



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

TEMA:

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA EMPRESA PROMOLUCKY S.A. SOBRE EL ANÁLISIS INSTITUCIONAL F.O.D.A. Y LA INCIDENCIA QUE TIENE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de **Licenciado en Psicología**

AUTORES:

OSCAR ALEJANDRO CASTILLO YEPEZ

EDDY ALBERTO VALENCIA PARRA

TUTOR:

PSIC. DARWIN ANDRES HIDALGO SOTOMAYOR. MSC

Guayaquil - Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, **Oscar Alejandro Castillo Yépez** con documento de identificación N°
0925417370 y **Eddy Alberto Valencia Parra** con documento de identificación N°
0958574097 manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de
lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de
manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 24 de febrero del año 2023

Atentamente,



**Oscar Alejandro Castillo
Yépez
0925417370**



Eddy Alberto Valencia Parra

0958574097

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, **Oscar Alejandro Castillo Yépez** con documento de identificación No. **0925417370** y **Eddy Alberto Valencia Parra** con documento de identificación No. **0958574097**, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documentoccedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del **Sistematización de experiencias prácticas investigación y/o intervención: "Sistematización de la experiencia en la empresa PROMOLUCKY S.A. sobre el análisis institucional F.O.D.A. y la incidencia que tiene en el desempeño laboral del personal administrativo.** El cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciados en Psicología en la Universidad Politécnica Salesiana**, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 24 de febrero del año 2023

Atentamente,



**Oscar Alejandro Castillo
Yépez**

0925417370



Eddy Alberto Valencia Parra

0958574097

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Darwin Andres Hidalgo Sotomayor con documento de identificación N° 1205707894, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA EMPRESA PROMOLUCKY S.A. SOBRE EL ANALISIS INSTITUCIONAL E.O.D.A. Y LA INCIDENCIA QUE TIENE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**, realizado por Oscar Alejandro Castillo Yépez con documento de identificación N° 0925417370 y por Eddy Alberto Valencia Parra con documento de identificación N° 0958574097, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Licenciados en Psicología** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 24 de febrero del año 2013

Atentamente,



Psic. Cl. Darwin Andres Hidalgo Sotomayor, Msc.

1205707894

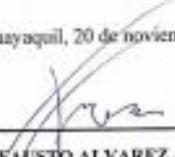
AUTORIZACIÓN



AUTORIZACIÓN

El que suscribe, gerente general de Promolucky S.A. por medio de la presente autorizo a los estudiantes Eddy Alberto Valencia Parra con numero de cedula :0958574097 y Oscar Alejandro Castillo Yopez con numero de cedula: 0925417370, se les otorga el permiso respectivo para la aplicación de instrumentos necesarios para desarrollar su investigación en la agencia Promolucky S.A. el mismo que tiene como propósito el trabajo de grado cuyo titulo es; **SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA EMPRESA PROMOLUCKY S.A. SOBRE EL ANÁLISIS INSTITUCIONAL F.O.D.A. Y LA INCIDENCIA QUE TIENE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO** resultado de este trabajo será publicado en el repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 20 de noviembre del 2022



FAUSTO ALVAREZ ANDRADE
Gerente General
C.I: 0911349124

www.lucky.com.ec

Urdesa Central: Circunvalación Sur 409 y Ebanos

Dedicatoria

Principalmente dedico este trabajo a mi madre quien es quien se ha encargado de mi educación durante casi toda mi vida y quien me ha enseñado valores fundamentales para dirigirme en la vida y junto con mi familia en general que me han dado una guía asertiva con mirada hacia el éxito.

Oscar Castillo Yopez

Finalmente, el deseo de dedicar este trabajo al recuerdo de mi abuelita a su apoyo en mi andar mientras estaba con vida, por extender su regazo en los momentos difíciles y su cariño incondicional que aún reside en mi memoria.

Eddy Valencia Parra

Agradecimientos

Es muy grato para mí mencionar en este trabajo a quienes fueron de gran ayuda en todo este proceso estudiantil, como lo son el cuerpo docente con especial mención al Profesor Orlando Bustamante quien siempre estuvo al tanto del proceso y dando recomendaciones que fueron como una luz resolutive para cualquier obstáculo que se presentó en el camino. Sin dejar de lado a mi familia, enamorada G.G., amigos y compañeros que también fueron parte del proceso.

Oscar Castillo Yepez

Es menester agradecer, a quienes estuvieron en mi formación académica, compañeros de Carrera, FEUPS, especialmente al docente Msc. Orlando Bustamente y la Directora Técnica de Bienestar Estudiantil en Guayaquil la Lcda. Emay Jaramillo, ¡Gracias por tanto!, a su vez, al apoyo incondicional de D., amigos y familiares.

Eddy Valencia Parra

Resumen

En el presente trabajo de titulación se pretende mediante el análisis institucional de las fortalezas, las oportunidades, tanto las debilidades como las amenazas en la manera en que inciden en el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa PROMOLUCKY S.A., con el propósito de determinar estrategias que mejoren la gestión tanto en el desempeño individual y como en el colectivo, bajo la técnica de focus group para realizar el levantamiento de la información desde el discurso de los colaboradores a su vez manifestando sus percepciones en relación de la empresa. En el mismo se define que es el desempeño laboral, clima laboral y motivación en el trabajo. De tal manera como estos aspectos representan un rol significativo en la apreciación que tiene cada colaborador del lugar donde trabaja.

Palabras claves

Desempeño laboral, análisis institucional F.O.D.A., grupo focal.

Abstract

In this degree work is intended through the institutional analysis of strengths, opportunities, both weaknesses and threats in the way they affect the performance of administrative workers of the company PROMOLUCKY S.A., with the purpose of determining strategies that improve management both in individual and collective performance, under the technique of focus group to carry out the collection of information from the discourse of the collaborators in turn expressing their perceptions in relation to the company. It defines what is the work performance, work environment and motivation at work. In such a way as these aspects represent a significant role in the appreciation that each employee has of the place where they work.

Keywords:

Job performance, institutional analysis F.O.D.A., focus group

Índice de Contenidos

Dedicatoria	6
Agradecimientos.....	7
Resumen	8
Palabras claves	8
Abstract.....	9
Índice de Contenidos	10
Índice de Tablas.....	14
Índice de Ilustraciones	14
1. Datos Informativo del Proyecto.....	15
1.1. Nombre de la práctica de intervención o investigación:	15
1.2. Nombre de la institución o grupo de investigación.	15
1.3. Tema que aborda la experiencia	15
1.3.1 ¿Qué es el desempeño?	16
1.3.2 ¿Qué es el desempeño laboral?	16
1.3.3 Elementos que determina el desempeño laboral	17
1.3.4 Motivación laboral	18
1.3.5. Clima Laboral.....	18
1.3.6. Aceptación de rol en el trabajo.....	19
1.3.7. Comunicación organizacional	19
1.3.8. Oportunidades de realización o desarrollo	20

1.4 Localización:.....	21
2. Objetivo	22
3. Eje de intervención/ Investigación	22
4. Objetivo de la Intervención o de la práctica de intervención	23
4.1 Objetivo General.....	23
4.2 Objetivo Específico.....	23
5. Metodología.....	24
5.1. Método.....	24
5.2. Alcance o Tipo.....	24
5.3. Preguntas claves.....	25
5.4. Organización y procesamiento de la información	25
5.4.1 Muestra.....	25
5.4.1.1. Selección de los participantes	25
5.4.2. Categorización de los participantes.....	26
5.4.3. Recolección de datos	28
5.4.4. Análisis de la información.....	28
5.4.5. Conocimiento previo informado: semblantes éticos y legales.....	29
5.4.6. F.O.D.A.	30
5.4.6.1 F.O.D.A. Institucional PROMOLUCKY S.A.....	31
6. Justificación	32
7. Caracterización de beneficiarios.....	33
8. Interpretación.....	33

9. Principales logros del aprendizaje	41
9.1. ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? ¿Qué es lo que se aprendió con el proyecto o práctica de investigación?	41
9.2. ¿Cómo aportó mi formación académica a entender las prácticas psicosociales desde distintos ámbitos de intervención?.....	41
9.3. ¿Qué se haría igual? ¿Qué cambiaría?	41
9.4. ¿Qué productos generó el proyecto de intervención o la práctica de investigación?	42
9.5.¿Cuáles objetivos de los que se plantearon se lograron? ¿Cuáles no? ¿Por qué?	42
9.6. ¿Identificaron elementos de riesgo en algún momento de la experiencia con el proyecto de intervención o de investigación?	42
9.7. ¿Qué elementos innovadores identifican en la experiencia? ¿Qué impacto tiene esos elementos innovadores para los grupos poblacionales con cuales se trabajo o para el grupo de investigación?.....	43
10. Conclusiones.....	44
11. Recomendaciones	46
12. Anexos	47
Anexo A. Diarios de Campo	47
Anexo B. Matriz de preguntas análisis F.O.D.A.	51
Anexo C. Listado de asistencia a Focus Group	52
.....	59
13. Referencias Bibliográficas.....	60

