



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO - OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**Gestión Administrativa en la Hacienda Agrícola La Elba**

**EGRESADO:**

**Alex Dario Aucancela Pilco**

**TUTOR:**

**Ing. Samaniego Soto Sixto Segundo**

**AÑO 2018**

## **Introducción**

En la mayoría de las organizaciones existe algún tipo de problema, ocasionado por el talento humano, recursos materiales, tecnológico, financiero, o de cualquier otro aspecto. Estos problemas son causados por diferentes índoles, como: irresponsabilidad, falta de capacidad, insuficiencia de recursos, etc., conllevando a consecuencias que en algún momento ocasionarán repercusiones graves para la organización.

Estos problemas suelen presentarse en cualquier etapa de desarrollo organizacional, ya sea al inicio de una actividad o en la etapa de madurez, y para la hacienda agrícola La Elba no es la excepción.

La hacienda agrícola La Elba es una empresa privada dedicada a la producción del banano para su correspondiente exportación, esta hacienda forma parte de las varias empresas que posee la Compañía Dole Ecuador. La misión de la hacienda La Elba es producir y exportar productos de la más alta calidad ya que pertenece a una de las marcas productoras de frutas y vegetales más reconocidas a nivel mundial, como lo es Dole.

La hacienda La Elba, empezó sus actividades en el año 2002, el cual años atrás pertenecía a un hacendado, que por problemas de salud decidió vender su hacienda a la Compañía Dole Ecuador, ya que esta compañía estaba interesada en expandir su producción a los diferentes lugares del Ecuador.

Desde hace aproximadamente 6 años atrás hasta la actualidad la hacienda agrícola La Elba se está viendo afectada por un mal gestionar el cual es generada por 2 jefes que forman parte del personal que laboran en esta hacienda, uno de ellos es el jefe encargado de bodega el cual no

entrega todo el cien por ciento de los materiales a los trabajadores que realizan las actividades en el campo incluido el área de drenaje.

Mientras que el otro jefe es el encargado de verificar el proceder de los trabajadores pertenecientes al área de drenaje, pero, este jefe a más de no brindar un buen ambiente laboral da muchas exigencias a sus colaboradores, afectando estos problemas a los trabajadores de dicha área, los cuales deben lidiar con este tipo de situaciones día a día.

El objetivo de este estudio de caso es detallar las diferentes situaciones problemáticas para determinar cómo está afectando el nivel de productividad en el área de drenaje perteneciente a la hacienda agrícola La Elba.

Para realizar este estudio primeramente se lo relacionó con la sublinea de investigación el cual es gestión administrativa, ya que el mal gestionar queda en evidencia por parte de los dos jefes, ocasionando problemas y consecuencias para su entorno, tanto interno como externo. Mientras que, para conocer más a fondo estas situaciones se utilizó la metodología de investigación cualitativa, tipo descriptivo y el método deductivo y la entrevista como técnica de investigación, además se contó con la ayuda de diferentes materiales como son, esferos, hojas, etc.

## **Desarrollo**

La hacienda agrícola La Elba es una entidad privada ubicada cerca de la parroquia San Juan de Pueblo Viejo, a unos 4 kilómetros de distancia aproximadamente, ingresando por cuatro varas a unos 15 minutos de distancia movilizándose en vehículo, esta hacienda posee un terreno de 300 hectáreas, conformada entre las edificaciones para las actividades administrativas y para la de producción.

En lo que concierne al área administrativa la hacienda La Elba cuenta con la colaboración de 20 personas, distribuidos en los siguientes departamentos: gerencia, talento humano, contabilidad, administración, archivos, bodega y departamento médico. Y en lo que corresponde al área de producción o de campo cuenta con un personal de 193 colaboradores los cuales se encuentran distribuidos en las siguientes áreas; área de empaque, área de cosecha, área de drenaje, área de seguridad y de limpieza.

En esta hacienda la jornada laboral para los trabajadores que realizan sus actividades en el área administrativa en lo que corresponde a la hora de ingreso es a las 7 de la mañana y hora de salida a las 4 de la tarde. Mientras que para los trabajadores del área de producción o de campo la hora de ingreso es a las 6 de la mañana y hora de salida a las 3 de la tarde.

