



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Funciones de los trabajadores de la empresa FUTURCORP S.A

EGRESADA:

Dayana Elizabeth Mora Muñoz

TUTOR:

Ing. Sixto Samaniego Soto, Msc

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolla en base a la necesidad de determinar acciones que permitan a la empresa FUTURCORP S.A del cantón Puebloviejo, mejorar el nivel de satisfacción en lo referente a las funciones laborales que realizan los trabajadores en el proceso de elaboración del puré de banano; usando este producto como estrategia de venta del mismo para captar un mayor segmento en el mercado nacional e internacional.

Actualmente, es necesario que internamente en las empresas el personal de talento humano esté a la vanguardia del progreso de los procesos creando, desarrollando, aplicando y actualizando los manuales de funciones dentro de la empresa dado que este es además un material de consulta para cualquier empleado.

La línea de investigación con la que se va realizar el presente estudio de caso es el Modelo de Gestión Administrativa, definiéndose este como “Un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.” (Belén Ena Ventura, Susana Delgado González, Teresa Ena Ventura, 2006), debido a que se observó varias situaciones y hechos en los que demuestra una indebida planificación de su organigrama administrativo, comportamiento del personal que se ve reflejado en el cumplimiento de sus labores, afectando así las metas y objetivos de la empresa.

Este estudio se rigió a través del método de investigación cualitativo porque se pretende comprender considerablemente cómo funcionan las actividades laborales de los empleados de la empresa FUTURCOPR S.A y conocer la objetividad de la misma.

Por lo tanto la realización de esta investigación se justifica por la perspectiva que se tiene para su desarrollo, pues se cuenta con factores fundamentales como son; la observación, descripción de diversas situaciones, recopilación de información a través de técnicas de investigación como la entrevista.

El objetivo de este estudio es observar las problemáticas latentes de manera directa para obtener con mayor precisión, cuales son las más relevantes que afecta a la empresa FUTURCORP S.A, la cual me permitirá conocer la razón por la cual se desarrollan estas gestiones nocivas.

DESARROLLO

En el año 1993, los hermanos Sucre Pérez crearon la empresa FUTURCORP, para la cual realizaron varios estudios de mercado, fijándose de esta forma que la mayoría de las Empresas Bananeras desechaban el Banano que no utilizaban; de esta forma comenzaron a poner en marcha su proyecto para elaborar derivados del banano con bajos Precio de Transformación.

Es así como se empieza la construcción de la planta FUTURCORP. S.A. a mediados de marzo de 1992, terminada su construcción en Diciembre del mismo año; llegaron las maquinarias, y se comenzaron a instalar hasta el 16 de Enero de 1993. En el mes de Mayo estuvo listo el primer contenedor de Puré.

FUTURCORP S. A es una empresa que se dedica al procesamiento de materia prima a base del banano sus objetivos principales son:

Hacer un producto nacional de competitividad en los mercados internacionales, complacer las exigencias de los clientes en menor tiempo, para lo cual se aprovechan las capacidades del personal y sus maquinarias, y variar de estos productos con derivados de: zapallo, papaya, mango, piñas etc.

Los mismos nombrados anteriormente tienen un promedio de cumplimiento por el personal a cargo del departamento de operaciones (producción), según el autor (M^a Jesús Fernández, Gema Campiña, 2012) Es el departamento encargado de realizar la transformación de materias primas y otros componentes en productos terminados ;para los cuales se establecen niveles de medición para la producción de los productos con los que cuenta la empresa para satisfacer sus necesidades y de los clientes.

Los administradores de la empresa FUTURCORP S.A, a más de implantar planificaciones deben evaluar las actividades laborales de los empleados de manera constante para mejorar la calidad en el rendimiento que aporta el empleado al momento de realizar sus labores. En todas las empresas sean públicas o privadas es importante la conservación del recurso humano ya que tiene la capacidad, conocimientos y habilidades que aporta al importante funcionamiento de la misma, por ende, los administradores debe de evaluar continuamente a sus colaboradores mediante las actividades planificadas en el manual de funciones de la empresa, de esta forma conocerá el grado de cumplimiento de las actividades de sus empleados.