Índice de Tablas

Tabla 1, Datos de participantes	26
Tabla 2, Categorías narrativas y frecuencia	29
Tabla 3. F.O.D.A. Institucional Promolucky S.A.....	31

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1, Anexo 1. Diario de Campo 1	47
Ilustración 2, Anexo 2. Diario de Campo 2	47
Ilustración 3, Anexo 3. Diario de Campo 3	49
Ilustración 4. Anexo 4. Diario de Campo 4	50
Ilustración 5. Anexo 5. Preguntas	51
Ilustración 6. Anexo 6. Listado de asistencia Grupo #1	52
Ilustración 7. Anexo 7. Listado de asistencia Grupo #2	53
Ilustración 8. Anexo 8. Listado de asistencia Grupo #3	54
Ilustración 9. Anexo 9. Listado de asistencia Grupo #4	55
Ilustración 10. Anexo D. Registro fotográfico del desarrollo del proyecto	56

1. Datos Informativo del Proyecto

1.1. Nombre de la práctica de intervención o investigación:

Sistematización de la experiencia en la empresa PROMOLUCKY S.A. sobre el análisis institucional F.O.D.A. y la incidencia que tiene en el desempeño laboral del personal administrativo en el periodo de Diciembre2022 – Febrero del 2023.

1.2. Nombre de la institución o grupo de investigación.

La investigación presente se ejecutó en la agencia de trade marketing Promolucky S.A. ubicada en Urdesa Central, circunvalación Sur 409 y Ébanos en el periodo de Diciembre 2022– Febrero del 2023.

1.3. Tema que aborda la experiencia

El tema que aborda la experiencia se encuadra en la categoría de la psicología organizacional, corresponde a un análisis descriptivo que se enmarca en el diseño cualitativo orientado a escudriñar lo fenomenológico pretendiendo ubicar las características principales del fenómeno a través del análisis institucional F.O.D.A. y las circunstancias en la que se propicia, en el cual principalmente el provecho no es ponderar, más bien que con la aplicación de recursos metodológicos y gnoseología se identificarán la incidencia que tiene en el desempeño laboral, considerados como atributos que están ocultos y que se pueden mostrar cuando el sujeto es interrogado sobre determinados fenómenos que vivencian los colaboradores administrativos de la agencia de Trade Marketing Promolucky S.A. en el periodo de Diciembre – Febrero del 2023.

1.3.1 ¿Qué es el desempeño?

Tomando en cuenta a Navarro (2012) , el desempeño ha sido ampliamente investigado en la literatura de psicología del trabajo y las organizaciones como una variable de resultado. El desempeño se refiere a la conducta laboral que implica lograr los objetivos de la organización y se trata de un conjunto de conductas que benefician a la organización, incluyendo tanto las tareas definidas en el puesto como las conductas ciudadanas y contraproducentes. En términos generales, el desempeño laboral se refiere a la conducta que contribuye al logro de las metas de la organización y que beneficia de alguna manera a la misma.

Es importante destacar que el desempeño no se limita a las tareas que están establecidas en el puesto de trabajo, sino que también incluye las tareas que emergen y las conductas ciudadanas, así como las conductas que podrían ser perjudiciales para la organización. Además, se considera que el desempeño se enfoca en la acción que lleva a la consecución de resultados y no solo en el resultado en sí mismo.

1.3.2 ¿Qué es el desempeño laboral?

El rendimiento en el trabajo es el comportamiento del empleado, buscando constantemente alcanzar las metas trazadas y la estrategia propia del trabajador para obtenerlo. En esta idea se relaciona las habilidades o recursos para el alcance de las metas planteadas en la cual se pueden constituir algunos escenarios, según la optimización de los recursos su desempeño se reflejará de forma eficiente o ineficiente. Según Chiavenato (2009) , indica que en lo que a desempeño se refiere varía mucho de colaborador en colaborador ya que en él se constituyen de forma dinámica sus actitudes y aptitudes en concordancia con su rol asignado en la

organización, tomando en consideración su nivel de instrucción a la vacante, nivel de supervisión, incentivos y factores del entorno para que una persona realice su trabajo.

1.3.3 Elementos que determina el desempeño laboral

Como mencionan Checa-Llontop et al.(2020) en la actualidad, mencionar la gestión del talento humano y el rendimiento laboral es hablar de los componentes esenciales que sostienen el crecimiento y progreso de las organizaciones. Por lo general, los empleados con un alto rendimiento laboral son altamente valorados por la competencia en los procesos de contratación, por lo que las empresas se han convertido en el medio principal para el avance y desarrollo profesional de los colaboradores.

Entre las principales características del rendimiento laboral según Yuliana Olivera (2021) se incluyen la capacidad para realizar tareas y contribuir al éxito de la empresa mediante la utilización de tecnología, materiales o servicios, y se evalúa en función de metas, planes y liderazgo. Los indicadores de este rendimiento incluyen el conocimiento, las habilidades y destrezas. También se encuentra el rendimiento contextual, que se refiere al comportamiento orientado al logro de tareas y cuyos indicadores son la persistencia, la voluntad y la cooperación. Además, se encuentra la productividad individual, que se refiere al trabajo individual de cada empleado para lograr una meta establecida y que se evalúa en función del cumplimiento de las reglas, procedimientos y objetivos organizacionales.

1.3.4 Motivación laboral

Tal y como lo plantea Rivas y Perero (2017) la motivación laboral se refiere a la interacción entre el individuo y los estímulos proporcionados por la organización con el objetivo de impulsar y animar al empleado a alcanzar una meta. Esta motivación se basa en la voluntad del individuo de esforzarse por alcanzar los objetivos de la organización, al mismo tiempo que se satisfacen sus propias necesidades. En otras palabras, la motivación surge del deseo del empleado de satisfacer sus necesidades personales y lograr la autorrealización y mejores condiciones laborales, lo que impulsa al individuo a trabajar con mayor comodidad y lograr la máxima satisfacción al alcanzar los objetivos establecidos.

1.3.5. Clima Laboral

De acuerdo con lo que plantea Alvarez (2015) el término clima laboral se refiere a las características que hacen que una organización sea única y que influyen en el comportamiento del personal en su interior. Esto se refiere a cómo los empleados perciben la situación y el entorno en el que trabajan, y puede incluir factores físicos, ambientales, relaciones sociales y estructura organizativa. En resumen, el Clima Laboral se relaciona con la percepción de los empleados sobre la organización y cómo influye en su comportamiento en el lugar de trabajo.

Borja Zegarra (2017) señala que mediante la indagación del clima de las organizaciones se permite la exploración de estructura organizacional, planeación estratégica, administración correcta de programas de incentivos, comunicación, etc. que a su vez arrojan conclusiones similares en que el gozar de un ambiente ameno en el trabajo a diferencia de un ambiente

áspero mejora o incluso supera los procesos productivos de acuerdo a su nivel de estabilidad emocional en relación con el lugar donde trabaja, por ello es imperativo trabajar en la fidelización de los colaboradores.

1.3.6. Aceptación de rol en el trabajo

Para Bohórquez (2020) el rendimiento laboral se define como el nivel de ejecución que presenta cada empleado al realizar las tareas asignadas, así como su desenvolvimiento en el trabajo. Debido a esto, muchas empresas evalúan el rendimiento laboral de sus empleados para medir su grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de sus actividades laborales. En resumen, el rendimiento laboral se relaciona con el grado de eficacia y eficiencia con el que un empleado lleva a cabo sus tareas asignadas.

1.3.7. Comunicación organizacional

De acuerdo con Rus (2016), la comunicación organizacional puede ser vista desde tres perspectivas diferentes: en primer lugar, como un proceso social fundamental, donde se produce un intercambio de mensajes entre las personas que conforman la organización, tanto entre ellas como con el usuario externo. En segundo lugar, se puede entender como una disciplina, en la que se considera un campo de conocimiento encargado de regular el proceso de comunicación dentro y fuera de la organización. Por último, la comunicación organizacional puede ser vista como un conjunto de técnicas y actividades que permiten desarrollar estrategias y metodologías para facilitar y agilizar la transmisión de mensajes en el contexto organizacional.

Según Medrano (2012), la comunicación interna o corporativa se refiere a las situaciones en las que dos o más personas intercambian, comparten o tienen en común principios, ideas o

sentimientos relacionados con la empresa y su visión global. Las organizaciones necesitan implementar estrategias de comunicación interna para su personal, ya que esto genera mayor confianza, empatía y, sobre todo, permite conocer los aspectos emocionales y mentales que experimentan sus compañeros de trabajo en sus áreas laborales.

