

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Tesis previa a la obtención del título de: INGENIERO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL DE EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCIÓN Y
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN EL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

AUTORAS:

**CECIBEL KATHERINE RIVILLA RUIZ
JESSICA ELIZABETH TAYUPANDA TIXE**

DIRECTOR:

CARLOS SALAZAR

Quito, enero del 2014

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE GRADO

Nosotras Cecibel Rivilla y Jessica Tayupanda autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de grado y su reproducción sin fines de lucro.

Además declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, diciembre del 2013

Cecibel Katherine Rivilla Ruiz
C.I. 1722123674

Jessica Elizabeth Tayupanda Tixe
C.I. 1600532822

DEDICATORIA

Al culminar una etapa más de nuestra vida universitaria, dedicamos con mucho amor a nuestros padres todo el esfuerzo reflejado en esta tesis, por su afán, sacrificio y confianza que depositaron en nosotros, ya que sin su apoyo constante no habiésemos alcanzado nuestra meta.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Politécnica Salesiana y al Dr. Carlos Salazar quien nos asesoró y por sus conocimientos impartidos para la culminación de una etapa más de vida.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	11
DEFINICIÓN Y DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	11
1.1. Productividad Laboral	11
1.1.1. Definición.....	11
1.1.2. Importancia	13
1.1.3. Objetivos	14
1.1.4 Características	15
1.2 Factores que influyen en la Productividad	17
1.2.1 Factores Técnico-Materiales	17
1.2.2 Factores Económico-Sociales	18
1.2.3 Internos.....	22
1.2.4 Externos.....	25
1.3 La productividad laboral en las empresas de producción y comercialización de consumo masivo	30
1.4 Desarrollo del Talento Humano	36
1.5 Mejoramiento de la eficiencia del Personal	42
1.6 Indicadores de Productividad	48
1.6.1 Productividad	48
1.6.2 Producción	54
1.6.3 Comercialización.....	55
1.7 Auditoria de Indicadores de Productividad	56
CAPÍTULO II	61
LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	61
2.1 La productividad laboral en el Ecuador	61
2.2 Influencia de la actividad industrial en el crecimiento del Distrito Metropolitano de Quito	66
2.3 Desarrollo económico y social del Distrito Metropolitano de Quito	73

2.3.1	Desarrollo económico y social en el sector industrial del Distrito Metropolitano de Quito.....	74
2.4	Apoyo de Autoridades y Organizaciones a las Industrias.....	82
CAPÍTULO III.....		90
LA PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN		90
3.1.	Consulta y recopilación documental	90
3.2.	Hipótesis.....	94
3.3.	Variables.....	94
3.4.	Población y Muestra.....	95
3.4.1.	Población.....	95
3.4.2.	Muestra.....	97
3.5.	Aplicación de los instrumentos metodológico	101
3.5.1.	Tipo de Investigación.....	101
3.5.2.	Métodos de Investigación	102
3.5.3.	Técnicas de Investigación	103
3.6.	Desarrollo de la investigación de campo.....	105
3.7.	Obtención de información primaria y secundaria	106
3.8.	Aplicación de estudios descriptivos	108
CAPÍTULO IV		110
SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		110
4.1.	Recopilación de información.....	110
4.2.	Procesamiento de la información	111
4.2.1.	Concepto	111
4.2.2.	Importancia	111
4.3.	Presentación de Resultados	112
4.3.1.	Concepto	112
4.3.2.	Importancia	112
4.4.	Representaciones Gráficas.....	113
4.4.1.	Área de Producción	114
4.4.2.	Área de Comercialización	165

4.4.3. Área de Administración	193
4.5. Informe	209
4.6. Comprobación de la Hipótesis	230
CONCLUSIONES.....	232
RECOMENDACIONES.....	234
LISTA DE REFERENCIA.....	237

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla porcentual producción N° 1. Ropa de trabajo apropiada	114
Tabla porcentual producción N° 2. Aspectos que influyen en el desempeño laboral...	116
Tabla porcentual producción N° 3. Disponibilidad de materiales	118
Tabla porcentual producción N° 4.1. Iluminación	120
Tabla porcentual producción N° 4.2. Ventilación.....	121
Tabla porcentual producción N° 4.3. Ruido	122
Tabla porcentual producción N° 4.4. Higiene.....	123
Tabla porcentual producción N° 4.5. Seguridad Industrial.....	124
Tabla porcentual producción N° 5. Tiempo de traslado	126
Tabla porcentual producción N° 6. Utilización de maquinaria apropiada	128
Tabla porcentual producción N° 7. La maquinaria debe ser mejorada.....	130
Tabla porcentual producción N° 8. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes	132
Tabla porcentual producción N° 9. Frecuencia de capacitaciones.....	134
Tabla porcentual producción N° 10. Tipos de motivación recreacional.....	136
Tabla porcentual producción N° 11. Tipos de protección de seguridad industrial .	138
Tabla porcentual producción N° 12. Tipos de incentivos.....	140
Tabla porcentual producción N° 13. Importancia del trabajo en equipo	142
Tabla porcentual producción N° 14. Tipos de beneficios adicionales	144
Tabla porcentual producción N° 15. Retribución de parte de los trabajadores.....	146
Tabla porcentual producción N° 16. Jornada laboral suficiente para tareas asignadas	148
Tabla porcentual producción N° 17. Satisfacción del desempeño laboral.....	150
Tabla porcentual producción N° 18.1. Satisfacción de la utilización de maquinaria	152
Tabla porcentual producción N° 18.2. Satisfacción de la utilización de herramientas.	153
Tabla porcentual producción N° 18.3. Satisfacción de la seguridad industrial	154
Tabla porcentual producción N° 18.4. Satisfacción de sueldos y salarios.....	155
Tabla porcentual producción N° 18.5. Satisfacción de tecnología	156

Tabla porcentual producción N° 18.6. Relación con sus jefes.....	157
Tabla porcentual producción N° 18.7. Relación con sus compañeros de trabajo	158
Tabla porcentual producción N° 19. Satisfacción de sus supervisores.....	159
Tabla porcentual producción N° 20. Peticiones de los trabajadores hacia la empresa ..	161
Tabla porcentual comercialización N°1. Aspectos que influyen en el desempeño laboral.....	165
Tabla porcentual comercialización N°2. Disponibilidad de materiales.....	167
Tabla porcentual comercialización N°3. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes	169
Tabla porcentual comercialización N°4. Satisfacción en la ruta de venta.....	171
Tabla porcentual comercialización N° 5. Tipos de capacitación.....	173
Tabla porcentual comercialización N°6. Frecuencia de las capacitaciones.....	175
Tabla porcentual comercialización N° 7. Ventaja competitiva de los productos	177
Tabla porcentual comercialización N° 8. Tipos de motivaciones que recibe el empleado	179
Tabla porcentual comercialización N° 9. Beneficios adicionales que recibe el empleado	181
Tabla porcentual comercialización N°10. Recompensa por parte de los trabajadores	183
Tabla porcentual comercialización N°11. Satisfacción de desempeñar sus funciones	185
Tabla porcentual comercialización N°12. Satisfacción de los jefes	187
Tabla porcentual comercialización N° 13. Petición de los trabajadores al empleador	189
Tabla porcentual administración N°1. Satisfacción del trabajador de sus empleados.	193
Tabla porcentual administración N°2. Rendimiento trabajadores posterior a un aumento de sueldos	195
Tabla porcentual administración N°3. Aspectos inexistentes en la empresa.....	197
Tabla porcentual administración N°4. Afectación negativa de factores al desempeño laboral.....	200

Tabla porcentual administración N°5. Sistema de recepción de solicitudes.....	202
Tabla porcentual administración N° 6. Suficiente capacitación	204
Tabla porcentual administración N°7. Factores externos que afectan negativamente al desempeño laboral.....	206

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Resumen de Factores N° 01. Resultado Integral de la Encuesta.....	164
Cuadro Resumen de Factores N° 02. Resultado Integral de la Encuesta.....	192
Cuadro Resumen de Factores N° 03. Resultado Integral de la Encuesta.....	208
Cuadro Integral Producción N° 01. Resultado Integral de la Encuesta	224
Cuadro Integral Comercialización N° 02. Resultado Integral de la Encuesta	227
Cuadro Integral Administración N° 03. Resultado Integral de la Encuesta.....	229

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Producción N° 1. Ropa de trabajo apropiada	114
Figura Producción N° 2. Aspectos que influyen en el desempeño laboral	116
Figura Producción N° 3. Disponibilidad de materiales.....	118
Figura Producción N° 4.1. Iluminación	120
Figura Producción N° 4.2. Ventilación	121
Figura Producción N° 4.3. Ruido	122
Figura Producción N° 4.4. Higiene	123
Figura Producción N° 4.5. Seguridad industrial	124
Figura Producción N° 5. Tiempo de traslado.....	126
Figura Producción N° 6. Utilización de maquinaria apropiada	128
Figura Producción N° 7. La maquinaria debe ser mejorada	130
Figura Producción N° 8. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes.....	132
Figura Producción N° 9. Frecuencia de capacitaciones	134
Figura Producción N° 10. Tipos de motivación recreacional	136
Figura Producción N° 11. Tipos de protección de seguridad industrial	138
Figura Producción N° 12. Tipos de incentivos	140
Figura Producción N° 13. Importancia del trabajo en equipo.....	142
Figura Producción N° 14. Tipos de beneficios adicionales	144
Figura Producción N° 15. Retribución de parte de los trabajadores	146
Figura Producción N° 16. Jornada laboral suficiente para tareas asignadas.....	148
Figura Producción N° 17. Satisfacción del desempeño laboral	150
Figura Producción N° 18.1. Satisfacción de la utilización de maquinaria.....	152
Figura Producción N° 18.2. Satisfacción de la utilización de herramientas	153
Figura Producción N° 18.3. Satisfacción de la seguridad industrial.....	154
Figura Producción N° 18.4. Satisfacción de sueldos y salarios	155
Figura Producción N° 18.5. Satisfacción de tecnología.....	156
Figura Producción N° 18.6. Relación con sus jefes	157
Figura Producción N° 18.7. Relación con sus compañeros de trabajo	158
Figura Producción N° 19. Satisfacción de sus supervisores	159
Figura Producción N° 20. Petición de los trabajadores hacia la empresa.....	162

Figura Comercialización N° 1. Aspectos que influyen en el desempeño laboral	165
Figura Comercialización N° 2. Disponibilidad de materiales.....	167
Figura Comercialización N° 3. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes.....	169
Figura Comercialización N° 4. Satisfacción en la ruta de ventas	171
Figura Comercialización N° 5. Tipos de capacitaciones	173
Figura Comercialización N° 6. Frecuencia de las capacitaciones	175
Figura Comercialización N° 7. Ventaja competitiva de los productos	177
Figura Comercialización N° 8. Tipos de motivaciones que recibe el empleado	179
Figura Comercialización N° 9. Beneficios adicionales que recibe el empleado.....	181
Figura Comercialización N° 10. Recompensa de parte de los trabajadores	183
Figura Comercialización N° 11. Satisfacción de desempeñar sus funciones	185
Figura Comercialización N° 12. Satisfacción de los jefes	187
Figura Comercialización N° 13. Peticiones de los trabajadores al empleador	189
Figura Administración N° 1. Satisfacción del trabajo de sus empleados	193
Figura Administración N° 2. Rendimiento de sus trabajadores posterior a un aumento de sueldos	195
Figura Administración N° 3. Aspectos inexistentes en las empresas	197
Figura Administración N° 4. Afectación negativa de factores al desempeño laboral	200
Figura Administración N° 5. Sistema de recepción de solicitudes	202
Figura Administración N° 6. Suficiente capacitación.....	204
Figura Administración N° 7. Factores externos que afectan negativamente al desempeño laboral.....	206

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	244
Ficha de observación N° 1.....	244
Ficha de observación N° 2.....	244
Ficha de observación N° 3.....	245
Ficha de observación N° 4.....	245
Ficha de observación N° 5.....	246
Ficha de observación N° 6.....	246
Anexo 2	247
Fotografía: incentivos de la empresa induash cia ltda.....	247
fotografía: incentivos de la empresa induash cia ltda.....	247
Anexo 3	248
Fotografía: aplicación de encuestas en el área administrativa de la empresa repart s.a.	249
Anexo 4	249
Anexo 5	250
Fotografía: aplicación de encuestas en el área de producción empresa sucesores de jacob y paredes s.a.....	250
Anexo 6	252
Fotografía: aplicación de encuestas en el área de producción de la empresa extractos andinos s.a.....	252
Anexo 7	253
Fotografía: aplicación de encuestas en el área de producción de la empresa elaboradora de cárnicos y embutidos elacep	253

Anexo 8	254
Formato del cuestionario aplicado al área de administración.-	254
formato del cuestionario aplicado al área de ventas.-.....	256
formato del cuestionario aplicado al área de producción.-.....	259
Anexo 9	262
Carta de auspicio por parte de la universidad politécnica salesiana.....	262

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca conocer y analizar los factores que inciden en la productividad laboral del sector industrial, para ello se ha enfocado en las empresas productoras y comercializadoras de productos alimenticios de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito, se tomó en cuenta las entidades más rentables y consideradas mejor lugar para trabajar.

