizar su trabajo.

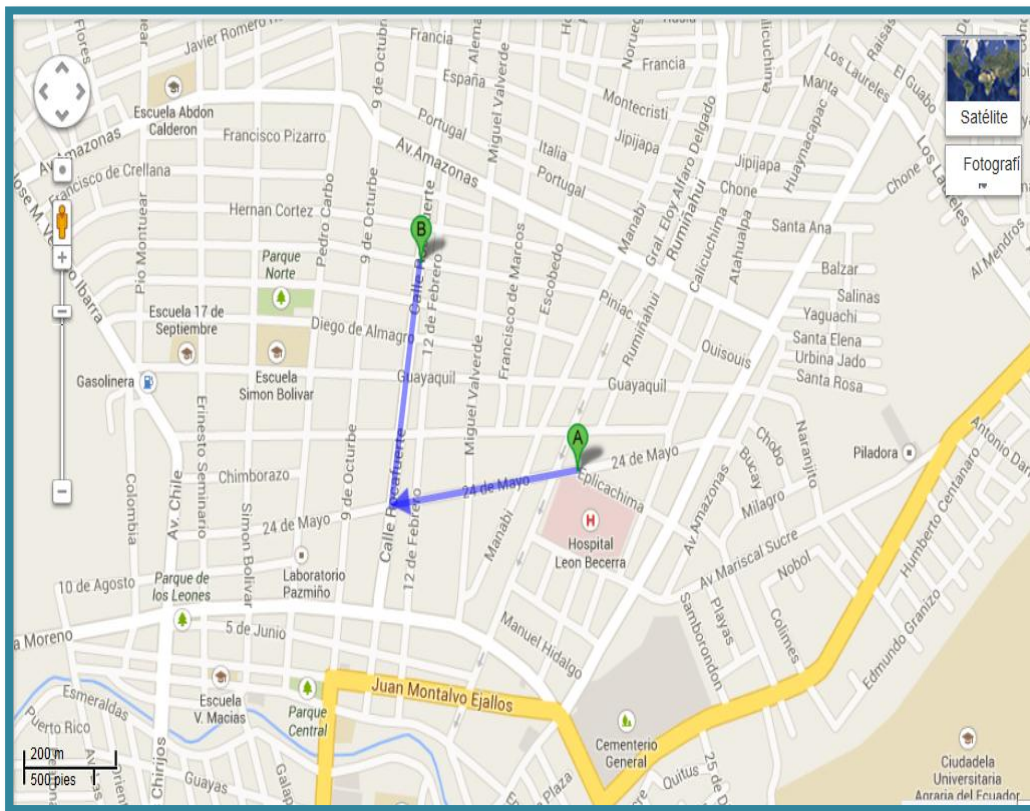
5.5 UBICACIÓN

En la provincia del Guayas, ciudad de Milagro se encuentra ubicado Comercial Agropecuaria Idrovo, en las calles 24 de Mayo entre 9 de Octubre; contando con la comodidad suficiente para que los proveedores puedan descargar la mercadería hasta sus instalaciones.

Esta empresa se encuentra ubicado en una zona comercial de la ciudad, sin embargo para obtener un desarrollo de la misma se ha dedicado a la

comercialización en zonas aledañas captando clientes que muchas veces no tienen la facilidad necesaria para salir en busca de los productos para la agricultura, por ello Comercial Agropecuaria Idrovo, se ha planteado como meta principal satisfacer la necesidad de aquellas personas.

CROQUIS



5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Basándonos en los datos recopilados por la encuesta y su procesamiento estadístico, obtuvimos que de las sugerencias realizadas por los empleados sólo el 15,7% manifiestan aceptar las sugerencias y corrigen errores es decir la insatisfacción del trabajador se presenta de manera elevada, si el proyecto no fuera factible no existiera estos niveles de percepción de empleados fijos de la microempresa, la factibilidad del proyecto se evidencia en los porcentajes más bajos en el rendimiento del trabajador, baja percepción en la atención calificada servicio de calidad, falta de optimización de tiempos en lo administrativo como en el servicio, con la implementación del proyecto buscamos mejorar los procesos administrativos y de servicio recordando que de acuerdo a lo manifestado por

los empleados si cuenta con accesorios o productos en general de calidad, es decir, es el problema radica en la organización.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

En base al estudio y para una mejor gestión corporativa presentamos la siguiente propuesta:

Organizacional (funciones).

- Gerente General.
- Asistente de Gerencia
- Contador CPA
- Asistente Contable
- Supervisor de Ventas.
- Vendedores.
- Bodeguero.
- Chofer.
- Colaboradores (técnicos)
- Guardia

Funcionamiento (permisos)

En caso de no contar ponerse al día.

- RUC
- Permiso Municipal
- Permiso del Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- Permiso del cuerpo de bomberos.

- Afiliación al IESS.

Área Presupuestaria.

En este Proyecto no se está creando ningún departamento si no se está realizando un estudio de procesos administrativos y de servicio.

Resumen de Inversiones

DESCRIPCIÓN	VALOR (en Dólares)
Investigación por Internet	\$ 65,00
Investigación Bibliográfica (Copias)	\$ 35,00
Transporte	\$ 50,00
Ing. en Gestión de Implementación del Proyecto	\$ 5770,00
TOTAL	\$ 5920,00

Análisis del Mercado.

❖ Amenaza de nuevos competidores.

Se debe prever la posible incursión de otros inversionistas al mercado local y buscar ser cada vez más competitivos, innovando tanto productos como servicios.

❖ **Vendedores.**

El vendedor debe un especialista de las características y marcas que tiene la Empresa Agropecuaria Idrovo.

❖ **Poder de negociación con los proveedores.**

El Gerente mantendrá la relación directa con sus proveedores de manera que se innove en percha los artículos nuevos y novedosos que siempre aparecerán.

FODA

Seremos nuestros propios críticos para rediseñar procesos tanto en lo administrativo como en el servicio, recordemos que siempre se pueden hacer mejor las cosas.

Fortalezas

Los años que tenemos en el mercado y el posicionamiento debemos lo debemos utilizar, en algunos casos es necesario cambiar la imagen corporativa.

Oportunidades

Hay que implementar estrategias para la publicidad y cambiar la percepción que tienen los clientes insatisfechos, aprovechando los profesionales o técnicos en el área de la Gestión Administrativa.

