



Mayo 2018 - ISSN: 1696-8352

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA RECICLAJE ZÚÑIGA

Ruth Noemí Pinargote Triviño

rpinargotet@gmail.com

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Facultad de Administración: Carrera de Ingeniería Comercial

MAE. CPA. Verónica Rodríguez Basantes

vrodriguez@ulvr.edu.ec

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Facultad de Administración: Carrera de Ingeniería Comercial

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ruth Noemí Pinargote Triviño y Verónica Rodríguez Basantes (2018): "Manual de funciones para la empresa reciclaje Zúñiga", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (mayo 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/funciones-empresa-zuniga.html>

RESUMEN

El presente artículo científico se realiza con el fin de conocer la importancia que tiene para las organizaciones contar con un manual de funciones, independientemente de su tamaño o de las actividades a las cuales se dedica. La investigación realizada surge debido a la necesidad que existe en la empresa "Reciclaje Zúñiga" al momento de desempeñar las funciones cada uno de los colaboradores, debido a que muchas veces se designan tareas no acordes al cargo de cada miembro de la organización u otra persona termina realizando actividades que no les corresponden. El proyecto de investigación tuvo como objetivo profundizar en la problemática por medio del análisis de las causas más relevantes y sus efectos o consecuencias, para posteriormente realizar una propuesta que minimice el problema presente en la organización. Para realizar el trabajo investigativo se utiliza el método deductivo, aplicando técnicas como la observación y la encuesta por medio de las cuales se pudo llegar a realizar el procesamiento de la información a través del análisis de los gráficos para poder establecer conclusiones lógicas y por ende, proponer buenas alternativas de solución. Finalmente se realiza el análisis de cada puesto y se describen las funciones que cada uno debe cumplir.

Palabras claves: Manual de funciones, Reciclaje, organización.

ABSTRACT

The present scientific article is carried out in order to know the importance for organizations of having a manual of functions, regardless of their size or the activities to which they are dedicated. The research carried out arises due to the need that exists in the company "Reciclaje Zúñiga" at the time of performing the functions of each of the collaborators, because they are often designated tasks not according to the position of each member of the organization or another person ends up doing activities that not correspond. The research project aimed to deepen the problem through the analysis of the most relevant causes and their effects or consequences, to subsequently make a proposal that minimizes the problem present in the organization. In order to carry out the investigative work, the deductive method is used, applying techniques such as observation and the survey by means of which the processing of the information could be done through the analysis of the graphs in order to establish logical conclusions and therefore, propose good alternative solutions. Finally the analysis of each position is performed and the functions that each one must fulfill are described.

Keywords: Function manual, recycling, organization.

TÍTULO PRINCIPAL

"Manual de Funciones para la empresa de Reciclaje Zúñiga"

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel mundial, han mejorado sus procesos a medida que han pasado los años incorporando nuevas técnicas, herramientas, recursos con el fin de lograr la calidad total, sin embargo no todas las empresas lo han logrado cumplir por la poca eficiencia existente en sus procesos.

Para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones, no sólo se debe contar con buen capital humano, sino también darle la importancia y trato que este merece, para ello la mayor parte de las empresas cuentan con herramientas indispensables para el desempeño de las actividades de sus trabajadores, entre estos el manual de funciones, el cual sirve para organizar la estructura de la empresa y describir las actividades que debe realizar cada miembro de la organización.

Un manual de funciones permite a la gerencia contar con una herramienta sumamente útil a la hora de designar tareas a sus empleados, así como proporcionar información relevante a los colaboradores en todo momento acerca de sus funciones y responsabilidades, de la estructura organizacional y otros datos informativos que se requieren conocer en algún momento dentro de la empresa.

Para llevar a cabo un correcto desempeño de las funciones, es preciso dividir el trabajo tomando en cuenta las características de los colaboradores a la hora de realizar cada actividad, para asignar a cada uno las funciones en las que mejor se desempeña, adicionalmente se deben brindar charlas o capacitaciones constantemente al personal acerca de relaciones humanas, ahorro de tiempo, eficiencia, etc.

El presente documento se realiza con la finalidad de dar a conocer los pasos que se siguieron en el proceso de realización del trabajo de titulación “Manual de Funciones para la empresa de Reciclaje Zúñiga”, desde su formulación del problema el cual fue la interrogante que se despejaría durante el trabajo investigativo, misma que fue la siguiente pregunta: ¿Qué efecto tiene la falta de un manual de funciones en la administración de Reciclaje Zúñiga?, así mismo se dará a conocer en este artículo científico los métodos que se utilizaron, las técnicas, herramientas, los resultados obtenidos y a qué conclusiones se ha podido llegar.