Mediantes técnicas de observación se pudo acotar que el personal del departamento de talento humano de la empresa FUTURCORP S.A, no se está aplicando el manual de funciones, lo que está perjudicando de manera directa a los empleados del área de operaciones lo cual no les permite realizar con eficiencia sus actividades laborales ya que diariamente se les asigna a diferentes áreas, de esta manera la empresa no podrá conocer las fortalezas y debilidades de cada empleado al momento de realizar su trabajo ya que ni terminan una actividad y tienen que comenzar con otra, lo que está ocasionando un bajo rendimiento por trabajar bajo estrés ya que no saben lo que les espera diariamente en el trabajo ya que la empresa en diferentes áreas no cuenta con un ambiente adecuado.

(Cardona, 2012) Define que el manual de funciones son las responsabilidades y estructura organizacional donde apreciamos en primera instancia la correlación función, responsabilidad y las relaciones internas de coordinación entre las diferentes jerarquías, que permiten la marcha armónica de una empresa dando relevante importancia a la aplicación práctica del manual de funciones como herramienta de control y fundamento para tomar determinación laborales pasando luego a identificar la forma en que han

evolucionado las estructuras organizacionales (organigramas empresariales), destacando los aportes a la humanización de las relaciones laborales que esta evolución a proporcionado.

Por lo tanto se puede objetar que el manual de funciones dentro de la empresa FUTURCORP S.A le permitirá, equiparar el nivel de eficiencia con que los empleados realizan sus actividades, determinando, si el personal está teniendo un buen rendimiento o tienen problemas con el desarrollo de sus actividades, de esta manera podrá tomar decisiones que favorezcan al progreso y desempeño de los objetivos empresariales.

Debido a la indebida aplicación del manual de funciones da lugar al bajo rendimiento de los empleados y por consiguiente esto repercute en el proceso productivo, a causa de la deficiencia en sus labores muchos de los empleados deciden renuncia, causándole a la empresa FUTURCORP S.A pérdida del capital humano y baja producción.

Se puede argumentar que la evaluación de las actividades acorde al manual de funciones dentro de la empresa FUTURCORP S.A es deficiente lo cual ocasiona, que el nivel de eficiencia con que los empleados realizan sus actividades no son las adecuadas ya que no aplican gestiones correctivas para mejorar estas falencias.

En la empresa FUTURCORP S.A la inadecuada aplicación del manual de funciones ocasiona que los empleados no se sientan bien realizando varias funciones, designadas por los administradores encargados de la gestión del talento humano, esto trae como consecuencia que los trabajadores renuncien, a lo cual esto ocasiona comentarios a terceras personas la mala experiencia recibida en esta empresa, por lo que actualmente esto causa que la empresa FUTURCORP mediante estos factores presentados obtenga una mala reputación.

Una de las razones del bajo rendimiento laboral es el incorrecto asesoramiento al personal que labora en la empresa FUTURCORP, S.A ya que no reciben capacitaciones para la realización de actividades multitareas que les designan diariamente conociendo a esta como aquellas conocimientos imprescindibles que deben adquirir para desarrollar sus tareas de manera adecuada para obtener un rendimiento eficiente.

(R. wayne mondy, 2010) Define que: “La capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales. Enseñar a un trabajador cómo operar un torno o indicar a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación”.

Estudiando esta definición se puede sugerir que la capacitación es necesaria dentro de la empresa FUTURCORP S.A, porque ayuda a la formación de cada uno de los empleados, para la adecuada ejecución de cualquier actividad, de esta forma estos van a lograr adquirir los conocimientos necesarios y contar con la capacidad requerida para sus puestos de trabajo, obteniendo una mayor productividad que beneficiara a la satisfacción de los empleados.

En la empresa FUTURCORP S.A es sustancial que labore con el personal motivado y capacitado para que realicen adecuadamente las actividades proporcionadas a sus actividades laborales, de acuerdo a las actividades asignadas en el momento que se dio a cabo el contrato y el puesto que le asignaron al empleado de acuerdo al manual de funciones creado en la empresa para así realizar las actividades laborales destinadas, esto certificará la satisfacción de los empleados y agrandara la confianza hacia la empresa.