Amenazas

Estar siempre innovando y mejorando los servicios y generando valor agregado para alcanzar competitividad ante la posible introducción de negocios en la misma línea.

FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pioneros en el mercado. ❖ Experiencia en el área de comercialización de estos productos. ❖ Productos fiables y certificados
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Falta de manuales de procedimientos ❖ Falta de políticas corporativas. ❖ Falta de una estructura organizacional.
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asesoría en el área de implementación de proyectos innovadores. ❖ Competidores con productos y servicios deficientes. ❖ Buena ubicación del negocio
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Introducción de la competencia en este mercado. ❖ Problemas externos no controlables: como la inflación, inestabilidad política y económica, entre otros. ❖ Falta de continuidad en la aplicación de políticas de apoyo a la empresa.

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

Marketing

Para incrementar nuestras ventas hemos planteado lo siguiente.

- Publicidad prensa en general.
- Crear valor agregado en el servicio.
- Diversidad en marcas y precios de los productos.
- Programas de incentivos para el cliente interno.

- Ofrecer servicios diferenciados a los clientes en general.
- Promociones.

Área de Actividades

La empresa

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindándoles productos originales y servicios de calidad, a un precio competitivo; todo esto en base a la experiencia y capacidad de nuestro recurso humano integrado en un trabajo en equipo.

Visión

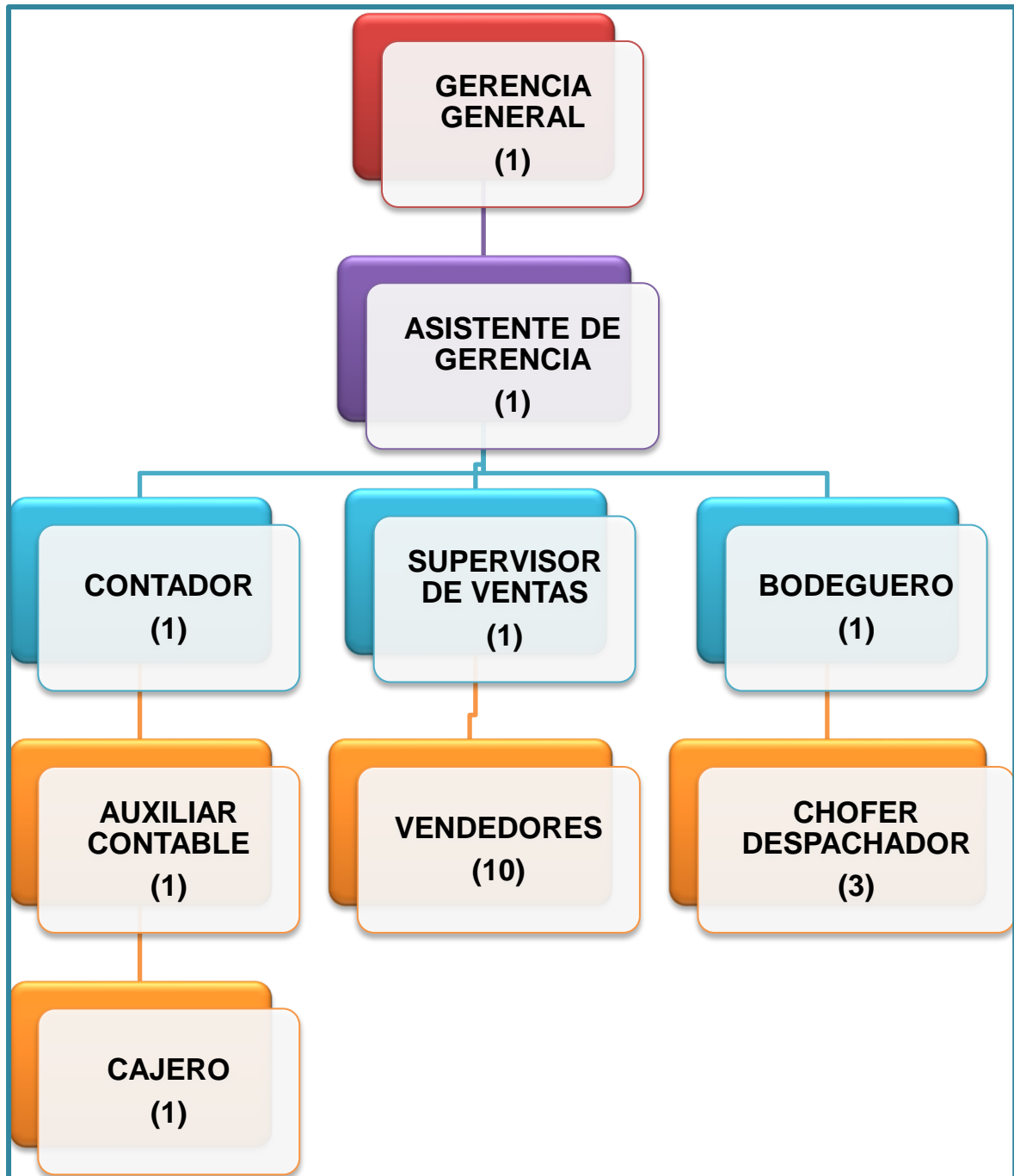
Ampliar la gama de servicios y productos que ofrecemos, además llegar a ser líderes en ventas de accesorios para la agricultura logrando un desarrollo económico y crecimiento sostenido, como resultado de la fidelidad de nuestros clientes.


Valores Corporativos

- Servicio: es la voluntad de ayudar a nuestros clientes a encontrar alternativas que satisfagan sus necesidades de repuestos.
- Compromiso: es el lazo que nos une a nuestros clientes y la fuerza que nos motiva a esforzarnos cada día más en lograr su satisfacción.
- Responsabilidad: es la obligación contraída con nuestros clientes y la base para lograr su satisfacción.
- Respeto: es el respeto por los deseos de nuestros clientes y por la confianza que estos depositan en nosotros.
- Honestidad: es ser transparentes en el servicio y garantizar que el cliente reciba la calidad que desea.

- Perseverancia: la voluntad de permanecer sirviendo a nuestros clientes y mantenernos siendo su aliado #1.