La hacienda La Elba forma parte de la Compañía Dole Ecuador, sede ubicada en la ciudad de Guayaquil, misma que a la vez pertenece a la Corporación Dole Food Company Inc., cuya matriz se encuentra ubicada en los Estados Unidos. Dole Ecuador es una compañía que se dedica a la exportación de diferentes frutas y vegetales a diferentes países ubicados en el continente Europeo y el continente Asiático.

Dole Ecuador posee más de 300 haciendas productoras en todo el territorio ecuatoriano y por tal motivo todas las haciendas que forman parte de esta compañía, entre ellas la hacienda agrícola La Elba deberán producir productos en buenas condiciones para que de esta manera Dole Ecuador no pueda verse afectada al exportar los diferentes productos al mercado internacional.

Además, es importante dar a conocer que la marca Dole es reconocida a nivel mundial por la calidad en sus productos, por lo tanto Dole Ecuador deberá exportar productos de calidad y para esto las empresas que forman parte de esta compañía deberán mantener políticas que ayuden a obtener productos de alto nivel. “Las políticas facilitan la solución de problemas recurrentes y guían la implementación de una estrategia” (FRED R, 2013, pág. 217).

La hacienda agrícola La Elba hace más de 15 años atrás no era de gran producción ya que pertenecía a un hacendado el cual tenía una producción de banano no muy alto, para posterior a la cosecha ofertar su producto al mercado Ecuatoriano. Al llegar esta persona a la tercera edad empezó a tener problemas de salud y a consecuencia de esto se le presentaron problemas financieros.

Esta situación obligó al hacendado a poner en venta su finca ya que no le quedaba otra opción, al transcurrir un par de semanas le comunicaron que la Compañía Dole Ecuador estaba interesada en expandir su producción a los diferentes lugares del Ecuador, el hacendado se puso en contacto con el representante legal de esta Compañía, los cuales llegaron a un mutuo acuerdo.

Este acuerdo consistía en que el hacendado decidió vender su finca a un precio de \$ 7'000.000, esta venta se había llevado a cabo en el año 2002, donde meses más tardes, los representantes de la compañía Dole Ecuador después de realizar los trámites legales

correspondientes, establecieron edificaciones con sus respectivas áreas administrativas, al mismo tiempo que fue aumentando su producción y el empleo para la hacienda La Elba.

En la actualidad, en la hacienda agrícola La Elba en lo que corresponde a una de sus áreas, específicamente en el área de drenaje se están presentando problemas (llegándose a considerar uno de ellos asta delicado) el cual es generada por 2 jefes que forman parte del personal que laboran en esta hacienda, cabe mencionar que este problema se viene presentando desde hace aproximadamente 6 años atrás.

El problema que se ha podido evidenciar en esta hacienda es la gestión administrativa, y como se conoce la gestión es una habilidad y destreza que sirve como un medio, usado por una o varias personas que dirigen dentro de una organización, para que a través de diferentes recursos, sean materiales, tecnológicos, financieros, y con el talento humano, puedan cumplir objetivos y metas que se hayan propuesto, aunque también es importante preguntar ¿Cómo se va a gestionar?, ¿Qué persona lo va a hacer? es decir, si la persona que va a gestionar sabe cómo actuar ante los demás para que así todos estén dispuestos a trabajar comprometidos con la organización. “Con base en el tamaño de la empresa se requiere que el capital humano, tanto a nivel vertical y horizontal, sea el que cumpla con el perfil que la empresa requiera para alcanzar productividad con calidad total” (Luna González, 2014, pág. 13).

Habiendo mencionado esto se puede decir que el problema que incurre en la hacienda La Elba hace énfasis sobre la falta de recursos materiales, el tiempo, la falta de ética, el ambiente laboral, la falta de control, y otros factores, que de cierta manera forman parte de una gestión administrativa, y que indudablemente a consecuencia de esto están causando problemas en el área de drenaje.

