



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de Magister en:
Administración de Empresas

Tema de tesis:
Reestructuración en la Gestión de actividades y el impacto en el bienestar profesional de los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A. provincia de Santa Elena.

Autora:
Ing. Gabriela Nancy Yépez Mejillón

Director de tesis:
Ing. Karina Muñoz Loor, Msc.

Julio 2020
Guayaquil - Ecuador

Declaración expresa

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Posgrado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG”

Ing. Gabriela Nancy Yépez Mejillón

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación va dedicado a Dios, a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debe enteramente a ellos, incluido este. Por haberme inculcado valores, principios, motivándome para alcanzar las metas propuestas, a todos mis seres queridos, quienes pusieron toda su confianza en mí de poder culminar esta meta, a todos ellos va dedicado este trabajo.

Agradecimiento

En primera instancia a Dios, por darme salud y vida para poder culminar este trabajo de investigación, a mis familiares como son mis padres, quienes de una u otra manera con palabras de aliento, apoyo supieron estar ahí para poder culminar y cumplir esta meta, a los docentes de la Universidad quienes brindaron su conocimiento el cual fue necesario para poder realizar este trabajo de titulación, siendo un pilar importante en su desarrollo y culminación, a todos ellos, mis más sinceras muestra de agradecimiento.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Contenido	Pág.
Introducción.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación.....	2
1.2 Planteamiento del problema de investigación.....	3
1.2.1 Formulación del problema.....	5
1.2.2 Sistematización del problema.....	5
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.5 Marco de referencia de la investigación	7
1.5.1 Antecedentes históricos de Prilabsa	7
1.5.2 Gestión de desempeño.....	11
1.5.3 Satisfacción laboral.....	12
1.5.3.1 Determinantes de la satisfacción laboral.....	15
1.5.4 Reestructuración.....	17
1.5.4.1 Rotación del personal.....	17
1.5.4.1.1 Cuáles son los tipos de rotación de personal.....	18

1.5.4.1.2 Rotación de personal voluntaria.....	18
1.5.4.1.3 Rotación de personal involuntaria.....	19
1.5.4.2 Las causas más comunes de la rotación de personal.....	19
1.5.4.2.2 Un mal clima laboral.....	20
1.6 Bienestar laboral.....	20
1.6.1 La importancia del bienestar en la empresa.....	21
1.6.2 Más calidad laboral más productividad.....	22
1.6.3 Claves para establecer un programa de bienestar laboral.....	22
1.6.4 Revise a su competencia.....	23
1.6.5 Construya metas logrables.....	23
1.6.6 Defina quién hace parte del programa de bienestar laboral.....	24
1.6.7 ¿Cuál es la prioridad de sus empleados?.....	24
1.6.8 Comunicación y monitoreo.....	25
1.6.9 ¿Está cumpliendo con la ley?.....	26
1.7 Fundamentación legal.....	26
1.7.1 Pasos para constituir una compañía.....	26
1.8 Definición de términos básicos.....	30

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de la investigación.....	32
2.2 Métodos de la investigación.....	32
2.3 Unidad de análisis, población y muestra.....	33
2.3.1 Unidad de análisis.....	34
2.3.2 Población.....	34
2.3.3 Muestra.....	34

2.4 Variables de la investigación.....	34
2.5 Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información Tipos de investigación.....	35
2.6 Tratamiento de la información.....	36

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de la situación actual.....	39
3.2 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas	39
3.2.1 Tendencias y perspectivas.....	41
3.3 Presentación de resultados y discusión.....	41
3.4 Conclusiones de las encuestas.....	53
3.5 Entrevista realizada al Gerente de la empresa.....	54

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE ACTIVIDADES

4.1 Filosofía corporativa.....	56
4.1.1 Misión.....	56
4.1.2 Visión.....	56
4.1.3 Valores corporativos.....	56
4.2 Factores que influyen en el funcionamiento del personal.....	58
4.3 Estructura organizacional.....	58

4.4 Manual de funciones.....	59
4.5 Plan motivacional de Gestión de actividades.....	68
4.6 Evaluación de las actividades.....	75
4.7 Mejoras en el clima laboral.....	77
Conclusiones.....	79
Recomendaciones.....	80
Bibliografía.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 2.1 Operacionalización de las variables.....	36
Tabla 3.1 Información demográfica.....	41
Tabla 3.2 Años laborando.....	43
Tabla 3.3 Funciones que desempeña.....	44
Tabla 3.4 Satisfecho con el trabajo.....	45
Tabla 3.5 Distribuidas las funciones.....	46
Tabla 3.6 Clima laboral.....	47
Tabla 3.7 Personal capacitado.....	48
Tabla 3.8 Plan de capacitaciones.....	49
Tabla 3.9 Personal identificado.....	50
Tabla 3.10 Reestructuración de actividades.....	51
Tabla 3.11 Dispuesto a colaborar.....	52
Tabla 4.1 Capacitación del personal.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Pág.
Figura 3.1 Instalaciones de Prilabsa.....	40
Figura 3.2 Información demográfica.....	41
Figura 3.3 Años laborando.....	43
Figura 3.4 Funciones que desempeña.....	44
Figura 3.5 Satisfecho con el trabajo.....	45
Figura 3.6 Distribuidas las funciones.....	46
Figura 3.7 Clima laboral.....	47
Figura 3.8 Personal capacitado.....	48
Figura 3.9 Plan de capacitaciones.....	49
Figura 3.10 Personal identificado.....	50
Figura 3.11 Reestructuración de actividades.....	51
Figura 3.12 Dispuesto a colaborar.....	52
Figura 4.1 Organigrama actual.....	59
Figura 4.2 Organigrama propuesto.....	69

RESUMEN

En la actualidad las empresas buscan estar en constante innovación, contando con productos, servicios, atención, de calidad, lo cual conlleva que el talento humano se encuentre capacitado y adecuadamente distribuida sus funciones, de esta manera cada miembro de una institución conozca cual es la función para la cual ha sido contratado.

Reestructuración implica reformular de una manera ordenada e implícita, el orden con el cual se vienen definiendo las actividades en una organización. Con estos antecedentes en mente se procede a analizar a la empresa Prilabsa ubicada en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, misma que se encuentra atravesando por una problemática que conlleva a que el personal no encuentre el rumbo adecuado en las actividades que realizan.

Por una parte se plantea llevar a cabo una gestión que sirva para que el personal desempeñe adecuadamente sus actividades. Existen múltiples factores que han venido determinando ciertas fallas en diversas áreas debido al clima laboral, el mismo que ha sido participe y originario de la rotación del personal como causa principal para que los trabajadores no se sientan a gusto en sus puestos de trabajo.

Es muy importante destacar que la empresa desea suplir estas falencias cortando de raíz las problemáticas que viene afectando al personal de Prilabsa, por lo que

se tomarán las medidas necesarias a fin de que los trabajadores se sientan a gusto y conforme con las actividades que desempeñan.

PALABRAS CLAVE: Áreas, clima laboral, personal, rotación, servicio, reestructuración.

ABSTRACT

Currently, companies seek to be in constant innovation, counting on products, services, attention, of quality, which implies that human talent is trained and its functions are properly distributed, in this way each member of an institution knows what the function for which he has been hired.

Restructuring involves reformulating in an orderly and implicit way, the order in which activities are defined in an organization. With this background in mind, we proceed to analyze the company Prilabsa located in the cantón of La Libertad, province of Santa Elena, which is undergoing a problem that means that the personnel do not find the right course in the activities they carry out.

On the one hand, it is proposed to carry out a management that serves for the staff to properly carry out their activities. There are multiple factors that have been determining certain failures in various areas due to the work climate, the same one that has been involved in and caused by staff turnover as the main cause for workers not to feel comfortable in their jobs.

It is very important to highlight that the company wants to make up for these shortcomings by cutting off the problems that have been affecting Prilabsa staff, so the necessary measures will be taken so that the workers feel comfortable and in accordance with the activities they carry out.

KEY WORDS: Areas, work environment, personnel, rotation, service, restructuring.

INTRODUCCIÓN

La empresa Prilabsa, es una de las empresas que generan grandes movimientos económicos no solo en el cantón La Libertad, sino que a su vez en todo el país, al tener sucursales ubicadas en diferentes provincias, además de América latina, siendo una empresa reconocida internacionalmente en el ámbito acuícola.

El presente trabajo de investigación se enfoca en reestructurar las actividades que realiza el personal que labora en la empresa Prilabsa, quienes actualmente se encuentran en muchos casos efectuando duplicidad de funciones, mismos que generan un ambiente desagradable, al existir reclamos entre trabajadores por no efectuar bien su trabajo, otra inconformidad es la de haber recibido capacitación alguna desde hace años atrás, por lo que no cuentan con los conocimientos necesarios para poder realizar algún tipo de actividad.

Entre las propuestas de mejora se encuentra realizar un manual de funciones que permita optimizar tiempo y recursos a la empresa, al determinar cuál es la función específica que realiza cada trabajador por puesto de trabajo, lo que conlleva a reestructurar el organigrama estructural de la institución. Las capacitaciones permitirán que el personal cuente con los conocimientos necesarios para realizar sus funciones, así como sentirse identificados con la empresa, conllevando a brindar un mejor servicio a los clientes.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes de la investigación

De acuerdo a lo indicado por (Robinson del Pezo, 2010), en su investigación sobre la reestructuración de actividades de la empresa Jesús del Gran Poder, se pudo determinar que aplicando estrategias, cambios y readecuaciones internas, se pudo reestructurar de manera organizacional a la empresa, mejorando así la incidencia con el personal, obteniendo buenos resultados sobre todo en el clima laboral, pues los trabajadores al ser tomados en cuenta se sienten motivados para ejercer sus funciones, teniendo presente el sentido de pertenencia hacia la organización.

Para Damaris Solórzano, en el tema denominado Reorganización administrativa en la empresa Biogemar, se toma como referencia que para organizar a la empresa, tuvo que implementar medidas, como manual de funciones, determinando actividades para cada uno de los puestos, además de reglamentos internos, donde se establecían lo que está permitido y lo que es sancionado y no se puede realizar dentro de la entidad. Es decir organizo a la empresa, teniendo un claro ejemplo de optimización de tiempo y recursos, ganando eficiencia y eficacia en la organización.

Además es importante destacar la investigación realizada por Mauricio Altamirano, en su tema Reingeniería administrativa a la empresa Megalatina,

donde existía una problemática con el clima laboral del personal, quienes no manejaban un buen ambiente de trabajo, creando problemas y rencillas entre los mismos. Se efectuó un análisis identificando las problemáticas existentes, llevando a cabo cambios y mejoras que permitieron obtener buenos resultados, demostrando que al hacer adecuaciones tomando los correctivos necesarios, la empresa puede salir adelante, teniendo de la mano a un recurso humano comprometido e identificado con la institución.

Sin lugar a dudas estos trabajos realizados por los mencionados autores, permitieron tener una idea mucho más clara de cómo aplicar estrategias que sean adecuadas para Prilabsa, incentivando al personal a ser mucho más eficientes en cada uno de sus puestos de trabajo.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

Prilabsa, es una empresa transnacional fundada en el año 1992, dedicándose a la comercialización de cistos de artemia, dietas alimenticias, probióticos, aditivos, equipos y accesorios con altos estándares de calidad; destinados a satisfacer las necesidades del mundo acuícola.

Actualmente tiene una sucursal que funciona en el cantón La Libertad. La idea del negocio nació porque en dicho sector no existía un local en donde se oferte cistos de artemia, dietas alimenticias, probioticos, aditivos, además según el estudio de mercado realizado en ese entonces se determinó una alta demanda

por la compra de estos productos, lo cual motivó y conllevó a la apertura de la sucursal.

La gestión de actividades hoy en día en una empresa es de suma importancia, va ligada al recurso humano, el cual debe sentirse cómodo en su ambiente de trabajo tanto física como emocionalmente. Varias empresas han olvidado que capacitar al personal es primordial para mantener los conocimientos actualizados, por ende desempeñar sus funciones de una manera más eficiente y eficaz.

En la actualidad el personal de la empresa Prilabsa alega que no se siente a gusto con la forma en como administrativamente se llevan las actividades, muchos consideran que su remuneración no es la adecuada para su nivel de estudio y conocimiento que poseen en el área de trabajo, además que por muchos años no han recibido un aumento salarial.

Por otra parte existe una alta rotación de trabajadores, debido a que el personal recientemente contratado no logra adaptarse a las actividades y ritmo laboral de la empresa, inclusive algunos desconocen a ciencia cierta las funciones a desempeñar, por lo que cometen errores constantes, muchos no culminan el periodo de prueba desertando del trabajo.