Se profundizará en temáticas como: definición y desarrollo de la productividad laboral en donde se planteó que es un sistema inteligente que permite a las empresas utilizar la variedad de recursos existentes a niveles óptimos de eficiencia y calidad, por otro lado se obtuvo información del desarrollo, crecimiento y cuál es la condición actual de la actividad industrial en el Distrito Metropolitano de Quito, adicionando el apoyo que las autoridades brindan a este sector.

Para iniciar la etapa de la investigación se utilizó las técnicas aplicables al caso, y de acuerdo con una planificación eficiente, se desarrolló la sistematización de la información y la correspondiente presentación de resultados.

Finalmente, se determinó que para poder evaluar la productividad laboral no solo se requiere de un análisis direccionado a los trabajadores, sino también a la parte administrativa y jefes de área, ya que estos dos frentes deben tener una buena comunicación para satisfacer las necesidades de ambas partes, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales, conjuntamente con la satisfacción de sus trabajadores que está reflejada en aspectos como: maquinaria, capacitaciones, instalaciones, seguridad industrial, técnicas de motivación, incentivos, y demás beneficios adicionales.

ABSTRACT

The present investigation study seeks to recognize and analyses the factors that influence the labor productivity of the industrial sector, for this reason we have focused on the companies (businesses) producing and trading in mass production of nutritional products in the Quito Metropolitan District, we took into account the entities most income-producing and considered the best places to work.

We will go deep into thematics like: definition and development of the labor productivity where we outlined that it is an intelligent system that permits the enterprises (businesses) to use the variety of existing resources to optimum levels of efficiency and quality, on the other hand they obtain information of development, growth and what is the present (current) condition of the industrial activity in the Quito Metropolitan District, adding (extending) the help that the authorities offer to this sector.

To initiate the stage on the investigation we use of the investigation we use the applicable techniques of the case, and in agreement with efficient planning, we development the systemization of the corresponding presentation of results.

Finally, we determined that to be able to evaluate the labor productivity we not only required an analysis directed to (at) the workers, but also to (at) the administrative part (side) and area heads, because those two fronts should have a good communication to satisfy the necessities of both parties, with the aim of fulfilling the companies objectives, along with the satisfaction of the workers that is reflected in aspects such as: machinery, training, installations, industrial safety, motivational techniques, incentives, and other additional benefits.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis será de utilidad para obtener resultados sobre aquellos factores que inciden en la productividad laboral de un grupo de estudio previamente seleccionado, para ello se ha escogido entre los distintos sectores industriales, el área de la manufactura perteneciente a la producción y distribución de insumos alimenticios de consumo masivo, con la finalidad analizar las factores que influyen en la productividad laboral, los cuales pueden aumentar o disminuir el desenvolvimiento eficiente dentro de la empresa. Contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de una estructura productiva más integrada de las empresas a objeto de investigación.

El problema que existe en la actual investigación radica en identificar cuáles son los factores primordiales que intervienen en la productividad laboral, basada en una teoría específica, y la realidad de las empresas tomadas como muestra versus las teorías que se obtienen como base de investigación, para determinar cuáles son los aspectos importantes que afectan a la satisfacción del personal, y como este puede intervenir al desarrollo de la empresa tanto en el aspecto social como económico.

En todo momento y lugar existen entidades cuyo problema es el manejo del personal, muchos directivos se preguntan ¿Cómo se puede mejorar la productividad laboral de mi empresa? Y esto se da a través de un estudio de los puntos débiles que tiene la entidad, aplicando las correspondientes medidas correctivas lo cual brindará mayor oportunidad de crecimiento tanto de la empresa como de sus trabajadores.

A inicios de la industria, los directivos han sido los responsables de la generación de herramientas, implementos, y todo lo necesario para concebir un buen desempeño de funciones por parte de sus trabajadores, por tal razón al ser los principales proveedores de incentivos hacia los empleados en las diferentes áreas o departamentos de la empresa, se convierten en responsables de mantener, modificar o mejorar la productividad laboral de su empresa, lo desalentador es que, si no se da un

cambio de políticas, es probable que persistan las debilidades existentes y no se perfeccione la productividad laboral de la empresa que carece de ello.

La satisfacción laboral influye positiva o negativamente en la productividad de la empresa, así como en el cumplimiento de sus metas, objetivos y beneficios futuros, también influye en el lapso de permanencia por parte de los empleados en la empresa, ya que un empleado motivado es muy rentable para la entidad, porque cumple sus funciones de manera eficaz y eficiente. Debido a varios criterios respecto a la productividad laboral y sus consecuencias se ha planteado la siguiente interrogante: ¿La satisfacción laboral influye de manera directa en la productividad de la empresa?; cuando un empleado se siente satisfecho con sus condiciones de trabajo, hace lo que le gusta y está orgulloso de trabajar en dicha entidad, lo que origina que las posibilidades de que abandone la empresa sean mínimas, al mismo tiempo labore de manera responsable y comprometida representando una rentabilidad para la compañía.

Para iniciar el proceso de investigación, se ha tomado en cuenta la técnica aplicable siendo esta, la encuesta, que a través de la entrevista y cuestionarios se conseguirá obtener información oportuna y veraz, para ello se incurre en el diseño de un conjunto de preguntas, direccionadas a las áreas de: producción, comercialización y administración de un cierto número de empresas seleccionadas como muestras de un todo. Así mismo, se ejecutará entrevistas con los directivos y jefes de cada una de las áreas antes mencionadas, con el objetivo de conocer los dos frentes indispensables en toda empresa, esto se lo realizará con la finalidad de medir la satisfacción de ambas partes y conseguir datos e información que contribuyan de manera plena y consistente al trabajo de investigación.

Finalmente, al obtener los resultados de los aspectos relacionados con el problema de investigación, y conocer los factores que inciden en la productividad laboral, se profundizará en aquellos factores de importancia relevante que pueden influir de manera negativa al cumplimiento de los objetivos empresariales y al desarrollo del trabajo eficiente.

JUSTIFICACIÓN

Relevancia

El presente documento se realiza primordialmente porque es un requerimiento que presenta el plan de estudios de la Ingeniería de Contabilidad y Auditoría, de igual manera es necesario realizarlo para tener una práctica y visión más amplia del funcionamiento de las empresas dentro del Distrito Metropolitano de Quito, y poder identificar los factores que indiquen en la productividad laboral, para contribuir a la administración de las organizaciones a mejorar su productividad sin el incremento de costos, a tomar decisiones más acertadas y a lograr el cumplimiento de sus objetivos.

La consideración del componente humano como uno de los factores determinantes de la competitividad de las empresas ha conducido a la incorporación de dicho recurso al proceso de análisis estratégico. (Simon L.Donan, 2007)

La productividad laboral se ha convertido en la base del desarrollo para cualquier negocio, los ejecutivos, directivos y administradores de las empresas exigen a diario un mayor nivel de productividad entre sus trabajadores, para poder lograr las metas establecidas a inicios del periodo.

Por ello es importante recordar que un recurso humano perfectamente manejado y entrenado se valoriza con el paso del tiempo, a diferencia de los recursos físicos que, en general, se desvalorizan. La experiencia y el aprendizaje son elementos básicos en el talento empresarial. (Varela, 2008)

A diario las empresas necesitan conocer cuáles son los factores que puedan contribuir o perjudicar su productividad laboral, porque esto conlleva a tomar decisiones gerenciales de mejoría continua y permanente dependiendo de las

falencias existentes dentro y fuera del control del personal, conjuntamente con sus funciones y responsabilidades encomendadas.

El objetivo del empresario es obtener un beneficio económico de la gestión realizada, por ello se buscan diferentes alternativas que permitan incrementar la productividad de tal manera que los costos aumenten en igual proporción, por esa razón se simplifican procesos en base a la automatización, en otros casos se hacen fuertes recortes de personal, lo cual es bien visto por analistas e inversionistas en otras economías como sinónimo de disminución de pasivos laborales, lo que generará mayor beneficio en el futuro.

Es importante no confundir la productividad con el exceso de trabajo, ya que en un principio pudiera asociarse positivamente pero a la larga sucede todo lo contrario. (Raymond, 2007)

Toda empresa tiene la necesidad de evaluar y medir su productividad laboral en diferentes áreas, solo se necesita tener las herramientas necesarias para su medición periódica. Ya que el flujo de valor humano está diseñado para producir empleados que estén comprometidos a involucrarse y participar totalmente. (Liker, 2008)

Contexto

El desarrollo de este tema está enfocado a las empresas productoras y comercializadoras de productos de consumo masivo, tomando como referencia el alto grado de deficiencias que existe entre la relación: empleado – desempeño – funciones, tratando así de analizar e identificar cuáles son los factores que pueden afectar a esta analogía.

Es de conocimiento general que toda empresa para salir y mantenerse a flote en el mercado actual, necesita de un imprescindible factor denominado talento humano, para muchos este es considerado el motor que mueve la compañía, porque independientemente de las actividades que realicen dentro de la entidad contribuyen notablemente al logro de los objetivos y metas planteadas.

La motivación laboral del individuo se relaciona con su satisfacción en el trabajo y las relaciones trabajo-familia. La motivación no es independiente del entorno laboral o la vida personal del empleado. (Angelo Kinicki, 2004)

Por lo tanto, para llegar a los objetivos empresariales planteados es necesario que este recurso brinde su capacidad al máximo, manteniendo siempre un alto grado ético-profesional; por tal motivo en la actualidad muchas empresas han tomado otro tipo de medidas que se involucren directamente en la productividad laboral.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar los factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos

- ✓ Analizar las características de la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de consumo masivo, con la finalidad de evaluar el desempeño laboral.
- ✓ Evaluar el desarrollo de la actividad industrial de consumo masivo, para identificar el impacto que tiene esta dentro del campo socio-económico del Distrito Metropolitano de Quito.

- ✓ Aplicar la metodología necesaria que permita recolectar información para determinar si los métodos, técnicas y demás herramientas de investigación son eficientes y de esta manera comprobar si la satisfacción laboral es un factor preponderante que afecte a la productividad de la empresa y al logro de sus objetivos.
- ✓ Interpretar y presentar los resultados de la investigación.