El problema que se está presentando es que el jefe de bodega el cual es el encargado de entregar los materiales de trabajos a las personas que laboran en el campo incluido el área de drenaje, solo está entregando cerca del 80 % del 100 % de todos los materiales de trabajo como lo son; palas, machetes, tubos, pegamentos, fundas para banano, protectores de banano, sunchos, carruchas, cascos, botas, guantes, protector para oídos, fajas, etc.

Esta situación está ocasionando al trabajador en varias ocasiones el cometimiento de errores y/o demoras al momento de ejecutar las actividades que realizan día a día, es decir no alcanzan a hacer las cosas como se les ordena, desperdiciando tiempo valioso, tiempo que pueden ser usados en otra actividad.

A continuación se dará a conocer casos reales los cuales se presentaron en el área de drenaje, casos vividos por los propios trabajadores de esta área, pero antes, cabe mencionar que para conocer esta problemática se tuvo que aplicar el método deductivo y la entrevista como técnica de investigación, para que a través de las diferentes situaciones relacionadas con la problemática que afectan a la empresa poder razonar y redactar lo acontecido de una manera lógica.

El problema que se dio a conocer por parte de un trabajador perteneciente al área de drenaje es que, en cierta ocasión se le había encargado a él y a dos compañeros más arreglar una tubería que se había dañado, esta tubería se encontraba enterrado a 1 metro de profundidad aproximadamente y se debía cavar unos 30 metros de largo para poder cambiar dicho tubo que tenía como medida 25 centímetros de grosor aproximadamente.

Esta actividad que se les había encargado realizar era poco difícil y demoroso ya que para ello se necesitaban tres palas, uno para cada trabajador, pero en ese momento solo se tenía disponible

una pala en bodega y por tal razón los trabajadores tuvieron que turnarse para cumplir con la actividad que se les habían asignado.

Esta situación ocasionó que el jefe del área de drenaje se pusiera molesto con los trabajadores, mencionando que ellos eran los lentos ya que la actividad duró 3 días aproximadamente, pero lo normal en arreglar, teniendo disponible las tres palas era de 2 días, ocasionando para la hacienda una pérdida de tiempo laboral muy valioso. Goñi (2012) afirma: “El tiempo, medio como duración de una actividad, depende también de la facilidad y de lo agradable que sea la acción en curso” (pág. 489).

Otra situación que se les presentó a los trabajadores del área de drenaje es que su jefe debía comunicar a 8 de sus trabajadores para que fueran a rosar los montes que se encontraban al filo de dos zanjas, pero en esa ocasión solo comunicó a 4 personas ya que no se tenían disponibles el total de los machetes que se requerían para ese momento, y dicha actividad debía ser terminado para ese día, pero a consecuencia de esto los trabajadores tuvieron que quedarse laborando por más de 8 horas (ley dispuesta por el código de trabajo del Ecuador). Por lo tanto tuvieron que esforzarse poco más hasta presentar inclusive un cansancio exhaustivo y disgusto.

Otro caso presentado a cierto trabajador fue cuando se le puso a su disposición el de trasladar las racimas de guineo por medio de una maquina a través de una línea de fieros el cual conecta el área de cosecha del banano hasta el área de empaque, usando una carrucha como medio de movilización, pero en esta ocasión, el casco no le fue entregado al trabajador ya que es necesario como medida de seguridad.

A consecuencia de esto, el trabajador sufrió un accidente donde la carrucha se le había caído en la cabeza ocasionándole un corte de aproximadamente 2 centímetros, al percatarse sus

compañeros de trabajo de este accidente, procedieron a prestarles su ayuda, hasta llevarle al departamento de enfermería para que lo curen y posterior a esto puedan brindarle un descanso laboral hasta que pueda recuperarse.