El clima laboral es uno de los factores por los cuales el personal deserta de continuar laborando, es necesario identificar el área en el cual se sienten menos

a gusto y sobre todo las razones principales por las cuales piden que se los cambie de puestos de trabajo, cabe mencionar que para capacitar a una persona se necesita tiempo y recursos de la institución, por lo que es necesario detectar a tiempo las causales de los inconvenientes, de esta manera tomar decisiones acertadas y precisas, que optimicen tiempo y recursos, sobre todo que ayude a contar con personal, motivado, comprometido a desempeñar sus funciones.

1.2.1 Formulación del problema

¿De qué manera incide la reestructuración de actividades en la satisfacción profesional de los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A.?

1.2.2 Sistematización del problema

1 ¿Qué medios se utilizaran para la investigación planteada?

2 ¿Cuáles son las causales que influyen a que el personal no rinda de manera adecuada?

3 ¿Cómo se ayudará a que el personal desempeñe de una mejor manera sus funciones?

4. ¿A través de qué manera se podrá contar con un personal motivado a desempeñar sus actividades?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Realizar un análisis a las funciones que realiza el personal que labora en la empresa Prilbasa S.A., provincia de Santa Elena, considerando el impacto negativo que este ocasiona en el clima laboral.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar factores que influyen a que el personal no rinda de forma adecuada en sus funciones.

- Realizar un manual de funciones para el personal que labora en la empresa Prilabsa S.A., el cual permita conocer cuáles son las funciones específicas de acuerdo al cargo que desempeña.

- Implementar un plan motivacional al personal que ayude a que los trabajadores desempeñen de una manera adecuada sus funciones.

1.4 Justificación de la investigación

La finalidad del estudio planteado es brindar soluciones viables a las falencias existentes actualmente en la parte administrativa, como es la rotación del personal, ausencia de capacitaciones, clima organizacional inhóspito, motivos que otorgan a los trabajadores motivos necesarios para no sentirse identificados con la empresa.

Capacitar al personal les otorgara los conocimientos necesarios para desempeñar la función que realizan, pudiendo a su vez ayudar a la empresa a optimizar tiempo y recursos, evitando así la duplicidad de funciones por cargos.

El desarrollo de la presente investigación consiste en establecer técnicas de reconocimiento al personal que les permita estar en un ambiente agradable, sintiéndose comprometidos con su trabajo, de tal manera que la rotación existente disminuya, logrando que la empresa pueda posicionarse como una de las instituciones líderes en el mercado, destacándose por sobre los competidores con excelente gestión del desempeño, además de fidelizar al personal contratado.

Este trabajo es factible porque al disponer de una mejora en el ambiente laboral, permitirá que la institución efectúe acciones correctivas en los diferentes procedimientos que tiene la organización.

1.5 Marco de referencia de la investigación

1.5.1 Antecedentes históricos de Prilabsa

La empresa Prilabsa S.A. inicia sus actividades en el año de 1992. En 1997 se incorporaron las dietas larvales de Zeigler Bros. Inc. a su línea de distribución y para el año 1999 la firma Mackay Marine Brine Shrimp Co. (productor de artemia del Great Salt Lake, Utah) se integra al equipo y emprende una sólida

alianza comercial. Al pasar de los años las relaciones empresariales de ambas compañías se fueron fortaleciendo a tal punto de que en el 2009, la Coop.- Artemia selecciona a Prilabsa como distribuidor de artemia en las Américas, por su amplia experiencia en el mercado y su extensa red de distribución. Prilabsa, ha podido cubrir todas las necesidades de los laboratorios de camarón, peces, camarónicas y piscicultura, gracias al pleno conocimiento del medio ambiente y la sólida experiencia en varios mercados de la industria acuícola.

Prilabsa, ha expandido sus actividades en países establecidos como puntos estratégicos del continente americano, contando con oficinas comerciales modernas y bodegas climatizadas en USA (Miami) Brasil (Natal y Aracati), Ecuador (Guayaquil, Manta, Pedernales, Bahía de Caráquez, Machala, Esmeraldas, Libertad) Honduras, Nicaragua y México.

Cuenta con 25 años de experiencia y servicio dentro del sector, lo que evidencia que la excelencia no se improvisa, se consolida a través de la eficiencia de cada uno de nuestro equipo de trabajo. Llegando así a convertirnos en la completa solución del sector acuícola en las Américas.

Valores

Los valores de la empresa son los siguientes:

- Innovación.
- Compromiso.
- Integridad.

- Generación de confianza.

En la actualidad Prilabsa Inc. cuenta con oficinas y bodegas establecidas en diferentes puntos estratégicos del continente americano, como son: Miami (U.S.), Brasil (Natal y Aracati), Ecuador, Honduras, Nicaragua (Centro América) y Panamá. (www.prilabsa.com, 2010)

Productos

Prilabsa es proveedor exclusivo de cistos de artemia,

Artemia Frozen

Artemia Frozen conserva de manera intacta las propiedades y beneficios nutricionales de la artemia adulta, ya que se encuentra enriquecida y congelada. Nuestra biomasa de artemia adulta está lista para ser utilizada en los laboratorios de producción de nauplios y post-larvas de camarón, encontrándose a disposición del mercado acuicultor.

Características y beneficios

- Contiene 100% artemia adulta.
- Se encuentra congelada y conserva las propiedades y beneficios de la artemia adulta.
- Enriquecida con emulsiones formuladas con ingredientes marinos de alta calidad que aseguran la disponibilidad apropiada de micronutrientes esenciales tales como: AE (aminoácidos esenciales), HUFAS (ácidos grasos altamente insaturados y de cadena larga), vitaminas, minerales y

pigmentos carotenoides requeridos para el desarrollo y maduración de postlarvas, así como de reproductores de camarón.

- Artemia Frozen se encuentra certificada, libre de patógenos virales específicos tales como: WSSV (White Spot Syndrome Virus), IHNV (Infectious Hipodermal and Hematopoietic Necrosis Virus), TSV (Taura Syndrome Virus), YHV (Yellow Head Virus). Teniendo en cuenta muy seriamente la bioseguridad y nuestro compromiso con la industria acuícola.

Spirulina Regular

Spirulina Regular es un vegetal seco microscópico. Se trata de una microalga azul verdosa comestible que contiene una alta cantidad de proteínas, betacaroteno y vitamina B12.

Es un alimento ideal para muchos organismos acuáticos. Cuando es utilizado como una ración o aditivo resulta excelente para el cultivo de larvas de camarón, larvas de pescado e inclusive artemia.

Se ha probado que la alimentación con spirulina aumenta la fertilidad, la reproducción y el peso. Asimismo, muchas especies mejorarán su coloración y apetito.

Características

- Compuesto 100% de spirulina.
- Suave sabor a alga.
- Polvo fino color azul verdoso oscuro.
- Densidad de 0.45 a 0.60/H2O.
- Tamaño promedio de las partículas es de 20 μ .

1.5.2 Gestión de desempeño

La gestión del desempeño es una de las principales herramientas que utilizan las empresas actualmente para promover el talento entre sus empleados. El objetivo de esta función es mejorar los resultados que los diferentes equipos de trabajo puedan obtener, mejorar la satisfacción y motivar el talento de los trabajadores.

La importancia de esta herramienta la gestión y la evaluación del desempeño reside en la posibilidad de identificar y retener ese talento, al mismo tiempo que se mejora la comunicación en la empresa y el desarrollo del personal, al posibilitarles una formación constante y establecer objetivos y metas.

Actualmente, hay muchas empresas que pueden mejorar el desempeño aplicando diferentes métodos y a través de un buen sistema de gestión del desempeño. Por ejemplo, establecer los objetivos de cada departamento, las responsabilidades de cada puesto de trabajo y de cada perfil, conocer las competencias que requiere cada puesto, compartir ideas o establecer un feedback continuo.

Sin embargo, una de las fases más importantes de la gestión del desempeño es el seguimiento. En este momento, la empresa ha de analizar las tareas que el empleado ha llevado a cabo, su progresión y posible mejora del trabajo que sea incorrecto. Para que triunfe, esta tarea ha de ser constante y concienzuda ya que habrá que tener en cuenta la evolución de cada periodo de tiempo.

En resumen, el responsable de llevar a cabo esta gestión ha de interesarse completamente por los objetivos y el desarrollo de los empleados, tanto los relacionados con la organización como con los personales. Tras ello, se han de establecer una serie de estrategias para conseguir que el desempeño de los empleados sea completo y se encuentren además, satisfechos con su trabajo. (www.cegosonlineuniversity.com, 2013)

1.5.3 Satisfacción laboral

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el

trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones

de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

1.5.3.1 Determinantes de la satisfacción laboral

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante,

recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. (/www.eoi.es/blogs, 2013)

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el

mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

1.5.4 Reestructuración

La reestructuración no es más que el reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes circunstancias.

Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar, por ejemplo, nuevos o diferentes resultados a los que se venían observando hasta el momento. La reestructuración es en la mayoría de los casos algo que se da de manera voluntaria y planeada en consecuencia a la observación de los resultados finales.

Sin embargo, en muchas oportunidades la reestructuración puede aparecer como la única respuesta posible a vicisitudes o factores externos que influyen sobre el sistema. (www.definicionabc.com, 2011)

1.5.4.1 Rotación del personal

Si un puesto de trabajo (o varios) queda desierto con frecuencia decimos que hay un índice alto de rotación y es importante entender las causas y buscar una solución permanente. Piensa cuántas personas se han marchado de la empresa en el último año. Como es obvio, no cuentes aquellas que se han jubilado pero sí los que han encontrado otra oportunidad o los que no estaban contentos con su trabajo. A ese número de personas que se han marchado en un periodo determinado lo llamamos índice de rotación de personal, y es importante que lo analices de forma regular.

1.5.4.1.1 Cuáles son los tipos de rotación de personal

Antes de nada debes entender que hay dos tipos de rotación de personal y que cada uno de ellos puede tener sus propias causas:

1.5.4.1.2 Rotación de personal voluntaria

Se da cuando el trabajador renuncia al puesto de forma voluntaria. Esto puede suceder porque ha encontrado otro puesto superior o simplemente otro puesto que le convence más. Cada caso es un mundo, pero es muy importante analizar las causas para saber si algo no está funcionando como debería en tu empresa; ya sea la compatibilidad del equipo, la cultura de empresa, los beneficios que estás dando a tus empleados, etcétera.

Muchas de las causas de la rotación de personal voluntaria tienen que ver con la imagen que la empresa da a sus empleados. Cuando los trabajadores están contentos con el día a día, se sienten valorados y hacen las labores que se suponen para su puesto, hay menos posibilidades de que se vayan a otra compañía.

Por eso, si detectas que algunos empleados deciden aprovechar otra oportunidad o directamente dejar de trabajar en tu empresa, es hora de que te plantees cuál puede ser el problema, y pensar en una solución para fidelizar a tus empleados. También debes tener en cuenta si es un problema de raíz, como estar contratando a las personas no adecuadas para tu organización, que no comparten los mismos valores o no se sienten motivados por el propósito de la empresa.

1.5.4.1.3 Rotación de personal involuntaria

Es la que se da sin que la iniciativa sea del propio trabajador, sino de la empresa. Esto puede pasar por una reestructuración de la plantilla o por una

evaluación desfavorable de su trabajo, pero no es una decisión del propio trabajador. También es importante analizar este tipo de rotación porque te puede estar indicando que tienes problemas en la plantilla o en los procesos de selección.

1.5.4.2 Las causas más comunes de la rotación de personal

A la hora de analizar las causas de la marcha de talento de tu empresa debes analizar cada caso concreto, pero también debes hacer un análisis de algunos aspectos esenciales de tu empresa que pueden estar detrás de esta rotación. Estas son algunas de las causas más comunes:

1.5.4.2.1 Una mala supervisión del trabajo

Ordenar jerárquicamente el trabajo es una forma de controlar el rendimiento de la empresa y detectar cuando algo no está yendo cómo se esperaba. Los supervisores son los que analizan el trabajo en conjunto y detectan problemas o posibles desviaciones. Cuando hay una supervisión inadecuada pueden surgir problemas con empleados o faltas que pueden derivar en un despido. Lo mejor es tener claro cuál es el trabajo de cada uno para poder enfocarse a objetivos personales y, sobre todo, objetivos de empresa y equipo.