Otra de las causas que contiene este estudio es el nivel de motivación deficiente por parte de los empleados de la empresa FUTURCORP S.A, puesto que no reciben ningún

tipo de reconocimiento o bonificación por la realización de sus tareas, no le cancelan sus salarios puntualmente como debe ser cada 15 días sino lo que reciben cada 25 días y no le cancelan todas las horas extras correspondientes, y por consecuente no reciben el décimo completo y en caso de despido no les cancelan la liquidación, por lo tanto esto genera molestia.

(Federico Gan Bustos, 2013) Define que la motivación de las personas en el trabajo es el resultado de múltiples confluencias y factores, tanto colectivos como individuales tanto intrínsecos como extrínsecos: Entre ellos la situación del clima laboral (especialmente el enfoque de la identificación con el trabajo) , el estilo de comunicación y relación de directivos, jefes y responsables de personas, así como el estado de la comunicación interna, los enfoques personales no solo no solo ante los diversos motivos y acciones de estímulo.

La falta de motivación incita que los trabajadores de la empresa FUTURCORP S.A, tengan desinterés por el trabajo, disminución de entusiasmo, no les dan permiso en caso de enfermedad, están retrasados con los pagos de las planillas en seguro lo cuales les impiden hacerse atender tienen un bajo salario lo cual ocasiona quejas ya que sus labores son de mayor precaución, los que desmotiva al realizar sus actividades, el cambio constante de realizar diferentes actividades laborales les produce aburrimiento en sus puestos de trabajo , esto conduce a que el trabajador se sienta estresado y en circunstancias ocasiona conflictos laborales que lo llevan al absentismo laboral.

Dentro de la empresa FUTURCORP S.A, mediante fichas de observación se puede argumentar que no existe un debido control del cumplimiento del manual de funciones, esto se ve reflejado en los empleados ya que cumplen diferentes funciones, llegan tarde al trabajo y además exceden de las 8 horas laborales y en su gran mayoría trabajan 12 horas, ya que aquellas personas que trabajan en el turno de la mañana les

toca doblar turno por la inasistencia de otros empleados es decir, los jefes no hacen cumplir con el horario establecido por la empresa.

(Eslava, La gestión del control de la empresa, 2013) Menciona que tanto el control interno como externo de la gestión de a empresarial, requieren a su vez de una adecuada sistematización que permita que dichos controles sean eficaces frente a todos los objetivos que deben conseguir amplios, variados y en ciertos aspectos difíciles.

Debido al control insuficiente que existe dentro, de la empresa FUTURCORP S.A los supervisores de planta no cumplen con las políticas establecidas de acuerdo a las actividades que deben realizar los empleados ya que cuando estos llegan tarde a la empresa a realizar sus labores asignados mediante el contrato, los envían a realizar otra tarea es por ello que se da hostigamiento lo cual ocasiona que esta empresa este constante reclutamiento.

En la empresa FUTURCORP S.A, no hay una comunicación precisa entre los administradores y empleados, ya que les prometen asignar una sola tarea y al llegar les asignan una actividad y luego de varias horas los envían a otras labores por lo tanto debido a esto, las dudas aumentan, lo que afecta negativamente al momento de realizar sus tareas laborales ya que no han sido capacitados para aquella área.

(Castro, 2017) Señala que: “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”. (p.15).

El deficiente nivel de compromiso por parte de los administradores de la empresa FUTURCORP S.A se ve reflejado en su comportamiento ya que no aplican las políticas

en lo concerniente a las funciones laborales que debe realizar cada empleado y por ende esto repercute en ellos afectando de manera directa al área operativa porque el grado de compromiso que ellos presentan es bajo.

(Jesus, 2016) Señala que en lo concerniente al compromiso organizacional; “Los empresarios desean empleados comprometidos con la empresa y con su misión empresarial y social, pero a su vez los empleados también reclaman el compromiso con ellos y con su desarrollo profesional, por parte de sus líderes inmediatos y por parte de la dirección de la empresa en la que trabajan. Sin embargo el compromiso solo se obtiene a través de la confianza” (p.7).

El resultado que causa la falta de compromiso por parte de los administradores es que no se aplican las actividades laborales correctamente por lo que hace que los demás empleados de cargos menores se encuentren descontentos, por lo que permite identificar, que no se aplican las políticas establecidas afectando así al progreso económico de FUTURCORP S.A.