ORGANIGRAMA PROPUESTO



	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Perfil del Puesto		
Área	:	“AGROPECUARIA IDROVO”
Cargo	:	Gerencia General
Jefe Inmediato	:	Directorio de Accionista


PROPOSITO GENERAL

Ejercer la representación legal de la Empresa y administrarla bajo criterios de solvencia, prudencia y rentabilidad financiera, en procura de su desarrollo sostenido y el cumplimiento de la misión, visión, valores y objetivos empresariales; y, en el marco de las estrategias y políticas fijadas por el Directorio de la Empresa.

Descripción de Funciones y Responsabilidades:

Son deberes y atribuciones del Gerente General:


- Representar judicial y extrajudicialmente a la Compañía.
- Nombrar mandatarios generales de la Compañía, previa autorización del Directorio.
- Convocar a Junta General de Accionistas.
- Formular planes y programas que deba cumplir la Compañía.
- Elaborar los reglamentos de procedimientos que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Compañía.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

- Crear y suprimir partidas, previa autorización del Directorio, puestos en las dependencias administrativas cuando esto sea necesario para la buena marcha institucional.
- Dirigir y coordinar las actividades de la Compañía y velar por la correcta y eficiente marcha de la misma.
- Suscribir conjuntamente con el Presidente las actas y resoluciones de la Junta General de Accionistas.
- Remplazar al Presidente en caso de ausencia temporal o definitiva hasta que sea legalmente remplazado.
- Actuar como Secretario en las reuniones de la Junta General de Accionistas.
- Actuar como Secretario en las reuniones del Directorio.
- Proporcionar al Auditor y Comisario la información que requieran y dar facilidad para el desempeño de las funciones de aquellos.
- Y los demás deberes y atribuciones que la Junta General de Accionistas y el Directorio determinen.

Competencias Solicitadas:

- Liderazgo y productividad.
- Honradez y facilidad de trato y relación, dinamismo y seriedad.
- Gran capacidad de comunicación.
- Responsabilidad y puntualidad.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Educación:

- Título de Tercer Nivel en: Ingeniería Comercial, Ingeniería en Marketing y Ventas.

Conocimientos:


- Conocimiento de office (Word, Excel y Power Point, Internet).
- Manejo y control de inventarios.
- Conocimiento de normas Internacionales de calidad. **(ISO 9000)**.

Experiencia laboral:

- 1 o 3 Años como profesional o 2 años en funciones similares.

Adicionales:

- No es importante el estado civil.
- Se mayor de 30 años.
- Disponibilidad de tiempo completo.


	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Perfil del Puesto		
Área	:	“AGROPECUARIA IDROVO”
Cargo	:	Contador
Jefe Inmediato	:	Gerente General

PROPOSITO GENERAL

El contador de Agropecuaria Idrovo deberá:

- Diseñar y evaluar sistemas de información orientados a la obtención, comprobación y análisis de informes financieros y administrativos de la entidad, que sean útiles a los usuarios regionales, nacionales e internacionales para la toma de decisiones.
- Interpretar y aplicar las diversas leyes que afectan a las empresas en sus aspectos contables y financieros.
- Contribuir a la administración eficiente de las empresas que caracterizan a la región a través del diagnóstico, análisis e interpretación de los diferentes fenómenos económicos tanto internos como externos, que le permitan ser factor de influencia en la actividad económica, prever contingencias y aminorar los riesgos financieros, así como presentar propuestas de solución a los problemas contables, financieros y administrativos que se presenten.
- Emitir su opinión sobre la información financiera preparada por las organizaciones para la toma de decisiones de los diversos usuarios.
- Trabajar en equipo, coordinar grupos de trabajo, ejercer y delegar autoridad, resolver problemas, tomar decisiones y ser agente de cambio.


	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Descripción de Funciones y Responsabilidades

- Organizar y distribuir las actividades relacionadas con la contabilidad general.
- Registro contable de todas las operaciones realizadas por el sistema contable.
- Realizar declaraciones de impuestos, IVA, Anexo Transaccional, Impuesto a la Renta.
- Recopilación de información para la elaboración del presupuesto.
- Llevar el control de todos los comprobantes de venta.
- Control del presupuesto.
- Preparación trimestral de estados financieros.
- Realizar arqueos de caja y conciliaciones Bancarias mensuales.
- Cualquier otra función que se considere debe realizar.

Competencias Solicitadas:

- Experiencia mínimo un año
- Título Profesional CPA.
- Buena Presencia
- Disponibilidad Inmediata

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Educación:

- Título Universitario en Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría- C.P.A.

Conocimientos:


- Conocimiento de office (Word, Excel y Power Point).
- Manejo y control de Estados Financieros,
- Estados de Cuentas.
- Conciliación bancaria
- Conciliación Tributaria.

Experiencia laboral:

- Mínimo 1 año en funciones similares.

Adicionales:

- Estado Civil Soltero (a)
- Se mayor de 20 años.
- Disponibilidad de tiempo completo

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I


Perfil del Puesto		
Área	:	“AGROPECUARIA IDROVO”
Cargo	:	Vendedor
Jefe Inmediato	:	Gerente General

PROPOSITO GENERAL

El propósito principal de un vendedor es ver las necesidades del cliente de una manera respetuosa y generosa y atender las quejas y reclamos de una forma amable y tener comprensión para con el cliente


Descripción de Funciones y Responsabilidades

- Conocer los productos que se ofertan en el punto de venta así como colores, marcas, precios y códigos de los mismos.
- Debe tener un perfil extrovertido y emocional para poder entrar en contacto con el cliente
- Atender de forma eficiente las quejas y solicitudes de los clientes.
- Organizar las mercancías en los anaqueles y poner o mantener de forma visible los precios de los productos
- Emitir el comprobante de venta respectivo factura o nota de venta.
- Mantener el control de los productos perecederos que están por perder su vida comercial.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Requisitos:

- Experiencia en ventas mínimo un año
- Mínimo bachiller.
- Buena presencia.
- Buena atención al cliente.
- Edad de 18 a 25 años.
- Buenas referencias personales.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I


Perfil del Puesto		
Área	:	“AGROPECUARIA IDROVO”
Cargo	:	Bodeguero
Jefe Inmediato	:	Gerente General

PROPOSITO GENERAL

Garantizar la ejecución de todos los procesos de almacenaje, carga y descarga y clasificación de productos controlando la exactitud de las transacciones, asegurando una operación eficiente y un servicio oportuno al área, además realizar el cruce entre el inventario físico y los datos obtenidos del sistema.

