



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2018 – MARZO 2019**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

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

**COMERCIAL**

**TEMA:**

**LA ASIGNACIÓN DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES A LOS  
EMPLEADOS EN LA PILADORA “FABAZA”**

**EGRESADO:**

**DAVID HOWARD SOLOZANO MORAN**

**TUTOR:**

**ING. SAMANIEGO SOTO SIXTO SEGUNDO**

**AÑO 2019**

## **Introducción**

La Piladora FABAZA, ubicada en la Provincia de Los Ríos del Cantón de Babahoyo, de la vía Babahoyo - Montalvo, es una empresa privada con fines de lucro, la misma que se dedica o realiza las actividades de producción y comercialización de la gramínea (arroz). Esta empresa esta conformada por 20 trabajadores fijos, los cuales se encuentran laborando un aproximado de 5 a 15 años dentro de la empresa y con 20 colaboradores adicionales los cuales ejercen sus labores en las temporadas de mayor producción.

Este estudio de caso se hace bajo el objetivo, de identificar los problemas que se presentan en la empresa antes mencionada, los mismo que afectan al desempeño laborar con una incidencia en la sobrecarga laboral, por esa razón este caso de estudio que lleva como tema: la asignación de tareas y responsabilidades a los empleados en la Piladora FABAZA. Además, las consecuencias que se presentan son un inadecuado rendimiento al momento de realizar sus actividades laborales.

La sobrecarga laboral es uno de los problemas que mas afecta al personal de la empresa, porque es donde se muestra el agotamiento físico de los trabajadores y por esa razón estos empleados son mas propensos a sufrir accidentes dentro de la empresa. También la sobrecarga laboral da incidencia a otro factor como lo es la motivación y un personal desmotivado puede causar un inadecuado clima laboral en la empresa.

La sublínea de investigación de este caso de estudio, están alineadas a la carrera de Ingeniería Comercial, de la Universidad Técnica de Babahoyo, la misma que es el “Modelo de Gestión Administrativa” la cual se refiere a un sistema de gestión administrativo que según (Rosero, 2012) menciona que es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Este caso de estudio esta bajo la metodología de investigación de forma descriptiva, la cual nos permite que mediante la observación podemos mencionar o relatar lo hechos que se están presentando en la empresa de forma natural y también se usó el método analítico el mismo que sirve para identificar los problemas que se presentes y poder estudiarlos de una forma ordenada y sistemática.

Se ha permitido concluir que el personal de la empresa FABAZA, muestra un inadecuado funcionamiento en sus actividades, debido a que las decisiones tomadas por parte de los administradores de la empresa, en la etapa de proceso de distribución de tareas o asignación de trabajo, no son las más adecuadas para los colaboradores de la empresa.

## **Desarrollo**

### **TEMA: La Asignación de Tareas Y Responsabilidades a los Empleados en la Piladora “FABAZA”**

En la Piladora FABAZA, llamada así por las dos letras iniciales de su nombres y apellidos de su dueño que es el Ing. Fabio Barzola Zambra, que de acuerdo a su actividad comercial realiza la compra – venta y distribución de la gramínea o arroz a nivel local y nacional en esta empresa se han visualizados algunos problemas que son de incidencia en el desempeño laboral, debido a la que la distribución de tareas no es asignada correctamente a los colaboradores de la empresa, esto influye en su rendimiento a la hora de cumplir con sus actividades laborales, que según (Merino., 2016) menciona que la idea de rendimiento está mancomunada a la relación existente entre los medios que se utilizan para obtener muestra y el resultado que se logra esperar. De este manera se puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho.

La asignación de tareas y responsabilidades se refiere a las actividades o deberes que les son asignadas a los colaboradores de una empresa para la elaboración de productos o para brindar servicios. Esta asignación de actividades o tareas se debe realizar de acuerdo las capacidades, salario, nivel de intelecto de cada uno de los colaboradores de la empresa ya que de eso dependerá el buen funcionamiento de la empresa, según (Cortés, 2006) menciona que la asignación de trabajo o tareas será un éxito si el sistema va a depender de una reparto efectivo de tareas entre dicho sistema y los usuarios del mismo. Se necesitará, pues, considerar diferentes opciones en la asignación de tareas antes de especificar una frontera bien definida del sistema.