1.5.4.2.2 Un mal clima laboral

Si la relación entre compañeros no es buena, los empleados no van a sentirse cómodos yendo a trabajar día tras día. Las disputas entre compañeros o con los

jefes son un motivo de rotación laboral, por eso hay que crear un clima de trabajo sano y que incentive el crecimiento personal. (blog.talentclue.com, 2017)

1.6 Bienestar laboral

Para la mayoría de personas el trabajo es una de las partes centrales de la vida diaria. Para los trabajadores con jornadas completas, el trabajo ocupa como mínimo la tercera parte del día y la media está en unas 10 horas días (contando la ida y vuelta al trabajo y los descansos para comer). Por ello, es fundamental que los empleados de una empresa se encuentren cómodos en sus puestos de trabajo para que no tengan problemas de salud y cumplan con sus funciones correctamente. Esto es lo que se conoce como bienestar laboral, y es una función de los Recursos humanos conseguir que este estado de complacencia del con la empresa y sus tareas.

1.6.1 La importancia del bienestar en la empresa

El bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa. Cuando hace referencia al bienestar laboral, no solo nos referimos a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también en un bienestar emocional que haga sentir a las personas que están contentos con lo que hacen.

Al igual que los problemas personales de una persona pueden influir en el trabajo de una persona, también ocurre lo mismo al revés. Si una persona no está contenta en su lugar de trabajo, sea por el motivo que sea, también le afectará a su vida personal. Todo esto genera círculos negativos en la vida de las personas que pueden tener terribles consecuencias para los trabajadores y la empresa.

Por este motivo, las empresas deben trabajar con el objetivo de aumentar la felicidad de los empleados en su horario laboral. La felicidad es algo básico y fundamental en todos los ámbitos de la vida, y el laboral en una parte muy importante ya que en él se centra la mayor parte de nuestro tiempo. Así, las organizaciones deben centrarse en fomentar todos esos aspectos que puedan favorecer que los empleados estén más contentos. El ambiente del trabajo, la motivación, el trato recibido, las condiciones económicas y laborales o la conciliación laboral, son algunos de los factores que puedes hacer que en tu empresa existe un bienestar (o malestar) general. (www.emprendepyme.net, 2018)

¿Conseguimos solo la felicidad del trabajador? No, existen otros beneficios, por supuesto. Pero el bienestar del equipo en el trabajo traerá una serie de beneficios incalculables para la empresa. Algunos de ellos son:

- Se reduce el absentismo y el estrés
- Equipos más motivado y productivo

- Aumentan las capacidades del personal
- Retención del talento en la empresa
- Se mejora el ambiente y las relaciones personales

1.6.2 Más calidad laboral más productividad

La observación de algunos de estos consejos podría dar como resultado un incremento de la productividad de la empresa, así como menos bajas laborales de los trabajadores y otras situaciones complicadas que ocurren con frecuencia en la actualidad. Trabajar en armonía es el sueño de todos y cada vez estamos más cerca de conseguirlo. (Capdevila, 2014)

1.6.3 Claves para establecer un programa de bienestar laboral

Un programa de bienestar laboral es vital para atraer nuevos talentos, motivar a sus empleados actuales y retener a ambos grupos para lograr los objetivos estratégicos que necesita su negocio. Por ello es clave que diseñe una estrategia completa comprensible y, sobre todo, justa a ojos de sus trabajadores.

Si su empresa tiene un programa de bienestar laboral efectivo, podrá promover la eficiencia y la productividad, mientras mejora las condiciones de trabajo. Es un grupo de atractivos beneficios, que transforman el diseño de una estrategia en una prioridad para recursos humanos.

Para plantear su programa, siga los siguientes tipos y consejos, adaptándolos de acuerdo a su empresa e industria:

1.6.4 Revise a su competencia

Es probable que la competencia esté buscando el mismo tipo de talento que su empresa necesita. Por ello, antes de diseñar su estrategia, considere revisar la de otros negocios. Por estar en contacto con varias organizaciones durante la búsqueda de un nuevo trabajo, los empleados tienen claro el tipo de oferta que existe en el sector ¿lo sabe su organización?

Como lo señala Decusoft, empresa diseñadora de software para programas de beneficios, si usted no conoce la oferta de bienestar laboral en el sector para sus potenciales empleados, no sabrá cómo diseñar un programa que se destaque. Fuentes como LinkedIn son confiables para realizar esa investigación.

1.6.5 Construya metas logrables

De nada sirve ser aspiracional si tendrá que replantear su plan de bienestar laboral en solo unos meses. Aunque las mejoras siempre son bienvenidas, un mal planteamiento de metas puede llevar a mucho más que unos cuantos cambios, incluso a descartar totalmente una estrategia.

1.6.6 Defina quién hace parte del programa de bienestar laboral

Dependiendo del tamaño de su empresa y la cantidad de cargos que posee, es importante que defina quién hará parte de cuál plan de bienestar. No puede crear

un solo plan para cientos de personas con diferentes necesidades, oportunidades y cargos.

Para ello, defina las siguientes cinco preguntas que propone la SHRM:

- Puesto (ventas, producción, etc.)
- Nivel del puesto (administrativo, operativo, etc.)
- Tiempo en la empresa
- El objetivo del plan de bienestar
- Qué tipo de beneficios quiere implementar

1.6.7 ¿Cuál es la prioridad de sus empleados?

La mejor forma de diseñar un plan de bienestar es conocer las necesidades de su fuerza de trabajo. Sus trabajadores pueden estar necesitando horarios más flexibles o la creación de espacios físicos más cómodos en la oficina, temas totalmente diferentes, que requieren esfuerzos y presupuesto distintos.

Las necesidades pueden ser variadas, así que es importante saber en qué invertir: no asuma nada, pregunte y conozca las cosas que debe mejorar. Realice encuestas laborales entre sus empleados o converse con líderes de área que tengan claros estos temas.

1.6.8 Comunicación y monitoreo

Como lo señala la Sociedad para el Manejo de los Recursos Humanos, los encargados de crear un plan de bienestar deben tener la capacidad de explicar

sus beneficios a todos los niveles de la compañía. Desde las cabezas del negocio hasta los empleados que se verán cobijados por la estrategia.

Esto incluye desde explicar costos hasta definir metas que todos consideren razonables. Si falla en comunicar el programa de bienestar laboral, tendrá una fuerza de trabajo que puede considerarlo inútil y se sentirá afectado con solo participar del mismo. Antes de poner en marcha su estrategia, asegúrese de tener retroalimentación de varios sectores de la organización.

- Las estrategias básicas de comunicación que debe seguir son:
- Pregunte qué beneficios han funcionado en el pasado y cuáles podrían mejorar
- Explique a sus empleados el plan de bienestar y qué nivel de compromiso se necesita de la fuerza de trabajo para que funcione.
- Monitoree con frecuencia el nivel de satisfacción.
- Cuando un empleado deje la organización de forma voluntaria, pregúntele si alguna parte del plan de bienestar impulsó esa decisión.
- Mantenga informadas a las cabezas de la compañía sobre el desarrollo de la estrategia.

1.6.9 ¿Está cumpliendo con la ley?

Lo que parece ser una comodidad para los empleados podría llegar a ser un requisito de la ley que usted no puede incumplir. Durante todo el proceso de creación de su plan, manténgase informado sobre la normativa nacional sobre

el tema, incluyendo de manera correcta todos beneficios que ha considerado para su fuerza de trabajo.

Usar su criterio sobre lo justo y la percepción que tienen sus empleados de lo mismo pueden ser dos visiones que no estén alineadas a lo contemplado en el Código Sustantivo del Trabajo. Revise material sobre el código o consulte con un abogado. (blog.sodexobeneficios.co, 2015)

1.7 Fundamentación legal

1.7.1 Pasos para constituir una compañía

Para la constitución de una microempresa de un Emprendimiento o de una gran Empresa, los pasos pueden ser largos y complejos. Pero la gratificación la tendrás cuando ya tengas el respaldo legal para que tu Empresa pueda empezar a operar.

Estructura legal de la empresa

Si tienes en mente el tener una empresa de tipo familiar, lo más aconsejable es crear una compañía limitada. La misma puede ser conformada por mínimo 2 socios y un máximo 15 socios y tiene “capital cerrado” (capital con un número limitado de acciones que no se podrán cotizar en la Bolsa de Valores).

Ahora si quisieras que tu empresa no tenga un límite de socios y que además tenga “capital abierto” (número ilimitado de acciones que sí se pueden cotizar en la Bolsa de Valores), Deber de irte por crear una compañía anónima.

1. Reserva un nombre

Una vez que tengas elegido el Nombre de tu Empresa debes acudir a la Superintendencia de Compañías. Ahí mismo debes revisar que no exista ninguna empresa con el mismo nombre que has pensado para la tuya.

2. Elabora los estatutos

Es el contrato social que regirá a la sociedad y se validan mediante una minuta firmada por un abogado.

3. Abre una “cuenta de integración de capital”

Esto se realiza en cualquier banco del país. Los requisitos básicos, que pueden variar dependiendo del banco, son:

- Poseer un capital mínimo de \$400 para compañía limitada y un capital de \$800 para compañía anónima.
- Una Carta de socios en la que se debe detallar la participación de cada uno de los socios.
- 2 Copias de cédula y papeleta de votación de cada uno de los socios.
- Después debes pedir el “certificado de cuentas de integración de capital”.

4. Eleva a escritura pública

Debes ir a cualquier notario Público y llevar consigo la reserva del nombre, el certificado de cuenta de integración de capital y la minuta con los estatutos.

5. Aprueba el estatuto

Debes llevar también la escritura pública a la Superintendencia de Compañías, para su revisión y aprobación mediante resolución.

6. Publica en un diario

La Superintendencia de Compañías te va a entregar 4 copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación nacional, el que sea de tu agrado.

7. Obtén los permisos municipales

Debes ir al Municipio de la ciudad donde se crea tu empresa, donde deberás:

- Pagar la patente municipal.
- Pedir el certificado de cumplimiento de obligaciones.

8. Inscribe tu compañía

Con toda la documentación anterior, debes ir al Registro Mercantil del cantón donde fue constituida tu empresa, para inscribir la sociedad.

9. Realiza la Junta General de Accionistas

Debes realizar una Junta con los socios dónde deben nombrar a los representantes de la empresa (presidente, gerente, etc.), según se haya definido en los estatutos.

10. Obtén los documentos habilitantes

Con la inscripción en el Registro Mercantil, en la Superintendencia de Compañías te entregarán los documentos para abrir el RUC de la empresa.

11. Inscribe el nombramiento del representante

Nuevamente en el Registro Mercantil, inscribe el nombramiento del administrador de la empresa designado en la Junta de Accionistas, con su razón de aceptación. Esto debe ocurrir dentro de los 30 días posteriores a su designación.

12. Obtén el RUC

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI), con:

- El formulario correspondiente debidamente lleno.
- Original y copia de la escritura de constitución.
- Original y copia de los nombramientos.
- Copias de cédula y papeleta de votación de los socios.

- Una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite correspondiente.

13. Obtén la carta para el banco

Con el RUC, en la Superintendencia de Compañías te entregarán una carta dirigida al banco donde abriste la cuenta, para que puedas disponer del valor depositado.

Realizados estos pasos, ya podrás hacer la constitución de tu compañía limitada o anónima.

Siempre es recomendable apoyarse con un abogado de confianza, para que te guíe en el proceso. (www.lexproec.com, 2014)

1.8 Definición de términos básicos

Gestión.- La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar se encuentran archivos, estos se encargan de conservar datos y por último los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas. (concepto.de, 2013)

Modelo.- La palabra modelo posee diferentes significados todo depende del contexto en donde se encuentre. El término modelo hace referencia a la representación en pequeño de alguna cosa o, vestido diseñado y confeccionado por un modisto o casa de costura. (www.significados.com, 2011)

Atención al usuario.- Se conoce atención al cliente, a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. (www.definicionabc.com, 2013)

Plan de mejora.- Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc. (www.educacion.navarra.es, 2013)

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de la investigación

Para la realización del presente trabajo se utilizó una investigación de tipo cuantitativa, puesto que se realizarán encuestas al personal de la empresa, por lo que se recopilará información a través de las mencionadas encuestas permitiendo obtener información clara y concisa sobre las falencias que afectan de manera directa al personal, conociendo lo que repercute en el desempeño laboral de los trabajadores.

2.2 Métodos de la investigación

Dentro del presente trabajo, se utilizan métodos y técnicas que sirven de ayuda para la obtención de información, entre los que constan la entrevista, encuestas, así como observación en el lugar de los hechos, pudiendo así obtener información confiable y veras, los que posteriormente serán aplicados en la investigación.

Observación.- A través de este método se puede dirigir al lugar donde se suscitan los problemas, en este caso las instalaciones de la empresa Prilabsa S.A., observando que falencias deben ser reestructuradas sin afectar el ámbito profesional de los trabajadores de la institución.

Encuesta.- Las encuestas realizadas tienen el formato de Roces, C. válido a nivel mundial desde el año 1995, por lo que existe una validación científica en el desarrollo de las preguntas de encuesta, a más de ciertas que han sido agregadas por la autora, con la finalidad de obtener información concreta sobre las falencias de la empresa.