MARCO CONCEPTUAL

Productividad Laboral: El resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores. (Noriega, 2010)

Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. (Casanova, 2008)

Proceso de mejora continua: Es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas

de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total. (AgapeaGroup, 2008)

Producción: Es la actividad en la cual los factores de la producción se combinan y transforman en bienes y servicios. Por esta razón la producción depende no sólo de la cantidad de los factores productivos que intervienen, sino también de su calidad. (Noriega, 2010)

Factores de la producción: Son los elementos tales como el trabajo, la tierra, la maquinaria y equipo, y la capacidad empresarial, que se transforman en el proceso de producción para la generación de bienes o servicios. (Noriega, 2010)

Motivación: es todo lo que impulsa, dirige y sostiene el comportamiento humano, en gestión de Recursos Humanos. (Luis Gomez Mejia, 2008)

Comunicación: es un efecto que se da cuando se expresan ideas, consciente o inconscientemente, directa o indirectamente. Es la facultad que tienen las personas para entenderse por medio de un lenguaje, ideas, sentimientos o emociones. (Loya, 2006)

Calidad: Es la creación continua de valor para el cliente. Mide los atributos, propiedades o características que deben tener los bienes y servicios para satisfacer los requerimientos. (Noriega, 2010)

Empleador: Es el trabajador independiente que emplea personas a cambio de una remuneración económica en dinero o en especie. (INEGI, 2010)

Indicador: Expresión cuantitativa o, en su caso, cualitativa, correspondiente a un índice, medida, cociente o fórmula, que establece un parámetro del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas. (INEGI, 2010)

Innovación: Aplicación de nuevos conocimientos a procesos productivos, tanto en el ámbito tecnológico y organizativo, como en la organización de trabajo, la gestión de recursos humanos y las relaciones laborales. (INEGI, 2010)

Unidad Económica: Entidad (institución, empresa, negocio o persona) que se dedica a la producción de bienes, compra-venta de mercancías o prestación de servicios públicos y privados. (INEGI, 2010)

Crecimiento económico: Es el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía (generalmente de un país o una región) en un determinado período. (Winsconsi, 2011)

Mano de obra: Esfuerzo físico y mental que se pone al servicio de la fabricación de un bien. El concepto también se utiliza para nombrar al costo de este trabajo (es decir, el precio que se le paga al trabajador por sus recursos). (Winsconsi, 2011)

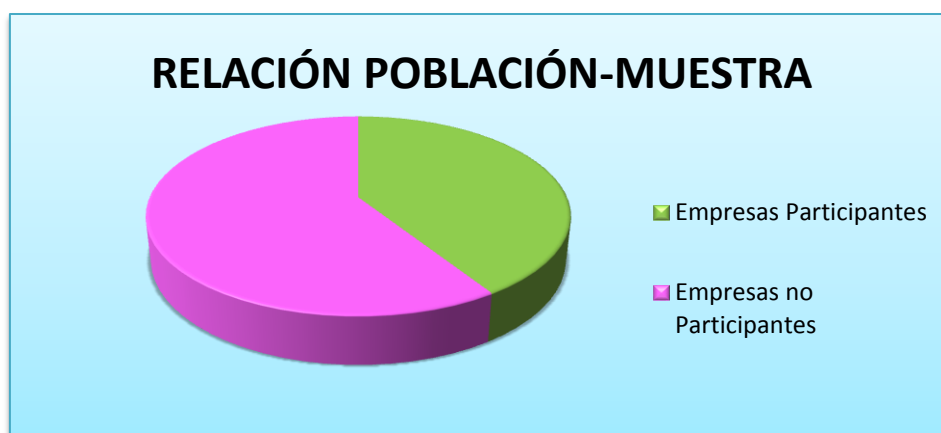
Industria Alimenticia: La Industria alimentaria es la parte de la industria encargada de la elaboración, transformación, preparación conservación y envasado de los alimentos de consumo humano. Las materias primas de esta industria se centra en los productos de origen vegetal (en donde participan los agrónomos) y animal (con colaboración de los zootecnistas). El progreso de esta industria ha tenido impacto en la alimentación cotidiana ya que cada día se encuentran nuevos productos, sabores o presentaciones. (Martinez, 2011)

POBLACIÓN ANALIZADA

Para la realización de la etapa de investigación, la muestra fue tomada de una población de 89 empresas alimenticias de consumo masivo que se encuentran ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito.

El tipo de muestreo que se utiliza en la presente investigación fue decisional, ya que la muestra será tomara dependiendo de las necesidades de los investigadores, para ellos se tomó las 26 entidades más rentables y consideradas mejor lugar para

trabajar de la base de datos de la Revista Ekos Negocios. Obteniendo apertura y participación en 18 industrias alimenticias.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Análisis de los factores que inciden en la productividad laboral a través de la medición de la satisfacción del personal de producción y comercialización de industrias alimenticias de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores han incidido en la productividad laboral de empresa dedicadas a la producción y distribución de productos alimenticios de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito?

La investigación esta direccionada hacia las empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo de primera necesidades como: aceites, fideos, leche, harina, arroz, avena, carne, vegetales y frutas en estado natural, y aguas embotellada.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Este proyecto se realizó con la investigación en dieciocho empresas pertenecientes al sector alimenticio ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2013, por estudiantes egresadas de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.



CAPÍTULO I

DEFINICIÓN Y DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

1.1. Productividad Laboral

1.1.1. Definición

La productividad laboral, hace referencia al incremento o la disminución de los rendimientos, surgido en las variaciones del trabajo, el capital, la técnica u otro factor. (Definicion.De, 2008).

La productividad en el trabajo (productividad laboral), como concepto, es la relación entre la producción de un bien o la prestación de un servicio y el personal que los realiza. Es decir, mide o refleja la “eficiencia, eficacia o la intensidad del trabajo” del personal en los procesos productivos o en la prestación de un servicio. En este punto cabe señalar que, cada vez más, la variable “bienestar en el trabajo” empieza a considerarse en algunas organizaciones. Bienestar en el trabajo implica encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. (Ponce, 2012)

Se entiende como productividad laboral al rendimiento y eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo (en escala de la sociedad, de una rama, de una empresa o de un solo trabajador) y la cantidad de bienes materiales producidos (establecida en dinero o en especie) en una unidad de tiempo. Se determina por la cantidad de tiempo invertido en elaborar la unidad de producción o por la cantidad de producción fabricada en la unidad de tiempo. El nivel de la productividad del trabajo es un índice importantísimo del carácter progresivo de un modo de producción de un régimen social dado. (Borizov)

Se define como una relación entre la producción y el personal ocupado, la que permite saber cómo está siendo utilizado el insumo trabajo en el proceso productivo. (Silva & Gallardo, 2010)

De acuerdo al autor Ahumada, define que la productividad del trabajo, es una relación entre la producción y el personal ocupado, refleja que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo. Aparte de ello, permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre países los avances de productividad. (Ahumada, 1987)

La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de la profesión. (Joustin, 2009)

La productividad es la relación existente entre el resultado final –productivo o de servicios de una entidad y los recursos que se han utilizado para lograr dichos resultados, teniendo por tanto una estrecha relación con la eficiencia y la eficacia cotidiana de la empresa y, como resultante de las mismas, con su efectividad, obteniendo mejores resultados. (García)

De acuerdo a varios autores anteriormente mencionados, se puede definir que la productividad laboral es la relación que existe entre un empleador y un conjunto de trabajadores o empelados, que mediante la realización de actividades se obtiene

resultados con eficiencia, eficacia y economía, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos por los directivos de las empresas.

Se concluye que la productividad laboral es un sistema de medición que permite evaluar el desempeño de los trabajadores dentro de la compañía en relación con las actividades encomendadas, y así busca mejorar la situación actual de la empresa, utilizando recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros.

1.1.2. Importancia

La importancia de la productividad laboral radica en ser el resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores. Es decir, es la relación entre el producto obtenido y los insumos laborales utilizados para obtener ese producto. (Productividad Laboral, 2007)

El término de productividad laboral es un concepto muy utilizado en las grandes empresas y organizaciones para contribuir a la mejora del rendimiento mediante el estudio y discusión de los factores determinantes de y de los elementos que intervienen en la misma. Para contribuir al desarrollo se encuentran los siguientes factores:

- ❖ Estudio de los ciclos y cargas de trabajo, así como su distribución.
- ❖ Conjugación productividad- calidad.
- ❖ Alternativas de los apoyos de la producción a fin de mejorar la eficiencia.
- ❖ Estudio de los materiales y obra en curso. (AgapeaGroup, 2008)

Los factores citados en el párrafo anterior, concuerdan en que sin importar el tamaño, actividad económica, razón social o sector al que pertenezca la empresa, la productividad laboral contribuye al desarrollo de la organización, como un elemento fundamental dentro del avance económico, social y financiero ya que de esta manera puede tener mayores ventajas de competitividad en el mercado.

En toda empresa la forma de distribución del trabajo es primordial, ya que puede suceder que no se llegue a la óptima producción por el acometimiento de un error, y se presente un descontento dentro del campo laboral e inclusive afecte de manera directa al logro de los objetivos de la empresa.

Por ello uno de los grandes beneficios que tiene el implementar un plan de mejora en la productividad laboral, es ingresar en el campo de competitividad mundial basándose en la calidad de los servicios o productos, sustentadas en los costos de la mano de obra, y la optimización de los recursos necesarios para la manufactura de los productos alimenticios.

La productividad implica la mejora en el proceso productivo y aumenta siempre que se cumplan las siguientes premisas:

- ❖ Una reducción de los insumos mientras las salidas se mantienen constantes.
- ❖ Un incremento en las salidas de producción, mientras los insumos permanecen constantes. (Gomez, 2008)

1.1.3. Objetivos

La productividad tiene como objetivo principal evaluar la capacidad de un procedimiento para la elaboración de los productos de una empresa sin dejar de lado el nivel de utilización y ahorro de los recursos necesarios para la producción.

La productividad laboral pretende impulsar en el crecimiento de las empresas tanto en su ámbito económico como social, evaluando el grado de desempeño de sus trabajadores en el cual se puedan utilizar todos los recursos, perfeccionando las actividades, procesos y tareas existentes, generando menores costos y gastos en el área del talento humano.

En el marco de la globalización económica los incrementos de la productividad laboral se convierten en un mecanismo para alcanzar una mayor competitividad, siempre y cuando se deriven de mejoras en los procesos productivos y en los indicadores de gestión de los trabajadores, así como de la introducción de innovaciones que fortalezcan incrementos en el valor agregado. (Garay L. J., 1996)

La productividad laboral busca la eficiencia y la eficacia en las actividades desempeñadas por los trabajadores, sin dejar de lado la calidad de los productos, ya que este es el eje fundamental de toda empresa.

Mediante la productividad laboral se pretende evaluar el nivel de eficiencia y competitividad de los trabajadores que forman parte de la empresa en relación con todos los recursos, es decir, el talento humano con la que cuenta la entidad es sometido a un sistema de medición del desempeño laboral de sus empleados, pretendiendo analizar las condiciones actuales y mejorarlas hacia el futuro.

1.1.4 Características

En la mayoría de las empresas la productividad laboral se evalúa en base a las unidades producidas en relación con las horas hombre aplicadas en su proceso de elaboración, es decir, plantear el número de unidades que realiza el trabajador en un determinado tiempo, y medirlo en base a un índice de tiempo estándar.

La productividad laboral está estrechamente relacionada con los avances tecnológicos y las innovaciones que existan dentro de la empresa y el nivel de importancia que se le dé a la misma, con la finalidad de tener mayor oportunidad de ingresar a un campo competitivo.

En la productividad laboral se requieren recursos materiales, financieros y tecnológicos, los mismos que son interrelacionados con el recurso humano de la empresa, de tal manera que los ingresos que perciban los trabajadores sean proporcionales al trabajo desempeñado.

La productividad laboral expresa la correlación entre los volúmenes de producción (VP) y los gastos de trabajo.

En el análisis de esta definición destacan tres elementos:

- ❖ Eficiencia del trabajo vivo.
- ❖ Calidad requerida.
- ❖ Niveles medios de habilidad e intensidad de trabajo existentes en la sociedad.

(Cuestas Santos, 2010)

Varios autores prescriben que los elementos que forman parte de la productividad laboral son de gran importancia dentro de las empresas, en especial las que incursionan sus actividades a los procesos de producción y distribución de productos alimenticios de consumo masivo, ya que les permite conocer con exactitud los factores que pueden incidir o no en el sistema normal de trabajo empresarial.