Descripción de Funciones y Responsabilidades

- Es responsable de verificar a través de inventarios selectivos, que las existencias de la bodega, corresponden físicamente con sistema computacional, debiendo emitir informes, los cuales quedaran en un registro correlativo con las firmas del contador y bodeguero.
- Controlar a través de revisiones selectivas de que se lleven los correlativos de la siguiente documentación interna en bodegas, tales como:
 - Guías de recepción
 - Guías de despacho.
 - Ventas.
 - Devoluciones de productos
 - Rechazos
- Compaginar documentos como orden de compra y recepción, de las distintas mercaderías, con su correspondiente factura y entregar debidamente registrado a Presupuesto - Contabilidad.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES			Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”			Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----

- Debe solicitar al Gerente General respectivo, la orden de compra por proveedor para adjuntar éstos a original de guía o factura y pasar al encargado de bodega.

Competencias Solicitadas:

- Persona dinámica, pro-activa con ganas de trabajar.
- Excelente comunicación.
- Trabajo en equipo y productividad.

Educación:

- Título de Bachiller Contable

Experiencia laboral:


- Mínimo 6 meses en funciones similares.

Conocimientos:

- Conocimientos de contabilidad, kardex, inventarios, computación

Adicionales:

- Estado Civil Soltero (a)
- Se mayor de 18 años.
- Disponibilidad de tiempo completo

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I


Perfil del Puesto		
Área	:	“AGROPECUARIA IDROVO”
Cargo	:	Técnico
Jefe Inmediato	:	Gerente General

PROPOSITO GENERAL

Garantizar a la empresa el adecuado control y funcionamiento de las maquinarias, asegurando una correcta atención a las quejas de los clientes con respecto a alguna falla que tuvo la maquinaria.

Descripción de Funciones y Responsabilidades

- Mantener operativas las diferentes clases de maquinarias agrícolas a su cargo mediante una eficiente supervisión y control de programas de mantenimiento preventivo y correctivo
- Mantener y controlar el stock de repuestos apropiados para la maquinaria de acuerdo a las necesidades del área, en coordinación con los Departamentos de Compras y Bodega.
- Coordinar trabajos de reparación, rectificación y construcción de piezas con talleres externos o con el taller industrial, realizando un análisis del costo y del tiempo.
- Elaborar los informes de la maquinaria operativa; utilizando la información del sistema de campo.
- Coordinar con los Mecánicos la elaboración de requisiciones para retiros de materiales, repuestos, aceites, grasas y lubricantes a bodega general y de lubricantes.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

- Evaluar los avances de reparaciones que se efectúan en tiempo de zafra e interzafra verificando que se cumpla con los cronogramas establecidos.

Requisitos:

- Edad: 25 a 45 años
- Sexo: Masculino

Educación:

- Formación: Ingeniero o Tecnólogo mecánico

Experiencia laboral:


- Experiencia en mantenimiento de maquinaria agrícola y equipos varios, mínimos de 3 años en empresas agroindustriales.

Conocimientos:

- Conocimiento en maquinaria pesada agrícola y automotriz

Adicionales:

- Tener buenas referencias laborales
- Tener paciencia en el trabajo y compañeros

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I


Perfil del Puesto		
Área	:	“AGROPECUARIA IDROVO”
Cargo	:	Chofer
Jefe Inmediato	:	Gerente General

PROPOSITO GENERAL

El chofer tiene la obligación de transportar la mercadería al lugar indicado por el departamento de ventas y tener en cuenta que debe llevar las respectivas guías de remisión para no tener problemas con las leyes del transportista

Descripción de Funciones y Responsabilidades

- Conducir la unidad de transporte cumpliendo con las leyes y reglamentos vigentes para el tránsito en el territorio ecuatoriano.
- Cumplir con el itinerario de transporte designado por el Supervisor de transporte dentro y fuera de la ciudad en el tiempo estimado para su efecto.
- Cumplir con los procedimientos y normas que aseguren la integridad de las mercaderías transportadas.
- Realizar el reporte de transporte con el detalle de los recorridos realizados así como los tiempos de inicio/finalización/carga y descarga de la mercadería en función de los recorridos asignados por el gerente de la Empresa Agropecuaria Idrovo
- Usar las guías de remisión de acuerdo al reglamento tributario vigente, hacer firmar por parte del cliente y reportar al supervisor de transporte cualquier anomalía/novedad en relación a la descripción o cantidad de la mercadería a transportar.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

- Velar por el buen mantenimiento y estado de la unidad de transporte a él asignada, reportando cualquier novedad / anomalía al supervisor /ayudante de transporte.

Requisitos:

- Sexo: Masculino.
- Edad mínima: 30 años.
- Licencia Profesional: Tipo E

Educación:


Educación Formal Mínima: Bachiller.

Experiencia laboral:

Experiencia: 2 años en cargos similares.

Conocimientos:

Conocer a la perfección la provincia del Guayas, Milagro y sus alrededores.

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Perfil del Puesto		
Área	:	“AGROPECUARIA IDROVO”
Cargo	:	Guardia
Jefe Inmediato	:	Gerente General

PROPOSITO GENERAL

- Proteger a la Empresa y al personal que labora en la Institución de cualquier robo o problemas con clientes que ocasionen el caos dentro de la misma

Descripción de Funciones y Responsabilidades


- Proteger valores, bienes de la microempresa y de los clientes.

Requisitos:

- Sexo: Masculino
- Edad: 35 - 45 años
- Haber realizado la Instrucción Militar

Educación:

- Bachillerato Culminado, estudios en Ingeniería en Seguridad Privada

	Tipo de Documento: MANUAL DE FUNCIONES		Código: MF-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: MANUAL DE FUNCIONES “AGROPECUARIA IDROVO”		Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I

Experiencia laboral:


- Mínima de 1 año comprobada como Jefe de Supervisores y guardias de seguridad y custodio

Conocimientos:

- En defensa Personal
- Comunicación Social

Adicionales:

- Muy buenas relaciones interpersonales
- Orientación a resultados
- Trabajo en Equipo
- Facilidad para comunicarse
- Planificación y Organización
- Leal y Confiable

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Codigo: PR-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: SISTEMA DE COMPRA - VENTA ÁREA COMERCIAL			Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----

1. OBJETIVO

Describir detalladamente el proceso de compra de las maquinarias.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado para los trabajadores de Agropecuaria Idrovo para que todo marche a la perfección.