Otro problema que se suscita en el área de drenaje, ocasionado por el jefe de esta área, es que, también tiene un mal gestionar con sus colaboradores, y una relación problemáticas con este caso que se ha podido evidenciar es que abusa en ciertas ocasiones de su autoridad, exigiendo a sus trabajadores laborar más de la cuenta dando tratos injustos y no generando un buen ambiente interno. Torres (2014) afirma: “El medio ambiente interno es la disposición que produce una organización, como resultado de la interacción entre las personas y de éstas con los medios que utilizan para alcanzar sus fines comunes” (pág. 128).

Considerando esta argumentación citada, se puede decir que el jefe del área de drenaje está ocasionando que sus colaboradores perciban malos ratos, momentos incómodos y que a través de aquello podría infectar no solo a los que trabajan en el área de drenaje, sino que también o todas las personas que mantengan alguna comunicación o una relación laboral con este jefe, recordando que todos los departamentos deberán estar siempre trabajando en unidad para lograr cumplir sus fines.

Además, el jefe del área de drenaje en ciertas ocasiones no tiene un buen carácter para tratar a los empleados, inclusive el mal carácter lo trae desde su casa ya que desde que llega a la hacienda La Elba lo deja en evidencia por sus malos gestos y expresiones, y la falta de reciprocidad en el saludo, llegando a ser en ciertos momentos injusto en varios aspectos, ocasionando que sus colaboradores trabajen decepcionados o desilusionados. Feijoo, Montarce y Oubina (2016) afirman: “Los efectos positivos originados, en la generación de valor añadido,

han ocasionado centrar la atención en el estado emocional del colaborador respecto de su trabajo, resultando para ello importante y necesario el análisis del nivel de satisfacción laboral” (pág. 82).

Un caso que ocurrió con este jefe es que cierto día exigió a 4 de sus colaboradores para que se quedaran limpiando un canal que se había derrumbado poco antes de la hora de salida, cabe recalcar que la hora de entrada es a las 6 am y hora de salida a las 3 pm para las personas que laboran en el campo. Ante esta situación los trabajadores se pusieron molestos ya que horas atrás habían realizado otro trabajo y estaban cansados, pero, ante la exigencia de su jefe tuvieron que quedarse de manera obligada hasta cumplir con esa disposición.

Otro acontecimiento problemático que se presenta por parte del jefe del área de drenaje es que en ocasiones no reporta al departamento de gerencia, el pago que corresponde a sus trabajadores, ya que en ciertas ocasiones al llegar de 5 a 10 minutos tarde algún trabajador, el jefe aduce que se le debería descontar cierto porcentaje del sueldo. Y mientras que cuando los trabajadores se quedan laborando más de lo establecido, el jefe en ciertas ocasiones no reporta a la gerencia esas horas laboradas, viéndose afectados en sus derechos.

Otro efecto que produce el momento en que los trabajadores llegan poco tarde, es que el jefe se pone a discutir con sus colaboradores con un tono muy agresivo, dejando en evidencia su mala actitud y su poca habilidad para dirigir, ya que dirigir implica también saber influenciar con una buena actitud, siendo responsable y respetuoso para que sus colaboradores sean también recíprocos con él y en todo momento. Sánchez (2014) afirma: “Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” (pág. 97).

Pero, ¿por qué se generan todos estos problemas? En el caso que corresponde al jefe de bodega la causa principal por la que no estaría entregando el cien por ciento de los materiales es

que este jefe se estaría robando esos 20 % de materiales faltantes, pero que si llegan en su totalidad a la hacienda y a la bodega del cual es el único responsable. Poniendo en evidencia la falta de ética, valores y principios. “La ética es la base que estructura la vida de los individuos porque proporciona un conjunto de valores y creencias que son capaces de explicar por qué las personas hacen lo que hacen” (Nakousi & Soto, 2016, pág. 23).

Antes, es importante mencionar para que los materiales puedan lleguen a su poder laboral, el jefe de bodega deberá emitir un oficio al departamento de gerencia para que sean firmados y posterior a esto enviados a la ciudad de Guayaquil a la sede central que es Dole Ecuador, esto se deberá hacer únicamente cada seis meses, por lo tanto los materiales que al momento de ser recibidos por el jefe de bodega deberán ser entregadas a las personas que laboran en el campo, incluido el área de drenaje conforme se vayan requiriendo.