Otro de los factores que inciden en este estudio es que existe una relación laboral deficiente por parte de los administradores, de la empresa FUTURCORP S.A esto impide que los empleados operativos realicen correctamente las tareas asignadas, no se desenvuelvan adecuadamente en ámbito laboral por la variación continua de tareas, y esto dificulta el logro de los objetivos planteados.

(Margarita Chiang Vega, 2010) Menciona el: “clima organizacional, es una percepción multidimensional. Posiblemente la mayor dificultad en determinar que es el clima habría que ponerlo en este carácter multidimensional del concepto que debería que ser captado en la medición del mismo”.

La relación laboral deficiente que se presenta en la empresa FUTURCORP S.A , genera que los empleados tengan lentitud en el cumplimiento de las metas, baja productividad, trabajan bajo presión lo que les ocasiona estrés, muestran actitudes laborales negativas.

Un inadecuado ambiente laboral dentro de la empresa FUTURCORP S.A, provoca bajos resultados en el proceso productivo de la elaboración del puré. Todo esto a causa del estrés, que induce el retraso de la entrega de los pedidos ya que en ciertas ocasiones se paraliza la producción, impidiendo trabajar con eficiencia a los trabajadores lo cual afecta la motivación laboral y por ende a la rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto al existir dentro de la empresa FUTURCORP S.A un ambiente negativo se presenta el estrés que ocasiona un bajo rendimiento laboral, generalmente aparece por varios factores como son, el ausentismo de acondicionar de aires, fatiga por exceso de horas laborales, miedo a perder el puesto de trabajo a causa de un error en las actividades asignadas de las cuales no reciben capacitación para realizarlas.

(Orlandini, 2012) Definen que: “El estrés ocasiona un notable impacto sobre la salud de la población que lo evidencia de distintas maneras pero sus reacciones pueden resumir en tres grandes grupos. Existen quienes al no encontrar alternativas deben optar por estilos de vida malsanos debido a cambios de horarios, privación de sueños, consumo defectuoso exagerados de alimentos, aumento de carga física o sedentarismo, reposo y recreaciones insuficientes, abuso de café, tabaco, alcohol o drogas.

El estrés laboral produce que los trabajadores de la empresa FUTURCORP S.A tengan un nivel bajo de rendimiento productivo debido a las condiciones en que laboran aún más en donde se centra el mayor número de empleados, que es el área de proceso donde laboran en altas temperaturas en un ambiente sin ventilaciones, esto disminuye el

nivel de satisfacción, los empleados faltan más sufren tanto de estrés, como de deshidratación ya que es un área donde sudan mucha y esto ocasiona ausentismo laboral.

(Sánchez, 2015) Define el: “Ausentismo laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas”. Se trata del producto negativo entre el tiempo para el cual un trabajador fue contratado y el tiempo que realmente desarrolló su tarea”.

Los empleados de la empresa FUTURCORP S.A sienten que no son valorados para involucrarse en la toma de decisiones, sus peticiones no son atendidas, no pueden aportar con ideas ya que trabajan con contratos trimestrales y al opinar piensan que la empresa no les va volver a renovar el contrato de esta manera la empresa no pueden dar soluciones que beneficien en el crecimiento de la empresa.

Se puede notar que esto ha impedido la toma de decisiones en la empresa FUTURCORP S.A ya que se puede visualizar en el proceso productivo deficiente que existe, los administradores no solucionan los errores que están cometiendo a no asignarles las tareas correspondiente a los empleados , dando que no existe el respectivo monitoreo a los problemas que se presentan los cuales están ocasionando deficiente rendimiento en las actividades laborales que realizan estos, y por ende no logran encaminarse al cumplimiento de los objetivos propuestos.

(Gimeno, 2012) Señala que: “Cada empresa tiene, o al menos dice tener, una cultura, una manera de hacer las cosas. Una de las actividades más frecuentes en la empresa es la toma de decisiones y ésta está regida por esa cultura. ¿Cómo se toman esas decisiones en la empresa? De forma Autoritaria, Democrática, Consensuada o

Participativa? En no pocas ocasiones, la cultura, la forma que tienen las organizaciones de tomar sus decisiones, las lleva al éxito o al fracaso”.