1.3.8. Oportunidades de realización o desarrollo

En concordancia con Jesús Morgan(2015) las revisiones de puestos son herramientas que evalúan tanto los proveedores como los clientes internos perciben a los trabajadores. Esta herramienta suministra información sobre el desempeño, también las habilidades características con el objetivo de identificar mejoras y facilitar la colaboración para lograr las metas de la empresa.

Como lo señalan Checa-Llontop et al.(2020) en otra perspectiva, el rendimiento en el trabajo se presenta como una de las principales ventajas. Por lo tanto, es necesario destacar que manejar adecuadamente el talento humano posibilita el progreso favorable de las empresas. Es por eso que administrar el desempeño laboral de un empleado es crucial para alcanzar el crecimiento empresarial deseado.

En síntesis, se determina que la comunicación interna para una empresa se transforma en un instrumento estratégico que puede posibilitar la obtención de un mayor nivel de desempeño laboral; esto además puede incidir en la retención de los colaboradores y en establecer una cultura corporativa que impulse su sentido de pertenencia con la organización, aportando e influyendo en su éxito. Bajo los constructos previamente establecidos, se expresa la importancia de llevar a cabo el desarrollo de una investigación que integre como variables

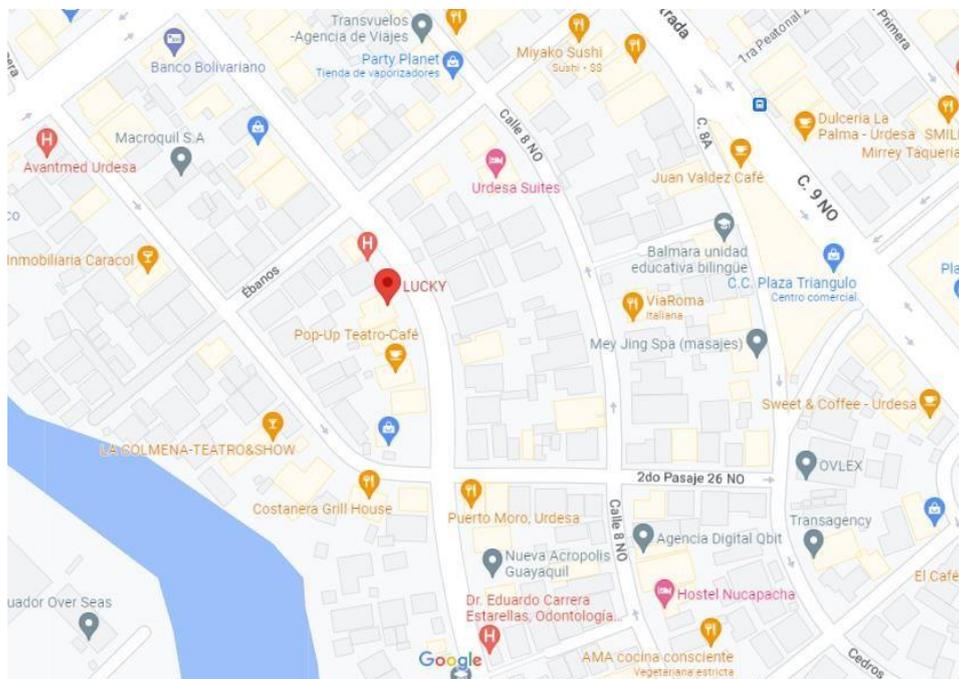
de estudio la comunicación interna y el desempeño laboral. En la actualidad, ambos criterios se consideran elementos fundamentales que coadyuvan en la obtención de resultados exitosos para las organizaciones; sin embargo, pese a la relevancia que sustenta la comunicación dentro de una empresa, se observa que a nivel local, la misma sigue ejecutándose de forma poco estructurada, dando como resultado procesos ineficaces, constituyéndose en un problema que no solo afecta a un departamento en particular, sino que incide de forma negativa a toda una organización.

1.4 Localización:

La sistematización de experiencia fue realizada en Grupo Lucky Ecuador - PROMOLUCKY S.A. ubicada en Ecuador, Guayaquil.

Figura 1

Ubicación de Grupo Lucky Ecuador -PROMOLUCKY S.A.



Nota: La figura representa la ubicación de la entidad de estudio, ubicada en la Ciudadela Urdesa Central, en Urdesa Central, Circunvalación Sur 409 y Ébanos, junto a centro médico Biodimed; Guayaquil, Ecuador. Tomado de Google Maps, (2023)

2. Objetivo

El presente análisis sostiene como objetivo distinguir los resultados conseguidos, en base a un F.O.D.A Institucional., aplicado a los 78 colaboradores que forman parte del área administrativa de la empresa PROMOLUCKY S.A

3. Eje de intervención/ Investigación

La línea de investigación se enmarca en el diseño cualitativo encauzado a investigar lo fenomenológico procurando colocar las particularidades primordiales del fenómeno mediante del análisis institucional F.O.D.A. y las circunstancias en la que se propicia, donde especialmente el beneficio no es medir, sino que con el manejo de recursos metodológicos y epistemológicos se identificarán como repercuten en el desempeño laboral, considerados como propiedades que están recónditos y que se alcanzan a exponer cuando el sujeto es interrogado sobre determinados fenómenos que vivencian los colaboradores administrativos de la agencia de Trade Marketing Promolucky S.A. en el periodo de Diciembre – Febrero del 2023.

4. Objetivo de la Intervención o de la práctica de intervención

4.1 Objetivo General

Describir la incidencia en el desempeño laboral mediante el análisis de un F.O.D.A. institucional desde las experiencias narrativas de los colaboradores.

4.2 Objetivo Específico

Conocer las percepciones de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral.

Identificar la influencia de la comunicación en relación con los vínculos que se generan entre colaboradores de la empresa Grupo Lucky

Comprender las vivencias de los colaboradores en la empresa e identificar su apreciación del entorno laboral.

5. Metodología

Este estudio pertenece a una investigación descriptiva, que se encuadra en un diseño de investigación cualitativo orientado a indagar fenomenológicamente, por lo que establece las principales características del fenómeno y las circunstancias en las que se favorece. El interés no está en cuantificarlo, al contrario, en utilizar tanto lo metodológico como lo epistemológico para verlo como un atributo oculto y exhibir cuando se le pregunta sobre el fenómeno específico que el sujeto está experimentando, identifica o revela la naturaleza del fenómeno en el que se encuentra.

5.1. Método

La presente investigación mantuvo un enfoque cualitativo; mismo que implica la recolección y levantamiento de cualidades asociados con un fenómeno de estudio. Bajo este enfoque, se obtuvieron datos que permitieron reconocer la situación actual que sustenta la empresa PROMOLUCKY S.A. debido al nivel de incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo.

5.2. Alcance o Tipo

Con respecto al alcance de la investigación, se integraron tres aspectos que aluden a un estudio descriptivo, y correlacional. A través de la investigación descriptiva se realizó sobre el análisis institucional F.O.D.A. y la incidencia que tiene en el desempeño laboral del personal administrativo de PROMOLUCKY S.A; por otro lado, se determinó una investigación exploratoria, puesto que a pesar de que existen múltiples trabajos científicos que se encadenan con las fluctuantes del escrito, en la organización no se ha realizado un análisis institucional. Finalmente, se incluyó la investigación correlacional, la misma que permitió reconocer la relación e influencia que una variable genera sobre la otra (Alayza, 2017)

El tipo de investigación alude a comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. Bajo el primer elemento se estableció la entelequia de cierta manipulación sobre las variables por parte del investigador, en este caso la problemática fue analizada bajo un entorno natural y real. La investigación trasversal determina que la recolección de datos se llevará a cabo de forma única eludiendo la evolución temporal de la información obtenida (Dorantes, 2018; Argimón & Jiménez, 2019).

5.3. Preguntas claves

- ¿Qué fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas son las que percibe el personal administrativo PROMOLUCKY S.A.?
- ¿Cómo el análisis F.O.D.A. incide en la percepción que tienen los colaboradores hacia la empresa y su trayecto por la misma?
- ¿Cómo a partir del análisis F.O.D.A. se puede mejorar el desempeño de los colaboradores administrativos de PROMOLUCKY S.A.?

5.4. Organización y procesamiento de la información

5.4.1 Muestra.

5.4.1.1. Selección de los participantes

La elección de participantes se realizó a través de un muestreo homogéneo por la facilidad y factibilidad del acceso a los participantes. Así pues, a manera de contactar con los participantes, se llevó mediante un proceso de discriminación deliberado al establecer una sucesión de criterios de inserción y sustracción en la investigación. Por lo cual, los participantes con criterios de inserción deben poseer una antigüedad mayor de un año de contratación.