Se han de establecer, además, una variedad de opciones para identificar una división óptima de la labor a realizar, para asegurar la satisfacción en el trabajo, así como una operatividad eficiente en el proceso de trabajo. Esta aproximación va a ser más útil para sistemas que afectan a procesos de trabajo completo y no sólo a productos individuales o productos monotarea. El 77% de los trabajadores afirma que se implicarían más en su trabajo si sintieran que se reconocen sus logros.

La gran mayoría de los empleados afirman que el reconocimiento de su trabajo por parte de la empresa es esencial en su motivación laboral y según (ROBBINS, 2013) menciona que la motivación es como “el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”.

La motivación laboral dentro de una empresa debe ser lo esencial porque es donde se demuestra el grado de satisfacción laboral que presentan cada trabajador, lo cual según (ROBBINS, 2013) menciona que la satisfacción laboral es el resultado de distintas actitudes que tienen los colaboradores en relación con el salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso entre otros, también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno. Cabe mencionar que la satisfacción laboral, al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están satisfechos, las probabilidades de abandono y ausentismo serán menores

Para poder realizar la distribución de trabajo hay que identificar cada tarea o proceso de trabajo y, en particular, aquellos para los que sería posible plantear una asignación de tareas distinta. Se dibuja, entonces, un diagrama de flujo para cada tarea para mostrar la disgregación de la misma entre usuarios y sistemas y subsistemas, así como las interacciones entre los mismos. Resulta recomendable generar al menos dos opciones para el reparto y comentar las implicaciones de la satisfacción en el trabajo y la eficiencia en el mismo para cada una de las opciones. Así también se estimulará la discusión entre el equipo de diseño y los usuarios.

Algunos de los problemas que afectan a la empresa son: Poca competitividad, nivel bajo de eficiencia, inadecuado desempeño laboral, bajo nivel de motivación, pero su problema central o eje transversal que hace referencia este estudio de caso es la sobrecarga laboral en la Piladora “FABAZA”. La sobrecarga laboral en esta empresa se presenta, al operador de la máquina de pilado ya que, realiza diferentes actividades tales como maniobrar dicha máquina, cuando se presentan desperfectos también la arregla y la parte eléctrica de la empresa la controla.

Uno de los factores que inciden directamente en la sobrecarga laboral son los horarios de trabajo, los cuales son establecidos por la empresa. Los horarios de la empresa “FABAZA” son irregulares y hay ocasiones que los trabajadores de empresa empiezan sus funciones desde las 05:00 am hasta 22:00 pm, lo cual influye que en las horas extras que hacen actividades los trabajadores no sea pagadas adecuadamente como la ley lo manifiesta.

Este tipo de esfuerzo que realizan los trabajadores en esta empresa se ha desarrollado en una sobrecarga laboral la misma que afecta directamente al estrés laboral lo cual da pie a que sus colaboradores presenten síndromes de agotamiento y desmotivación al momento de realizar las tareas, y es aquí donde muchos de los trabajadores sufren diferentes circunstancias y una de estas es el Síndrome de Burnout (también llamado "Burnout " o "síndrome del trabajador quemado") consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

El Síndrome de Burnout según (Jackson, 2013) hace referencia o se determina por un continuo agotamiento físico y mental, una falta de motivación laboral por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Este comportamiento que presentan los colaboradores de la empresa se debe al cambio de actitud, que sufren ellos por la excesiva carga laboral y a su vez conexas con malos modales hacia los demás o con un trato desagradable, y estos son los aspectos clave para poder identificar un caso de Burnout.