Marco teórico

Para realizar el trabajo de titulación denominado “Manual de funciones para la empresa de reciclaje Zúñiga” se utilizó material bibliográfico como textos de Administración, Talento humano, planeación estratégica, entre otros, los cuales se tomaron como referencia para establecer un marco teórico lógico y coherente, a continuación los aspectos más relevantes:

El proceso administrativo sirve para direccionar la organización en todas las áreas, tomando en cuenta su productividad, competitividad, rentabilidad y gestión de calidad, mediante el apoyo de la dirección y de los colaboradores de todas las áreas de la organización. El proceso administrativo pasa por etapas las cuales son la planeación, organización, dirección y el control.

La planeación es la primera fase o primera etapa de este proceso, la cual consiste en la investigación acerca de la empresa, de los competidores, estrategias, adicionalmente en establecer metas y actividades que se van a realizar indicando los recursos que se utilizarán para obtener excelentes resultados.

La organización consiste en destinar autoridades, funciones, recursos a los miembros de la empresa para que puedan cumplir con los objetivos planteados en pro de los beneficios organizacionales. La dirección consiste en impulsar, dirigir y verificar que cada miembro de la organización esté desempeñando sus funciones correctamente. El control, es la última fase del proceso y se trata de la evaluación del desempeño de los trabajadores, así como de las

actividades realizadas, brindar retroalimentaciones y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

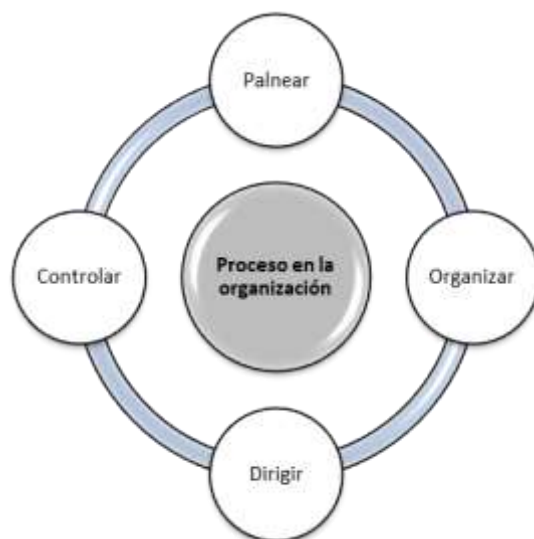


Figura 1. Proceso administrativo

Fuente: Chiavenato I, 2007

Los manuales de funciones son documentos muy útiles para la organización porque mediante estos se podrán describir las funciones generales y específicas de cada empleado de la empresa, objetivos, competencias de cada colaborador con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en el puesto de trabajo (Orozco Henao, 2008).

Para el autor Chiavenato (2007) en su libro gestión del talento humano indica que:

El diseño de los cargos es el proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Incluye el contenido del cargo, las calificaciones del ocupante y las recompensas de cada cargo para atender las necesidades de los empleados y de la organización (p. 123).

Según este autor al momento de diseñar los cargos en el manual de funciones se podrán realizar las actividades correctamente, obtener las calificaciones de las pruebas aplicadas y retroalimentar al personal en las áreas que presente falencias.

Según el autor (Álvarez, 2013) “Recoge toda la información sobre los procesos que son requeridos por cada departamento, gerencia, dirección o área de la empresa” (p.12); la principal característica es que sirve como una guía para realizar la organización del talento humano, también brinda soluciones efectivas y oportunas para los contratiempos que puedan llegar a acontecer dentro de la empresa, esto es así debido a que se establece una visión generalizada de los procesos que el empleado debe llevar a cargo en sus responsabilidades diarias.

El manual de funciones es útil para la empresa porque brinda muchos beneficios para la empresa tales como; la determinación de los campos de actuación de los empleados, tener interacciones, integración y permite que se desarrollen dentro de la empresa. Otro beneficio es que elimina los desequilibrios en las actividades que realiza cada trabajador, cuellos de botellas, etc.

Adicionalmente permite planificar los cambios o variaciones de los puestos de trabajo, cuando se necesita más personal, así mismo permite hacer planes de carrera.

Entre las ventajas que brinda el manual de funciones están:

- Ordena la eficiencia en la elaboración de las actividades de los empleados
- Son un mecanismo elemental en el control, evaluación y verificación equitativa de las prácticas institucionales
- Se utiliza como soporte para el adiestramiento de los empleados. (Delgado y Ventura , 2012).

Métodos.

Los métodos utilizados para la elaboración del trabajo, es el método deductivo como base para la investigación debido a que se elaboraron preguntas para el diseño de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Reciclaje Zúñiga, este método permitió recolectar opiniones individuales que sirvieron de aporte para conformar un criterio general.