Al momento de no ser requeridos algunos materiales, ya que algunos implementos que llegaron en meses pasados aún sirven, el jefe de bodega aprovechando esa situación se estaría robando esos materiales que permanecen en bodega, y al momento de que los materiales viejos ya se dañan, el jefe de bodega ya no tiene el material nuevo para entregarlos.

Como cada material de trabajo llega a bodega cada seis meses, se estima que esos materiales deberán ser cuidados por esos seis meses, hasta que lleguen los nuevos, para que después de seis meses los materiales que hayan sido usados, y, ya estén deteriorados, gastados o dañados, puedan ser cambiados por unos nuevos.

Pero, cuando algún material de seguridad física como puede ser los guantes, botas, protector de oídos, cascos, etc., sufren algún tipo de daño antes que hayan cumplido los seis meses de uso, no podrán ser cambiados, por lo tanto los trabajadores tienen que comprar esos materiales con su

propio dinero de manera obligada ya que esos materiales sirven para proteger su integridad física, y no poder sufrir en algún momento un accidente laboral. Henao (2013) afirma: “Todo trabajo, operación o proceso lleva implícito uno o varios riesgos” (pág. 5).

Pero, ¿porque se dice que el jefe de bodega se estaría robando ciertos materiales de trabajo? Existen comentarios por parte de la mayoría de los trabajadores que laboran en el campo, que han visto como el jefe de bodega esconde ciertos materiales de trabajo en su vehículo personal, para posterior a esto llevárselos a su casa para venderlos.

Aunque en la hacienda existen dos guardias en la entrada de la hacienda, y otros realizando los respectivos recorridos, el jefe de bodega suele ser muy astuto ya que esconde los materiales en su vehículo en el momento que no existe presencia de algún guardia. Además logra evadir la revisión vehicular de los guardas, ya que en la hacienda existe otro camino que sirve como medio de entrada y salida pero esta zona no es custodiada por los guardias.

Estos problemas que son ocasionados por el jefe de bodega y el jefe del área de drenaje trae malas consecuencias tanto para los que trabajan en el campo, incluido el área de drenaje y para la hacienda La Elba, ya que al momento de no contar los trabajadores con todos los materiales de trabajo y al recibir un mal ambiente laboral los empleados tienden a trabajar con disgusto y desmotivados, y por ende un trabajador que se encuentre en estas condiciones suele bajar su nivel de productividad.

Una de las secuelas que se ha podido evidenciar es que a consecuencia de que el jefe de bodega al no entregar ciertos materiales de trabajos a los colaboradores correspondientes, estos no pueden laborar de una manera adecuada y cómoda posible, además que no pueden concentrarse y efectuar bien las actividades que les corresponde realizar, y que además se pierde

tiempo valioso para la empresa, ocasionando también que el jefe del área de drenaje se ponga molesto exigiendo que de todas formas ellos deberán de cumplir y sin derecho a reclamos.

Otra consecuencia que conlleva esta problemática es que ciertos trabajadores suelen durar de uno a dos años laborando en el área de drenaje, la razón es la incomodidad e inconformidad con la que tienen que realizar las actividades día a día en dicha área. A demás por que los trabajadores se han quejado en el departamento de gerencia, pero el encargado de este departamento no suele creerles, argumentando que si les suele ver laborando con todos los materiales de trabajos, y que además al momento de llegar el informe del inventario para bodega si llegan todos los materiales.

Es importante mencionar que la hacienda agrícola La Elba tiene aproximadamente 16 años de funcionamiento, y estos dos jefes llevan laborando casi 10 años bajo esos cargos, y esta problemática empezó a presentarse cerca de los 3 a 4 años aproximadamente después de haber sido contratados por la hacienda, tal vez, por tal razón el gerente no cree que estos dos jefes puedan estar ocasionando estas circunstancias, aduciendo que los trabajadores que suelen quejarse sobre tal situación son unos mentirosos.