5.4.2. Categorización de los participantes

Por consiguiente, los integrantes de la investigación son colaboradores que poseen características o rasgo similares como: periodo mayor de un año en funciones activas dentro de la empresa, a su vez, parte de la muestra representa un cargo de administrativo que es considerado de soporte para los demás departamentos y cargos de supervisión comercial

Tabla 1, Datos de participantes

POBLACIÓN				
Código	Tipo Empleado	Género	Edad	Fecha ingreso
E1	Administrativo	Masculino	48	01/04/2019
E2	Supervisión	Masculino	30	12/09/2017
E3	Supervisión	Femenino	30	01/01/2021
E4	Supervisión	Femenino	34	01/01/2021
E5	Administrativo	Femenino	25	02/01/2020
E6	Supervisión	Femenino	32	01/04/2015
E7	Administrativo	Masculino	44	04/06/2021
E8	Supervisión	Femenino	27	01/01/2021
E9	Supervisión	Femenino	24	01/06/2021
E10	Supervisión	Femenino	31	12/05/2016
E11	Supervisión	Femenino	24	14/06/2021
E12	Supervisión	Masculino	36	01/06/2018
E13	Supervisión	Femenino	25	26/04/2021
E14	Administrativo	Femenino	39	15/04/2011
E15	Administrativo	Femenino	30	11/04/2019
E16	Supervisión	Femenino	26	01/07/2022
E17	Administrativo	Femenino	32	25/11/2016
E18	Administrativo	Femenino	32	23/01/2019
E19	Administrativo	Femenino	27	01/01/2021
E20	Administrativo	Masculino	40	10/09/2018
E21	Administrativo	Femenino	52	01/05/2012
E22	Supervisión	Femenino	29	04/06/2019
E23	Administrativo	Masculino	38	12/07/2012
E24	Supervisión	Masculino	39	01/01/2021
E25	Supervisión	Masculino	30	06/11/2019
E26	Administrativo	Femenino	43	22/02/2016
E27	Supervisión	Femenino	29	01/08/2016
E28	Supervisión	Masculino	30	12/02/2016
E29	Supervisión	Masculino	37	01/05/2021
E30	Supervisión	Femenino	38	04/01/2021

E31	Supervisión	Masculino	45	15/10/2020
E32	Administrativo	Femenino	48	25/01/2011
E33	Administrativo	Femenino	25	01/11/2020
E34	Administrativo	Femenino	26	23/08/2022
E35	Supervisión	Masculino	33	01/03/2018
E36	Supervisión	Femenino	33	03/09/2019
E37	Supervisión	Masculino	29	01/03/2022
E38	Supervisión	Masculino	36	07/02/2019
E39	Supervisión	Femenino	27	01/10/2022
E40	Supervisión	Masculino	45	05/08/2019
E41	Supervisión	Masculino	36	25/09/2017
E42	Administrativo	Femenino	56	01/07/2008
E43	Administrativo	Femenino	46	01/03/2017
E44	Administrativo	Masculino	35	24/06/2013
E45	Administrativo	Masculino	41	28/02/2011
E46	Supervisión	Femenino	32	02/04/2012
E47	Supervisión	Masculino	27	27/08/2018
E48	Administrativo	Masculino	42	22/04/2013
E49	Supervisión	Masculino	33	01/01/2021
E50	Supervisión	Masculino	41	15/07/2019
E51	Administrativo	Masculino	35	28/10/2016
E52	Administrativo	Masculino	40	01/04/2014
E53	Administrativo	Femenino	44	01/09/2015
E54	Supervisión	Masculino	36	01/01/2021
E55	Supervisión	Masculino	31	01/03/2018
E56	Supervisión	Masculino	32	27/07/2016
E57	Supervisión	Masculino	34	16/02/2016
E58	Supervisión	Femenino	24	17/02/2021
E59	Supervisión	Femenino	29	25/03/2021
E60	Supervisión	Masculino	27	09/01/2020
E61	Supervisión	Femenino	41	10/10/2015
E62	Supervisión	Femenino	28	17/02/2021
E63	Supervisión	Femenino	36	02/09/2019
E64	Administrativo	Femenino	45	09/04/2010
E65	Supervisión	Femenino	34	01/09/2021
E66	Administrativo	Masculino	22	01/01/2021
E67	Administrativo	Masculino	20	01/01/2021
E68	Supervisión	Masculino	25	17/02/2021
E69	Supervisión	Masculino	23	17/02/2021
E70	Supervisión	Femenino	23	17/02/2021
E71	Administrativo	Masculino	27	08/09/2021
E72	Administrativo	Masculino	27	04/10/2021
E73	Supervisión	Femenino	26	03/01/2022
E74	Administrativo	Femenino	32	26/10/2021
E75	Supervisión	Femenino	25	17/02/2021

E76	Administrativo	Femenino	26	17/02/2021
E77	Supervisión	Masculino	47	17/02/2021
E78	Administrativo	Femenino	24	17/02/2021

Nota: Esta tabla muestra los datos personales de la población muestra, que participa dentro del proyecto.

5.4.3. Recolección de datos

Con la intención de agilizar el proceso de recolección de información se ejecutó la técnica cualitativa de focus group o enfoque de grupo a modo de que pueda explorar el discurso característico de la cultura organizacional, también la interacción comunicativa de los grupos desde mediados de diciembre a finales de febrero.

Por lo que, donde se llevaron los focus group, fue en la misma agencia en la sala denominada “Experiencia Lucky”, fue favorable para instaurar una buena comunicación entre moderadores y participantes. Por otra parte, los métodos de recolección de datos fueron filmados y se levantaron mementos de campo escudriñados durante la misma por los moderadores.

5.4.4. Análisis de la información

Para el estudio de la información fue manejado una guisa de carácter inductivo, que se fundamenta en la reproducción de la información acopiada en los focus group, para consecutivamente efectuar una categorización de los datos mediante la clasificación e identificación de las unidades de significantes repetidas, para así describir la interpretación de estos.

Tabla 2, Categorías narrativas y frecuencia

CATEGORÍAS ESENCIALES O COMUNES DE LAS NARRATIVAS	FRECUENCIA	CATEGORÍA DIFERENTES	FRECUENCIA
SEGUNDO HOGAR	30	ESTABILIDAD	26
CRECIMIENTO PROFESIONAL	47	UN LUGAR DONDE PUEDES APRENDER	37
BAJA COMPETITIVIDAD SALARIAL	35	PASIÓN POR EL TRABAJO	28
TRBAJO CONSTANTE	45	LA COMPETENCIA	32
ALEGRIA	42	SASTIFACION DE UN TRABAJO BIEN REALIZADO	41
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	29	DIVERSIÓN	43
GRAN AMBIENTE LABORAL	52	FAVORITISMO	32
FLEXIBILIDAD	27	DESORDEN	26
MUCHA EXIGENCIA	36	EXCESO DE TRABAJO	19

Nota: Esta tabla muestra las categorías o comunes de las narrativas recopilados en el F.O.D.A, tanto categorías esenciales y diferentes a su vez la frecuencia en los colaboradores administrativos.

5.4.5. Conocimiento previo informado: semblantes éticos y legales

Antes de nada, se solicitó la autorización de investigación al Gerente General de la Agencia para así proceder con el trabajo de estudio, por lo cual se escogió a los integrantes, a los cuales se les compartió un conocimiento previo informado para conocer información acerca del proyecto en el que van a participar, conjuntamente de la metodología y los objetivos que se procuran conseguir en la investigación, se consentirá esbozar interrogantes y las preguntas necesarias. El lugar para realizar los focus group será una información confidencial, creando un espacio de escucha y conversación entre moderadores y participantes.

5.4.6. F.O.D.A.

El análisis F.O.D.A. son abreviaturas que simbolizan el estudio de las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas, de una organización, una institución, o puramente de un ser humano, este acróstico es aprovechado a cualquier contexto, en el cual, se precise un análisis o publicación el cual adecua la compilación y uso de datos que consienten estar fuerte en el perfil de acción de una empresa en una temporalidad, por lo cual se llega instaurar un diagnóstico ecuánime para el esbozo y formación de destrezas inclinadas a perfeccionar las aptitudes de una empresa.

De acuerdo con José Ramírez (2009) el diagnóstico situacional F.O.D.A. es una herramienta que posibilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una empresa, a partir del análisis de esas cuatro variables principales, con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio. Las estrategias de una empresa deben surgir de un proceso de análisis y concatenación de recursos y fines, además ser explícitas, para que se constituyan en una “forma” realizable de conseguir sus objetivos.