3. DEFINICIONES

- **COMPRA:** Es obtener algo a cambio de dinero. Por ejemplo: “Voy a tener que esperar para concretar la compra del coche ya que aún no me alcanza la plata”, “Si fuera rico, no dudaría en proceder a la compra de un yate para recorrer el mundo”, “Con la compra de una aspiradora, le regalamos dos entradas para el teatro”.
- **VENTA:** La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.
 Por ello, es imprescindible que todas las personas estén involucradas en ventas:

4. RESPONSABILIDADES


Jefe de Compra: Ante Gerente General

Bodeguero: Ante Jefe de Compra

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Codigo: PR-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: SISTEMA DE COMPRA - VENTA ÁREA COMERCIAL			Revisión: 01
	Elaborado por E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----

5. PROCEDIMIENTO

- Es responsabilidad directa del área de compras el velar por el estricto cumplimiento del procedimiento establecido
- El presente procedimiento rige para las compras que se realizan a los proveedores nacionales.
- Es responsabilidad del jefe de compras revisar los accesorios que recibe del proveedor, si cumple con las especificaciones enviará al proveedor a Contabilidad para su cancelación, caso contrario devolverá los materiales
- El jefe de compras deberá enviar a bodega el comprobante de ingreso de mercadería para que reciba los accesorios en conformidad.
- El jefe de compras podrá autorizar la adquisición hasta el valor de \$5000 dólares.
- Toda venta a crédito deberá estar respaldado por un cheque pos - fechado, el mismo que deberá cubrir el valor total de la venta.
- El tiempo de crédito no será mayor a tres meses con cheque.
- El jefe de ventas es responsable de la eficiente recuperación del crédito.
- No se despachará un nuevo pedido mientras el cliente no haya pagado la totalidad de lo adeudado.
- En el caso de haber devoluciones, el tiempo máximo para esto será de un día después de la venta, se registrará en el kárdex el ingreso de la mercadería, se informará a Contabilidad y se realizará una nota de crédito
- La persona encargada de llevar la mercadería al sitio final (chofer) será el responsable de que ésta llegue correctamente, si por descuido de éste

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Codigo: PR-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: SISTEMA DE COMPRA - VENTA ÁREA COMERCIAL			Revisión: 01
	Elaborado por E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----


Sucediese algo se le cargará el costo de la mercadería al responsable (chofer).

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO O NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO O NORMA
N/A	N/A

6. REGISTRO Y ARCHIVO

Código	Nombre o Descripción
N/A	N/A

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: SISTEMA DE ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----

1. OBJETIVO


Describir detalladamente los pasos que se siguen desde el momento que el departamento de compras envía a bodega la materia prima para su almacenamiento hasta que es solicitada por alguna área

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado a la Agropecuaria Idrovo para tener un correcto almacenamiento de la mercadería en el lugar adecuado y estipulado por la gerencia.

3. DEFINICIONES

- **BODEGAS:** Espacio físico donde se almacenan las mercaderías entregadas por los proveedores.
- **SECTORIZACION:** Organización de la bodega dividiéndola en sectores según características de los productos.
- **ALMACENAMIENTO:** Parte de la logística que incluye las actividades relacionadas con guardar y custodiar las existencias.
- **MERCADERIA:** Productos o artículos que fueron adquiridos por la empresa con la finalidad de ser vendidos.
- **INSPECCION:** En términos generales examinar o reconocer una cosa.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: SISTEMA DE ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----

4. RESPONSABILIDADES

Jefe de Compra: Ante Gerente General

Bodeguero: Ante Jefe de Compra

5. PROCEDIMIENTO


- Es responsabilidad directa de bodega el velar por el estricto cumplimiento del procedimiento establecido.
- Es responsabilidad del bodeguero constatar que la materia prima o insumos que recibe sea igual a la que consta en el comprobante de ingreso de mercadería que es entregada por el departamento de compras.
- Cuando entregue materia prima o insumos a algún departamento, en el comprobante de egreso de mercadería deberá hacer firmar y poner la fecha de recepción.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO O NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO O NORMA
N/A	N/A

7. REGISTRO Y ARCHIVO

Código	Nombre o Descripción
N/A	N/A

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: SECCIÓN CONTABILIDAD			Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----

1. OBJETIVO

Describir detalladamente las actividades que se realiza en el área de contabilidad tanto en las compras como ventas de productos.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado a la Agropecuaria Idrovo para tener un correcto control sobre los estados financieros para mantener un crecimiento económico continuo.


3. DEFINICIONES

- **INVENTARIOS:** Es la relación ordenada de bienes y existencias, a una fecha determinada. Contablemente, es una cuenta de activo circulante que representa el valor de las mercancías existentes en un almacén. En contabilidad, el inventario es una relación detallada de las existencias materiales comprendidas en el activo, la cual debe mostrar el número de unidades en existencia, la descripción de los artículos, los precios unitarios, el importe de cada renglón, las sumas parciales por grupos y clasificaciones y el total del inventario.
- **REGISTROS:** Es la acción de dejar en constancia un hecho o acontecimiento lo cual está conformado por datos e informaciones acerca de un hecho exclusivamente específico.