1.2 Factores que influyen en la Productividad

1.2.1 Factores Técnico-Materiales

“Los factores técnico–materiales.–Son aquellos que tienen que ver con el nivel de desarrollo de los objetos de trabajo y su mejor utilización. Entre los mismos encontramos:

- El Progreso Científico – Técnico
- Las Condiciones Naturales
- Otros Factores

De acuerdo a la clasificación antes mencionada, el primer grupo de factores que influyen en la productividad laboral son los técnico- materiales, los cuales se detallan a continuación:

El Progreso Científico – Técnico

Entre los principales factores relacionados con el progreso científico-técnico se encuentran la introducción de la: electrificación, mecanización, automatización, quimización, electrónica y energía nuclear. (Cuba.IEIT, 2003)

El Progreso Científico-técnico se tiene referencia con la constante innovación tecnológica de los instrumentos, materiales y maquinaria, los mismos que son elementales en el proceso de producción, e interfiere directamente con la productividad laboral, ya que si un empleado cuenta con los instrumentos de alta tecnología, el trabajo que realice va a ser mucho más eficiente y el trabajador se va a sentir a gusto desempeñando sus labores.

Las Condiciones naturales

La influencia de las condiciones naturales en la productividad del trabajo varía de acuerdo a la medida en que las fuerzas productivas se desarrollan, y estas pueden ser: climatización, luz, exposición al ruido, entorno natural del lugar del trabajo.

Otros factores

Dentro de esta categoría se ubican otro tipo de factores que se relacionan con la productividad laboral, tomando como base los medios y objetos que se utilizan en el trabajo, entre los cuales podemos mencionar: la concentración que los empleados muestren en las actividades diarias, la especialización o experiencia en el rol que desempeñan, la reducción y reutilización de desperdicios en el ciclo del proceso productivo y el mejoramiento de la calidad en los productos y servicios.

1.2.2 Factores Económico-Sociales

Los factores económicos – sociales.- Son aquellos que tienen que se relacionan directamente con la elevación de la calificación, la motivación y el uso racional de la fuerza de trabajo como:

- La organización del trabajo.
- Calificación de los trabajadores.
- Emulación.
- Estimulación.
- Disciplina laboral y tecnológica.
- Condiciones del trabajo y los riesgos de accidentes.” (Cuba.IEIT, 2003)

Los factores económicos – sociales hacen referencia directa al aumento de la calificación, a una motivación más consolidada y el uso racional de la fuerza de trabajo. Dentro de estos factores se encuentran:

La organización del trabajo

Mediante la clasificación, organización y estructura de los procesos, técnicas y métodos, el trabajo se puede tornar más sencillo, de tal manera se puede garantizar que las actividades que realicen los empleados sean eficientes, reduciendo la cantidad de mano de obra necesaria para fabricar un producto, permitiendo así que se pueda establecer la cantidad de trabajadores que se necesita para fabricar cierta cantidad de productos o prestar servicios, en un determinado tiempo.

La organización del trabajo, no depende únicamente del factor humano, sino también de la capacidad que tenga la parte administrativa de poner en marcha dicha técnica, con la finalidad de continuar con el trabajo deseado, la organización del trabajo busca que el empleado tenga un mayor desempeño, que se sienta más conforme con el trabajo realizado y obtenga mejores resultados tanto para él como para la empresa, y así aumentar la productividad laboral.

Calificación de los trabajadores

Para toda empresa es de vital importancia que los trabajadores cuenten con una constante y continúa preparación tanto académica como profesional, debido a que si los empleados están en constante desarrollo y avance, pueden acoplarse de mejor manera a los avances tecnológicos y asumir tareas complejas multifuncionales.

Emulación

Este es un factor indispensable dentro de la productividad laboral, ya que el deseo de la empresa por producir más o brindar mejores servicios, con el fin de conseguir los objetivos propuestos, conlleva a que los trabajadores desarrollen ideas que contribuyan a mejorar la organización, disminuir desperdicios y aumentar la calidad mediante la eficiencia, eficacia y economía.

Estimulación

En este caso la estimulación que se le pueda dar al trabajador es de vital importancia para mejorar la productividad laboral de una empresa, la estimulación puede ser expresada mediante un buen sistema de pago, bonos extras, la posibilidad de un ascenso laboral u otro tipo de incentivos en base a los resultados del trabajo, este tipo de estimulaciones son decisivas en rendimiento de la productividad laboral.

Disciplina laboral y tecnológica

La disciplina laboral se mide en base a la organización de la producción, es importante que en todo trabajo exista una disciplina laboral, que establezca cuales con los límites, obligaciones y derechos de todo trabajador, donde los trabajadores se puedan manejar mediante normas, reglamentos o estatutos, y así logren organizarse adecuadamente en el proceso de trabajo.

El aspecto tecnológico es importante dentro del campo de la productividad laboral, ya que esta asegura de cierta manera la calidad de producto, y el mejor funcionamiento de los equipos, es decir este es un factor determinante para que el proceso productivo y la prestación de servicios se lleve a cabo de forma ordenada, y logren los objetivos deseados.

Condiciones del trabajo y los riesgos de accidentes

Es de vital importancia conocer la forma de cómo se mejoran las condiciones de los puestos de trabajo, eliminando los riesgos laborales e implementando un sistema de seguridad industrial y salud ocupacional para la reducción de los accidentes dentro de la empresa y la prevención de los mismos, generando en los trabajadores una mejora en su ambiente laboral y en su seguridad, ocasionando un aumento en la capacidad de trabajo.

Para cada uno de los grupos van a existir factores de tipo económico, afectando de mayor o menor nivel a los recursos que se dispone dentro de una organización, pero existen otros factores en los cuales no se incurren en este tipo de gastos, ya que estos se centran más en la organización del trabajo y a su vez son de gran influencia en el aumento de la productividad laboral, debido a que esto depende más de los aspectos de creatividad, conocimientos e inteligencia de los encargados del recurso humano para realizar el proceso más idóneo para la ejecución de un trabajo.

Para cada uno de los grupos se relacionan factores que dependen de la cantidad de recursos de los cuales se disponen, pero existen otros que no requieren una alta inversión, siendo estos los más importantes a los que se deben prestar más atención con el fin de tener una reducción de los mismos y a su vez incrementar la productividad laboral sin tener una elevada inversión.

Para lograr el incremento de la productividad laboral con medidas organizativas, las cuales consisten en tener una mayor división del trabajo, para lograr que el trabajador se enfoque específicamente en su área laboral, y un mejoramiento en el manejo de los equipos y herramientas. Pero esto a su vez puede generar desinterés y cansancio, producto de la monotonía provocada por esta acción, lo que ocasiona una disminución en la productividad de ese trabajador.

1.2.3 Internos

La capacidad productiva del trabajo depende de una serie de factores, entre los cuales se cuentan el grado medio de destreza del obrero, el nivel de progreso de la ciencia y de sus aplicaciones, la organización social del proceso de producción, el volumen y la eficacia de los medios de producción y las condiciones naturales. (Marx, 2008)

Los factores de higiene son ajenos al trabajo, porque pueden localizarse en el entorno laboral siendo:

- ❖ Políticas de la empresa.
- ❖ Condiciones Laborales.
- ❖ Seguridad Laboral.
- ❖ Salario.
- ❖ Prestaciones.
- ❖ Relaciones con supervisores y directivos.
- ❖ Relaciones con los compañeros.
- ❖ Relaciones con los subordinados. (Luis, Balkin, & Cardy, 2008)

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en donde el trabajador forma parte fundamental dentro de la empresa se ve involucrado en otros aspectos muy importantes tales como:

- ❖ Calidad: la palabra calidad no solamente se refiere a la terminación del producto, también mantiene una relación con la calidad del proceso y conjunto de actividades que se incurrieron en la elaboración de mismo, como son: empaçado, etiquetado, sellado y distribución. Por tal razón un producto debe ser fabricado con la mejor calidad posible según sus estándares y se debe manufacturar de manera satisfactoria a la primera, o sea, sin re-procesos, en donde los sistemas de corrección de errores no sea una opción

dentro del proceso productivo, ya que esto puede afectar de manera directa a la productividad laboral de la empresa.

- ❖ Existencia de materia prima, maquinaria, energía, capital, capacidad técnica: estos elementos deben estar complementados de acuerdo al nivel de productividad de la empresa, ya que la materia prima debe ser adquirida con un estándar de calidad eficiente, la maquinaria debe estar en óptimas condiciones, se debe contar con un buen capital de trabajo y tener la presencia de un equipo técnico capacitado para resolver problemas de manera inmediata, de lo contrario al no contar con estos instrumentos de trabajo esenciales la productividad laboral se verá expuesta a un desempeño ineficiente y desencadenará el retroceso de sus objetivos empresariales.

Existen diez factores por los cuales, la productividad laboral se encuentra directamente influenciada, los cuales se detallan a continuación:

- ❖ Reuniones al final de la jornada de trabajo.- Estas suelen no ser productivas dado que se producen fuera del horario de trabajo y en momentos en que los trabajadores tienen dificultades para concentrarse.
- ❖ Comidas de trabajo extensas.-lo ideal es que no sean demasiado largas ya que no deberían ser instancias de charlas con amigos sino encuentros estrictamente laborales.
- ❖ Horarios no flexibles.-para motivar a los empleados es bueno que se les de cierta flexibilidad laboral para que puedan conciliar su vida laboral con la personal.
- ❖ Jornadas laborales mayores a las ocho horas.- no son productivas ya que lo importante es saber gestionar el tiempo y no trabajar cada vez más horas.
- ❖ Plantillas rígidas para incentivar a los empleados se debe promoverlos.- por esto, de nada sirven las plantillas de trabajadores rígidas.
- ❖ Demasiadas fiestas en la semana.- deben organizarse de tal manera de no quedar muchas de ellas juntas ya que afectan la concentración de los empleados.

- ❖ Bajas por enfermedad, estrés o depresión.-esto se produce cuando el personal está sobrecargado de trabajo.
- ❖ Organizar viajes en vez de videoconferencias.- estas últimas son más económicas por lo que pueden servir como recurso sumamente útil para sustituir los viajes.
- ❖ Ir acompañado a las reuniones.- alcanza con que una persona vaya en representación a las reuniones.
- ❖ No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas.- para asegurar el rendimiento de la compañía, es importante que el personal disponga de las TIC necesarias para cumplir su función. (España, 2012)

Para que una empresa sea productiva y pueda llegar al logro global de sus objetivos, es necesario brindar a sus empleados los medios adecuados para trabajar eficientemente y otorgarles flexibilidad para que manejen su horario laboral, sin dejar de lado los estatutos, normas y reglamentos establecidos por los directivos y socios de la organización.

Las malas condiciones de trabajo son antieconómicas, son decisivos en la preservación de la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en la productividad del trabajo, los niveles permisibles o de confort de iluminación, ruido, ventilación, temperatura y limpieza. (Cuestas Santos, 2010).

La clave para tener un buen ambiente y entorno laboral, es importante tener en cuenta los factores que pueden influir al no logro de los objetivos y metas a corto y largo plazo de la empresa, entre ellos está el equipamiento en general de la organización, evitando así distracciones como la presencia de mucho ruido, la falta de ventilación e iluminación o la ubicación geográfica de la empresa.

1.2.4 Externos

Los factores que influyen en la productividad laboral, considerados ajenos a la empresa según el autor A. Soekiman son:

- ❖ Huelgas laborales
- ❖ Retraso en la llegada de los materiales
- ❖ Dificultades financieras del dueño
- ❖ Modificación en las leyes, normas y reglamentos de regularización externa.
- ❖ Modificaciones climáticas.
- ❖ Mala administración de recursos de sus directivos.
- ❖ Uso de drogas y sustancias psicotrópicas.

Huelgas laborales

Para tener un mejor entendimiento en cuanto a las huelgas laborales, según el Diccionario de la Lengua española lo define como: “Paro voluntario en el trabajo por parte de los trabajadores con el fin de obtener ciertas mejoras laborales” (española, 2005)

Cuando los beneficios y/o seguridad laboral no cumplen con los requisitos para satisfacer las necesidades de los empleados, ellos inician el proceso de huelga y paro laboral, en donde interrumpen las actividades normales de trabajo, con el fin de obtener mejoras en sus peticiones.