5.4.6.1 F.O.D.A. Institucional PROMOLUCKY S.A.

Tabla 3. F.O.D.A. Institucional PROMOLUCKY S.A.

	MATRIZ FODA	
Matriz FODA: Planificación estratégica PROMOLUCKY S.A.	Fortalezas (F) F1 Gran ambiente laboral F2 Innovación y creatividad - F3 Estabilidad Laboral	Debilidades (D) - D1 Desorden D2 Exceso de trabajo D3 Mucha Exigencia
Oportunidades (O) - O1 Trabajo constante - O2 Crecimiento profesional - O3 Un lugar donde puedes aprender	Estrategia FO: Implementar el trabajo constante para mantener y mejorar el ambiente laboral; Automatizar las políticas y procesos de capacitación y crecimiento; La estabilidad laboral permite el aprendizaje continuo respecto a la gestión particular y general.	Estrategia DO: Trabajar constantemente por guardar el orden en cada auno de los procesos; La exigencia es un punto muy importante que permite el creciemito profesional reconociendolo Siempre. Aminorar el exceso de trabajabo a travez de un programa de nuevos ingresos que den soporte.
Amenazas (A) - A1 La competencia - A2 Baja Competitividad Salarial - A3 Favoritismo	Estrategia FA: Aprovechar la utilización de plataformas y herramientas tecnologicas como diferenciador de la competencia, mantenerse a la vanguardia; Si bien la competitividad salarial no es tan alta debe ser compensada con el juicio de valor que hace el colaborar respecto a como se siente trabajando; Fomentar la Honestidad y que la permanencia sea de acuerdo a la merito cracia.	Estrategia DA: Capacitar sobre practicas agiles de gestión que contibuya a mantener un registro ordenado de los procesos ; Compensar el exceso de trabajo con reconocimeintos economicos por alcances de metas de gestión; reducir el favoritismo estableciendo sistemas de meritocracias que midan la exigencia de cada nivel jerarquico

Nota: Esta tabla muestra la presentación de informacion de la matriz F.O.D.A.

6. Justificación

En primer lugar, la esencia de una empresa es su cultura organizacional debido a que desglosa una articulación de significantes que marcan la historia de la organización, sobre todo ese agregado de remuneración emocional que perciben los colaboradores, es decir los valores, suposiciones, normas, misión y visión que se integran en la experiencia única de cada persona en una empresa, porque así la cultura se trasmite como un distintivo y una fuerza. Por ello, el presente escrito devela la capacidad que posee el Análisis Institucional F.O.D.A. para identificar la percepción que tienen los empleados de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrenta su empleador y como ese juicio de valor repercute en virtud del desempeño laboral en la apreciación subjetiva que tienen los colaboradores hacia la empresa.

Teniendo en cuenta el análisis resulta de utilidad en general para cualquier estructura organizacional tener en cuenta una visión de la empresa desde la perspectiva del colaborador que repercute directa o indirectamente en su desempeño y permite realizar propuestas de mejora para reforzar sus fortalezas, aumentar sus oportunidades de mejora, identificar sus debilidades y trabajar en las mismas para la conversión a oportunidades y así mismo en disminuir o eliminar las amenazas.

Es importante destacar, que el eje principal del estudio se situará en presentar las experiencias y vivencias de cada colaborador en forma narrativa, así pues, mediante la estructuración fenomenológica se resaltará la importancia de como un discurso impera a través de un análisis institucional F.O.D.A.

En una organización, se explorará los significantes que interaccionan con los colaboradores en relación que se pueda explorar y comprender las vivencias. Por consiguiente, es menester desarrollar progresivamente esta área de estudio dado que aborda al bienestar del sujeto y como se desarrolla con su entorno laboral: Psicología, Administración

de Talento Humano, Desarrollo organizacional, definitivamente se espera que lo identificado y los resultados sirvan para próximos estudios de la comunidad.

7. Caracterización de beneficiarios

Es importante destacar los beneficiarios son empleados de la empresa PROMOLUCKY S.A., con un mayor índice poblacional en la etapa de adultez temprana (18 – 40 años) a su vez un menor índice poblacional en la adultez intermedia (41 – 65 años) tomando en consideración el modelo de Levinson: Del desarrollo positivo de adultos. Los participantes de los focus group asistieron de manera voluntaria, de la misma forma los sujetos de investigación compartían características principales o particularidades tal como: nivel de estudios de tercer nivel, periodo de un año en funciones activas en la empresa, cargos administrativos y de supervisión comercial. La contribución por parte de los participantes fue activa pues ingresaban de manera recurrente a los espacios para la ejecución en las actividades de investigación.

8. Interpretación

Se elabora a partir de la información recopilada un descriptivo de las percepciones que aparecen con mayor frecuencia según la narrativa de los trabajadores del área administrativa que poseen más de un año en la organización. En el apartado de las fortalezas aparecen con mayor frecuencia por lo tanto tienen mayor significación las proposiciones que aluden a un gran ambiente laboral, se identifica como una fortaleza a partir de que recae llanamente en el desempeño de los empleados, en la medida que las personas que trabajan en un lugar y sienten que el ambiente laboral o clima organizacional en el que interactúan es positivo son más productivos por lo tanto alcanzan objetivos organizacionales a breve, medio y extenso plazo.

Por ese lado, se puede concluir que es una gran fortaleza porque repercute en diferentes dimensiones, las principales consecuencias de un buen ambiente laboral son: mayor satisfacción en el trabajo, mayor compromiso de los empleados con la organización, mayor productividad, mejor desempeño, mayor creatividad e innovación, mayor productividad, menores tasas de rotación, aumento de la lealtad, mejor comunicación entre compañeros y desarrolla la marca empleadora. Estos factores, a su vez, se reflejan en el aumento del desempeño de los empleados al contar con un mejor clima de trabajo que les proporcione estabilidad, motivación y satisfacción.

Según Chiveaneto menciona en (Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 553)

“El clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. El clima organizacional puede ser, en un extremo, agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante”.

En el apartado de las fortalezas también se ubica la innovación y la creatividad uno de los principios organizacionales en una empresa multinacional que representa competitividad, incremento de indicadores, aumento de la productividad, eficiencia, mejora de los procesos, mayor atracción de clientes, talentos, mejor posicionamiento de la marca, disminución de costos operacionales, mayor capacidad de encontrar nuevas oportunidades de negocio y expandirse a otros mercados.

De manera que, la estabilidad laboral tiene una marca significativa en la percepción y el desempeño de los trabajadores de la organización. Cuando los colaboradores tienen una sensación de estabilidad en su trabajo, suelen sentirse más seguros y valorados por la organización. Esto puede aumentar su motivación y dedicación al trabajo, lo que a su vez puede mejorar su desempeño.

Además, la estabilidad laboral puede ayudar a los colaboradores a planificar, desarrollar sus objetivos tanto personales como profesionales, lo que desemboca en su satisfacción con su trabajo y mejorar su bienestar general. Por estas razones, la falta de estabilidad laboral puede causar ansiedad, incertidumbre, dando lugar al estrés en los colaboradores, afectando negativamente su desempeño, concentración, productividad, satisfacción con su trabajo, compromiso con la organización.

Como lo desarrolla Chiveaneto en (Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 183)

“Esto significa que una organización sumamente mutable y poco estable tiene tanta probabilidad de desaparecer del mapa como una organización poco adaptable, con características rígidas e inmutables. Toda organización debe tener cierta dosis de estabilidad como complemento o suplemento del cambio”.

En el apartado de las oportunidades el enfoque en la mejora constante puede tener una huella positiva en el desempeño. Cuando los trabajadores se sienten motivados a mejorar constantemente en su trabajo, desarrollan nuevas habilidades, adquirir nuevos conocimientos, crece la motivación, dedicación al trabajo lo que a su vez mejora su desempeño. Asimismo, el enfoque en la mejora constante puede ayudar a los colaboradores a mantenerse actualizados

con las últimas tendencias, progresos en su campo, lo que acrecienta su valor para la empresa; los procesos de capacitación resultan un factor clave a considerar cuando se habla de la satisfacción de los trabajadores de una organización, muchas veces la percepción del empleador va en torno a un gasto sin embargo llevar a cabo planes de capacitación debe percibirse como una inversión hacia los potenciales talentos presentes en la nómina,

Destaca Chiveneato en (Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 370)

“La capacitación y el desarrollo son imprescindibles para conseguirlo. Las organizaciones más exitosas invierten mucho en capacitación para obtener un rendimiento garantizado. Para ellas, la capacitación no es un gasto, sino una inversión, sea en la organización o en las personas que trabajan en ella. Además, produce beneficios directos para los clientes.”.