4. RESPONSABILIDADES

Contador: Ante Gerente General

Auxiliar Contable: Ante Contador

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-AGR-IDRO-01
	Nombre del Documento: SECCIÓN CONTABILIDAD			Revisión: 01
	Elaborado por: E.T	Revisado por: E.T / J.I	Aprobado por: J.I	Fecha: -----

5. PROCEDIMIENTO

- Es responsabilidad directa de, la contadora el velar por el estricto cumplimiento del procedimiento establecido.
- Al finalizar el día de labores recibirá del departamento de ventas las facturas y dinero o cheque que haya recibido de las actividades propias de la empresa.
- Al día siguiente de recibir el dinero se deberá depositar dichos valores en la cuenta de ahorros del banco.
- En el transcurso de seis meses se deberá presentar un informe detallado de la situación financiera de la empresa al Gerente
- Pagará los servicios básicos adeudados, para lo cual elaborará un cheque con previa autorización del Gerente y registrará en el comprobante de egreso y en el libro mayor.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO O NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO O NORMA
N/A	N/A

7. REGISTRO Y ARCHIVO

Código	Nombre o Descripción
102390	Motosierra Estihl

5.7.1 Actividades.

Nº	Objetivos Específicos	Actividades	Descripción
1	Identificar los efectos que generan la falta de capacitación, de acuerdo a las funciones que ejercen los empleados en la empresa.	1.1 Estudio y análisis de tiempos en los procesos administrativos y de servicios. 1.2 Capacitación del personal.	Se realizará las respectivas charlas para mejorar el rendimiento del trabajador dentro de la Empresa
2	Reformular el nuevo plan de control, adoptando nuevas estrategias, para verificar el cumplimiento de las normas de trabajo establecidas en la institución.	2.1 Desarrollo del plan de trabajo, mediante una reunión con el Gerente General y los empleados cada trimestre.	Poner en función los manuales para un mejor funcionamiento de los trabajadores dentro de la empresa
3	Analizar el modelo de infraestructura que posee la empresa, con relación a las instalaciones si son las más adecuadas de la entidad.	3.1 Rediseño de la infraestructura de la bodega.	Mejorar la infraestructura de la empresa para un correcto almacenamiento de mercadería
4	Investigar el plan de trabajo que tiene la institución, sobre las funciones que debe cumplir cada trabajador.	4.1 Reunión con el Gerente General para seguir trazando objetivos para beneficio de la empresa.	Diseñar manuales de funciones y procedimientos para que el personal tenga conocimientos de las funciones a realizar.

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Nº	Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Presupuest o
1	Identificar los efectos que generan la falta de capacitación, de acuerdo a las funciones que ejercen los empleados en la empresa.	<p>1.1 Estudio y análisis de tiempos en los procesos administrativos y de servicios.</p> <p>1.2 Capacitación del personal.</p>	Sociólogo Refrigerio Papelería	\$ 610,00
2	Reformular el nuevo plan de control, adoptando nuevas estrategias, para verificar el cumplimiento de las normas de trabajo establecidas en la institución.	2.1 Desarrollo del plan de trabajo, mediante una reunión con el Gerente General y los empleados cada trimestre.	Refrigerio Papelería	\$ 80,00
3	Analizar el modelo de infraestructura que posee la empresa, con relación a las instalaciones si son las más adecuadas de la entidad.	3.1 Rediseño de la infraestructura de la bodega.	Mano de obra y materiales.	\$ 5.000,00
4	Investigar el plan de trabajo que tiene la institución, sobre las funciones que debe cumplir cada trabajador.	4.1 Reunión con el Gerente General para seguir trazando objetivos para beneficio de la empresa.	Refrigerio Papelería	\$80,00

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

FLUJO DE EFECTIVO						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		7,000.00	7,370.00	7,759.90	8,170.79	8,603.83
POR VENTAS		6,000.00	6,300.00	6,615.00	6,945.75	7,293.04
DISMINUCION DE PERDIDAS EN INVENTARIO	-	1,000.00	1,070.00	1,144.90	1,225.04	1,310.80
DESEMBOLSOS	5,770.00	3,000.00	3,150.00	3,307.50	3,472.88	3,646.52
GASTOS INVERSION	5,770.00	3,000.00	3,150.00	3,307.50	3,472.88	3,646.52
DIFERENCIA	- 5,770.00	4,000.00	4,220.00	4,452.40	4,697.92	4,957.31
SALDO FLUJO	- 5,770.00	- 1,770.00	2,450.00	6,902.40	11,600.32	16,557.63

EL V.A.N Y EL T.I.R	
TASA DE DESCUENTO ANUAL	14.20%
VALOR ACTUAL	\$ 8,119.28
VALOR ACTUAL NETO	2,349.28
TIR	68%

DETALLE DE INVERSION	
REFRIGERIO	60.00
PAPELERIA	20.00
PAPELERIA	20.00
PAPELERIA	10.00
REFRIGERIO	60.00
MATERIALES	3,000.00
SOCIOLOGO	500.00
REFRIGERIO	100.00
MANO DE OBRA	2,000.00
TOTAL INVERSION	5,770.00

PERDIDAS DE INVENTARIOS ESTIMADAS		
TOTAL INVENTARIO	% PERDIDA	PERDIDA ACTUAL
100,000.00	2%	2,000.00
107,000.00	2%	2,140.00
114,490.00	2%	2,289.80
122,504.30	2%	2,450.09
131,079.60	2%	2,621.59

PERDIDAS TOLERABLES (PROPUESTA)		
TOTAL DE INGRESOS PROMEDIO	% DISMINUCION DE PERDIDA	AHORRO DISMINUCION DE PERDIDA
100,000.00	1%	1,000.00
107,000.00	1%	1,070.00
114,490.00	1%	1,144.90
122,504.30	1%	1,225.04
131,079.60	1%	1,310.80

INCREMENTO DE LOS INGRESOS		
TOTAL INGRESOS	% DE INCREMENTO	INGRESO ADICIONAL
120,000.00	5%	6,000.00
126,000.00	5%	6,300.00
132,300.00	5%	6,615.00
138,915.00	5%	6,945.75
145,860.75	5%	7,293.04

TOTAL INGRESOS		
INGRESO INCREMENTO POR VENTAS	AHORRO DISMINUCION DE PERDIDA	TOTAL INGRESOS
6,000.00	1,000.00	7,000.00
6,300.00	1,070.00	7,370.00
6,615.00	1,144.90	7,759.90
6,945.75	1,225.04	8,170.79
7,293.04	1,310.80	8,603.83

GASTOS REMUNERACION PERSONAL DPTO DE VENTAS		
TOTAL INGRESOS	%INCREMENTO DE COMISIONES EN VENTAS	COMISIONES ADICIONALES
120,000.00	2.5%	\$ 3,000.00
126,000.00	2.5%	\$ 3,150.00
132,300.00	2.5%	\$ 3,307.50
138,915.00	2.5%	\$ 3,472.88
145,860.75	2.5%	\$ 3,646.52

5.7.3. Impacto

A continuación se presentan los beneficios que se conseguirá mediante el proyecto:

Con la implementación de este proyecto obtendremos una excelente competitividad en el mercado refiriéndose a las ventas que se realizan dentro de la empresa, con una acogida y fidelidad de los clientes que acuden la Industria para llevar productos de calidad y duraderos para los diferentes tipos de trabajo que se realiza en la Agricultura.