Entrevista.- Se la efectúa al Gerente de la empresa, para tener una idea sobre lo que él desea implementar en la institución.

a. Empíricos:

Muestreo: Se seleccionará parte de la población lo que permite obtener información real y veraz para el desarrollo del proyecto, conociendo las características de la muestra y transmitiendo así al tema planteado.

b. Teóricos

Analítico - sintético

De acuerdo a la información resultante del método empírico, se obtuvieron datos que ayudaron a realizar conclusiones y recomendaciones, examinando los elementos involucrados, sintetizándolos a la realidad de la investigación.

2.3 Unidad de análisis, población y muestra

2.3.1 Unidad de análisis

Como unidad de análisis es la empresa Prilabsa S.A., ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad.

2.3.2 Población

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tiene como referencia el personal que ejerce sus funciones en la empresa Prilabsa, debido a que netamente es a beneficio de la empresa que va dirigido el tema planteado, siendo un total de 22 los trabajadores que laboran en Prilabsa, sucursal Santa Elena.

2.3.3 Muestra

Para el tamaño de la muestra se toma la población que se va a encuestar, en este caso el personal que labora en la empresa Prilabsa S.A., que son 22 trabajadores entre colaboradores administrativos, así como en el área operaria, a ellos se dirigen las preguntas de encuesta, debido a que se encuentran directamente relacionados con la reestructuración en la gestión de actividades. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003, pág. 326)

2.4 Operacionalización de las variables

Hipótesis

Una adecuada reestructuración en la gestión de actividades provoca que exista una satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A.

Tabla 2.1: Operacionalización de las variables

Hipótesis	VARIABLES	Definición conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES
Una adecuada reestructuración en la gestión de actividades provoca que exista una satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A.	Variable Independiente: Reestructuración en la gestión de actividades	Gestión de actividades.- Consiste en administrar, planificar, coordinar, el seguimiento y control de todas las actividades y los recursos asignados para la ejecución del proyecto de una forma que se pueda cumplir con el alcance en el tiempo establecido y con los costos presupuestados.	Área administrativa y productiva de la empresa	Encuestas, entrevistas, observación
	Variable dependiente: Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A.	Satisfacción laboral.- La satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”	Área administrativa y productiva de la empresa	Manual de funciones, Rendimiento laboral

Elaborado por: La autora

2.5 Variables de la investigación

Variable dependiente: Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A.

Variable Independiente: Reestructuración en la Gestión de actividades del personal de la empresa Prilabsa S.A.

2.6 Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

Tipos de investigación

Para poder recopilar la información del trabajo investigativo, se optó por utilizar los siguientes tipos de investigación.

Tipos de investigación

Investigación de campo.- Con este tipo de investigación se brinda la oportunidad de trasladarse al lugar de los hechos, permitiendo así palpar la realidad que afecta a la empresa, así como a sus colaboradores que en este caso es el personal, conociendo la realidad, teniendo una idea clara y concreta para plantear soluciones respectivas.

Investigación aplicada.- Esta orientada al personal que labora en la empresa, teniendo como fin conocer que factores afectan en el ejercicio de sus actividades cotidianas, de esta manera conocer las problemáticas reales que puedan plantearse soluciones dentro de la reestructuración de sus actividades.

Investigación bibliográfica.- Referente a temas o trabajos similares sobre reestructuración de actividades, realizadas en otras empresas o tesis de igual magnitud, pudiendo aplicar dicha información recopilada a la realidad del entorno de la empresa Prilabsa S.A.

2.6 Tratamiento de la información

Una vez recolectada y recopilada la información, se procedió a realizar las encuestas a través del programa Google Forms, debido a que es una herramienta útil que permite efectuar las preguntas, tabulándolas en tablas dinámicas, proporcionando datos claros, reales, de fácil comprensión e interpretación para el lector.

Los gráficos facilitan la comprensión, pudiendo determinar con porcentajes las áreas de la empresa que se encuentran más afectadas, enfocándose así donde se necesita poner mayor énfasis para solucionar los problemas, tomando los correctivos necesarios para mejorar la problemática actual que afecta a Prilabsa S.A.

Cabe recalcar que a más de las encuestas al personal de la empresa, también se llevó a cabo una entrevista con el Gerente, de esta forma, la máxima autoridad tiene conocimiento de las medidas que se pueden realizar a fin de solucionar los problemas de la entidad.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de la situación actual

La empresa Prilabsa en la actualidad, presenta un cuadro administrativo que necesita reestructurarse, si bien es cierto las ventas de los productos no son el problema, pero si la parte administrativa, la misma que se ve reflejada en el trato del personal, el clima laboral, así como tiempo ocio en ciertos trabajadores y sobrecarga de funciones en otros.

La empresa debe tomar medidas, como una adecuada categorización de los puestos, capacitación al personal que permita contar a cada uno de los trabajadores con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, de esta manera optimiza tiempo y recursos que toda organización lo requiere.

3.2 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

La empresa Prilabsa tiene muchos años en el mercado, tiempo en el cual ha ido en aumento sus ventas, así como el recurso humano. En sus inicios la empresa solo contaba con 10 trabajadores pero a medida que fue ganando un espacio en el mercado estuvo en crecimiento, hasta la actualidad donde laboran un total de 22 trabajadores entre obreros, vendedores y oficinistas.

A más del recurso humano, las instalaciones también sufrieron un cambio, es decir como la empresa estuvo en crecimiento, se necesitaba contar con una infraestructura adecuada para poder albergar la cantidad de personal que labora en la entidad, así como una amplia bodega para almacenar el producto destinado para la venta, por lo que la Matriz destino el presupuesto necesario para poder construir una infraestructura adecuada para operar sin ningún tipo de impedimento, es así como la empresa Prilabsa cuenta en la actualidad con instalaciones idóneas, además de una bodega que puede almacenar una gran cantidad de productos, por lo que su abastecimiento se lo realiza 2 veces al mes, siendo esto una ayuda que permite a la empresa contar con producto en stock y no encontrarse desabastecida.

Figura 3.1: Instalaciones de Prilabsa La Libertad



Fuente: Base de datos de la empresa

Elaborado por: La autora

3.2.1 Tendencias y perspectivas

Culminado el año 2018, así como durante el 2019, la venta de alimentos para camarón ha ido en aumento, por eso las ventas que ha tenido la empresa, han sido muy buenas. En el año 2018 anualmente se obtuvo un ingreso anual de \$250.000, mientras que en el transcurso del 2019 se ha superado con \$300.000 hasta el mes de Noviembre, teniendo un estimado para culminar el año de \$325.000, reconociendo a Prilabsa como una entidad que se destaca por ofrecer productos de calidad, con una buena atención al cliente, avizorando un año 2020 muy prospero para la empresa.

3.3 Presentación de resultados y discusión

La empresa tiene alrededor de 20 años funcionando activamente en la provincia de Santa Elena, por lo que a medida que la sucursal iba creciendo, el personal fue en aumento, necesitando contratarse un mayor número de trabajadores, siendo actualmente un total de 22 personas que desempeñan sus funciones en la agencia de Prilabsa, ubicada en el cantón La Libertad.

Tabla 3.1: Información demográfica

No.	Listado del personal	Edad	Cargo que ocupan	Años de servicio	Nivel de educación
1	Ing. Eccel Ramírez Pontiel	45	Jefe de Agencia	12	Tercer Nivel
2	Ing. Paulina Parra Terán	39	Vendedora	8	Tercer Nivel
3	Ing. Jenny Salazar Castro	42	Vendedora	6	Tercer Nivel
4	Ing. Miriam Villavicencio Ortiz	40	Vendedora	9	Tercer Nivel
5	Ing. Carlos Montalván Ruiz	43	Vendedor	6	Tercer Nivel

6	Ing. Celso Chiquito Mite	38	Vendedor	7	Tercer Nivel
7	Sr. Cristhian Gómez Perero	37	Producción	10	Segundo Nivel
8	Sr. Daniel Suárez Vélez	38	Producción	8	Segundo Nivel
9	Sr. Julio Matías Paz	42	Producción	7	Segundo Nivel
10	Sr. Guillermo Martínez Palma	39	Producción	6	Segundo Nivel
11	Sr. Gabriel Mármol Merejildo	42	Producción	9	Segundo Nivel
12	Ing. Daydie Baquerizo Rivera	41	Oficina	10	Tercer Nivel
13	Ing. Isabel Silva Alonso	38	Oficina	6	Tercer Nivel
14	Ing. Mercedes Oña Yépez	40	Oficina	4	Tercer Nivel
15	Ing. Liliana Gómez Reyes	41	Oficina	7	Tercer Nivel
16	Ing. Marcela Gallardo Tutiven	35	Oficina	8	Tercer Nivel
17	Ing. Freddy Alcívar Rosero	40	Contador	8	Tercer Nivel
18	Ing. Oswaldo Pozo Parra	37	Auxiliar contable	4	Tercer Nivel
19	Ing. Diego Altamirano Méndez	40	Jefe de operaciones	6	Tercer Nivel
20	Sr. William Pita Jara	39	Mensajero	4	Segundo Nivel
21	Sr. Arturo Rivas Rodríguez	37	Conserje	5	Segundo Nivel
22	Sr. Pablo Terán Carbo	33	Guardia de seguridad	3	Segundo Nivel

Fuente: Base de dato de Prilabsa

Elaborado por: La autora

1. ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?

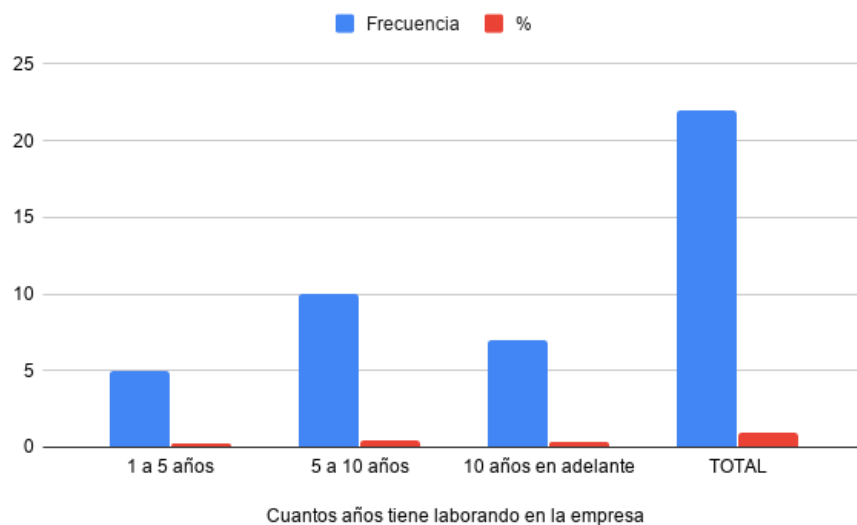
Tabla 3.2: Años laborando

Descripción	Frecuencia	%
1 a 5 años	5	23%
5 a 10 años	10	45%
10 años en adelante	7	32%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.2: Años laborando



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 1

La mayor parte de los encuestados supo manifestar que poseen de 5 a 10 años laborando en la empresa, por lo que tienen el suficiente conocimiento sobre las actividades que se realizan a diario dentro de la empresa, teniendo además la experiencia para emitir criterios sobre las falencias que afectan a la entidad.

2. ¿Conoce usted las funciones que desempeña en la empresa?

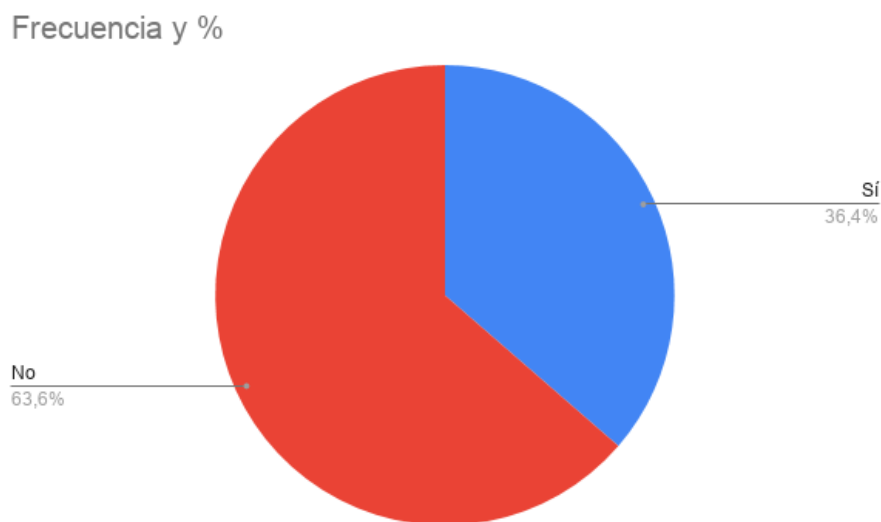
Tabla 3.3: Funciones que desempeña

Descripción	Frecuencia	%
Sí	8	36%
No	14	64%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.3: Funciones que desempeña



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 2

A pesar del tiempo que poseen la mayor parte de los empleados, desconocen a ciencia cierta sus funciones, puesto que muchos realizan la función de otro, es decir todos cubren la función de todos, siendo una falla de las autoridades al no definirles a través de un manual cuales son con exactitud las actividades de acuerdo a los puestos de trabajo.

