



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:

Compromiso organizacional de los empleados de la empresa Resgasa

EGRESADO:

Enrique Wachapa Yuma

TUTOR:

Ing. Darwin Fabián Toscano Ruiz

AÑO 2018

Introducción

La empresa Resgasa tuvo su apertura en el año 1994, como una distribuidora familiar de agua purificada, actualmente la matriz principal se encuentra localizada en la ciudad de Guayaquil en el km 6.5 vía Daule-Zona Industrial, su marca líder es All Natural, su misión es consolidar el liderazgo de Resgasa en el mercado de bebidas, expandiendo los puntos de ventas tanto a nivel local así como nacional, y su visión tiene la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo productos de buena calidad a un precio sumamente accesible.

En la planta de producción se utilizan maquinarias actualizadas que garantizan un estricto control de calidad reconocida por sus consumidores. Cuenta con el apoyo integral de aproximadamente 500 trabajadores, más su flota de 100 camiones quienes se encargan de producir, embotellar y distribuir sus productos por todo el Ecuador.

La empresa Resgasa cuenta con una sucursal en la ciudad de Babahoyo ubicada en el km 3.5 vía Babahoyo-Jujan, en la que se realizará el desarrollo investigativo, en esta sucursal trabajan aproximadamente 30 personas, distribuidos entre el personal administrativo y operario, quienes se encargan de promocionar los productos que oferta la empresa, en base a ello se tomará en consideración el compromiso organizacional inadecuado que posee el personal al realizar sus funciones, vinculando esta variable al Modelo de Gestión Administrativa como línea de investigación de la carrera.

En base a la principal variable que se mencionó en el párrafo anterior se pudo realizar este caso de estudio, evaluándolo etnográficamente o en otros términos mediante la metodología de una investigación cualitativa en el que se tomó testimonio de todos los colaboradores que conforman la empresa Resgasa en la sucursal Babahoyo.

Desarrollo

La empresa Resgasa sucursal Babahoyo se encarga de suministrar bebidas y productos para consumo personal y familiar, entre la principal normativa de la empresa es la de ofrecer atención personalizada, en el proceso de compra y venta de las mismas, otorgando a sus clientes toda la información necesaria para satisfacer los requerimientos en la distribución de información del contenido y las características del producto, sea este nuevo o ya posesionado.

En la empresa Resgasa de acuerdo a la matriz foda, una de sus debilidades es el escaso compromiso organizacional por parte de los funcionarios, en lo cual dificulta que se adapten a las necesidades de expansión y crecimiento que se necesitan abastecer diferentes sectores o áreas desatendidas, ocasionando inconformidad en los altos mandos, afectando el cumplimiento en las ventas de la empresa.

Entre los inconvenientes que se presentan se tomará en consideración el compromiso organizacional inadecuado que poseen los empleadores de la empresa Resgasa y los efectos que origina dicho factor, actualmente Resgasa se presenta inconformidad por parte del personal, que aseguran ser en ocasiones presionados, además se les exige trabajo adicional sin ser remunerados, conllevando a que ciertos trabajadores opten por pedir renunciar al cargo en que estese.

Además cuando un trabajador comete faltas o errores son severamente multados y su salario tanto de quincena o mensual se ven afectados, generando que las funciones en las que se desempeñen tiendan a ser deficientes, debida a tanta presión y el enojo de los superiores, causando a su vez malestar y en los clientes desmotivación y como consecuencia atraso en los pedidos. “Los servicios de atención a clientes son un eje positivo para alcanzar los objetivos que se demandan en un periodo en la organización” (Naula, 2015)

La atención al cliente muestra falencias, no se atiende completamente a las inquietudes, las promociones vigentes en la empresa Resgasa no son bien explicadas a los clientes, por ende cuando no se brinda una información adecuada, estos no son aceptados visualmente, ocasionando que los funcionarios tengan un compromiso inadecuado. (Jimenez, 2014) Considera que: “El compromiso organizacional hace referencia a los niveles de satisfacción que tiene un empleado al realizar sus funciones en el entorno de la empresa que este trabajando”.

El nivel de ventas de la empresa Resgasa ha bajado a pesar de las ofertas y las ferias de promoción que realizan mensualmente, teniendo una gran cantidad de mercadería en stock y pese a la aplicación de estrategia de ventas están mal direccionadas con el proceso de ventas por lo cual no rinden como se lo requiere, ocasionando un desarrollo organizacional pésimo, entendiéndose como desarrollo organizacional según (Vera, 2016) “en la sistematización de conocer y cambiar la cultura y el desempeño de la organización. Está

estructurado para mejorar las habilidades cognoscitivas y la productividad individual de una organización en relación a sus objetivos”.