Como se puede notar existen también falencias empezando desde la alta dirección, como lo es el departamento de gerencia, ya que el gerente se deja llevar por simples deducciones, escatimando lo que realmente está sucediendo, cuando lo que debería hacer, después de haber escuchado estos reclamos por parte de los trabajadores, es realizar inspecciones constantes en el área de drenaje para corroborar si lo que los obreros le están informando es la verdad. Ortiz (2009) afirma: “La forma mejor conocida del control concurrente es la supervisión directa” (pág. 6).

Por eso es importante mencionar que el gerente es el encargado de llevar a cargo la administración de la hacienda La Elba y por esa razón deberá asumir su cargo con gran responsabilidad. Jiménez (2013) afirma: “La creación de sentimientos de responsabilidad, autocontrol y propiedad implica mecanismos de participación en el éxito del negocio” (pág. 243).

Hay que recordar también que los trabajadores del área de drenaje son los encargados de mantener en buen estado la mata del banano, por lo tanto son una pieza fundamental para que el producto final sea de calidad. Valls, Román, Chica y Del Carmen (2017) afirman: “Se define la calidad como el resultado deseable de una práctica de ingeniería y de manufactura, es decir, del cumplimiento de las especificaciones” (pág. 58).

Y por tal razón se debería proporcionar y mantener a más de una buena relación entre colaboradores administrativos y colaboradores de producción, proveer diferentes tipos de incentivos, ya sean materiales, vacacionales o económicos. Medina (2018) afirma: “Uno de los principales incentivos que se puede ofrecer a un trabajador es el dinero, normalmente es uno de los elementos principales que lleva a las personas a realizar un buen trabajo” (pág. 18).

Otra consecuencia que podría ocasionar esta problemática es qué, como la hacienda agrícola La Elba pertenece a la Compañía Dole Ecuador, dicha Corporación deberá mantener su prestigio empresarial. Pero, ¿Por qué se verá afectado el prestigio de la compañía Dole Ecuador? Como se dio a conocer al principio del desarrollo de este problema, la marca Dole es reconocida a nivel mundial por la gran variedad y calidad en sus productos, y si Dole Ecuador empieza a disminuir de calidad en algunos en sus productos, ocasionados por inconvenientes que se presenten en

algunas de las haciendas que poseen, podría traer repercusiones graves para la marca, como llegar a disminuir su nivel de competitividad en el comercio exterior.

Y, mientras que para los dos jefes, estos problemas pueden ocasionar repercusiones perjudiciales, como lo es un juicio penal para el jefe de bodega ya que se está llevando los materiales de una entidad privada sin algún tipo de consentimiento o razón legal. Mientras que para el jefe del área de drenaje puede llegar a ser despido de la hacienda agrícola La Elba, y con una mala referencia laboral, pudiendo incurrir en unos próximos contratos de trabajo. “Los trabajadores no solo han de ser diligentes, sino que tienen el deber de cumplir las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio regular de sus facultades directivas” (Lacalle, 2016, pág. 19).

Aunque existe también la duda sobre la administración que efectúa el gerente de la hacienda La Elba, ya que en ocasiones cuando los representantes legales de Dole Ecuador, suelen llegar a observar el proceder de la hacienda, ellos no avistan los problemas que están ocurriendo, ya que al momento en que los representantes legales de Dole Ecuador realizan los recorridos, el gerente de la hacienda La Elba solo suele llevarlos por lugares a su conveniencia, o en ocasiones dando de aparentemente por pura casualidad días libres a ciertos trabajadores, asumiendo para los colaboradores, que él también podría saber de estos y otros inconvenientes. Tracy (2015) afirma: “Un gerente es alguien que hace bien lo adecuado” (pág. 3).

Esta situación deja en evidencia que el gerente y los dos jefes, tanto de bodega y del área de drenaje no tienen un buen compromiso con la hacienda La Elba por la manera de como ellos se hacen cargo de esta hacienda viéndose afectada toda la organización, desde el talento humano hasta los materiales que posee, inclinando a una gestión de procesos muy declinada e ineficiente.

Carvajal, Valls, Lemoine y Alcívar (2017) afirman: “La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo” (pág. 22).