3. ¿Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa?

Tabla 3.4: Satisfecho con el trabajo

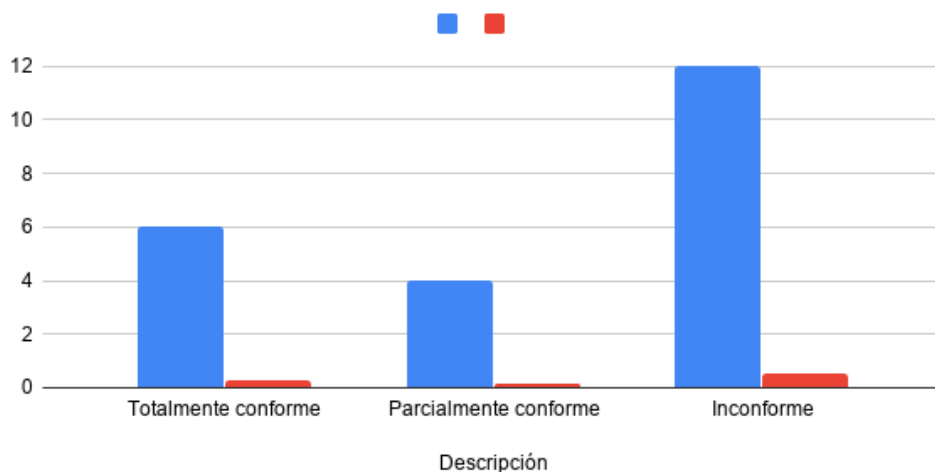
Descripción	Frecuencia	%
Totalmente conforme	6	27%
Parcialmente conforme	4	18%
Inconforme	12	55%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.4: Satisfecho con el trabajo

Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 3

La mayor parte de los encuestados muestra inconformidad, al realizar múltiples tareas, es decir no tienen definidas sus funciones, por lo que consumen demasiado tiempo y recursos en tareas que suelen ser innecesarias, mismas que repercuten en sus actividades.

4. ¿Considera usted que se encuentran bien distribuidas las actividades a desempeñar por cada trabajador?

Tabla 3.5: Distribuidas las funciones

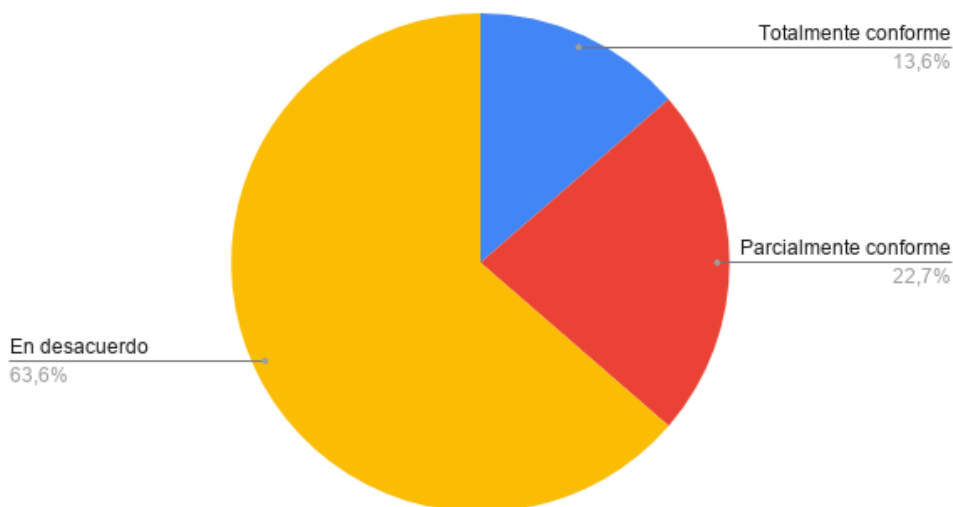
Descripción	Frecuencia	%
Totalmente conforme	3	14%
Parcialmente conforme	5	23%
En desacuerdo	14	64%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.5: Distribuidas las funciones

Distribuidas las funciones



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 4

En total desacuerdo se encuentran la mayoría del personal de la empresa, puesto que no se optimizan tiempo y recursos que es lo que más se considera necesario en una empresa, por lo que es una falencia a tomar en consideración por las autoridades de Prilabsa.

5. ¿Se desempeñan las actividades laborales en la empresa en un clima laboral muy agradable?

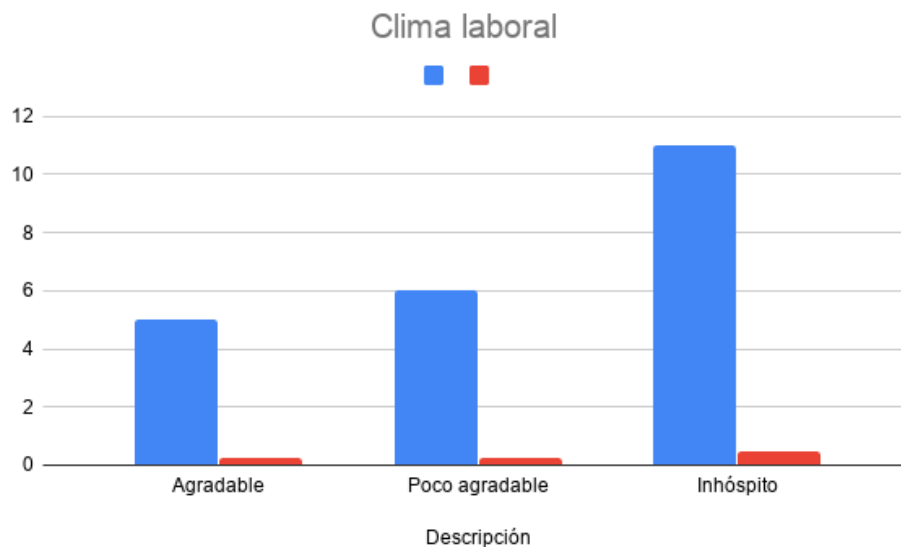
Tabla 3.6: Clima laboral

Descripción	Frecuencia	%
Agradable	5	23%
Poco agradable	6	27%
Inhóspito	11	50%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.6: Clima laboral



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 5

Las actividades van relacionadas de la mano, puesto que desempeñar la función de un compañero de trabajo además de las suyas, genera inconformidad y riñas, debido a que uno trabaja más que el otro, existiendo un clima de trabajo poco agradable.

6. ¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para desempeñar sus actividades?

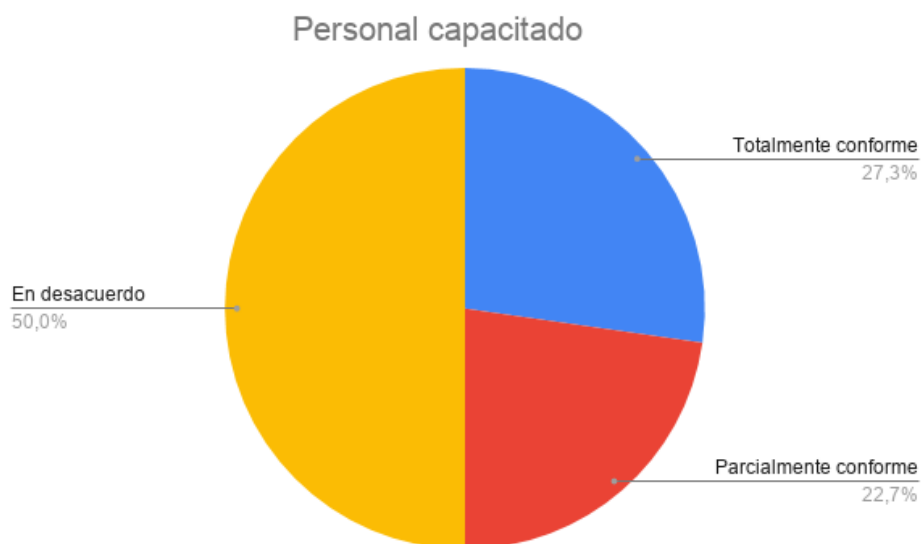
Tabla 3.7: Personal capacitado

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente conforme	6	27%
Parcialmente conforme	5	23%
En desacuerdo	11	50%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.7: Personal capacitado



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 6

La empresa no ha brindado las debidas capacitaciones a los trabajadores, quienes fueron adquiriendo conocimientos de manera empírica, en base a las actividades que a diario realizan, más no por una capacitación recibida, siendo un punto a tomar con mucha consideración.

7. ¿Llevaría a cabo un plan de capacitaciones a fin de que el personal pueda desempeñar las actividades que realiza?

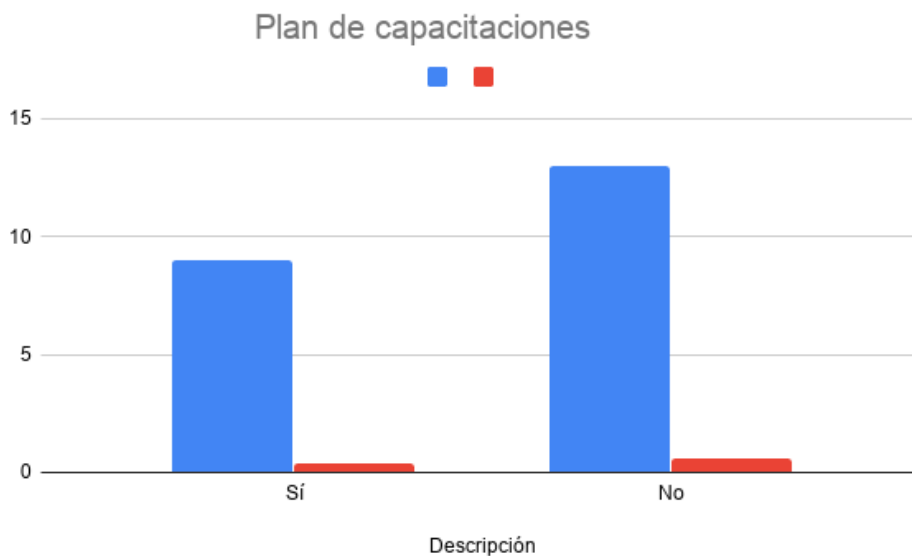
Tabla 3.8: Plan de capacitaciones

Descripción	Frecuencia	%
Sí	9	41%
No	13	59%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.8: Plan de capacitaciones



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 7

Un plan de capacitación es vital para incentivar y motivar a los empleados, al considerar que son tomados en cuenta por la empresa, al brindarles conocimientos actuales sobre las actividades que realizan, siendo positivo para los trabajadores.

8 ¿Cree usted que el personal se siente identificado con la empresa?

Tabla 3.9: Personal identificado

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente identificado	8	36%
Parcialmente identificado	3	14%
No identificado	11	50%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.9: Personal identificado



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 8

El personal se siente poco identificado con la empresa, lo que se debe motivar, predominando liderazgo, trabajo en equipo, de esta manera incentivar al personal, sienta empoderado lo que es la razón social, así como los valores de la empresa hacia el trabajador.

9. ¿Está usted de acuerdo en que se deba llevar a cabo una reestructuración de las actividades que realiza?