De tal manera que existe una Satisfacción laboral en los trabajadores gracias a las respetivas capacitaciones proporcionadas de parte de la empresa para Beneficio de todos y principalmente para el desarrollo de Agropecuaria Idrovo.

Con este plan existe un Incremento de las ventas y de por si un crecimiento Industrial sistematizado

5.7.4. Cronograma

ACTIVIDADES	MESES																								
	1					2					3					4					5				
	SEMANAS																								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Estudio y análisis de tiempos en los procesos administrativos y de servicios.																									
Capacitación del personal.																									
Desarrollo del plan de trabajo, mediante una reunión con el Gerente General y los empleados cada trimestre.																									
Rediseño de la infraestructura de la bodega.																									
Reunión con el Gerente General para seguir trazando objetivos para beneficio de la empresa.																									

Elaborado por: Karen Ramos y Héctor Granda

5.7.5. Lineamiento para Evaluar la Propuesta.

Una vez implementado el proyecto se procederá a realizar una encuesta sobre los mejoramientos notados en la Empresa Agropecuaria Idrovo, de manera que se pueda comparar la percepción de los empleados fijos y nuevos para diferenciar los cambios en el servicio y normas a seguir por los trabajadores dentro la institución.

Por este trabajo conocemos las deficiencias de los trabajadores, una vez que se haya realizado las diferentes capacitaciones en diferentes temas de servicios evaluaremos para determinar las habilidades y competencias de nuestros colaboradores.

La propuesta se evaluará a través de los siguientes indicadores:

Disminución del tiempo en la ejecución de tareas, en un 15%

Máximo tres conflictos laborales por mes.

Disminución del 25% de errores en la ejecución de tareas.

Incremento de la productividad laboral, en un 25% adicional.

CONCLUSIONES

- Identificar los efectos que generan la falta de capacitación, de acuerdo a las funciones que ejercen los empleados en la empresa.

La falta de capacitación del talento humano, provoca que continuamente se generen errores en la ejecución de funciones y tareas, llevando en ocasiones a conflictos laborales.

- Reformular el nuevo plan de control, adoptando nuevas estrategias, para verificar el cumplimiento de las normas de trabajo establecidas en la institución.

El nuevo plan de control adopta estrategias para verificar el trabajo realizado por el personal dentro de la Empresa para el crecimiento económico de AGROPECUARIA IDROVO.

- Analizar el modelo de infraestructura que posee la empresa, con relación a las instalaciones son las más adecuadas de la entidad.

En la infraestructura se detectó deteriorada por ende se debe realizar las mejoras que se consideren de importancia

- Investigar el plan de trabajo que tiene la institución, sobre las funciones que debe cumplir cada trabajador.

Las funciones deben estar 100% basadas al manual de funciones y procedimientos q ya posee la Empresa

RECOMENDACIONES

Una vez recibido las Políticas, Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos se recomienda a la Gerencia realizar una socialización a todos los empleados de la microempresa para que conozcan y pongan en práctica lo que contiene el presente trabajo de investigación.

Todas las microempresas deben adecuarse y modernizar su aparato estructural y funcional para enfrentar y estar acorde con el mundo globalizado, esto quiere decir, que deben adaptar su mentalidad y acciones a los cambios que se le presentan, como los que se sintetiza en el presente trabajo de investigación.

Se recomienda a la empresa Agropecuaria Idrovo poner en ejecución las Políticas, Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos para que cada individuo sepa cuáles son sus funciones y no exista duplicidad en las mismas, además de que se podrá simplificar los procesos y obtener los resultados esperados de una manera más eficiente y eficaz.

Se ha recomendado en el presente trabajo la utilización de un nuevo organigrama, que actúa como una sola fuerza en un trabajo mancomunado para lograr un propósito común.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ MARTÍNEZ, Anabella: El síndrome de Burnout, Evolución conceptual y estado actual de la cuestión, Dialnet, 2006.
- ❖ SILVA, Manuel: Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional, pág. 443.
- ❖ ALVAREZ, Shirley: La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología.
- ❖ Elaboración y diseño en formato pdf, por la Oficina General de Sistemas de Bibliotecas y Biblioteca Central.
- ❖ JMÉNEZ, Sharon, GRANADOS: Implementación de un Programa de Mejoramiento del Clima Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Milagro, pág.109
- ❖ MOREIRA, Brenda, VICUÑA, María del Carmen: Estudio del Clima Laboral en el Área Administrativa de la UNEMI y Propuesta de mejora, pág. 94.
- ❖ GARCÍA, Marjorie: Implementación de una estructura organizacional en la microempresa “HG MOTORS”, pág. 121.
- ❖ MOLINA, Maisch: Investigación Científica y Recursos Humanos en la Universidad, 2004
- ❖ CHIAVENATO Idalberto: Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones, octava edición, 2007.
- ❖ García, María: Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de la Universidad de Guanajuato.
- ❖ MAISCH, Elena: Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional
- ❖ IBARRA, Luis: Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de la Universidad de Guanajuato
- ❖ Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora
- ❖ BARKER, Martín: Sociología Fundamental
- ❖ GARCÍA José: La filosofía del sujeto y la sociología del conocimiento en las teorías de Jürgen Habermas y Niklas Luhmann
- ❖ ZEA, María: Género y trabajo justo, digno y solidario en el marco del Buen Vivir, 2010

- ❖ ROSERO, Rocío: Hacia las políticas de equidad de género en el empleo – CONAMU 2006
- ❖ Diccionario de la lengua castellana, por la Real academia española, Escrito por Real academia española
- ❖ <http://www.encyclopediainanciera.com/terminologia.php>
- ❖ ÁVILA, Héctor: Introducción a la metodología de la Investigación, México, Edición 2006
- ❖ Organización Internacional de Normalización,
- ❖ Manualdeprocedimientos,<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>
- ❖ Mejoramientocontinuo,<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>
- ❖ Manual deprocedimientos,<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>
- ❖ MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES: Codificación del *Código del Trabajo*<http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/08/C%C3%B3digo-de-Trabajo.pdf>.
- ❖ NAVARRO Arturo, GARCÍA Santillán: Biblioteca Virtual De Derecho, Economía Y Ciencias Sociales.
- ❖ MORENO, Carlos: *Normas ISO14000*,<http://normasycertificaciones.com/normas-iso14000>

ANEMOS

ANEXO A
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y COMERCIALES



ENTREVISTA

Objetivo: Conocer criterios sobre las funciones que desempeñan los empleados y los procedimientos dentro de la Empresa de acuerdo a la gestión del clima laboral.