El efecto negativo que produce la inexistencia de una adecuada toma de decisiones en la empresa FUTURCORP S.A es que existe un bajo interés por aportar con soluciones a los problemas latentes que se presentan en la empresa, lo cual esto impidiendo que la empresa alcance sus objetivos propuestas.

(Castellanos, 2009) Define que: “La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.47).

Para que la empresa FUTURCORP S.A labore de manera correcta se expone sugerencias, por ejemplo que los empleados realicen las actividades correspondientes al manual de funciones, que reciban capacitaciones de acuerdo a las tareas asignadas de cada área, y que evalúen sus conocimientos adquiridos, estos le permita conocer el nivel de eficacia y eficiencia que posee cada uno de sus empleados.

CONCLUSION

Se concluye que la empresa “FUTURCORP S.A” posee un modelo de gestión administrativa deficiente en lo referente a las actividades laborales desorganizadas por la falta de aplicación del manual de funciones existente lo cual están afectando negativamente a la empresa reflejándose en los resultados obtenidos y por el alto reclutamiento existente.

En empresas como “FUTURCORP S.A”, la falta de procesos de capacitación se constituye en una verdadera problemática, estos factores contribuyen muchas veces a que los empleados no realicen un trabajo eficiente no por falta de capacidad si no por la carencia de métodos de instrucción los cuales influyen en su rendimiento .Al no contar con todo esta serie de mejoras dentro de la empresa se dificulta la apertura de ascensos dentro de la entidad lo cual repercute en los niveles de motivación del personal.

Se observó un alto nivel de falta de comunicación entre los departamentos iniciando por la gerencia debido a que no existe una complementación entre los departamentos de distintas áreas que deberían laborar de forma conjunta al momento de las tomas de decisiones de la empresa para su correcto funcionamiento lo cual esta repercute de forma directa a la baja productividad laboral de los empleados.

Bibliografía

- (2014). En L. G. Cipriano, *Grupo Editorial Patria, 2014* (pág. 350). Grupo Editorial Patria.
- Ávila, Y. C. (2013). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>
- Belén Ena Ventura, Susana Delgado González, Teresa Ena Ventura. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Parainfo.
- Cardona, W. D. (2012). *Prácticas empresariales*. ECOE EDICIONES, 2012.
- Castellanos, M. Á. (2009). En I. Chiavenato, *Gestión Del Talento Humano* (pág. 626). Mexico: Elsevier. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Castro, A. d. (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Editorial Verbum,.
- García, Y. L. (2016). *Participación de los empleados en la toma de decisiones como ventaja competitiva*. Obtenido de <file:///C:/Users/PC-3/Downloads/BarbosaGarciaYeniferA%C3%B1o2016.pdf>
- Gimeno, J. (8 de 7 de 2012). *JG*. Obtenido de <https://www.jordigimeno.com/la-toma-de-decisiones-en-la-empresa/>
- Jesus, B. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Jt blog*. (27 de JUNIO de 2013). Obtenido de <https://blog.jobandtalent.com/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/>
- M^a Jesús Fernández, G. C. (2012). *Empresa y Administración*. Editex,.
- M^a Jesús Fernández, Gema Campiña. (2012). *Empresa y Administración*. Editex.
- Margarita Chiang Vega, M. J. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Univ Pontificia Comillas, 2010. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Olmo, Y. C. (2013). *Teorías de la Motivación Laboral y Constructos Psicológicos Relacionados*. Obtenido de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>

- Orlandini, A. (2012). *EL ESTRES*. Fondo de Cultura Economica, 2012. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Peña, H. A. (2012). *Gestion Del Talento Humano*. Obtenido de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Prevycontrol*. (23 de 9 de 2012). Obtenido de <http://prevencionar.com/2012/09/23/el-acoso-laboral-conceptos-clave/>
- R. wayne mondy, s. (2010). *Administracion De Recursos Humanos* (Español ed.). (G. D. Chávez, Ed.) Mexico.
- Robledo, M. G. (2013). Obtenido de <http://miralbag.blogspot.com/2012/03/comunicacion-organizacional-concepto-e.html>
- Sánchez, D. C. (3 de 10 de 2015). *Ausentismo laboral*. Obtenido de http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero1/07-articulo5-salud-bosque_vol5-No1.pdf