Las causas o factores desencadenantes del burnout según (Barrera, 2007) menciona que el burnout es un síndrome multicausal, es decir, fruto de la conjunción de diversas variables relativas a diferentes ámbitos, que determinan la aparición del síndrome. De esta forma, el síndrome no se debe a una única causa principal, sino que necesita que se den varias y que confluyan a lo largo del tiempo para desarrollarse. Si bien es cierto, que poseer ciertos factores de riesgo no significa inequívocamente que padecerás este síndrome, se ha demostrado que la confluencia de estos hace que una persona tenga un mayor número de posibilidades de sufrirlo.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, y en ocasiones suelen alcanzar un estado en que los empleados se encuentra física y mentalmente imposibilitado para desenvolverse en su area de trabajo. Cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

La sobrecarga en el lugar de trabajo implica variadas afecciones, tales como la, existen exigencias psicológicas que tienen que ver con la complejidad de las tareas que requieren de una red de ayuda y cuando ésta no se facilita, deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo. Es que cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

Cada vez más, el trabajo, con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información y es aquí otro de los problemas que surge por la sobrecarga laborar por la carencia de capacitaciones al personal en las cuales se debe impartir para dar conocimiento sobre el funcionamiento de las nuevas maquinarias que allá adquirido a empresa. El trabajo implica, a menudo, la recogida e integración rápida de una serie de informaciones con el fin de emitir, en cada momento, la respuesta más adecuada a las exigencias de la tarea.



La capacitación al personal de la empresa según (Chiavenato, 2013) menciona que es el asunto didáctico de corto plazo, aplicado de manera técnica y organizada, por medio del cual los trabajadores adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y adquieren competencias en función de objetivos definidos. Las capacitaciones profundizan las transmisiones de conocimientos concretos relativos al trabajo, para así mantener un ambiente laboral armonioso y estable para poder formar las habilidades y competencias de los trabajadores.

La capacitación del personal es una de las técnicas que una empresa debe implementar para poder lograr una mejora en sus procesos de producción. Y además el desenvolvimiento de los colaboradores se reflejará en las aptitudes de los individuos y de los equipos de trabajo, dentro de la organización. Al educar a los miembros de la empresa se esta invirtiendo en sí mismo, incrementa su capacidad de producción.

Debemos tener en cuenta que en la empresas que realizan sus operaciones de forma mecanizadas, se es necesario manejar la herramienta de capacitaciones que según la (Internacional, 2013) menciona que la capacitación al personal de la empresa no solo beneficia a los colaboradores, si no también beneficia a la empresa, ya que al tener dentro de sus propias filas a profesionales competitivos y capaces, es posible realizar planes estratégicos de ciclo con los trabajadores que ya conocen los reglamentos, políticas y objetivos de la empresa. Esto se convierte en un equipo de trabajo perennes y nobles con la compañía.

En los momentos de cambios decididos e implementación de nuevas tecnologías, es importante que los colaboradores estén en permanente desarrollo para no ser superados por la competencia, ya que la organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

La fatiga o carga mental suele darse, especialmente, en trabajos con ordenador, puestos de control de calidad, regulación de procesos automáticos, control o mando a distancia, operadores de maquinarias, esta fatiga o carga mental se desprende de la sobrecarga laboral que tienen los trabajadores de la empresa agrícola “FABAZA”, que según (Ucha, 2009) menciona que la fatiga es la contradicción más palpable y habitual que una persona manifiesta como consecuencia de diferentes situaciones las mismas pueden ser: alto esfuerzo físico, cansancio emocional, agotamiento y falta de sueño.

Un estrés laboral según (Estreslaboral.info , s.f.) refiere que el estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas

formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo y conocer técnicas eficaces para su manejo. También puede ser útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música antiestrés u otros audios relajantes, como una buena meditación guiada.

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por factores como una excesiva carga de trabajo, un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o unas relaciones sociales insatisfactorias e incluso tóxicas (vea acoso laboral) en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de estos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además, a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso o de modo

prolongado, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el corto, medio o largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad.

De acuerdo con la entrevista realizada al operario de la máquina de la empresa, se comprobó que las horas donde realiza sus actividades, son irregulares ósea este trabajador permanece dentro de la empresa un aproximado de 10 a 15 horas al día y realiza un sinnúmero de operaciones cuando comienza a funcionar la maquia de la empresa, esto hace que el colaborador de la empresa se encuentre en una situación de estrés laboral.