Una vez realizadas las encuestas, estas se tabularon, posteriormente se realizó su análisis para poder analizarlas y con ello determinar las acciones que se deben tener en cuenta para realizar la elaboración del manual de funciones. Este método se utiliza para obtener resultados relevantes que permiten aplicar la lógica para establecer conclusiones.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, ya que permitió describir minuciosamente los hechos, situaciones, acciones y actividades que se presentan en una problemática que está siendo estudiada, así mismo se expresan criterios, experiencias, vivencias de los involucrados en el estudio.

Se trabajó con un tipo de investigación exploratorio y descriptivo; el primero permitió conocer el estado actual de la organización mediante la exploración e indagación, el segundo permitió estudiar la parte social del objeto de investigación, evidenciando sus aspectos peculiares y diferenciadores, mostrando el comportamiento, actitudes y situaciones de las personas que intervienen en la empresa. (Hernández, Sampieri, & Baptista, 2013).

Posteriormente se determinó el tamaño de la población y la muestra del estudio, la cual tuvo 10 personas como población que son los colaboradores de la empresa Reciclaje Zúñiga,

la totalidad de la población se tomó como muestra debido a que es una población pequeña no tuvo que realizarse aplicación de la fórmula del muestreo.

Las técnicas de investigación utilizadas fueron:

- Observación
- Encuesta

La técnica de la observación permitió conocer los datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y situaciones en el campo de estudio, perfectamente identificadas.

La encuesta permitió analizar las tablas de frecuencias de las respuestas otorgadas por los colaboradores de Reciclaje Zúñiga, para poder analizar los resultados que se obtuvieron de cada uno de ellos mediante el procesamiento de la información.

Resultados.

Luego de haber aplicado las encuestas a los colaboradores de la empresa “Reciclaje Zúñiga” se obtuvieron resultados relevantes los cuales sirvieron como base para el establecimiento de alternativas de solución y conclusiones del trabajo investigativo, a continuación se muestra la figura con las preguntas, porcentajes y respuestas:

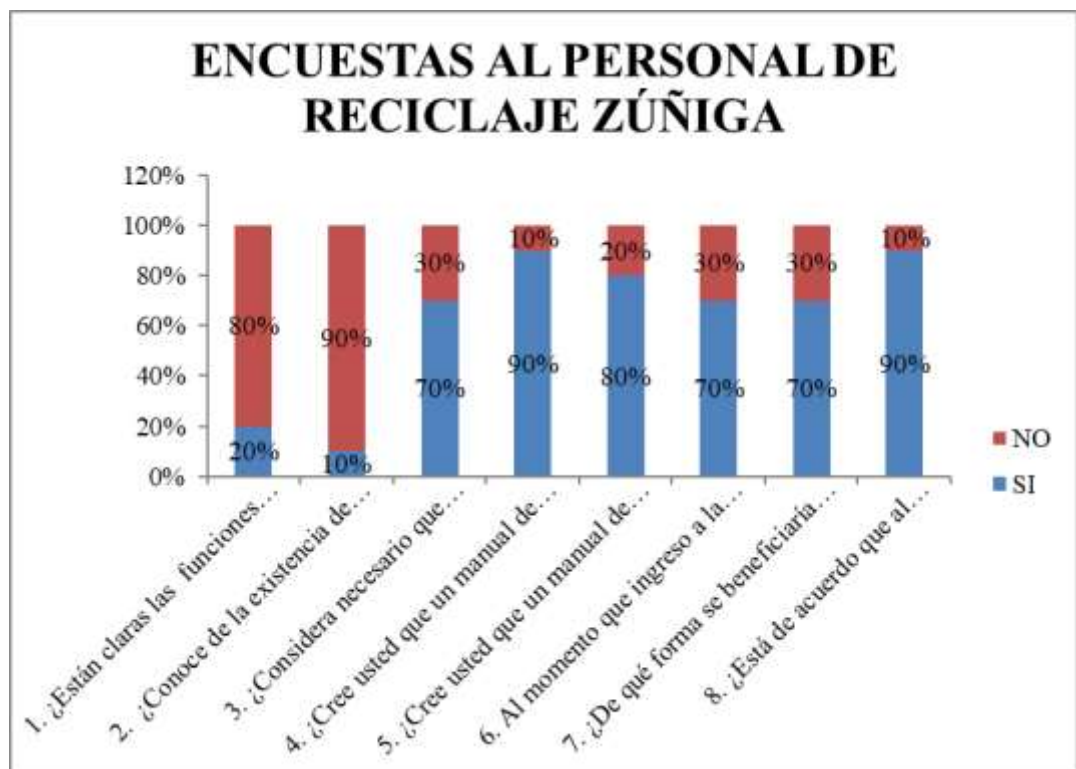


Figura 2. Preguntas de la encuesta

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Reciclaje Zúñiga

La encuesta fue dirigida al personal que labora en la empresa, estuvo conformada por 8 preguntas con opción de SI y No, con el fin de obtener resultados relevantes por parte de los involucrados en el estudio.