Tabla 3.10: Reestructuración de actividades

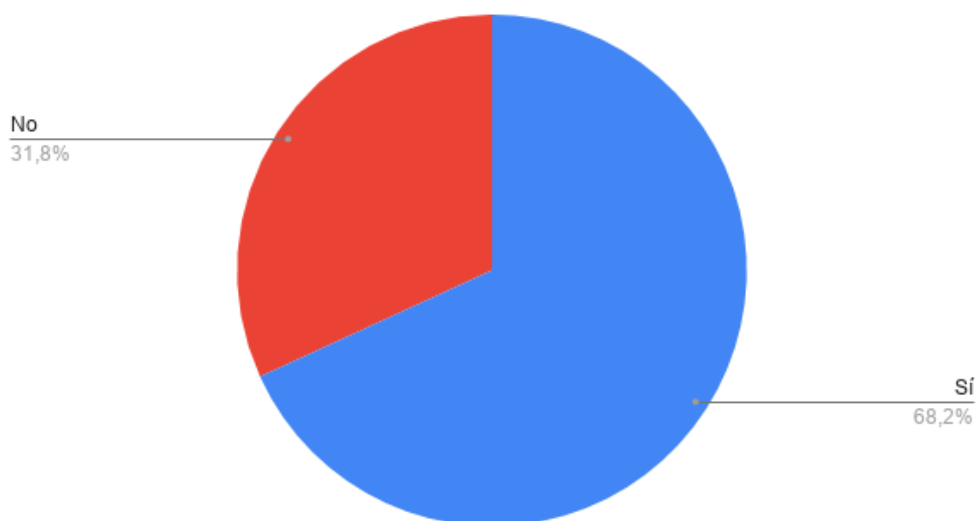
Descripción	Frecuencia	%
Sí	15	68%
No	7	32%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.10: Reestructuración de actividades

Reestructuración de actividades



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 9

Totalmente de acuerdo manifestó el personal con respecto a considerar que se encuentran en concordancia, con el tema de una reestructuración de actividades, distribuyendo de manera equitativa las funciones y actividades que realizan a diario los trabajadores.

10 ¿De llevarse a cabo dicha reestructuración estaría dispuesto a colaborar?

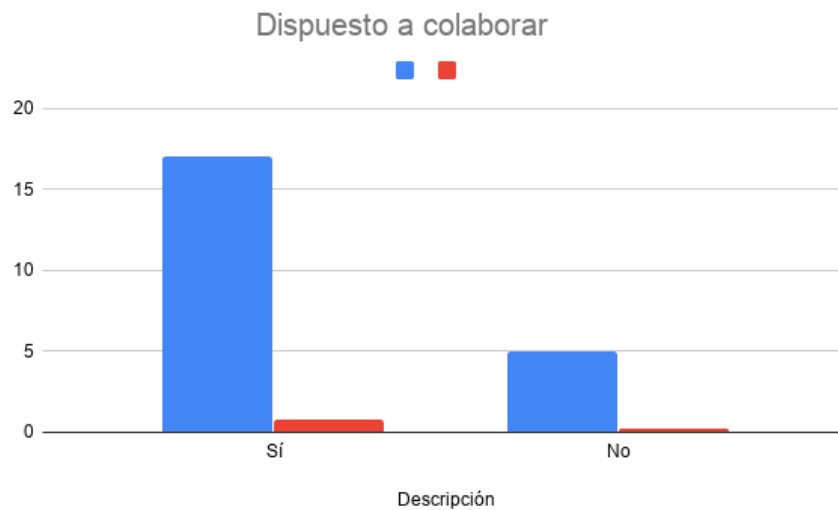
Tabla 3.11: Dispuesto a colaborar

Descripción	Frecuencia	%
Sí	17	77%
No	5	23%
TOTAL	22	100%

Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Figura 3.11: Dispuesto a colaborar



Fuente: Empresa Prilabsa

Elaborado por: La autora

Análisis 10

Los encuestados afirmaron cooperar en caso de existir una reestructuración de las actividades que realizan, por lo que las autoridades de la empresa, deber tener en consideración que al aplicar una reestructuración se mejoraran varias falencias que deben ser resueltas, como el clima laboral, la duplicidad de funciones, además de optimizar el tiempo del personal de Prilabsa.

3.4 Conclusiones de las encuestas

Al realizar las encuestas, se obtuvo información importante que ayudara a tener una base para poder aplicar cambios que sirvan para mejorar la funcionabilidad de la empresa, de esta manera brindar un mejor servicio y calidad de producto a los clientes. A continuación se destacan los principales análisis de las encuestas.

- Totalmente de acuerdo manifestó el personal con respecto a considerar que se encuentran en concordancia, con el tema de una reestructuración de actividades, distribuyendo de manera equitativa las funciones y actividades que realizan a diario los trabajadores.

- Un plan de capacitación es vital para incentivar y motivar a los empleados, al considerar que son tomados en cuenta por la empresa, al brindarles conocimientos actuales sobre las actividades que realizan, siendo positivo para los trabajadores.

- Las actividades van relacionadas de la mano, puesto que desempeñar la función de un compañero de trabajo además de las suyas, genera inconformidad y riñas, debido a que uno trabaja más que el otro, existiendo un clima de trabajo poco agradable.

- La mayor parte de los encuestados muestra inconformidad, al realizar múltiples tareas, es decir no tienen definidas sus funciones, por lo que consumen demasiado tiempo y recursos en tareas que suelen ser innecesarias, mismas que repercuten en sus actividades.

3.5 Entrevista realizada al Gerente de la empresa

A más de las encuestas realizadas al personal de la empresa, se llevó a cabo una entrevista al Gerente de la empresa con la que se pudo determinar las siguientes conclusiones:

El Gerente manifestó que considera que la empresa se encuentra administrativamente hablando, en una etapa que necesita adaptarse a las necesidades del mercado, puesto que la tecnología avanza a pasos agigantados y los requerimientos cambian, los competidores aumentan, teniendo como ventaja el posicionamiento que la empresa posee al tener años de experiencia en el medio.

Con respecto al personal, se necesitan llevar a cabo cambios, principalmente en los puestos de trabajo, debido a que existen trabajadores que realizan duplicidad de funciones, por lo que se considera prioritario realizar un manual de funciones que permita por puesto determinar las actividades que lleva a cabo cada trabajador, pudiendo así optimizar tiempo y recursos.

Por otra parte considera que se realicen capacitaciones a los trabajadores de esta manera, puedan estar actualizados en cuanto a las últimas tendencias del mercado, así como poseer los conocimientos necesarios para poder desempeñar sus actividades de una manera adecuada.

Reestructurar el organigrama es vital dentro de la empresa, al conformar las áreas de trabajo, adecuando así los puestos de trabajo dentro de la empresa, estos cambios y mejoras, ayudaran a Prilabsa a consolidarse aún más como entidad en el mercado.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE ACTIVIDADES

4.1 Filosofía corporativa

La empresa Prilabsa de acuerdo a las encuestas, no tiene posicionada la razón de ser, ni lo que desea alcanzar en los trabajadores, por lo que es necesario plantear una misión y visión, así como los valores corporativos que les permitan sentirse identificados con la institución, pudiendo así poder

4.1.1 Misión

Ser socios estratégicos de cada uno de los clientes al ofrecer productos innovadores, bioseguros y de alta calidad para mejorar la eficiencia en la producción. Aportando de esta manera al desarrollo de la industria acuícola en el país.

4.1.2 Visión

Ser la completa solución del sector acuícola en el país, gracias a la competitividad y reconocida calidad de los productos y servicios que se ofrece a través del staff de alto nivel técnico con el que cuenta la empresa.

4.1.3 Valores corporativos

Entre los valores corporativos que tiene la empresa Prilabsa, constan los siguientes.

Eficiencia

Utilizando de manera idónea los recursos y medios con los que cuenta la empresa, alcanzando objetivos y metas propuestas, buscando siempre optimizar el uso de los recursos y tiempo disponible.

Responsabilidad

En el cumplimiento de las funciones, con la autoridad de turno, comprometiéndose con el servicio a los demás, asumiendo y reconociendo las consecuencias de las acciones.

Honestidad

Siendo sinceros, coherentes de las acciones dentro de un marco de franqueza y transparencia, tanto en el trabajo como consigo mismo.

Lealtad

Con los colaboradores, trabajando en equipo, demostrando compromiso y respeto a los valores de la empresa, siendo recíprocos con la confianza depositada en nuestro trabajo.

Liderazgo

Como personas comprometidas en dar buen ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando un trabajo en equipo que produzca buenos resultados.

Excelencia en el servicio

Satisfaciendo continuamente las expectativas de los clientes, interno y externos con actitud, agilidad, anticipándose de manera acertada a sus necesidades.

Toma de decisiones

Ante los eventos empresariales, teniendo capacidad para dar soluciones y actuar frente a situaciones diversas.

4.2 Factores que influyen en el funcionamiento del personal

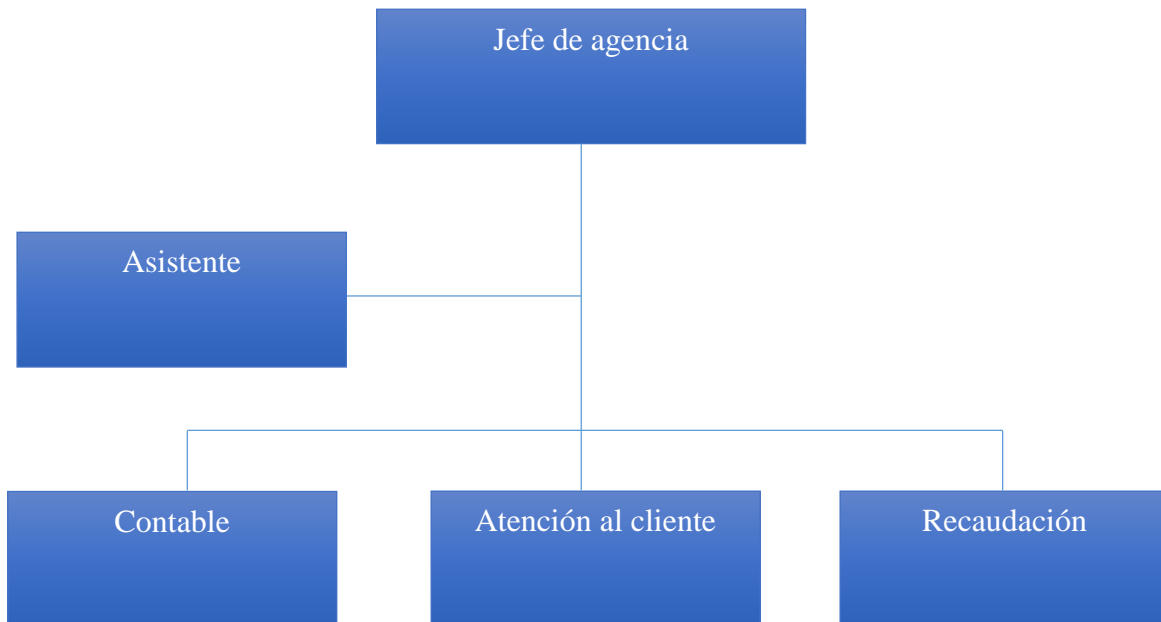
Existen múltiples factores que vienen afectando con el pasar de los años al personal en su desempeño. Entre los que se pueden mencionar los siguientes.

- Clima laboral.
- Descuido de entes superiores.
- Inestabilidad económica.
- Poca comunicación con los altos mandos.

4.3 Estructura organizacional

Dentro de la estructura organizacional, consta el organigrama de la empresa, desde el alto mando que es la Gerencia hasta el aseo, tal como se puede apreciar a continuación:

Figura 4.1: Organigrama actual de Prilabsa



Elaborado por: La autora

4.4 Manual de funciones

Para suplir con una de las falencias que afectan actualmente a la empresa, se plantea un manual de funciones en donde se detalle las actividades que debe desempeñar cada trabajador en el puesto que le corresponde.

Gerente General

Naturaleza del trabajo

Planifica, organiza, dirige y controla, el adecuado funcionamiento de una organización, encamina al personal de acuerdo a los objetivos y metas trazados.

Funciones

- Representa legalmente el negocio.
- Verificar el cumplimiento de políticas establecidas para el funcionamiento de la empresa.
- Dirigir y controlar el buen desarrollo de actividades diarias de la empresa.
- Evaluar la ejecución de programas de compras y ventas en la empresa.
- Promover cursos de capacitación del personal.
- Controlar el buen uso de los recursos de la empresa.

Características

Velar por el funcionamiento de la empresa, mediante la aplicación normas y reglas que aseguren el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos.

Requerimientos mínimos

Exigible: Título profesional de Administración de empresas y contar con 5 años de experiencia en cargos similares.

Responsabilidad del superior

Al Gerente General le corresponde evaluar el desempeño laboral de los empleados, en base a las metas trazadas al inicio de su administración, proporcionando todas las bases para el cumplimiento de las mismas.

02

Contador

Naturaleza del trabajo

En base al control y registro de ingresos y gastos de la empresa debe preparar los estados financieros al final del periodo contable, que permitan conocer cuál ha sido el resultado económico de las actividades.

Funciones

- Coordinar las actividades del personal a su cargo.
- Revisar los comprobantes de ingresos y egresos.
- Revisar los reportes diarios de ventas.
- Mantenerse en contacto y manejar la base de datos de los proveedores.
- Presentación oportuna de declaraciones de impuestos.
- Elaborar oportunamente los estados financieros.
- Mantener al día los saldos bancarios.
- Elaborar las declaraciones de pago al seguro social.