Los empleados encargados de ofrecer el producto a los clientes no están instruidos aplicando las técnicas de ventas, es decir no poseen el poder del convencimiento hacia el cliente o consumidor final, quienes son los receptores principales en el proceso de compra y venta, además no son amables en el momento de interactuar con el cliente y más aún cuando concluyen con la venta.

El empleado designado para las respectivas rutas no cumple con los parámetros otorgados por sus superiores porque uno de los empleados de la empresa Resgasa supo manifestar que no trabajaba por el hecho de sentirse satisfecho para la productividad de la empresa, por lo contrario para poder subsistir con ingresos del sueldo del trabajo, teniendo un compromiso con la familia, mas no con la empresa.

En toda organización debe existir un compromiso con el trabajo y un nivel de satisfacción en los empleados hacia la empresa, para luego dejar que el trabajador pueda tener un desarrollo profesional con respecto a la función que desempeñe, sin dejar a un lado la definición de (Viera, 2015) Indica que; “Teniendo un desarrollo profesional eficaz la empresa consigue retener al personal valioso, a su vez lo prepara para nuevos retos, que pueden irse presentando en el transcurso de la ejecución de las funciones que le compete

individualmente a cada empleador. Se trata de promover el mercado de trabajo dentro de la empresa”.

En la actualidad en la empresa Resgasa existe la política interna de estrategia de cómo llegar hacia el cliente con productos que ofrece tal empresa, en comparación a la gestión de los trabajadores no son lo suficientes en el nivel de desempeño y a su vez esas políticas no son aplicadas, ocasionando que la rentabilidad de la empresa disminuya, entendiéndose por Rentabilidad según (Suarez, 2016) mencionando: “La rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa, organización o negocio para hacer frente de los a los riesgos económicos”, es decir Resgasa tiene que poseer un plan de contingencia cuando este se vea afectado en un problema económico.

El liderazgo es otro de los puntos que se debe mencionar, es el caso del gerente y propietario de Resgasa quien posee un liderazgo basado en beneficio común y no colectivo, es decir no se preocupa en que los objetivos sean cumplidos en equipo. (Robinso, 2015) Afirma que: “Tanto los trabajadores como los gerentes reconocen al liderazgo como el ingrediente que afecta positiva y negativamente a los esfuerzos de estrategias de compromiso de las organizaciones”

El gerente no se preocupa de que sus empleados estén satisfechos con el trabajo, con el sueldo y con los beneficios que estos requieran, simplemente para el dueño el solo hecho de

remunerarlos ya es un buen líder, partiendo de ello los valores que transmite son de mal proceder, no hay ese reflejo de solidaridad entre colaboradores, peor la preocupación por la empresa, por el simple hecho de no estar bien direccionados hacia el mismo objetivo de entre las partes.

La empresa Resgasa no se centraliza en el compromiso organizacional, entre los empleados y el propietario como un eje ejecutor que imparta una buena ejecución de labores para beneficio de la empresa, así mismo comprometer a que la empresa sea mayormente productiva en todos sus niveles, siendo participes la comunidad en general para así obtener una carta de presentación idónea y reflejar un ambiente laboral propicio, entendiéndose como Ambiente laboral según (Tobar, 2015): “Es el entorno que transmite una empresa hacia el mundo entero”

En base a ello se debe incluir como un punto relevante, la variable motivación, debido a que la motivación es considerada como el empuje de un individuo o un grupo de personas direccionadas a cumplir un objetivo o meta , para con ello reflejar en el entorno un clima laboral idóneo para trabajar, es decir el hecho de que un personal este motivado en sus funciones refleja interés en los futuros clientes, arremetiendo a que dichos clientes tiendan a difundir un buen trato a sus compañeros o quien crean conveniente para que realicen sus compras.

(Gregor, 2014) Señala que: “Un gerente o administrador debe transmitir automotivación para él y sus empleados, además de ser autoridad debe conocer cuáles son los requerimientos e intentar por una u otra manera satisfacerlos”. Un empleado desmotivado tiende a que sus demás compañeros de trabajo opten por bajar su nivel de satisfacción, y es ahí cuando las metas organizacionales no son cumplidas en el tiempo establecido.

Para (Javala, 2014): define a la motivación “Como el eje primordial para realizar las actividades encomendadas por los superiores y que estos sean bonificados de tal manera que el intensivo no sea solamente dinero”. En cambio la desmotivación se manifiesta en la empresa Resgasa debido también a la falta de auto superación que el propietario no permite en los empleados, haciendo que ellos tiendan a tener sentimientos negativos hacia su jefe o líder.