Es importante destacar, el enfoque en la mejora constante donde la cultura y el clima de trabajo se fomenta en una dimensión sostenible, destacando la satisfacción y el bienestar de los colaboradores, a diferencia, del trabajo constante o sin descanso tiene una marca nociva en el desempeño, si los colaboradores están trabajando demasiado, pueden sentirse abrumados, estresados, lo que disminuye la concentración y productividad. Esto puede llevar a errores, retrasos y una disminución en la calidad del trabajo. Además, de que el trabajo constante, perturba la salud y el bienestar de los trabajadores, incluyendo problemas de salud mental, física y emocional. Estos problemas de salud pueden disminuir la capacidad de los colaboradores para desempeñarse en su trabajo dado que existe una relación estrecha con las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional.

Esto aumenta su valor para la empresa y les permite mantenerse actualizados con las últimas tendencias y desarrollos en su campo. Así su desempeño laboral a largo plazo y aumentar sus oportunidades de avance profesional. Dentro de este enfoque existe también la posibilidad de que dicha inversión en aprendizaje para el empleado no se convierta en una inversión perdida si no se da la oportunidad de practicar lo aprendido pudiendo el colaborador encontrar otra relación laboral donde ejercer dichos nuevos conocimientos adquiridos. Por otro lado, cuando los colaboradores desempeñan bien su trabajo, es más probable que reciban reconocimiento, oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Asegurando la satisfacción laboral y desempeñándose en un alto nivel, formando un ciclo positivo de mejora continua.

En las amenazas se ubicó como eje principal a la competencia del mercado, sin embargo, esta tiene tanto repercusiones positivas como negativas, es decir, la existencia de competencia entre empresas del mismo sector del mercado puede tener un impacto característico en el desempeño de los colaboradores. Cabe destacar, algunos de los efectos que se podrían desarrollar:

1. Mayor motivación: La competencia puede aumentar la motivación de los colaboradores al hacerles sentir que deben esforzarse más para mantenerse competitivos y ser los mejores en su campo.
2. Foco en los resultados: La competencia puede fomentar un enfoque en los resultados, lo que puede llevar a una mayor productividad y un mejor desempeño laboral.
3. Innovación y creatividad: La competencia puede inspirar a los colaboradores a ser más innovadores y creativos en su trabajo, lo que puede mejorar su desempeño y aumentar la capacidad de la empresa para ofrecer soluciones únicas a sus clientes.

4. Mayor presión y estrés: Por otro lado, la competencia puede ser una fuente de presión y estrés para los colaboradores, especialmente si se sienten abrumados por las expectativas de la empresa y la necesidad de mantenerse al día con la competencia. Esto puede disminuir su motivación y afectar negativamente su desempeño laboral.

Así pues destaca Navarro:

“Tanto empresa como trabajador se evalúan mutuamente. La empresa evalúa el rendimiento del trabajador, mientras que el trabajador evalúa el salario que recibe para ver si es acorde al mercado de trabajo”. (2012, pág. 15)

En concreto, es importante que las empresas manejen adecuadamente la competencia, apoyen a sus colaboradores para que puedan mantenerse motivados y performar a su máximo potencial. La baja competitividad salarial es un aspecto que también se menciona en las amenazas, llegando a convertirse en un impedimento significativo en el triunfo de una empresa y consigue un índice negativo en el desempeño de sus colaboradores. Es importante que las empresas evalúen regularmente su estructura salarial, para que se realicen ajustes ineludibles para mantener su competencia frente al mercado laboral, dando lugar a un mejor el desempeño y la satisfacción de sus colaboradores. La baja competitividad salarial en relación con el mercado laboral en general puede afectar negativamente el desempeño de los trabajadores de una empresa de varias maneras:

- Pérdida de motivación: Si los colaboradores sienten que su salario es insuficiente en comparación con el mercado, es probable que su motivación disminuya, lo que puede afectar su rendimiento laboral.

- **Descontento:** La insuficiencia salarial puede generar descontento entre los colaboradores, lo que puede afectar su satisfacción en el trabajo y su compromiso con la empresa.
- **Rotación de personal:** La baja competitividad salarial puede hacer que los colaboradores busquen oportunidades de trabajo más remuneradas en otras empresas, lo que puede llevar a una rotación de personal frecuente y aumentar los costos de reemplazo.
- **Dificultades para atraer talentos:** La baja competitividad salarial puede dificultar la cabida de la organización en atraer y retener talentos, lo que puede afectar negativamente su desempeño y su capacidad para competir con éxito en el mercado.

En relación con el favoritismo es una dificultad transcendental para el éxito de una empresa, dando un impacto negativo en el desempeño y la satisfacción de sus colaboradores. Es importante que las empresas fomenten un ambiente de trabajo justo y equitativo y aborden de manera efectiva cualquier percepción de favoritismo para apoyar el éxito

Desigualdad y descontento: Si los colaboradores perciben que hay un trato injusto en el lugar de trabajo, es probable que experimenten una sensación tanto de desigualdad como descontento, lo que puede afectar su motivación y su rendimiento laboral, de las siguientes dimensiones:

- **Pérdida de confianza:** El favoritismo puede perjudicar la confianza de los colaboradores en la empresa y en su liderazgo, lo que puede afectar su compromiso y su lealtad.

- **Baja moral:** El favoritismo puede generar un ambiente de trabajo tóxico, lo que puede disminuir la moral de los colaboradores y afectar su bienestar emocional.
- **Rotación de personal:** Si los colaboradores no se sienten valorados y apreciados en el lugar de trabajo, es probable que busquen oportunidades de trabajo más justas en otras empresas, lo que puede llevar a una rotación de personal frecuente y aumentar los costos de reemplazo.

En esta dinámica la comunicación juega un papel primordial para establecer y mantener vínculos saludables entre los colaboradores de una empresa, de tal manera que influye en la construcción de confianza, resolución de conflictos, afianza relaciones interpersonales y refuerza motivaciones intrínsecas. De igual manera incrementa la motivación en su desempeño y la cohesión en el lugar de trabajo. En síntesis, al fomentar una comunicación abierta, efectiva y positiva, las empresas pueden mejorar el compromiso de sus colaboradores y apoyar su éxito a largo plazo.

9. Principales logros del aprendizaje

9.1. ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? ¿Qué es lo que se aprendió con el proyecto o práctica de investigación?

El alcance de la investigación desarrolla un análisis F.O.D.A. en correlación a la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de PROMOLUCKY S.A., dando lugar a la obtención de la experticia en la realización y estructuración un análisis institucional desde una perspectiva organizacional, así mismo los indicadores que influyen en el desempeño laboral.

9.2. ¿Cómo aportó mi formación académica a entender las prácticas psicosociales desde distintos ámbitos de intervención?

El aporte de las prácticas psicosociales en relación a nuestra formación, nos dio la facilidad de llevar a cabo la sistematización desde la propuesta de situar con destrezas lo aprendido en la academia, así dicha intervención devendría como una conclusión de todos los años de formación.

9.3. ¿Qué se haría igual? ¿Qué cambiaría?

Dado los resultados obtenidos se llevaría de forma semejante la metodología en la recolección de datos y proceso de información en consecuencia un análisis ordenado; lo que se cambiaría es la muestra se abarcaría al personal operativo para un análisis institucional más completo de PROMOLUCKY S.A.

9.4. ¿Qué productos generó el proyecto de intervención o la práctica de investigación?

Es menester, indicar que la investigación generó resultados que permitirán ejecutar estrategias para el mejoramiento en el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en correlación con la percepción individual en sintonía a la narrativa colectiva que tienen los colaboradores para así trabajar con su estructura organizacional.

9.5. ¿Cuáles objetivos de los que se plantearon se lograron? ¿Cuáles no? ¿Por qué?

Tanto los objetivos generales como específicos se lograron su vez las interrogantes que aparecieron en la investigación se llegaron a responder mediante el desarrollo del análisis institucional, porque se demostró con el análisis de la información la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo.

9.6. ¿Identificaron elementos de riesgo en algún momento de la experiencia con el proyecto de intervención o de investigación?

En concordancia con nuestra experiencia durante y después de realizar los acercamientos de investigación a la muestra administrativa, a su vez en el desarrollo de la sistematización, no divisamos elementos de riesgos los cuales no nos dejaron culminar con nuestro trabajo.

9.7. ¿Qué elementos innovadores identifican en la experiencia? ¿Qué impacto tiene esos elementos innovadores para los grupos poblacionales con cuales se trabajo o para el grupo de investigación?