Este es un factor que influye de manera directa en la producción laboral de las empresas, ya que al detener las actividades de trabajo normal y continuo, están afectando a la productividad de la entidad y por ende a sus ingresos.

Retraso en la llegada de los materiales

En varias ocasiones la proveeduría de los materiales, recursos y/o materias primas son causales de interrupción en la productividad laboral, en especial en el proceso productivo de la empresa, ya que no cuentan con los materiales necesarios para la elaboración de los productos terminados.

Esto incurre en un proceso de retraso, demora o aplazamiento de la producción y esto desencadena también, una afectación directa a la actividad de comercialización, y por ende los supervisores, jefes de áreas, directivos deben estar pendientes de la adquisición de los insumos necesarios y procurar que la producción sea constante.

Dificultades financieras del dueño

Siendo la función financiera de la organización una actividad que impacta directamente en el desarrollo empresarial es importante determinar y analizar los problemas financieros a los que se enfrentan las organizaciones así como examinar las soluciones que los empresarios implementan cuando se enfrentan a este tipo de problemáticas. (López Salazar)

Las dificultades económicas y financieras de las empresas se producen cuando existe una mala toma de decisiones que impidan la continuidad de las actividades laborales normales de la empresa, por tal razón al no existir capital de trabajo, o ingresos que puedan cubrir los gastos ocasionados por todas las áreas de la organización, se involucra este factor directamente a la productividad laboral, trayendo consigo problemas de solvencia y liquidez tanto para sus empleados como para la entidad.

Modificación en las leyes, normas y reglamentos de regularización externa

Las normas, leyes, reglamentos, estatutos, los cuales están claramente estipulados en la constitución, decretos o libros de ley, están vigentes en todos los países, pero la pregunta es: ¿Cómo puede influir, estos temas en la Productividad Laboral?, cuando existen modificaciones desfavorables para los empleados, el estado anímico de los trabajadores se ve estrictamente afectado, lo cual ocasiona falta de concentración en sus actividades y funciones dentro de la organización, disminuyendo la capacidad de laborar al ciento por ciento en el campo en que se desenvuelve.

El debate sobre la flexibilidad laboral operada a través de reformas jurídicas dentro de un país pueden afectar al sistema de relaciones de trabajo, de las diferentes empresas que labora bajo las normas y reglas de dicho país, siendo que una de las consecuencias sea el incremento del desempleo y la pérdida en la adquisición de derechos para los trabajadores.

Por otro lado, las modificaciones a las leyes que rigen la relación laboral de empleado y empleador, pueden traer actitudes favorables siendo que los cambios sean agradables a los trabajadores.

Modificaciones climáticas

El ambiente laboral se ve afectado indirectamente por las modificaciones climáticas, ya que la frecuencia con la que se presenten las lluvias puede afectar a la producción en el campo, evitando así la comercialización normal de materiales e insumos para la producción, o por otro lado las tempestades afectarían a las maquinarias, instalaciones y herramientas que el trabajador utiliza a diario para realizar sus actividades.

Estos ejemplos suelen mostrarse en ciertas ocasiones, pero no se descarta como factor que influye en la productividad laboral, incurriéndose en un obstáculo para la consecución de los objetivos.

Uso de drogas y sustancias psicotrópicas

El consumo de drogas y sustancias psicotrópicas dentro del ambiente laboral, influyen indirectamente a la productividad del trabajo ya que al no tener la capacidad completa para realizar las actividades normales, la empresa incurre en un retraso del cumplimiento de sus objetivos.

“El consumo de drogas es una de las problemáticas sociales que crece cada vez más y se distribuye por todos los ámbitos en la vida de las personas. El trabajo no podía permanecer ajeno a esta dinámica porque, son ciudadanos los que lo conforman, personas que proyectan en su entorno laboral sus preocupaciones, sus compromisos y también su consumo de drogas, este problema no queda por fuera de la empresa sino que las traspasa, impregnando con sus peculiaridades el mundo del trabajo.

El uso de drogas sea porque tiene lugar en el horario de trabajo, o sea porque realizándose fuera del mismo impacta en la empresa, trasciende el área de lo privado para intervenir en la vida cotidiana de la entidad.

Indicadores indirectos: Alteraciones en el funcionamiento y la integración laboral del trabajador que pueden sugerir abuso de drogas:

- ❖ Absentismo.
- ❖ Deterioro del rendimiento.
- ❖ Problemas de relación.

- ❖ Siniestrabilidad.
- ❖ Retrasos.
- ❖ Salidas prematuras.
- ❖ Menor calidad de ejecución.
- ❖ Prolongación de descansos.” (Manantiales, 2012)

Finalmente, de acuerdo a las opiniones de las investigadoras se plantean los factores tanto internos como externos que influyen en la productividad laboral de manera representativa, los mismos que serán sujetos de investigación.

Para llegar a cumplir los objetivos planteados es necesario que el talento humano brinde su capacidad al máximo, manteniendo siempre un alto grado ético-profesional; por tal razón en la actualidad muchas empresas presentan factores que incidan en la productividad laboral tales como:

- ❖ Sueldo o Remuneración
- ❖ Bonos, Comisiones e Incentivos económicos
- ❖ Conferencias
- ❖ Convivencias o Integraciones.
- ❖ Seguridad Industrial.
- ❖ Beneficios
- ❖ Capacitaciones Profesionales.
- ❖ Asignación de Rutas de venta.
- ❖ Estado de las instalaciones.
- ❖ Herramientas e Instrumentos de Trabajo.
- ❖ Comunicación entre directivos y compañeros de trabajo.
- ❖ Tecnología e innovación.
- ❖ Retraso en la llegada de los materiales.
- ❖ Dificultades financieras del dueño
- ❖ Modificaciones en las normas de regularización externa.
- ❖ Modificaciones climáticas

1.3 La productividad laboral en las empresas de producción y comercialización de consumo masivo

El término de productividad laboral es un concepto que es utilizado en todas las empresas y en todos las áreas, ya que este contiene varios factores determinantes de carácter tanto positivos como negativos y que puede influir directamente al logro de los objetivos de las empresas, en especial a las dedicadas a las actividades de producción y comercialización de productos de consumo masivo, y esto conlleva a realizar un estudio y análisis preponderante con la finalidad de conocer con mayor profundidad el desarrollo y mejora que se pueda presentar en cualquier campo laboral.

En la actualidad, muchas empresas que dedican sus actividades a la producción y distribución de consumo masivo se ven netamente obligadas a mejorar su productividad, por tal razón al iniciar un análisis de la productividad laboral en el área de producción, se tiene que para alcanzar la máxima eficiencia se pueden optar por los siguientes indicadores:

- ❖ Se debe producir una mayor cantidad de productos con la mínima utilización de recursos de la empresa.
- ❖ La economía debe estar presente en todas las etapas de la producción.
- ❖ Buen manejo de las maquinarias, instrumentos y materiales por parte de los trabajadores de planta.

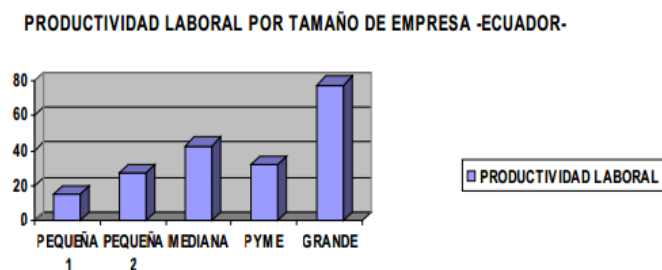
“Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad.

La productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.” (Superley)

La productividad de las empresas (medida como el número de unidades de un bien producidas por una unidad del recurso humano, capital o recurso natural) también tiene su sustento en dos fundamentos microeconómicos: uno, la madurez de las empresas para competir dentro de sus países y el otro, la calidad del entorno microeconómico de los negocios. Esa madurez consiste en el desarrollo y aplicación de estrategias empresariales más sofisticadas, que demandan, entre otras cosas, personas con mayores capacidades, mejor información, infraestructura desarrollada, mejores proveedores, instituciones de investigación más avanzadas y una mayor presión por alcanzar la competitividad. (Barragán & Gómez)

Según Michael Porter el mejoramiento competitivo es la mejor manera de medir la productividad laboral.

La productividad laboral a nivel de empresas pequeñas o mediana tiene grandes deficiencias, si lo comparamos con una empresa grande; es decir que los trabajadores que laboran en empresas de menor tamaño alcanzan la mitad de la productividad laboral que un trabajador de una empresa grande.



Fuente: INEC, Encuesta de Manufactura. (Araque Jaramillo, 2004)

Según la encuesta realizada por INEC a empresas manufactureras, se determinó la productividad laboral de las empresas grandes es mucho más eficiente que la de las empresas pequeñas.

De la misma manera se determinó que para mejorar la productividad laboral de industrias manufactureras, es necesario tomar medidas, que contribuirán a aumentar positivamente el comportamiento de la productividad en industrial manufactureras.

Se sugiere una constante capacitación a los trabajadores, y de manera especial a los encargados de manejar la maquinaria, y a aquellos que tienen contacto directo con la materia prima, el ciclo del proceso de producción y el producto terminado.

Para lograr una mejora en la eficiencia de la productividad es necesario que el trabajador se someta a una constante mejora profesional, es decir los empleados que estén involucrados directamente con la producción deben realizar seminarios y capacitaciones prácticas, de tal manera que este tipo de actividades permita a los empleados tener vivencias de casos reales y así una vez que se encuentre en su lugar de trabajo puedan ejercer lo aprendido, mejorando el proceso de producción y la calidad del producto terminado.

Es importante que la empresa tenga un control sobre la mano de obra de tal manera que, se puede medir el tiempo utilizado, en fabricar un cierto número de productos, y así evaluar la productividad laboral mediante el indicador de horas hombre.

La implementación de proyectos dirigidos a mejorar el clima organizacional de la empresa son muy importantes, ya que depende de qué condiciones este laborando el trabajador para poder obtener una buena respuesta de productividad

laboral, teniendo en cuenta que el proceso productivo y el producto terminado dependerán directamente de este.

La inversión en la infraestructura es un punto clave a la hora de medir la productividad laboral dentro de las empresas de producción, ya que el trabajador pasa la mayor parte del tiempo en este lugar y que el empleado se sienta a gusto, cómodo y seguro en su lugar de trabajo es fundamental para obtener una respuesta favorable en el momento de medir su productividad.

En las empresas de producción, es importante brindar al empleado la seguridad pertinente en su lugar de trabajo, mediante la prevención de riesgos, ya que si este se siente seguro y protegido trabajará de mejor manera, cumpliendo los objetivos.

Las acciones de mejoramiento ya mencionadas juegan un rol muy importante dentro de la productividad laboral, ya que si a los trabajadores se les da las seguridades, comodidades y herramientas apropiadas, estos se desempeñarán de mejor manera en su trabajo, logrando así una mejora en el proceso de producción.

La industrialización y la prosperidad suelen considerarse términos similares, puesto que: los países desarrollados se volvieron ricos cuando, gracias a la revolución industrial, la fuerza de trabajo que estaba concentrada en los sectores agrícolas y de manufacturas tradicionales se pasó a la manufactura industrial, que tiene una productividad laboral mucho más elevada.

Según estudios de IDC manufacturing se determinó que el éxito de una empresa de producción se basa en la productividad laboral, y en menor rango en factores externos, como una infraestructura moderna, apoyo gubernamental o inversión extranjera directa. (Industrial, 2013)

Según este estudio el 47.7% de las empresas encuestadas, el factor más importante para lograr el éxito en la rama es la productividad laboral. Frente a este panorama, se planteó que, de acuerdo a los entrevistados, pueden contribuir a potenciar la productividad en el sector manufacturero:

- ❖ Capacitación y mejora continúa de la mano de obra existente.
- ❖ Inversión en tecnología.
- ❖ Mantener las instalaciones existentes.
- ❖ Invertir en metodologías que contribuyan a lograr la excelencia operativa de la fuerza laboral.
- ❖ Lograr un control más eficaz de los costos laborales.
- ❖ Disminuir el número de quejas por riesgos de trabajo.
- ❖ Incrementar la productividad de los empleados. (PYMES, 2012)

La productividad laboral no solo se encuentra inmersa en el área de producción, sino en el área de comercialización, en donde cumple un rol importante porque la consecución del cumplimiento de sus objetivos se ve afectado por los factores que puede influir de manera directa o indirecta a la eficiencia y eficacia de las actividades.