(Acosta, 2013) se fundamenta en tres teorías las cuales se explican a continuación:

La teoría del intercambio, que consiste en una compensación que indica que el compromiso organizacional es consecuencia de estímulos económicos o de bienes entre la empresa y sus empleados. Es decir el empleado asocia todos los beneficios positivos que recibe por parte de la empresa Resgasa y es ahí cuando repercute de manera positiva hacia la empresa.

La segunda teoría se basa en una perspectiva psicológica que considera que el compromiso comprenda tres elementos, en primera instancia el sentido de pertenencia a la empresa, el segundo en la contribución con la empresa para que logres las metas organizacionales, y la tercera la internacionalización, haciendo que los tres elementos se fusionen cuando el trabajador logre adaptarse a todos los cambios que haya tenido la empresa, en este caso la empresa Resgasa.

La tercera teoría es la de Atribución, la cual considera el compromiso como un juramento asumido por el individuo como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios e irrevocables. Por lo consecuente esas 3 condiciones se asocian al compromiso organizacional en el que los individuos de la empresa Resgasa informan de sus actividades como le retribuyen con el esfuerzo y el desempeño hacia la empresa, muestra clara de pertenencia.

Otro de los factores que afecta el compromiso organizacional es el no compromiso por parte del gerente en no querer invertir en capacitaciones recurrentes hacia los empleados, lo que considera el que es un gasto innecesario, por lo que el cuándo requiere vacantes, en la publicidad indica de que solo el contrata personas con experiencia en este tipo de trabajo, escudándose en ello para no invertir en capacitar a sus trabajadores, para lo cual evitaría que se sigan surgiendo tales inconvenientes.

(Chiavenato, 2014) define que: “La capacitaciones el proceso académico a corto plazo, aplicado a las exigencias actuales que demanda una institución o empresa, por medio del cual las personas adquieren actualizaciones en sus capacidades inductivas, en relación a sus objetivos. Haciendo relación con las capacitaciones que poseen los trabajadores de la empresa Resgasa, se evidencia que no son cien por ciento aptos para objetar las características que requiere un cliente al momento de querer adquirir algún producto o servicio.

En base a ello se debe incluir como un punto relevante, la variable motivación, debido a que la motivación es considerada como el empuje de un individuo o un grupo de personas direccionadas a cumplir un objetivo o meta , para con ello reflejar en el entorno un clima laboral idóneo para trabajar, es decir el hecho de que un personal este motivado en sus funciones refleja interés en los futuros clientes, arremetiendo a que dichos clientes tiendan a difundir un buen trato a sus compañeros o quien crean conveniente para que realicen sus compras.

Es totalmente notorio que en la empresa Resgasa la inadecuada responsabilidad organizacional de los trabajadores hacia sus funciones que se ejecutan internamente, se ven afectadas el desarrollo de las actividades, reflejado en el cumplimiento de los objetivos planteados por el personal administrativo, para lo consecuente exista un nivel de productividad bajo.

En vista que los empleados no son tomados en cuenta a los requerimientos que como trabajadores le compete, como hacer uso de las necesidades básicas conocidas como gastos personales, para lo cual no se logran sustentar completamente con la remuneración que reciben, por lo que la conducta de ellos serán negativas (Prieto, 2015) Indica que: “Los empleados harán uso de las conductas positivas o negativas cuando se sientan satisfechos o insatisfechos en lo que estén gestionando o realizando alguna otra función con respecto al área de trabajo”.

(Veintimilla, 2016) Manifiesta que “la comunicación es un generador de influencias que promueven un barullo de beneficios que son tomados en consideración en cualquier tipo de actividad”. En la empresa Resgasa no existe una buena comunicación entre compañeros y hay desinterés de trabajo en equipo, los valores humanos se han perdido con el pasar del tiempo, aún más cuando realizan los inventarios.

El estrés en la empresa es evidente, puesto que los colaboradores no son estimulados totalmente, se sienten presionados en todas las obligaciones que deben de cumplir, y mas aun cuando algun trabajador esta enfermo, el encargado de acentarle la debida justificacion no trata de ayudar al ausente, mas bien le origina un memurandum, haciendo que el empleado no falte mas y sin dejarse defender pueda perder su puesto de trabajo, haciendo que no recomienden de buena manera a que trabajen otras personas que esten buscando trabajo.