Discurrimos innovador la ejecución y aplicación del análisis institucional mediante el F.O.D.A., elaborando la categorización de los significantes esenciales recopilados en los espacios de los focus grup, el ordenamiento de la informacion en la matriz del F.O.DA. con herramientas ofimáticas como Excel, porque dicha metodología fue primordial el desarrollo de la sistematización de la experiencia, también repercutió en la seguridad de la informacion para la población de la investigación

10. Conclusiones

Se concluye que en relación con lo analizado en la matriz F.O.DA. los colaboradores de PROMOLUCKY S.A. tienen una percepción en proporción más positiva que negativa de su lugar de trabajo e identifican también puntos fuertes en la organización como un buen ambiente laboral, innovación y creatividad y estabilidad laboral; en cuanto las condiciones de trabajo, la camaradería y las actividades que refuerzan estos lazos entre colaboradores ayuda a que los colaboradores perciban el lugar donde trabajan como lugar ameno.

Se menciona también entre sus fortalezas la innovación y creatividad que constituye uno de los principios organizacionales otorgando un valor agregado a los colaboradores como aspecto diferenciador en relación con otras empresas adicional mencionan de forma recurrente la estabilidad laboral como un fortaleza también ya que debido al giro del negocio que manejan como empresa es común que exista un porcentaje más alto de rotación de personal debido al cierre de actividades, o incluso el cese de negociaciones con algunos de sus clientes en específico de las cuales dependen la cantidad de plazas en una zona específica del país.

En relación con sus puntos no tan fuertes u oportunidades de mejora, sus colaboradores mencionan excesiva carga laboral lo cual perciben como una sobre exigencia en el trabajo, mencionan también que en ocasiones existe desorden para la realización y distribución de actividades concernientes a sus unidades de negocio operativas ya que constantemente se encuentra en una línea de reportería hacia sus clientes y a los colaboradores les resulta en ocasiones desgastante sujetarse a cambios de último momento por demandas de la cartera de clientes para la realización de actividades BTL y de Trade Marketing.

Por ello se proponen estrategias apoyándose sobre sus fortalezas y oportunidades para reducir las debilidades y las amenazas en las que se plantean aprovechar el uso de plataformas para documentar y registrar avances de procesos tanto operativos como administrativos. El levantamiento de indicadores también es una estrategia que se puede implementar ya que lleva un registro meritocrático de sus responsabilidades asignadas y alcance de objetivos en los tiempos determinados.

11. Recomendaciones

Se recomienda que para realizar un análisis F.O.D.A. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de una agencia de marketing, hay varios pasos que se puede seguir. Aquí hay algunas recomendaciones para llevar a cabo un análisis efectivo, en primer lugar, es idóneo clasificar entre aspectos internos y externos.

Un factor clave a considerar es la correcta clasificación de las categorías del F.O.D.A., como poder identificar adecuadamente cuales frases corresponderían a la categoría de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas desde la narrativa de los participantes.

También resulta útil que al estructurar el relevo de información mediante la herramienta de focus group tenga un hilo conductor que permita ser preciso a la hora de recopilar la información deseada, explorando las dimensiones organizacionales concernientes al tema de investigación como lo es lo relacionado con el ambiente laboral repercutiendo en el desempeño laboral en cuanto a lo que perciben los colaboradores del lugar donde trabajan.

12. Anexos

Anexo A. Diarios de Campo

Ilustración 1, Anexo 1. Diario de Campo 1

		SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA
DIARIO DE CAMPO 1		
Fecha:	05 de Diciembre del 2022	
Actividad:	Presentación de la propuesta de sistematización al equipo de líderes de Areas de Promolucky S.A.	
Investigador/Observador:	Eddy Valencia, Oscar Castillo	
Objetivo/pregunta:	Presentar formalmente la intención del proyecto, mostrar los posibles beneficios y solicitar aprobación.	
Situación:	Presentar ante el equipo administrativo de mandos gerenciales le propuesta de la sistematización en las oficinas de Directorio Ecuador.	
Lugar-espacio:	Promolucky S.A. Circunvalación Sur 409 y Ebanos	
Técnica aplicada:	Disertación	
Personas que intervienen:	Directoras comerciales, Gerente General, Subgerente de Talento Humano, Gerente Administrativo y Gerente Inteligencia Comercial.	
Descripción de actividades, relaciones y situaciones sociales cotidianas	Se procuro describir las generalidades de la sistematización, se mencionó la técnica a utilizar la cual sería Focus Group, a su vez toda la información levantada de los Focus Group se ubicaría en una Matriz F.O.D.A. contraponiendo cada aspecto del F.O.D.A. para ubicar una estrategia de mejora.	
Consideraciones interpretativas/Analíticas con respecto al objetivo o pregunta de investigación	Al presentar las generalidades de la sistematización el equipo de líderes se mostró receptivo en un primer momento de la presentación y consultaron si dichos resultados serían expuestos al equipo administrativo con la finalidad de tener una retroalimentación generalizada de la agencia.	
Observaciones:	En la presentación surgieron dudas como por ejemplo derechos de autoría, temas de confidencialidad de clientes, duración y equipo en específico al que va dirigido.	

Elaborado por: Oscar Alejandro Castillo Yépez y Eddy Alberto Valencia Parra

Ilustración 2, Anexo 2. Diario de Campo 2

 SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DIARIO DE CAMPO 2	
Fecha:	3 de Enero del 2023
Actividad:	FOCUS GROUP 2
Investigador/Observador:	Eddy Valencia, Oscar Castillo
Objetivo/pregunta:	Identificar Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la agencia.
Situación:	Reunión con el equipo de inteligencia comercial en mesas de trabajo con sus equipos de cuentas
Lugar-espacio:	Promolucky S.A. Circunvalación Sur 409 y Ebanos Sala: Experiencia Lucky
Técnica aplicada:	Grupo Focal
Personas que intervienen:	Nómina de: Supervisión y Análisis
Descripción de actividades, relaciones y situaciones sociales cotidianas	Se reúne al equipo se los ubica de forma que los investigadores logren escuchar sus comentarios respecto a las preguntas relacionados con la matriz F.O.D.A. Previo se menciona la intención de la reunión y la finalidad del grupo focal. Posterior se da inicio a la ronda de preguntas al grupo.
Consideraciones interpretativas/Analíticas con respecto al objetivo o pregunta de investigación	Respecto a lo más destacado en respuestas del grupo en cuanto a las fortalezas mencionan la innovación cuanto al manejo de data, ya que no solo se utiliza Excel sino también programas de B.I; en cuanto a oportunidades mencionan el potencial que existe respecto al data actualizada y en tiempo real de cada canal comercial lo que permite introducir nuevas unidades de negocio. Dentro de las debilidades mencionan poco tiempo de gestión para la realización de actividades por la premura que hay para llevar a cabo las mismas debido a exigencias de los clientes, Y finalmente destacan en las amenazas que la comunicación no siempre está estandarizada para todo el equipo ya que muchos comunicados que no llegan a todos los equipos.
Observaciones:	Hubo mayor facilidad para ubicar las fortalezas y oportunidades que debilidades y amenazas.

Elaborado por: Oscar Alejandro Castillo Yépez y Eddy Alberto Valencia Parra

Ilustración 3, Anexo 3. Diario de Campo 3

 DIARIO DE CAMPO 3	
Fecha:	20 de Enero del 2023
Actividad:	FOCUS GROUP 3
Investigador/Observador:	Eddy Valencia, Oscar Castillo
Objetivo/pregunta:	Identificar Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la agencia.
Situación:	Reunión con el equipo Administrativo sala de capacitación.
Lugar-espacio:	Promolucky S.A. Circunvalación Sur 409 y Ebanos Sala: Experiencia Lucky
Técnica aplicada:	Grupo Focal
Personas que intervienen:	Nómina de: Administrativo
Descripción de actividades, relaciones y situaciones sociales cotidianas	Se reúne al equipo se los ubica de forma que los investigadores logren escuchar sus comentarios respecto a las preguntas relacionados con la matriz F.O.D.A. Previo se menciona la intención de la reunión y la finalidad del grupo focal. Posterior se da inicio a la ronda de preguntas al grupo.
Consideraciones interpretativas/Analíticas con respecto al objetivo o pregunta de investigación	Respecto a lo más destacado en respuestas del grupo en cuanto a las fortalezas mencionan el gran ambiente laboral nuevamente, la camaradería de la gente en la parte de las oportunidades mencionan el potencial que existe respecto a la velocidad de respuesta a requerimientos provenientes de la parte comercial. Dentro de las debilidades mencionan que muchas veces por salir de la urgencia se saltan los procesos establecidos por la urgencia que hay para llevar a cabo las mismas, Y finalmente destacan entre las amenazas que saltarse algunos procesos deja vulnerable la empresa ante auditorias al presentar respaldos y no tenerlos correctamente documentados.
Observaciones:	Hubo mayor facilidad para ubicar las fortalezas y oportunidades que debilidades y amenazas.