Discusión.

Los colaboradores respondieron favorablemente a pregunta ¿Están claras las funciones de los empleados en reciclaje Zúñiga?, siendo un 80% sí y el 20% con el No. Esto significa que casi la totalidad de los trabajadores de la empresa coinciden en que las funciones que ellos realizan están claras.

En la pregunta acerca de si conoce la existencia de un manual de funciones en Reciclaje Zúñiga, el 90% respondió que no conoce sobre la existencia de una manual de funciones los cual es preocupante para la organización. La tercera pregunta, en cuanto a si considera necesario contar con un manual de funciones para la empresa, el 70% respondió que sí.

El 90% del personal si consideró que un manual de funciones ayuda al desarrollo y crecimiento de la organización, en cuanto a si considera que un manual de funciones brinda equidad, control y responsabilidad de los empleados, el 80% indicó que sí porque están conscientes que al existir un manual de funciones brindara beneficios a ellos, de esta forma se podrá implementar cambios en la administración.

En cuanto a la interrogante ¿al momento que ingreso a la empresa, le explicaron las instrucciones específicas acerca del cargo que iba a ejercer?, el 70% indicaron que sí y el 30% que no, lo cual muestra que a la mayor parte del personal le dieron el detalle de las instrucciones específicas acerca del cargo que iba a ejercer.

En cuanto a la interrogante cómo se beneficiaría la empresa Reciclaje Zúñiga al existir un manual de funciones la mayoría indicaron que mejorando la planificación y teniendo un buen control. Por otra parte, el 90% indicaron estar de acuerdo que al personal se lo capacite y evalúe de forma constante ya la una sociedad cambiante donde la tecnología y nuevos procesos avanzan día a día, así lo requiere.

Conclusiones

Luego de haber realizado el presente artículo científico, se ha podido establecer las siguientes conclusiones:

- En la empresa Reciclaje Zúñiga, se desconoce sobre la existencia de un manual de funciones debido a que se encuentra obsoleto y los cargos no están bien definidos, es por esto que se tuvo como propuesta el diseño de un manual de funciones de acuerdo al organigrama actual de la empresa.
- La mayoría de los colaboradores cumplen sus funciones a cabalidad, sin embargo se presentan problemas por duplicidad de las actividades, lo cual genera incomodidad y malestar en el personal.
- Los colaboradores desconocen los niveles jerárquicos de la empresa, por ello cuando existen quejas o reclamos lo hacen sin seguir el orden correspondiente.
- El personal considera conveniente que se implemente y se cumplan todos los lineamientos de un manual de funciones en la empresa, ya que esto sería muy beneficioso para la empresa, así mismo las capacitaciones y retroalimentaciones.

Referencias.

- Álvarez, J. (2013). *Diseño de manuales administrativos*. Cali : UAO.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración recursos humanos, 3ra. Edición*. Madrid: MacGraw Hill.
- Delgado y Ventura . (2012). *Los manuales administrativos y su importancia en la organización*. Madrid: ISIS Ediciones.
- Hernández, Sampieri, & Baptista. (2013). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Orozco Henao, A. (Diciembre de 2008). <http://repositorio.utp.edu.co/>. Recuperado el 25 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/906/658306O74.pdf;jsessionid=794BA07022436EA0C1356E68E5D20874?sequence=1>
- Zapata, O. (2014). *Planeación estratégica, 4ta. Edición*. Paraguay: Loncis ediciones.

Apéndices.

Resultados de las encuestas

ACTIVIDADES	SI	NO
1. ¿Están claras las funciones de los empleados en reciclaje Zúñiga?	2	8
	20%	80%
2. ¿Conoce de la existencia de un manual de funciones en RECICLAJE ZUÑIGA?	1	9
	10%	90%
3. ¿Considera necesario que exista un manual de funciones?	7	3
	70%	39%
4. ¿Cree usted que un manual de funciones ayuda al desarrollo y crecimiento?	9	1
	90%	10%
5. ¿Cree usted que un manual de funciones brinda equidad, control y responsabilidad de los empleados?	8	2
	80%	20%
6. Al momento que ingreso a la empresa, le explicaron las instrucciones específicas acerca del cargo que iba a ejercer?	7	3
	70%	30%
7. ¿Se beneficiaría la empresa Reciclaje Zúñiga al existir un manual de funciones?	7	3
	70%	30%
8. ¿Está de acuerdo que al personal se lo capacite y evalúe?	9	1
	90%	10%

Fuente: Encuesta