Existen empresas que miden su productividad laboral en función del valor comercial de los productos, es decir el número de ventas netas versus los salarios pagados a los vendedores quienes son los responsables de ofrecer los productos en el mercado al cual está siendo destinado, por tal razón es importante que los productos terminados sean bien hechos y que puedan responder antes las necesidades de los consumidores o clientela en general, y que un producto puede traer consigo consecuencias benéficas o negativas en las demás líneas de productos de la empresa.

El control de rentabilidad puede revelar que una empresa está obteniendo pocos beneficios con determinados productos, zonas geográficas, mercados o canales. La falta de rentabilidad puede deberse a circunstancias no controlables por la

empresa (recesión económica, crisis, etc.), o a causas imputables a la falta de eficiencia del departamento de marketing. En ese caso, los directivos de marketing deben buscar la forma más eficiente de dirigir y manejar la fuerza de ventas, la publicidad, la promoción de ventas y la distribución. Para ello es útil la aplicación de un control de eficiencia. (Furelos, 2007)

Se mencionaron ciertos factores que pueden presentarse en cualquier etapa de desarrollo de la empresa, afectando de manera significativa a la actividad normal de la misma, por eso se debe tomar en cuenta las debilidades que mantenga la organización, con el fin de analizarlas, evaluarlas y corregirlas.

Quizá el mejor planteamiento del proceso de motivación de los vendedores sea tratarlos de la misma forma en que esperamos que ellos traten a sus clientes, y del modo con que deseáramos que nuestros superiores nos trataran a nosotros. Además de darles a entender claramente los resultados que deseamos que alcancen, debemos:

- Proporcionarles cuanta información precisen para realizar sus funciones de forma profesional. Es triste y desmotivador, por ejemplo, enterarse por un cliente de la campaña de publicidad que ha iniciado nuestra compañía en televisión.
- Mantenerles informados de los progresos realizados hacia la consecución de los objetivos. A pesar de que el vendedor debe llevar controlado este apartado, el jefe de ventas está obligado a dar una amplia información al colaborador, en las diferentes reuniones de trabajo que se mantengan.
- Alentar sobre los puntos fuertes y subestimar los efectos de los débiles. Es totalmente negativo aprovechar los momentos bajos que se producen en todo buen comercial para recriminar actuaciones negativas. La actuación más adecuada consiste en minimizar las debilidades y reforzar los logros conseguidos. (Muñiz Gonzales, 2013)

Se entiende por productividad laboral en el ámbito de comercialización a la cantidad de tiempo que se necesita para alcanzar la meta de venta establecida por la empresa, por ejemplo para vender 1000 unidades de un producto se determina un límite de tiempo, y al final de este periodo se realiza la evaluación correspondiente de los resultados, si estos se presentan de manera negativa se inicia un proceso de análisis a los factores que influyeron a su resultado, caso contrario se incentiva al vendedor mediante bonos y comisiones.

De esta manera, por una parte la empresa puede estar creciendo a nivel productivo, pero no está teniendo una mejora en términos de productividad laboral y comercialización, lo que es preocupante ya que para que una empresa entre en un mercado competitivo es necesario que sobresalga tanto en término de ventas como de productividad.

1.4 Desarrollo del Talento Humano

Toda empresa requiere de un imprescindible factor denominado talento humano, para mantener un nivel equilibrado en la economía de un país, para muchos el factor humano es considerado el motor que mueve la compañía, porque independientemente de las actividades que realicen dentro de la entidad contribuyen notablemente al logro de los objetivos y metas planteados.

El motor fundamental de toda entidad es la presencia del talento humano, el mismo que se contrata, mediante un proceso de elección definido.

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones, tener personas no significa necesariamente tener talentos, ¿cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento siempre es un tipo especial de persona, para ser talento la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. (Chiavenato, 2009)

Para mejorar la competencia de los trabajadores, existen cuatro aspectos esenciales:

- ❖ Conocimiento.- se basa en saber manejar adecuadamente la información y recursos de empresa de manera adecuada.
- ❖ Habilidad.- Comprende el saber transformar el conocimiento en resultado, es decir poner en práctica los conocimientos adquiridos en el momento de resolver problemas y encontrar las posibles soluciones.
- ❖ Juicio.- Se trata de analizar la situación en contexto, tener la capacidad de emitir un comentario coherente y concreto de las situaciones que se presente dentro del campo laboral.
- ❖ Actitud.- Se entiende a la manera de actuar frente a diferentes escenarios, asumiendo riesgos, con el objetivo de llegar a alcanzar las metas propuestas.

Los elementos estratégicos anteriormente mencionados se pueden presentar dentro del sistema de desarrollo del talento humano, lo cual puede ser esencial analizarlos para evitar la mala toma de decisiones y la preocupante ineficiencia de la productividad laboral, es decir, se trata de conocer las necesidades de los empleados para lograr su satisfacción y por ende mejorar la productividad laboral.

El desarrollo del talento humano como ventaja competitiva es un tema relevante hoy, mañana y lo será siempre porque convivimos con la crisis económica y social, transformaciones de empresa, despidos, pero todas aquellas empresas que hayan interiorizado la importancia de contar con los mejores equipos humanos y de construir el compromiso con sus profesionales gozarán de posiciones privilegiadas. (Ramirez, 2012)

Desde todos los puntos de vista, el recurso del talento humano, es imprescindible en toda empresa ya que para muchos autores este constituye uno de los elementos fundamentales en el ámbito empresarial, ya que son aquellos que se

encargan de realizar el conjunto de actividades para completar el camino de la entidad hacia el logro de sus objetivos.

El capital humano comprende las capacidades para hacer trabajo, dadas por el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores, portados por las personas que trabajan. Comprenden ciencia, economía y conciencia ética, como capacidades portadas por las personas de la organización laboral. (Cuestas Santos, 2010)

Para los directivos de las organizaciones, el desarrollo del talento humano se ve afectado en gran proporción por ciertos factores que no permite el avance a plenitud, por lo tanto las personas quienes tienen la responsabilidad de llevar a la empresa al cumplimiento de sus objetivos a corto y largo plazo, llegan a un estado de intranquilidad, preguntándose: ¿Cómo podemos mejorar la Productividad Laboral de nuestra empresa?, y la respuesta a la pregunta en cuestión es, conociendo y analizando todos aquellos elementos que se involucran directamente al trabajo diario afectando de esta manera al nivel de eficiencia.

Invertir en desarrollo supone reducir los índices de rotación, las compañías que desarrollan a sus profesionales están esforzando el compromiso con la organización. No olvidemos que el aprendizaje está considerado como uno de los principales motivadores de los profesionales y es lo que les permite crecer en la empresa de cara al futuro. Además de ello, el desarrollo supone a la empresa invertir en su competitividad. La actualización de conocimientos y la mejora de las cualidades es una necesidad. Los clientes nos lo demandan y competencia no espera. (Jericó, 2008)

La rotación laboral es un problema que persiste en diversas empresas, es decir la falta de estabilidad del talento humano se ha convertido hoy en día en un factor que afecta de manera directa a la permanencia del desarrollo de la empresa, por lo

que se debe analizar las bases que originan dicho problema, con la finalidad de corregirlos y fortalecerlos días tras días, para lograr así una productividad laboral efectiva y eficiente.

En los últimos años la tendencia de las personas hacia el éxito profesional ha permitido que las empresas entiendan la importancia de realizar inversiones en programas de reclutamiento, selección y capacitación, esta inversión sin duda a corto y mediano plazo genera beneficios ilimitados puesto que, “un colaborador altamente calificado y comprometido con su trabajo constituye el éxito de una organización”. (Hunting, 2013)

El invertir en el reclutamiento del personal no solo implica el hecho de contratar una determinada persona para un cargo en especial, el invertir en este tipo de programas, se enfoca en obtener mejor talento humano para la empresa.

El desarrollo del talento humano se basa en la eficacia, calidad y objetividad de los procesos, que se puede ver enfocado en la producción, desarrollo y crecimiento, a medida que el talento humano se desarrolle, los resultados se van a evidenciar de manera significativa ya que los empleados se sentirán a gusto y de esta manera se satisfacen tanto las necesidades del empleado como del empleador.

La satisfacción y el reconocimiento de un trabajo bien hecho hace sentir motivado a un empleado y hace ver el talento que no solo el dinero es una motivación para que una persona se sienta bien en su trabajo, sino que hay distintas formas de sentirse orgulloso y satisfecho del trabajo realizado; algunos ejemplos pueden ser:

- ❖ Por medio de la automotivación y necesidades de sentirse bien de demostrar que si se puede y obtener un logro.
- ❖ Una buena motivación laboral puede ser la mejor calidad de vida a la persona.

- ❖ El reconocimiento público o personal por medio de un superior escrito o verbal.
- ❖ Por medio de un anuncio nombrando al empleado del mes o del año. (Líderes del Talento Humano, 2010)

La participación activa del talento humano en la actualidad es de vital importancia, ya que este depende la evolución y competitividad de una empresa, y por medio de la capacitación se rompen paradigmas para el logro continuo y un aprendizaje participativo, el talento humano es una estrategia empresarial ya que la hace competitiva porque sus trabajadores están en constante aprendizaje y por medio de sus experiencias hacen que se logre los objetivos y las metas propuestas y de igual manera crece el funcionamiento de la empresa. (Barreto Garzón, 2012)

El desarrollo del talento humano, es un factor fundamental dentro de la empresa, ya que el éxito de las instituciones y las organizaciones depende de lo que hacen los trabajadores y de cómo lo hacen, por consiguiente invertir en los trabajadores puede generar grandes beneficios para la empresa, el desarrollo del talento humano comprende en potenciar el trabajo en equipo y conseguir el crecimiento de la organización.

Las organizaciones pueden lograr ventajas competitivas a través del personal si son capaces de satisfacer los siguientes criterios:

- ❖ Mejoran la eficiencia o eficacia de la organización. El valor aumenta cuando los supervisores y jefes de área encuentran medios para disminuir costos, proporcionar algo único a clientes o usuarios, o alguna combinación de estos puntos.
- ❖ Sus habilidades, conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia.
- ❖ Los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones.
- ❖ Sus talentos pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario. (Castillo Palacios, 2011)

El desarrollo del talento humano va más allá de la administración de las personas, está orientado a la gestión con las personas, ya que busca que los trabajadores participen del proceso de desarrollo continuo tanto a nivel personal como organizacional, promoviendo cambios y mejoras continuas.

La capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual, a través de un proyecto ilusionante, en Talento Organizativo, se denomina talento humano.

La Gestión del Talento define al profesional con talento como “un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados”. En otras palabras, es la materia prima que constituye el talento organizativo de una empresa. (Empresarial E. , 2002)

Los gerentes de las empresas deben actuar como personas claves en el uso y aplicación de métodos y técnicas, para mejorar la productividad y el desempeño laboral, ya que en muchos de los casos los empleados se sienten insatisfechos en sus trabajos, y esto afecta de manera directa en la productividad laboral, y como consecuencia infaltable en el crecimiento de la organización.

Si bien es cierto la infraestructura, maquinaria, herramientas y demás instrumentos de producción son recursos necesarios para la organización, sin embargo el talento humano tiene una importancia sumamente considerable, ya que es el eje creativo dentro de la organización, puesto que los empleados se encargan de diseñar, crear y producir bienes y servicios, controlar y analizar la calidad de producto y distribuir los mismos, cumpliendo con los objetivos a corto y largo plazo establecidos por la organización.