- Reunirse e informar al Gerente General sobre las actividades de la empresa.
- Analizar los saldos que componen la actividad del negocio.

Características

Mantener en orden y actualizados los registros contables, para la elaboración oportuna de los estados financieros.

Requerimientos mínimos

Exigible: Título profesional de Ingeniero comercial o CPA, contar con experiencia laboral mínima de 3 años.

Responsabilidad del superior

Al contador le corresponde informar a gerencia sobre el estado económico-financiero del negocio, a partir del análisis de sus balances y así poder establecer cuáles son las futuras inversiones que puedan realizar al negocio.

03

Vendedor

Naturaleza del trabajo

Atender y asesorar al cliente, haciéndole conocer las diferentes facilidades de compra que puede encontrar en el negocio.

Funciones

- Colaborar en la colocación en los estantes de los productos que ofrece la empresa.
- Realizar un seguimiento al consumo de clientes potenciales, para obtener información actualizada sobre sus gustos y preferencias.
- Realizar informes y pronósticos de ventas mensuales.
- Vender los productos poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.
- Mantener informados a los clientes sobre nuevos productos y promociones.
- Asesor y brindar ayuda a cada uno de los clientes de la empresa.

Características

Establecer un nexo entre el cliente y la empresa, contribuyendo a la solución de problemas eventuales, administrar su zona de ventas, integrándose a las técnicas de mercadotecnia aplicadas por la empresa.

Requerimientos mínimos

Exigible: Título de bachiller y contar con experiencia laboral en atención al cliente.

Responsabilidad del superior

Le corresponde informar a la gerencia, sobre las diferentes peticiones o requerimientos que tienen los clientes sobre productos que son de su agrado, ayudando a conocer los gustos y preferencias del consumidor.

Bodeguero

Naturaleza del trabajo

Controlar correctamente las mercaderías y productos que se encuentran a su cargo, manteniendo siempre un stock de insumos que cumpla con los requerimientos de los clientes.

Funciones

- Efectuar oportunamente el requerimiento de los productos con stock mínimo.
- Control y toma física del stock de inventario.
- Recibir, comprobar e ingresar a bodega los productos comprados.
- Clasificar y ordenar según la referencia los productos de la empresa.
- Despacho oportuno de los productos solicitados por el área de ventas.
- Reportar al jefe inmediato sobre artículos comprados que salieron defectuosos.
- Informar a gerencia general sobre novedades de la mercadería en custodia.

Características

El bodeguero tiene la importante responsabilidad de manejar el inventario de la mercancía de la empresa, debe realizar constantemente informes al gerente y

jefe inmediato superior, para la toma de decisiones referente a la adquisición de nuevos productos.

Requerimientos mínimos

Exigible: Cursar cursos superiores en administración de empresa y experiencia mínima de 2 años.

Responsabilidad del superior

Le corresponde informar a la gerencia y al jefe inmediato sobre el stock de mercancía en bodega para su adquisición inmediata.

05

Asistente administrativo

Naturaleza del trabajo

Mantener informado a su jefe inmediato superior, sobre las actividades que realizará durante la jornada laboral.

Funciones

- Revisar y redactar la correspondencia tanto física como por correo electrónico, contestándola según sus necesidades.
- Organizar y mantener archivos de documentos y cartas generales confidenciales, agenda y registros, determinando su localización.
- Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia e impresiones anotando su respectiva devolución y correspondiente archivo.
- Coordinar e instruir al mensajero sobre la entrega de correspondencia.

- Colaborar con los asistentes, jefes de área, gerente general, en temas relacionados con mails, cartas y llamadas telefónicas.
- Manejar y controlar los ingresos y egresos de la caja chica destinada para el área.
- Prevenir oportunamente las necesidades básicas de suministros como: material de escritorio, servicios generales, facilidades, requisitos, pedidos, etc.
- Recibir las facturas de proveedores y acreedores para que sean revisadas por el contador.

Características

Redactar correspondencia, programar reuniones, presentar visitas y mantener en orden los archivos del área, asistiendo y apoyando a la gerencia y otros funcionarios en actividades inherentes al cargo.

Requerimientos mínimos

Exigible: Título de bachiller y experiencia laboral, mínima de 3 años en cargos similares.

Responsabilidad del superior

Informar a la gerencia sobre las dirigencias que debe de realizar durante el día y a lo largo de la semana laboral, cumpliendo por las exigencias requeridas por su jefe inmediato

Mensajero

Naturaleza del trabajo

Tener la predisposición para realizar los diferentes requerimientos solicitados por el personal de negocio durante la jornada laboral

Funciones

- Realizar diligencias dentro y fuera de la organización, que deberán ser reportadas diariamente a la secretaria de la empresa.
- Recoger y repartir correspondencia de la empresa que es entregada por medio de los responsables de cada área.
- Realizar los pagos de servicios básicos de la empresa y pagos en general requeridos por los diferentes funcionarios de la misma.
- Realizar depósitos bancarios, pagos de aportes de seguro social, pago de impuestos, etc.
- Colaborar en los diferentes requerimientos establecidos por los funcionarios de la empresa.
- Realizar labores o cualquier otra tarea que sea asignada por su jefe inmediato superior.

Características

Realizar diligencias, trámites y entrega de correspondencia dentro y fuera de la empresa, así como apoyar en actividades de mantenimiento dentro de la misma.

Realizar diligencias, trámites y entrega de correspondencia dentro y fuera de

la empresa, así como apoyar en actividades de mantenimiento dentro de la misma.

Requerimientos mínimos

Exigible: Título de bachiller y experiencia laboral, mínima de 2 años en cargos similares.

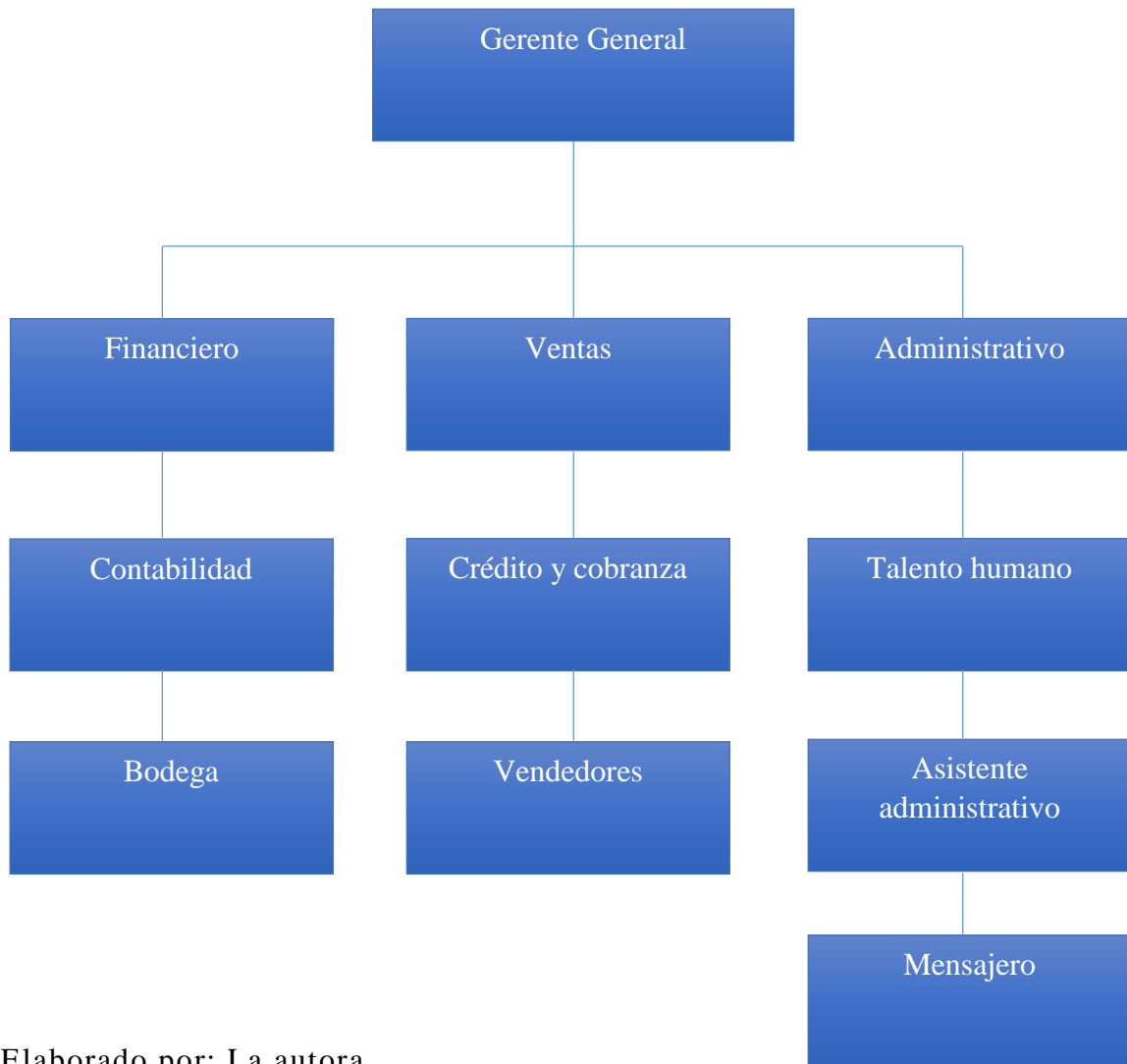
Responsabilidad del superior

Efectuar con destreza en los tiempos requeridos los trabajos solicitados por el personal del negocio, además informar sobre alguna anomalía suscitada durante la entrega y recepción de los mismos.

4.5 Plan motivación de la Gestión de actividades

Dentro de este punto se plantea con el manual de funciones ya realizado una reestructuración del organigrama, en el cual se lo reforme de acuerdo a las actividades que cada trabajador desempeña en base a su área de trabajo, siendo este más acorde para las funciones que desempeñan en la empresa.

Figura 4.2: Organigrama propuesto



Elaborado por: La autora

Reglamento interno

A más de la reestructuración del organigrama, se plantea un reglamento interno que indique al personal, que es lo que puede y no debe hacerse dentro de la institución, estableciendo parámetros y normativas internas que deben ser cumplidas para mantener un buen clima laboral.

- Llegar a su puesto de trabajo e iniciar sus actividades a tiempo.
- Utilizar los tachos de basura, ubicados en la empresa.
- Registrar su asistencia diaria a la empresa en el reloj biométrico.
- Reportar a su jefe inmediato superior en caso de no poder asistir a su puesto de trabajo, presentando al día siguiente los justificativos del caso en el área de Talento Humano.
- Iniciar sus labores debidamente uniformados con la indumentaria que le proporciona la empresa, cuidando su imagen y presentación.
- Portar debidamente la identificación que le proporciona la empresa como trabajador perteneciente a la institución.
- Dentro del área de trabajo, ser cordial, cortés, respetuosos, con sus compañeros, así como los clientes de la empresa, evitando generar un mal clima laboral y discordias con sus superiores y empleados.

Normativas de higiene

- Prohibido fumar dentro de las instalaciones.
- Respetar la señalización interna.
- Prohibido ingresar a áreas que están restringidas sin previa autorización.
- No ingerir alimentos y bebidas dentro de las oficinas, sino en las áreas destinadas para el refrigerio y lunch.
- Utilizar el botiquín de primeros auxilios en caso de accidentes leves.

Permisos que no tienen descuento

- Fallecimiento de un familiar (Padre, madre, esposo/a e hijos) se le otorgará 3 días de permiso.
- Por matrimonio se le otorgará 5 días de permiso, presentando constancia de haber contraído nupcias.
- Permiso de paternidad / maternidad por nacimiento de bebe.

Días de asueto

- Carnaval.
- Semana santa.
- 1 de Mayo, día del trabajo.
- Batalla del Pichincha, 24 de Mayo.
- 10 de Agosto, primer grito de independencia.
- 9 de octubre, independencia de Guayaquil.
- 2 y 3 de Noviembre día de los difuntos.
- 24 de diciembre a partir del medio día y 25 Navidad.
- 31 de diciembre a partir del medio día y el 1 de enero.

Formas de pago

- Mensual.
- Quincenal 42% de sus honorarios.
- Pago por transferencia bancaria.
- Los pagos se realizan el último día de quincena y fin de mes.
- Horas extras son previamente autorizadas por el jefe.

Beneficios y prestaciones

- Décimo cuarto sueldo.
- Décimo tercer sueldo.
- Vacaciones.
- Anticipo de sueldo.