## Conclusión

Después de haber dado a conocer esta problemática se puede concluir que; los trabajadores que laboran en el área de drenaje, deben de lidiar con estas situaciones día a día, ya que, al no poder tener a disposición ciertos materiales de trabajo, los cuales no son entregados por el jefe de bodega, ellos tienden a laborar con una actitud de desánimo y con decepción. Y además, ocasionando que las actividades que les son ordenadas no sean terminadas en el tiempo que corresponde, conjuntamente a esto no hay que olvidar la mala actitud por parte del jefe del área de drenaje al ver estas demoras.

También, estas situaciones producen que el nivel de productividad del trabajador se vea deteriorado, afectando en varios aspectos a la empresa, y en ciertas ocasiones incitando a que los empleados de esta área opten por renunciar de sus trabajos, mencionando que, al no contar con los materiales de seguridad deben comprar dichos materiales ya que ponen en riesgo su integridad física, y a más de eso sus reclamos no les son escuchados y por tal razón es mejor tomar esa decisión.

Aquí se puede notar claramente como los problemas suelen estar presentes en las entidades sean públicas o privadas, y que, en plena era de globalización existen personas que aún no practican los buenos valores, olvidando además el alto grado de responsabilidad y profesionalidad que deben asumir al momento de formar parte de una empresa.

## Bibliografía

- Carvajal Zambrano, G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. Á., & Alcívar Calderón, V. E. (2017). *Gestión Por Procesos. Un Principio De La Gestión De Calidad*. Manta: Mar Abierto.
- Feijoo, J., Montarce, J., & Oubina, G. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo: aspectos claves en la gestión de personas*. Madrid: Ugerman Editor.
- FRED R, D. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Goñi Zabala, J. J. (2012). *El tiempo: base de un progreso consciente para elegir un futuro*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Henao Robledo, F. (2013). *Lesiones profesionales e inspecciones de control*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Jímenez Jímenez, A. (2013). *Compensación: Creando valor a través de las personas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid: Editex.
- Luna González, A. C. (2014). *Proceso Adiminstrativo*. Tlihuaca: Grupo Editorial Patria S.A.
- Medina Arrizabalaga, N. (2018). *Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar (ADGD120PO). Especialidades formativas*. Madrid: Editorial Cep.
- Nakousi, M., & Soto, D. (2016). *Gobierno corporativo y ética de los negocios*. Santiago de Chile: RIL editores.
- Ortiz, C. (2009). *El control como fase del proceso administrativo*. Santa fe: El Cid Editor.
- Sánchez Delgado, M. (2014). *Administración I*. Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria, S.A De C.V.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.

Tracy, B. (2015). *Gerencia*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson.

Valls Figueroa, W., Román Vélez, V., Chica Ostaíza, C., & Valls Jorge, L. d. (2017). *La calidad del servicio: Vía segura para alcanzar la competitividad*. Manta: Mar Abierto.

## Anexos

### Anexo 1. Entrevista

#### Tipo de comunicación: Directa

A continuación se detallan 11 de las más de 40 preguntas que les fueron realizadas a 3 trabajadores de la hacienda agrícola La Elba, los cuales han presenciado tales situaciones problemáticas.

- 1) ¿Cuál es el nombre de la empresa en la que usted trabaja?
- 2) ¿En dónde se encuentra ubicada la hacienda donde usted trabaja?
- 3) ¿Existe algún tipo de problema que esté afectando a la empresa?
- 4) ¿En qué área recae el problema que afecta a la empresa?
- 5) ¿Quién o quiénes son los responsables de esta problemática?
- 6) ¿Puede usted relatar la problemática que está actualmente afectando la empresa?
- 7) ¿Por qué cree usted que se esté presentando este problema?
- 8) ¿Desde qué tiempo empezó a presentarse el problema?
- 9) ¿Cómo se siente usted ante esa situación?
- 10) ¿Han existido reclamos por parte de usted, o por algunos de sus compañeros?
- 11) ¿Qué solución ha dado el responsable legal de la empresa?

**Anexo 2. Fotos**