La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y ejecución, así como también el control de técnicas y procesos, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales así como las metas empresariales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo. (Garay M. C., 2005)

1.5 Mejoramiento de la eficiencia del Personal

Toda empresa debe mantener sus procesos en mejoramiento continuo y constante, para ello es importante enfocarse en ciertas áreas con el objetivo de lograr que la eficiencia en el personal sea más notoria, por tal razón la mejora en la productividad laboral se obtiene innovando en:

- ❖ Tecnología
- ❖ Organización
- ❖ Recursos humanos
- ❖ Relaciones laborales
- ❖ Condiciones de trabajo
- ❖ Calidad

The National Business Research Institute (E.E.U.U) propone la revisión de 5 factores para mejorar la productividad de tus empleados:

- **ACTITUD: La actitud lo es todo**

Empleados felices son empleados productivos. Las actitudes negativas pueden estropear la productividad de tus empleados más rápido que un virus en la web.

“Un empleado con una actitud positiva disfruta del trabajo que hace y se siente valorado y reconocido por sus aportaciones” dijo Henning. “Un empleado que es complaciente y no disfruta realmente de su trabajo, pero está simplemente por un cheque, a menudo no produce a un gran nivel, desarrolla una mala actitud y generalmente reduce el nivel del equipo.”

- **JEFE: El jefe es la barrera**

¿Cómo se puede aumentar la productividad de los empleados cuando el jefe es el culpable? Una reciente encuesta encontró que la productividad de los empleados está determinada directamente con la relación de estos con su supervisor. Cuando el mal jefe no puede guardar promesas, no da crédito ante la duda, hace comentarios negativos, o culpa a otros por sus errores, el nivel de la productividad de sus empleados se daña significativamente.

- **PRODUCTIVIDAD: En la enfermedad y en la salud**

Las preocupaciones por la salud, enorme problema en la capacidad de un empleado para ser productivo, y las compañías la saben. En Washington, un examen demostró que el 85 por ciento de los jefes de los E.E.U.U. dijeron que estaban interesados en servicios para aumentar productividad del empleado, reducir al mínimo sus ausencias y mejorar su salud.

- **TECNOLOGÍA**

Todos los métodos psicológicos para motivar el aumento de la productividad son buenos pero inútiles sin las herramientas correctas. Para que un empleado sea eficiente y productivo en el entorno de trabajo debes equiparlos con

los correctos engranajes. Las compañías que no aumentan o ignoran las necesidades de tecnología tales como PCs o móviles y otras herramientas del siglo XXI, corren el riesgo de disminuir la productividad de los empleados.

Intel, fabricante más grande del mundo en procesadores, descubrió que los usuarios que utilizaban wifi en sus PCs aumentaron su productividad en 100 horas por año. Estudiaron los hábitos y productividad de más de 100 empleados quienes fueron actualizados con PCs con Wifi y descubrieron un aumento de más de dos horas por semana, más de lo que pagaron por actualizar los PCs en el primer año. Ellos también encontraron que cuando los trabajadores podían controlar más su tiempo incrementaban aún más esa productividad.

- **MORAL: Del Downsizing y del Outsourcing**

Según The National Business Research Institute, para los empleados los recortes de personal pueden dar un duro golpe en la moral y disminuir la productividad. En la mayoría de los casos los jefes reconocen que, es necesario proporcionar ayuda a sus empleados en el aspecto psicológico.

De acuerdo al The National Business Research Institute, los cinco factores antes mencionados son aquellos que deben ser detenidamente controlados por parte de las personas quienes reciben tal responsabilidad ya que estos se presentan dentro del ambiente de trabajo, y de acuerdo al tratamiento que se los dé, estos pueden influir negativa o positivamente en la productividad laboral.

Se plantea un plan de mejoramiento de la Productividad Laboral:

Seguridad del Trabajador

- ❖ Establecer criterios de higiene y seguridad relativos a las condiciones físicas, ambientales en las que se desempeñen las tareas y funciones.

- ❖ Investigar posibles situaciones que atenten contra el desenvolvimiento normal de las operaciones.
- ❖ Capacitar a los trabajadores a través de charlas, en la importancia de acatar y respetar las normas y procedimientos establecidos.

Disciplina

- ❖ Definir y divulgar normas de actuaciones acorde con el cumplimiento de las tareas.
- ❖ Dirigir y controlar el cumplimiento de las acciones acordadas por todos los miembros de la organización.
- ❖ Promover en el personal actitudes para actuar de acuerdo a criterios preestablecidos en la organización.

Ética. Honestidad

- ❖ Diseñar, sensibilizar y poner en práctica un código de ética.
- ❖ Internalizar la ética como filosofía de vida.
- ❖ Promover la puesta en práctica de comportamientos que acerquen la gestión a la consecución de los objetivos.

Responsabilidad

- ❖ Promover un desempeño organizacional basado en trabajar mejor y con más motivación.
- ❖ Sensibilizar a todos los miembros de la organización en la importancia de asumir el compromiso de realizar las tareas de acuerdo al deber ser.

Trabajo en Equipo

- ❖ Promover el esfuerzo grupal para superar los resultados a obtener de manera individual.
- ❖ Reconocer los esfuerzos grupales. (Velasquez, Nuñez, & Rodríguez, 2010)

Las estrategias de mejoramiento que se plateó, se las define como un programa completamente diseñado para lograr la mayor efectividad y eficiencia en cada uno de los procesos de producción, manteniendo así ventajas en cada función o actividad laboral.

Otra forma de mejorar la productividad laboral, es conociendo las necesidades de las personas que trabajan en la empresa. Para ellos se presentan algunas alternativas de análisis:

“Formación y Desarrollo de la carrera profesional

Las actividades de formación y desarrollo de la carrera profesional están diseñados para ayudar a la organización a satisfacer sus necesidades de cualificación de los trabajadores y para ayudar a los empleados a lograr su máximo potencial, algunas de las alternativas estratégicas son:

- ❖ Elegir entre dar formación a los individuos o a los equipos de trabajadores que pueden provenir de las diversas áreas de la empresa.
- ❖ Decidir si se enseñan cualidades específicas en el propio trabajo o si se utilizan fuentes externas de formación.
- ❖ Elegir si se resalta la formación específica al trabajo o una formación genérica.
- ❖ Decidir si se contrata a gente fuera de la empresa, ya que tienen los conocimientos necesarios con un alto salario o si se invierte recurso en formar a los propios trabajadores de la empresa con un salario bajo para que adquieran la cualificación necesaria.

Remuneración

Las remuneraciones es el pago que reciben los empleados a cambio de su trabajo, algunas de las opciones estratégicas de RRHH son las siguientes:

- ❖ Proporcionar a los empleados un salario y un paquete de prestaciones sociales, que cambia poco a poco de año a año, frente al pago de una cantidad variable que puede cambiar.
- ❖ Pagar a los empleados en función del tipo del trabajo que tienen frente a un pago en función de su contribución particular de las empresas.
- ❖ Recompensar a los empleados por la antigüedad.
- ❖ Centralizar las decisiones de retribución en un único lugar frente a la delegación del poder al supervisor o al equipo del trabajo para que tomen las decisiones sobre la remuneración.” (Luis, Balkin, & Cardy, 2008)

Los directivos de las empresas cuentan con estrategias claras que deben tomar en cuenta para conocer cuáles son las necesidades de sus empleados, tener la capacidad de entenderlas, asimilarlas y presentar una propuesta de mejora, con la finalidad que todos los empleados se encuentren satisfechos y puedan laborar de manera efectiva. Dando la oportunidad de mejorar no solo laboralmente al empleado, sino profesional y académicamente, contribuyendo al compromiso de tener al motor de la empresa con relaciones estrechamente ligadas.

Por intensidad del trabajo se entiende el grado de tensión a que está sometido el trabajador en el proceso de trabajo. Se mide por el gasto de energía física y mental del trabajador en cada unidad de tiempo. La productividad se da cuando la intensidad del trabajo es media o normal vinculada a la habilidad. (Cuestas Santos, 2010)

Desde el punto de vista de Cuestas Santos, uno de los factores que pueden incluirse en el listado de aquellos que influyen en la productividad laboral, es el estado físico del personal que labora en todos los entornos de la empresa, en especial en el área de producción y comercialización, por ello, para mejorar la eficiencia del trabajador es elemental conocer el estado físico-mental del empleado, realizar una evaluación global que permita saber a los directivos con exactitud sus necesidades, con la finalidad de satisfacerlas y mejorar sus niveles de eficiencia laboral.

Por lo contrario, si los encargados o supervisores no cuentan con el suficiente conocimiento del estado de ánimo del personal, se puede definir opciones estratégicas para mejorarla, desencadenando alcances en las etapas y fases de los objetivos preestablecidos por la entidad, sin incurrir en el cometimiento de errores de parte de los responsables de análisis y toma de decisiones, es decir de los directivos y jefes de las empresas, que tratando de buscar soluciones viables a la consecución de los objetivos, pueda darse la probabilidad de no medir el nivel de importancia entre el estado de los empleados versus las actividades destinadas a ganar ingresos y rentabilidad para las empresas.

1.6 Indicadores de Productividad

El presente trabajo tiene como objetivo investigar cualitativamente cuales son los factores que indican en la productividad laboral, mas no la aplicación directa de los indicadores de productividad, ya que únicamente los índices de gestión se los toma como referencia y guía que complementa el tema del proyecto.

1.6.1 Productividad

El término de productividad en general consiste en tener la plena capacidad para manufacturar los productos aprovechando los recursos disponibles de la empresa, con el objetivo de iniciar, mantener e incrementar la economía de la entidad.

La importancia de la productividad radica en el hecho de servir como unidad de medición, en donde la empresa pueda conocer el nivel de eficiencia de sus operaciones y en especial saber cómo mejorar su situación actual.

Según Enrique Benjamín Franklin, define a los indicadores como: un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Y establece una relación

cuantitativa entre cantidades que corresponden a un mismo proceso o a procesos diferentes. (Franklin, 2002)

Los indicadores de productividad, se analizan con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, hay muchos indicadores de productividad dependiendo de la empresa, de la actividad económica, sector y tamaño:

Indicadores de productividad cuantitativos

Se basan en la cantidad y tiempo, por ejemplo se puede tomar la cantidad de piezas producidas por el tiempo en que el trabajador ha empleado en producirlas.

Por otra parte en el ámbito comercial, se puede ver la cantidad de ventas realizadas o cantidad de ingresos por las ventas en un tiempo determinado.

Indicadores de productividad cualitativos

Se basan en la calidad del producto o del servicio, y están ligados de manera especial a la eficiencia de la productividad laboral, y no a la cantidad que produce. Por ejemplo se mide la cantidad de piezas producidas en un cierto periodo de tiempo, y para medir la eficiencia del proceso se cuenta cuantos productos son buenos y cuantos defectuosos.

En este momento se crea un indicador de productividad cualitativo sobre la calidad del producto, tomando en cuenta que si de 500 unidades producidas el 20% son defectuosas, y de 300 unidades el 5% es defectuoso, quiere decir que no siempre mayor cantidad significa mayor productividad, por ello es imprescindible conocer la

forma de aplicar los indicadores que ayuden a recibir mejores resultados para su análisis.

En el ámbito comercial se aplica de igual manera, tomando en cuenta los costos que genera la venta, ya que no siempre el vender más significa mayor ganancia, puesto que si no se ha contemplado costos adicionales como transporte o embalaje o modificaciones especiales, el costo aumenta y el margen de utilidad se reduce, por tanto la cantidad de venta ha sido baja.

Existen varios autores que de acuerdo a su criterio establecen indicadores de productividad laboral. Los siguientes ejemplos se ponen a consideración:

INDICADORES	FÓRMULA
Rotación de empleados.	$\frac{\text{Núm. De empleados contratados}}{\text{Núm. de empleados dados de baja.}}$
Rentabilidad Laboral.	$\frac{\text{Utilidad Total}}{\text{Total de empleados}}$
Nivel de aprobación de pruebas.	$\frac{\text{Total personas que aprobaron pruebas}}{\text{Total de personas capacitadas}}$
Relación Gerentes- empleados.	$\frac{\text{Número de personas en puestos directivos}}{\text{Planilla de la empresa.}}$

Fuente: Slideshare.