## Conclusiones

El resultado de la investigación permite llegar a la conclusión, de que una inadecuada distribución o asignación de tareas es perjudicial para el bienestar de los trabajadores de la Piladora FABAZA, ya que esto da pie a una sobrecarga laboral en el talento humano de la misma, lo cual ocasiona un clima laboral no estable y a su vez los trabajadores no muestran un alto grado de compromiso con la empresa.

Los hallazgos de esta investigación muestran que en relación con la sobrecarga laboral hace incidencia en la salud de los trabajadores de la empresa los mismo que muestras los síntomas del trabajar quemado, lo cuales son agotamiento, cansancio y estrés los mismo que genera un clima laboral inadecuado y podemos verificar que la influencia de la asignación de tareas recae en el desempeño de los trabajadores.

Se concluye también que la gestión administrativa en cuanto a la asignación de tareas al personal de la empresa se desarrolla de manera improcedente, por lo cual los trabajadores manifestaron que no se encuentran con un nivel de motivación alta, ya que esto ayudaría a un mejor desempeño al momento de realizar las tareas proporcionadas.

## Bibliografía

Barrera, H. &. (2007).

Chiavenato. (04 de Junio de 2013). *Formacion del Personal* . Obtenido de

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

Cortés, A. F. (Febrero de 2006). *SIDAR*. Obtenido de

<https://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/nuevos/TaskAlloc.htm>

*Estreslaboral.info* . (s.f.). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/>

Internacional, S. (15 de Marzo de 2013). *Seminarium* . Obtenido de

<http://www.seminarium.com/capacitacion-laboral-beneficio-para-la-empresa-trabajadores/>

Jackson, C. M. (2013). *Psicología y Mente*. Obtenido de

<https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>

Merino., J. P. (2016). *Definicion. De*. Obtenido de <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>

ROBBINS, S. P. (2013). *Administracion* . Mexico : Pearson Educación de México, S.A. de C.V. .

Rosero, C. (Abril de 2012). *Academico* . Obtenido de

[http://www.academia.edu/6948825/Modelo\\_de\\_Gestion\\_Administrativa](http://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa)

Trabajo, M. d. (mayo de 2012). *Ministerio de Relaciones Laborales* . Obtenido de

[https://www.google.com/search?biw=1252&bih=600&ei=iB1GXNG5Na2L5wKYr76wDg&q=beneficios+de+ley+de+un+trabajador&oq=beneficios+de+ley+&gs\\_l=psy-ab.1.1.0l10.2435.13947..16444...0.0..0.206.2298.0j17j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131j0i20i263.rnIT0zJ](https://www.google.com/search?biw=1252&bih=600&ei=iB1GXNG5Na2L5wKYr76wDg&q=beneficios+de+ley+de+un+trabajador&oq=beneficios+de+ley+&gs_l=psy-ab.1.1.0l10.2435.13947..16444...0.0..0.206.2298.0j17j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131j0i20i263.rnIT0zJ)

Ucha, F. (27 de Abril de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/salud/fatiga.php>

## **Anexo**

### **Entrevista Dirigida al Operador de la Maquina de Pilado**

**1. ¿Cuántos días a la semana usted trabaja en esta empresa?**

Los 7 días de la semana

**2. ¿Cuántas horas al día usted trabaja en esta empresa?**

En la empresa se trabaja desde las 5 de la mañana hasta las 8 unos días y otros días desde la 7 de la mañana hasta las 10 de la noche.

En la empresa se trabaja un aproximado de 8 a 12 horas

**3. ¿Usted considera que la asignación de tareas que le suministran son considerables?**

Yo pensó que la parte administrativa de la empresa no toma decisiones muy acertadas porque no existe a mi lado un auxiliar de producción

**4. ¿Cree usted que el departamento de administración debería llevar una mejor distribución de tareas?**

Si para poder nosotros desenvolvemos mejor en nuestras tareas

**5. ¿Qué tanta responsabilidad recae sobre usted al momento que le asigna una tarea?**

Mucha porque soy la persona que opera la máquina y por lo tanto la producción de la misma depende de mí.