Elaborado por: Oscar Alejandro Castillo Yépez y Eddy Alberto Valencia Parra

Ilustración 4. Anexo 4. Diario de Campo 4

 DIARIO DE CAMPO 4	
Fecha:	14 de febrero del 2023
Actividad:	FOCUS GROUP 4
Investigador/Observador:	Eddy Valencia, Oscar Castillo
Objetivo/pregunta:	Identificar Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la agencia.
Situación:	Reunión con el equipo administrativo de cuentas
Lugar-espacio:	Promolucky S.A. Circunvalación Sur 409 y Ébanos Sala: Experiencia Lucky
Técnica aplicada:	Grupo Focal
Personas que intervienen:	Nómina de: Supervisión y análisis
Descripción de actividades, relaciones y situaciones sociales cotidianas	Se reúne al equipo se los ubica de forma que los investigadores logren escuchar sus comentarios respecto a las preguntas relacionados con la matriz F.O.D.A. Previo se menciona la intención de la reunión y la finalidad del grupo focal. Posterior se da inicio a la ronda de preguntas al grupo.
Consideraciones interpretativas/Analíticas con respecto al objetivo o pregunta de investigación	Respecto a lo que mas destacan en las fortalezas del equipo es la buena actitud y predisposición del personal ante las contingencias y la pasión que imprimen para que las actividades salgan de forma correcta, en el apartado de Oportunidades mencionan que la predisposición que tiene el equipo tendría mayor alcance si tendría más estructurado las funciones cada persona respecto a las responsabilidades que tienen.
Observaciones:	En la presentación se levantaron comentarios debido a que se percibe como estos espacios beneficiosos para la empresa ya que se identifican oportunidades de mejora.

Elaborado por: Oscar Alejandro Castillo Yépez y Eddy Alberto Valencia Parra

Anexo B. Matriz de preguntas análisis F.O.D.A.

Ilustración 5. Anexo 5. Preguntas

MATRIZ DE PREGUNTAS ANALISIS F.O.D.A.

Fortalezas:

¿Qué cosas son las que PROMOLUCKY S.A. hace muy bien, mejor que muchas otras empresas?

¿Por qué PROMOLUCKY S.A. es fuerte en el mercado o en el segmento al que apunta?

¿Usted y su equipo se sienten comprometidos con la misión y la visión de la empresa?

Debilidades:

¿Cuáles cosas son las que PROMOLUCKY S.A. no hace bien, incluso peor que otros?

¿Cuáles consideras que son las razones principales de los posibles problemas presentes En PROMOLUCKY S.A.?

¿Los posibles errores vienen de la mano de insuficientes recursos o de una mala asignación de los mismos?

Oportunidades:

¿El mercado que opera su empresa está en crecimiento, existen otras unidades de negocio en el que pueda desempeñarse?

¿Los servicios técnicos especializados de PROMOLUCKY S.A. satisfacen las tendencias en la actualidad?

¿Existen nuevas tecnologías o cambios en el marco regulatorio que LUCKY puede aprovechar?

Amenazas:

¿En diferencia a otras empresas consideras que tu salario es proporcional a las responsabilidades asignadas?

¿Qué nuevos servicios existen en el mercado que pueden sustituir los ofertados por PROMOLUCKY S.A.?

¿Existen ocasiones en las que identificas que tu gestión es poco reconocida?

Anexo C. Listado de asistencia a Focus Group

Ilustración 6. Anexo 6. Listado de asistencia Grupo #1

		REGISTRO RG05-P-RH-02		REV: 00
		LISTA DE ASISTENCIA		FECHA DE REVISIÓN: 5/12/2022
REGISTRO DE INTERNO				
Focus Group		Grupo #1		
TEMA FORO DA INSTITUCIONAL		INSTITUCIÓN		
		PROMOLUCKY S.A.		
FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINO		CIUDAD
5/12/2022		5/12/2022		GYE
LISTA DE PARTICIPANTES				
No.	NOMBRES	CARGO	CIUDAD	SEMA
1.	E1	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
2.	E4	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
3.	E9	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
4.	E14	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
5.	E20	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
6.	E25	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
7.	E31	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
8.	E35	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
9.	E38	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
10.	E45	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
11.	E50	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
12.	E54	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
13.	E58	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
14.	E61	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
15.	E64	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
16.	E69	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
17.	E73	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
18.	E78	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
19.	E5	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				

Ilustración 8. Anexo 8. Listado de asistencia Grupo #3

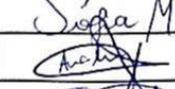
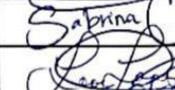
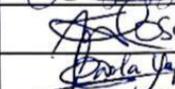
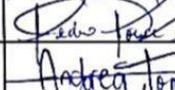
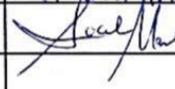
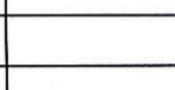
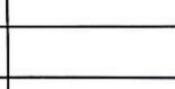
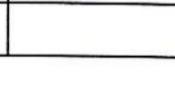
		REGISTRO RG05-P-RH-02		REV: 00
LISTA DE ASISTENCIA		FECHA DE REVISIÓN: 20/1/2023		
REGISTRO DE INTERNO				
Focus Group		Grupo #3		
TEMA/OBJ. INSTITUCIONAL		INSTITUCIÓN		
		PROMOLUCKY S.A.		
FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	Ciudad		
20/1/2023	20/1/2023	GYE		
LISTA DE PARTICIPANTES				
No.	NOMBRES	CARGO	Ciudad	Firma
1.	E76	Administrativo	Guayaquil	
2.	E3	Supervisión	Guayaquil	
3.	E7	Administrativo	Guayaquil	
4.	E10	Supervisión	Guayaquil	
5.	E15	Administrativo	Guayaquil	
6.	E18	Administrativo	Guayaquil	
7.	E21	Administrativo	Guayaquil	
8.	E23	Administrativo	Guayaquil	
9.	E26	Administrativo	Guayaquil	
10.	E30	Supervisión	Guayaquil	
11.	E36	Supervisión	Guayaquil	
12.	E40	Supervisión	Guayaquil	
13.	E46	Supervisión	Guayaquil	
14.	E49	Supervisión	Guayaquil	
15.	E55	Supervisión	Guayaquil	
16.	E59	Supervisión	Guayaquil	
17.	E62	Supervisión	Guayaquil	
18.	E70	Supervisión	Guayaquil	
19.	E74	Administrativo	Guayaquil	
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				

Ilustración 9. Anexo 9. Listado de asistencia Grupo #4

		REGISTRO RG05-P-RH-02		REV. 00
LISTA DE ASISTENCIA		FECHA DE REVISIÓN: 14/02/2023		
REGISTRO DE INTERNO				
Focus Group		Grupo #4		INSTITUCIÓN
TEMA FODA INSTITUCIONAL		PROMOLUCKY S.A.		
FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	CIUDAD		
14/2/2023	14/2/2023	GYE		
LISTA DE PARTICIPANTES				
No.	NOMBRES	CARGO	CIUDAD	FIRMA
1.	E2	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
2.	E6	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
3.	E11	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
4.	E12	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
5.	E17	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
6.	E27	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
7.	E33	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
8.	E34	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
9.	E39	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
10.	E42	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
11.	E48	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
12.	E52	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
13.	E56	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
14.	E60	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
15.	E63	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
16.	E66	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
17.	E68	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
18.	E72	Administrativo	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
19.	E77	Supervisión	Guayaquil	<i>[Signature]</i>
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				

Ilustración 10. Anexo D. Registro fotográfico del desarrollo del proyecto









13. Referencias Bibliográficas

- Bach, Cyntia Prado Alvarez. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo Trujillo*.
- Castro Castro, R. M. (2017). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del distrito de San Luis. Lima 2016. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana, 14*(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Dr. Francisco Gracia Lerín, & Dr. José Ramos López. (2011). *DEPARTAMENT DE PSICOLOGIA SOCIAL*.
- Idalberto Chiavenato. (n.d.). *El capital humano de las organizaciones*.
- Jesús, I., & Asch, M. (n.d.). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura Performance review in companies and resilience: A literature review*.
- Luis, J., & Rojas, R. (n.d.). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*.
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA, 8*(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica, 3*(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Sociedad, U. Y., Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). *Volumen 12 | Número 3 | Mayo-Junio*. <https://orcid.org/0000-0002-3512-0569>
- Zegarra, B., David, K., Saucedo, D., Antonio, S., Del, G., & Humano, T. (2017). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES AUTORA*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvsc1/1242/Chiavenato.%20Gestion%20talento%20humano.%202009.pdf?sequence=1>
- Idalberto. (s.f.).
- NAVARRO, M. F. (2012). *LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL*. Valencia: REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD DE VALENCIA.