Al talento humano

- Ser un ejemplo en la puntualidad y asistencia diaria.
- Compromiso para alcanzar los objetivos de su puesto y de área de trabajo.
- Mantener una buena comunicación con sus compañeros y jefes superiores.
- Cumplir con normas, procedimientos, políticas, establecidas por la empresa.
- Desarrollar un ambiente de trabajo agradable para todo el personal de la empresa.
- Brindar a través de sus actividades competitividad a la empresa.
- Tomar las mejores opciones para una toma de decisiones adecuada.

Capacitación del personal

Se debe de llevar a cabo un plan de capacitación al personal en temas relacionados con las funciones que desempeñan en el trabajo, de esta manera podrán adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus actividades, evitando así la duplicidad de funciones que afecta enormemente a las empresas.

Tema: Gestión empresarial

Objetivo

Proporcionar a los participantes de conocimientos, habilidades, trabajo en equipo, para generar sinergias positivas de trabajos multidisciplinarios, orientados a la efectividad de resultados, así como al logro de los objetivos propuestos.

Contenido

- Desarrollo de trabajo en equipo: Cultura organizacional, trabajo en equipo, Liderazgo empresarial, Reingeniería, Administración de procesos.
- Evaluación del potencial humano, contiene lo siguiente: Potencial intelectual, moral, liderazgo, iniciativa, inteligencia emocional.
- Conclusiones y recomendaciones para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en sus áreas de trabajo.

Metodología

Dentro de la metodología se plantea lo siguiente:

- El seminario taller es dinámico, contando con participación activa de los asistentes.
- Se proyectará y entregará folletos a los asistentes.

- Se entregará certificado de participación.

Recursos necesarios

- Pizarra acrílica
- Fotocopiadora.
- Aula con mesa para participantes.

Tema: Liderazgo empresarial

Objetivo

Dotar a los participantes de conocimientos y herramientas para desarrollar el liderazgo en las actividades que realizan.

Dirigido a:

Personal que labora en la empresa.

Contenido

- Términos conceptuales y definición.
- Proceso de mejoramiento de actividades laborales.

Metodología

Dentro de la metodología se plantea lo siguiente:

- El seminario consta de dos módulos, cada uno de ellos es de carácter dinámico y con participación activa de los involucrados.

Duración

El seminario tendrá una duración de 16 horas, desarrolladas en 3 días, otorgando certificados a sus participantes.

A más de estas capacitaciones se plantean las siguientes:

Tabla 4.1: Capacitación del personal

Descripción	Cantidad	Duración
Riesgo laboral	1 vez al año	2 días
Higiene y salud personal	1 vez al año	1 día
Atención al cliente	1 vez al año	1 día
Manejo de herramienta y equipos	1 vez al año	2 días

Fuente: Empresa Prilabsa
Elaborado por: La autora

4.6 Evaluación de las actividades

Para determinar si la gestión que realizan los trabajadores es la adecuada, se llevará a cabo una evaluación del desempeño, misma que tiene como responsabilidad brindar a los responsables del proceso de evaluación un conjunto de elementos que les permita llevar a cabo el otorgamiento de estímulo y recompensas.

Considerando indispensable lo siguiente:

- Proporcionar un método sistemático a quien realice la evaluación con el objetivo de reflexionar sobre las fortalezas y debilidades del personal a su cargo.

- Establecer un procedimiento estándar para la evaluación del desempeño del personal a su cargo.

- Propiciar que el evaluador disponga de una herramienta que permita retroalimentar a sus colaboradores los aspectos en los que debe mejorar.

La metodología incluye pasos en la entrevista de evaluación y el instrumento de medición es la cedula, el diseño es objetivo y de fácil aplicación, para el que evalúa y las áreas responsables del proceso, también se consideran el establecimiento, ejercicio de metas y medición de factores de actuación profesional requeridos para desarrollar el puesto que ocupe cada trabajador.

La cedula de evaluación mencionada se integra por 7 apartados que son:

1. Se incluyen los datos personales y laborales del evaluado.

2. Describir las funciones que desempeña el trabajador sujeto a la evaluación, mismas que servirán para el diseño de metas.

3. Se disponen 4 metas cuantificables, las que son formuladas entre el jefe inmediato y el trabajador a su cargo.

4. Incluir 12 factores relativos a los conocimientos y habilidades, así como a los valores, comportamientos, hábitos y disposición del personal para realizar las actividades claves que le han sido encomendadas.
5. El valor máximo de cada factor será de 4 puntos, cabe señalar que en el caso de los factores de calidad de trabajo y trabajo en equipo, la puntuación máxima será de 5, por lo que si el trabajador es evaluado con el máximo, el total ascenderá a 50 puntos y representará el otro 50% de la calificación del total del servidor.
6. El denominado comentarios del personal evaluado, el personal sujeto de la evaluación, podrá incluir comentarios positivos o negativos, acuerdos o desacuerdos, respecto al proceso de la evaluación del que fue objeto.
7. El responsable directo de la evaluación deberá ser congruente y equitativo, al describir con base en las aportaciones documentadas que reflejen el puntaje otorgado.

4.7 Mejoras en el clima laboral

Al realizar los cambios significativos en la empresa, se notó mejoría en el clima laboral, puesto que ya no existen rencillas entre los trabajadores, quien anteriormente se sacaba en cara unos hacia otros por las actividades que realizaban.

Actualmente cada empleado conoce a ciencia cierta su puesto y actividad que debe desempeñar, por lo que ahora pregonan el trabajo en equipo, es decir se apoyan unos a los otros en caso de ser necesario.

Por otra parte al fijarles un horario de entrada y salida, cada quien conoce las horas de trabajo que deben de permanecer en la empresa, otorgando las siguientes horas del día para sus familias o diferentes actividades que tienen programado con anterioridad.

El contar con uniforme brinda al personal una satisfacción interna, al sentirse como parte de la empresa al ser considerado con una indumentaria que le permita sentirse identificado con la institución, brindando un trabajo más eficiente y eficaz hacia la misma.

Este tipo de normativas como el reglamento interno, las capacitaciones realizadas para el personal, brindan un sentido de satisfacción interna a los trabajadores, quienes son parte importante de la institución, por lo que torna un clima agradable en el personal.

CONCLUSIONES

- Se logró identificar qué factores fueron afectando el normal funcionamiento de la empresa, pudiendo así tomar los correctivos necesarios para optimizar el recurso humano en la entidad.
- Una de las falencias de la empresa es la duplicidad de funciones, la cual ha sido un mal que ha costado recursos a la institución tanto económicos como tiempo valioso, por lo que se elaboró un manual de funciones en el cual se establecen las actividades por puesto a los trabajadores de la empresa.
- Se implementó un plan motivacional, el cual tuvo como finalidad que el personal se pueda sentir identificado con la empresa, al ser una parte fundamental de la misma, de esta manera poder desempeñar sus funciones en un ambiente agradable, siendo eficientes y eficaces en las actividades que realizan.

RECOMENDACIONES

Es de suma importancia para la empresa el identificar claramente cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral del personal, pudiendo así tomar los correctivos necesarios a fin de mejorar su desempeño y rendimiento en la organización.

Se considera indispensable llevar a cabo el manual de funciones, de esta manera se podrá estructurar las áreas, distribuyendo los cargos y personal de acuerdo a la actividad que desempeñan dentro de la empresa.

Es importante realizar el plan motivacional para que los trabajadores de la empresa puedan sentirse motivados a desempeñar sus funciones, sintiéndose parte de la institución al ser considerados y tomados en cuenta por los altos mandos de la organización, reconociéndolos como parte fundamental de su crecimiento y desarrollo.

Bibliografía

1. Arias, G. F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición. Caracas- Venezuela: Episteme.
2. Arias, G. F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 6Ta Edición. Caracas-Venezuela: Episteme.
3. Bohórquez, C., & Puello, R. (2013). Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A., . Cartegana de Indias: Universidad de Cartagena.
4. Cebreros. (1993). <http://www.eumed.net>.
5. Chiavenato. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.
6. Chiavenato. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México: Mc Graw Hill.
7. Córdova, R. (2012). Procesos administrativos. Primera edición. México: Red Tercer Milenio S.C.
8. Baca Urbina Gabriel, Evaluación de proyectos, Editorial Mc Graw Hill.
9. www.gestiopolis.com. (05 de 08 de 2008).

10. <http://www.eumed.net/libros>. (2009).
11. (6 de marzo de 2010). Recuperado el 7 de octubre de 2019, de www.prilabsa.com: <http://www.prilabsa.com/productos.html>
12. (12 de Febrero de 2011). Obtenido de www.definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/general/reestructuracion.php>
13. (6 de Agosto de 2011). Recuperado el 9 de octubre de 2019, de www.significados.com: <https://www.significados.com/modelo/>
14. <http://importacionesan.blogspot.com>. (06 de 05 de 2011).
15. (21 de Junio de 2013). Obtenido de www.cegosonlineuniversity.com: <https://www.cegosonlineuniversity.com/que-es-la-gestion-del-desempeno/>
16. (13 de Marzo de 2013). Obtenido de [/www.eoi.es/blogs](http://www.eoi.es/blogs): <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
17. (8 de Junio de 2013). Recuperado el 7 de Octubre de 2019, de concepto.de: Fuente: <https://concepto.de/gestion/#ixzz63biy0U80>

- 18.(10 de Julio de 2013). Recuperado el 9 de octubre de 2019, de www.definicionabc.com:
<https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- 19.(6 de Junio de 2013). Recuperado el 7 de octubre de 2019, de www.educacion.navarra.es:
https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- 20.avoztx.com. (4 de Septiembre de 2013). Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/factores-clave-para-el-xito-en-los-negocios-4947.html>
- 21.(14 de Julio de 2014). Obtenido de www.lexproec.com:
<http://www.lexproec.com/asesoria-legal-en-materia-societaria.html>
- 22.aite.com.ec. (18 de Junio de 2014). Obtenido de http://www.aite.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=12
- 23.tusfacturasonline.com. (8 de Junio de 2014). Obtenido de <https://tusfacturasonline.com/que-son-empresas-pyme-significado-pyme-tipos/>

24.gestion.org. (15 de Agosto de 2015). Obtenido de
<https://www.gestion.org/que-son-las-pymes/>

25.(17 de Julio de 2017). Obtenido de blog.talentclue.com:
<http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>

26.https: www. Significados.com. (2018).

27.https: www. Significados.com. (2018).

28.https://conceptodefinicion. (2018).

29.www. significados.com. (2018).

30.www.gestiopolis.com/conceptos. (2018).

ANEXOS

Anexo 1: Encuestas realizadas al personal que labora en la empresa Prilabsa

Objetivo: Encuesta realizada al personal de Prilabsa con la finalidad de conocer las opiniones e inquietudes que tienen acerca del clima laboral que predomina actualmente en la organización.

Marque con una X la respuesta correcta

Edad: Años de servicio:

Cargo que ocupa: Nivel de estudio:

1 ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?

1 a 5 años _____

5 a 10 años _____

10 años en adelante _____

2. ¿Conoce usted las funciones que desempeña en la empresa?

Sí _____ No _____

3. ¿Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa?

Totalmente conforme _____

Parcialmente conforme _____

Inconforme _____

4. ¿Considera usted que se encuentran bien distribuidas las actividades a desempeñar por cada trabajador?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

5. ¿Se desempeñan las actividades laborales en la empresa en un clima laboral muy agradable?

Agradable _____

Poco agradable _____

Inhóspito _____

6. ¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para desempeñar sus actividades?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

7. ¿Llevaría a cabo un plan de capacitaciones a fin de que el personal pueda desempeñar las actividades que realiza?

Sí _____ No _____

8. ¿Cree usted que el personal se siente identificado con la empresa?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

9. ¿Está usted de acuerdo en que se deba llevar a cabo una reestructuración de las actividades que realiza?

Sí _____ No _____

10. ¿De llevarse a cabo dicha reestructuración estaría dispuesto a colaborar?

Sí _____ No _____

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 2: Entrevista realizada al Gerente de la empresa Prilabsa S.A.



Cuestionario

1. Como considera que se encuentra la empresa en el ámbito administrativo

2. Qué piensa usted el talento humano que posee la empresa

3. Considera usted adecuado que se deba realizar una evaluación al personal

4. Cree usted necesario que se deban de reestructurar el organigrama de acuerdo a las funciones que realiza cada trabajador

5. Considera necesario realizar un manual de funciones para el personal de la empresa

6. Cree usted necesaria llevar a cabo capacitaciones para el personal de la empresa

7. Como considera que es el clima laboral actual de la empresa

8. Considera necesario realizar actividades motivacionales para el personal

9. Cree necesario que se deben de posicionar la filosofía corporativa dentro de la empresa

10. Estaría dispuesto a realizar una reestructuración total en las diferentes áreas de la empresa

Muchas gracias por su colaboración