Entrevistado: Sr. José Idrovo Palomino

Cargo: Propietario

Entrevistador: Karen Ramos y Héctor Granda

1. Actualmente, ¿Está satisfecho con el nivel de rotación de productos?

No, porque no me genera la rentabilidad que yo quisiera porque en años anteriores los empleados han tenido rendimiento necesario para aumentar el nivel de rotación de los productos.

2. ¿De la cantidad de empleados que posee su negocio, le cumplen en forma oportuna y correcta la atención de los clientes?

Un 80 % cumple a cabalidad con las funciones establecidas en la empresa.

3. Desde su nivel de experiencia en las actividades de comercialización de productos y Maquinarias Agrícolas ¿Cómo incide la ubicación de los productos en las perchas?

Influye bastante porque si no se mostrara la mercadería y de la mejor marca que ofrecemos, información dada por los clientes que son duraderas y confiables

4. ¿En qué nivel de posicionamiento se encuentra el comercial Idrovo?

Estamos en un excelente nivel de posicionamiento porque nuestra empresa se encuentra situada en un espacio cómodo y amplio para que nuestros clientes puedan acercarse y estacionar los vehículos para abordar la mercadería vendida

5. Frente a la competencia comercial ¿Está satisfecho con el nivel de posicionamiento y segmentación de mercado que posee comercial Agropecuaria Idrovo?

No, en lo absoluto porque quisiera que mis empleados me aporten aún más de lo que ya lo hacen, porque esto ayudaría que la empresa tenga mayores ganancias.



ANEXO B
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y COMERCIALES
ENCUESTA (Empleados)

OBJETIVO: Conocer la opinión del empleado sobre el índice de venta y el tipo de servicio que este brinda a los cliente.

COOPERACION: Su ayuda es de vital importancia para los objetivos de esta investigación. Le garantizamos que su información será usada con estricta confidencialidad y exclusivamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES: Favor llenar esta encuesta con la información más precisa posible. En lo posible no deje ninguna pregunta sin respuesta.

SEXO	F ()	M ()
EDAD		
Menores de 18 años	()	Entre 19 y 30 años ()
Entre 30y 49años	()	De 50 años en adelante ()

1.- ¿En cuál de estos rangos de posicionamiento en el mercado considera Ud. que podría estar Agropecuaria Idrovo?

10%-20% () 30%-40% () 50%-60% ()

2.- ¿Qué otros comerciales considera Ud. como competencia en el mercado?

Agripac () La Granja () Honda ()

Otros: _____

3.- ¿Por qué motivos cree Ud. que quiebran algunos comerciales?

Poca variedad de productos ()	Mal servicio al cliente ()
Falta de Publicidad ()	Falta de posicionamiento ()

4.- ¿De qué manera una campaña publicitaria atraería clientes para mejorar las ganancias financieras?

Dando a conocer :

Variedad de productos ()	Calidad de los productos ()
Precios accesibles ()	Rapidez en el servicio ()

5.- ¿Qué considera Ud. Como una fortaleza para el negocio?

Calidad del servicio	()	Seguridad	()
Precios accesibles	()	Otros:	_____

6.- ¿En qué días de la semana existe gran demanda de clientes en Comercial Idrovo?

Lunes-martes	()	Miércoles-Jueves	()
Viernes-sábado-domingo	()		

7.- ¿Cree usted que las microempresas deben elaborar manuales y políticas para el buen desempeño de sus empleados?

Si	()	No	()	Quizás	()
----	-----	----	-----	--------	-----

8.- ¿Considera una buena idea que se capacite constantemente al empleado?

Si	()	No	()
----	-----	----	-----

9.- ¿Quién es el encargado de controlar las actividades de despacho y recepción de productos?

La jefatura	()	Bodeguero	()
Clientes	()	Otros	()

10.- ¿Cuál de estas opciones consideraría Ud. como una ventaja para el posicionamiento de comercial Agropecuaria Idrovo?

Otros	()	Facilidades de pago	()
Buen servicio al cliente	()	Publicidad	()
Surtido en la mercadería	()		

Gracias por su opinión

ANEXO C

Fotografías de respaldo





ANEXO D

Autorización de Propietario de Comercial Agropecuaria Idrovo



AGROPECUARIA IDROVO
VENTA DE AGROQUIMICOS, MAQUINARIAS Y REPUESTO
ING. José Orlando Idrovo Palomino
RUC.0902792167001
Dirección: 24 de Mayo 515 y Rocafuerte
Telf.: 2-971-887 Fax: 2-972-405

Milagro, 12 de agosto de 2013

Srs.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Ciudad.

De mi consideraciones

Por medio de la presente me dirijo a ud(s) para darle a conocer que el Señor. **GRANDA ARIAS HECTOR OSWALDO Y RAMOS CUJILAN KAREN JULIANA**, realizaron en mi establecimiento su tesis denominada. **ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y EL DESARROLLO** la misma que lo hicieron con todo éxito y me siento muy agradecido por su estudiante ya que me ayudaron a ver las fallas que hemos tenido en mi establecimiento.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Ing. José Idrovo Palomino

Gerente

AGROPECUARIA "IDROVO"
Ing. José Idrovo Palomino
GERENTE
24 de Mayo 515 y Rocafuerte
Fono: 2971887 Fax: 2972408
Milagro - Ecuador

ANEXO E

LOGOTIPO DE LA EMPRESA



ANEXO F

ÁRBOL DE PROBLEMAS