(Peralta, 2013) Afirma que “El estrés en una empresa u organización se promueve debido al inadecuado gestión miento en la ejecución de las funciones exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador”. En relación a la empresa el estrés en los colaboradores se originan debido a la sobrecarga de trabajo y a la consecutiva presión del propietario, provocando cansancio intelectual y físico, comportamientos negativos e insatisfacción en realizar sus funciones conllevando a tomar decisiones que no serán beneficiosas tanto para el y a la empresa Resgasa.

Conclusiones

En el presente estudio de caso se evidenciaron las causas y efectos que originan el incumplimiento organizacional de los colaboradores dentro del mismo, identificándolos bajo su perspectiva, logrados obtener por el método de recolección de datos dirigidos a los trabajadores.

Es inevitable que en la empresa Resgasa exista un incumplimiento organizacional por parte de los trabajadores hacia la empresa, en lo cual afecta negativamente en el desarrollo de las actividades que se ejecutan internamente, reflejado en el cumplimiento de los objetivos planteados por el personal administrativo, para lo consecuente exista un nivel de productividad bajo.

Las causas mencionadas en el desarrollo deben de ser canalizadas, tomando en consideración la baja oportunidad para el desarrollo personal y profesional, debido a que no permite que los trabajadores se desempeñen de una mejor manera con respecto a las funciones que se estén ejecutando, las falencias en el liderazgo del gerente y propietario, al no transmitir el trabajo en equipo, la inadecuada gestión en direccionar a los trabajadores

para que ofrescan un mejor servicio y a su vez exista un mayor conocimiento en los productos que posee la empresa.

Bibliografía

Baptista, D., Méndez, S., Zunino, N., & Baptista, D. (18 de Octubre de 2016). *Ausentismo*

Laboral. Obtenido de Ausentismo Laboral:

http://fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.

Chiavenato, I. (2014). *Administracion de Recursos Humanos* (NOVENA ed.). Mexico: GrewFix.

Gregor, L. (2014). *El arte de dirigir y administrar*. Medellin: San.

Greguer, P. (2017). *Seguridad y medio ambiente en planta quimica*. España: IC Editorial.

Javala, P. (2014). *Decisiones*. mEXICO: Beltor.

Jimenez, P. (2014). *Compromiso organizacional*. Mexico: Cityword.

Juárez Hernández, O., & Castillo Castro, E. (2014). *Administracion de la compensacion, sueldos, incentivos y prestaciones* (Primera Edicion ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.

Junco, H. (2016). Servicio de atencion al cliente. *Novedad*, 228.- ed. paraninfo.

Martínez Pedrós, D., & Milla Gutierrez , A. (2012). *LA ELABORACION DEL PLAN DE ESTRATEGIA Y SU IMPLANTACION POR EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL*. Madrid: Díaz de Santos.

Naula, L. (2015). *El emprendedor*. Recuperado el 2018, de <http://www.elemprendedor.ec/primeros-problemas-que-afronta-un-emprendimiento/>

Peralta, A. (2013). *El síndrome del estrés*. Panama : Workspa.

Prieto, K. (2015). Insatisfacción laboral. *Metodic*, 20.

Robinso, J. (2015). *Liderazgo y valores*. Peru: PerLi SA.

Suarez, P. (2016). *Contabilidad elemental*. Recuperado el 30 de Agosto de 2018, de <https://www.solocontabilidad.com/contenido/rentabilidad-en-la-empresa>

Tobar, A. (06 de 10 de 2015). *el financiero* . Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/opinion/alberto-tovar/cuales-son-las-dificultades-para-emprender>

Veintimilla, J. (2016). *Comunicación y trabajo en equipo*. España: Miced.

Velez, M. (01 de 01 de 2015). Obtenido de Pagina web basado en el Ambiente Laboral: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1407/1/T-UCE-0007-15.pdf>

Vera, P. (12 de Marzo de 2016). *Desarrollo organizacional*. Obtenido de <http://www.krugercorporation.com/blog-desarrollo-organizacional/9865>

Viera, M. (2015). *La empresa y su productividad*. Madrid: Paraeco.

Anexos

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE RESGASA

1) ¿Está satisfecho con el sistema de organización de la empresa?

SI

NO

2) ¿El clima laboral de la empresa esta direccionada por el desempeño de la empresa?

SI

NO

3) ¿Cómo evalúa la admiración del gerente?

Buena

Regular

Mala

4) ¿Ha existido algún efecto negativo en ausentismo?

SI

NO

5) ¿Usted cree que es importante tener comisiones y ser reconocido por las metas cumplidas de las ventas?

SI

NO

6) ¿Usted cree que debe existir una estrategia efectiva de ventas para el beneficio de la empresa?

SI

NO

7) ¿Las técnicas de ventas que emplea la empresa es la adecuada?

SI

NO