Elaborado por: Javier Mezquita

Otros indicadores se presentan a continuación de acuerdo al criterio de Enrique Benjamín Franklin.

En base a la fuerza laboral:

INDICADOR	FÓRMULA
Costo de la Planilla	Personal de base + de confianza + eventuales * sueldo total.

Rotación del Personal	$\frac{\text{Renuncias}}{\text{Total de empleados}}$
Nivel de Capacitación	$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$
Nivel de Capacitación por área	$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Números de empleados por área}}$
Nivel académico de los trabajadores	$\frac{\text{Nivel de estudios}}{\text{Total de empleados}}$
Asistencia al trabajo	$\frac{\text{Asistencia}}{\text{Días Laborales}}$
Relación entre los tipos de trabajo sustantivo y adjetivo.	$\frac{\text{Núm. de empleados en funciones sustantivas}}{\text{Núm. de empleados en funciones adjetivas.}}$
Relación entre los tipos de salarios.	$\frac{\text{Salarios indirectos}}{\text{Salarios directos}}$
Costos de las presentaciones por trabajador.	$\frac{\text{Costo total de trabajo – suerdo y salarios}}{\text{Número de empleados}}$
Horas de trabajo real por empleado.	$\frac{\text{Total de horas – horas hombre trabajadas}}{\text{Promedio del número de empleados.}}$

Fuente: Libro de Auditoría de gestión.
Elaborado por: Enrique Benjamín Franklin.

Los indicadores de productividad laboral miden la relación entre la cantidad de trabajo en el proceso productivo y la producción obtenida.

La productividad laboral puede medirse a través de la relación también la productividad laboral puede medirse entre la cantidad producida y el número de trabajadores ocupados dentro del proceso de producción.

Este tipo de indicadores permite evaluar el rendimiento que tiene un área productiva en un determinado periodo, si con el pasar del tiempo el volumen de ventas aumenta y la calidad de los productos mejora en relación con el trabajo incorporado, significa que la productividad laboral ha mejorado, caso contrario se necesita una reingeniería laboral inmediata.

Existen empresas que se dedican a la elaboración de un mismo producto, lo cual permite tener un mejor control en su área de productividad laboral, ya que esta es expresada en unidades de ese único producto, ya sea por hora hombre o por trabajador, pero en el mercado global, las empresas que manufacturan un solo producto son contadas.

Por otro lado, existen empresas en donde la gama de productos es variada dependiendo del sector económico al que esté enfocado, y en este caso el direccionamiento que se le da al tema, es la manufacturación de productos alimenticios, en donde la productividad laboral es un elemento importante para medir los rendimientos de producción y comercialización dentro de la entidad.

Cuando las empresas mantienen una producción diversa, es imprescindible mantener un estándar de medición y análisis, el cual permita a los directivos tomar decisiones más acertadas, y a estas herramienta se les llama índices de productividad, y pueden ser expresadas en cantidades, porcentajes o variaciones, resultados que contribuyan a la consecución de los objetivos empresariales y a la comparación de los insumos laborales versus la productividad laboral.

La productividad laboral se mide con el objetivo de conocer el rendimiento de los trabajadores, ya que este es un factor clave en el rendimiento económico y productivo de una empresa, y a la vez permite conocer cuál es el margen de utilidad sobre la mano de obra y así establecer salarios justos entre los trabajadores, siendo estos proporcionales al esfuerzo realizado.

Cuando una empresa decide medir la productividad laboral, no solo es para saber el rendimiento de los trabajadores internamente, ya que este tipo de medición permite realizar una comparación en el ámbito laboral productivo de aspecto externo, con respecto a otras empresas del mismo sector económico.

De acuerdo con el autor Javier Mejía Nieto para elaborar la productividad laboral de una empresa, se precisa la acción de todos, por la responsabilidad principal corresponde a la dirección solo ella puede llevar a cabo un programa de productividad en la empresa, crear buenas relaciones humanas y obtener cooperación de los trabajadores. (Nieto)

INDICADOR	FÓRMULA
Producción media por trabajador	$\frac{\text{Producción}}{\text{Número de trabajadores}}$
Producción media por hora hombre	$\frac{\text{Producción}}{\text{Horas Hombre Trabajadas}}$
Costo Laboral Unitario	$\frac{\text{Remuneraciones medias}}{\text{Productividad Laboral}}$
Productividad Laboral	$\frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Número de horas hombre}}$
Productividad laboral	$\frac{\text{Valor de producción a precios constantes}}{\text{Número de horas hombre}}$
Productividad laboral	$\frac{\text{Producción a precios constantes}}{\text{Número de personal ocupado}}$
Productividad por costos laborales	$\frac{\text{Producción a precios constantes}}{\text{Gastos laborales a precios constantes}}$
Productividad laboral por valor agregado	$\frac{\text{Valor agregado a precios constantes}}{\text{Horas hombre laboradas}}$

Fuente: Módulo: Indicadores de eficacia y eficiencia en los procesos.
Elaborado por: Javier Mejía Nieto

Los índices de producción laboral, reportan las variaciones existentes en el proceso de producción en relación al conjunto de actividades laborales ejecutadas, y esto puede acompañarse con las consecuencias de la utilización de los demás recursos de la empresa, como son: tecnología, capital, financiamiento, que al llegar a un punto exacto de medición y comparación se controla la eficiencia de los procesos en general.

1.6.2 Producción

El tema está enfocado a las empresas que se dedican a la producción y comercialización de productos alimenticios, por tal razón es importante mencionar ciertos índices que sirven para medir y mejorar las condiciones productivas de la empresa, con el objetivo plenamente enfocado en analizar los factores que inciden en el proceso de producción. Y de acuerdo a Enrique Benjamín Franklin, los siguientes son indicadores enfocados a la producción:

INDICADOR	FÓRMULA
Capacidad utilizada	$\frac{\text{Producción Real}}{\text{Capacidad del producto}}$
Índice de Productividad	$\frac{\text{índice del producto}}{\text{índice del insumo laboral}}$
Punto de equilibrio en términos de producción	$1 - \frac{\text{Costos fijos}}{\text{Costo Variable Producto}}$
Punto de equilibrio de la producción en volumen físico.	$\frac{\text{Total de costos fijos de producción}}{\text{Costo unitario previsto} - \text{Costo unitario variable}}$
Intensidad de los gastos físicos	$\frac{\text{Gastos fijos de fabricación}}{\text{Costo de fabricación}}$
Nivel de mecanización	$\frac{\text{Valor de la máquina y equipo}}{\text{Actividad Total}}$
Estado del activo fijo	$\frac{\text{Reparación y mantenimiento}}{\text{Activo fijo}}$

Tasa de inversión en relación con la producción.	$\frac{\text{Inversión neta corriente}}{\text{Producción.}}$
Grado de expansión de la capacidad de producción.	$\frac{\text{Incremento del Activo fijo}}{\text{Activo fijo}}$
Estructura de los costos	$\frac{\text{Costos fijos}}{\text{Costos de fabricación}}$
Eficiencia de la inspección	$\frac{\text{Producción defectuosa}}{\text{Producción Total}}$
Importancia del gastos de fabricación	$\frac{\text{Costo de fabricación}}{\text{Costo de Producción}}$
	$\frac{\text{Número de trabajadores}}{\text{número de plantas}}$
Tamaño de las plantas	$\frac{\text{Inversión total}}{\text{número de plantas}}$
Tamaño de las plantas	$\frac{\text{Producción total}}{\text{Número de plantas}}$
	$\frac{\text{Abastecimiento}}{\text{Número de plantas}}$

Fuente: Libro de Auditoría de gestión.

Elaborado por: Enrique Benjamín Franklin.

1.6.3 Comercialización

Las empresas que se dedican a la comercialización de sus productos, deben medir sus actividades de ventas en proporción a indicadores que les permita, conocer la fuerza de ventas de la empresa. Con la finalidad de mejorar sus actividades, y tener un conocimiento más amplio de los factores que inciden en la productividad laboral de su departamento de ventas, para tener la capacidad de eliminarlos o corregirlos, y estos se presenta a continuación, según la autoría de Enrique Benjamín Franklin:

INDICADOR	FÓRMULA
Velocidad de rotación del activo	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}}$

Aceptación de los productos	$\frac{\text{Ventas totales}}{\text{Devoluciones}}$
Ventas netas por hombre empleado	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Número total de empleados}}$
Clientes estratégicos	$\frac{\text{Clientes estratégicos}}{\text{Total de clientes}}$
Rotación de inventarios	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Inventarios}}$
Movilidad de Inventarios	$\frac{\text{Inventarios}}{\text{Capital Contable}}$
Cumplimiento de programa de ventas	$\frac{\text{Volumen real}}{\text{Volumen programado}}$
Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Valor de ventas}}{\text{Promedio de saldos de cuentas por cobrar}}$
Rotación de cuentas por pagar.	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Costo de ventas}} * \text{Periodo}$
Política de crédito	$\frac{\text{Cuentas incobrables}}{\text{Volumen de creditos concedidos}}$
Costo de distribución y venta	$\frac{\text{Gastos de venta y distribucion}}{\text{Costo de los vendido}} * 100$
Costo de investigación de mercado.	$\frac{\text{Costo de investigación de mercado}}{\text{Ventas netas}} * 100$
Costo de publicidad y promoción.	$\frac{\text{Costo de publicidad y promoción de ventas}}{\text{Ventas netas}}$
Ubicación de la fábrica.	$\frac{\text{Total de gastos a transporte}}{\text{Costo de lo vendido.}}$

Fuente: Libro de Auditoría de gestión.
Elaborado por: Enrique Benjamín Franklin.

1.7 Auditoria de Indicadores de Productividad

Existen varios tipos de auditorías en el mundo de los negocios, las mismas que son aplicadas por el personal responsable y competente de acuerdo a su campo, para el presente tema, se consideró la auditoría de gestión administrativa, que se entiende como: “Una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una

empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.” (Rafael, 1996)

Por tal razón la auditoría encargada de realizar las actividades y procedimientos con la finalidad de analizar el funcionamiento de los indicadores de productividad es la Auditoría de Gestión, que mide el nivel de cumplimiento de las funciones de cada departamento en su conjunto inclusive de cada empleado.

“El empleo de escalas de medición en la auditoría de gestión administrativa representa un recurso que complementa el proceso de evolución en su conjunto, en la medida que permite valorar el comportamiento de los indicadores a través de su desagregación en los cuestionarios.

La medición vista desde una concepción técnica, es un instrumento que nos permite el análisis estructurado, y altamente reflexivo, de las variables que se involucran en la administración de una organización.

Para indicadores puedan evaluar la dimensión de las acciones, deben posibilitar la medición de:

- ❖ Impacto.
 - Mide el cumplimiento de los objetivos.
 - Cuantifica valores y efectos en clientes.
 - Mide el desarrollo de los procesos.

- ❖ Cobertura.
 - Informa sobre el alcance de las acciones.

- ❖ Eficiencia.
 - Mide costos unitarios y de productividad.

- Cuantifica la optimización de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para obtener productos y servicios al menor costo y en el menor tiempo.
- ❖ Calidad.
- Mide el grado que los productos y servicios satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.
 - Cuantifica la satisfacción de cliente.” (Franklin, 2002)

Cuando un indicador cumple con los elementos antes mencionados, se puede decir que llega a lograr la eficiencia de su cumplimiento, permitiendo así validar cuales son los indicadores que les puede servir con mayor seguridad y tener un alcance más efectivo.

Al tener una idea clara de cuales son de los indicadores de productividad aplicados en el área de recursos humanos, producción y comercialización, se procede a evaluar y analizar la información proporcionada, para la toma de decisiones, procurando siempre que sean las más acertadas. Se puede obtener dos clases de resultados, una favorable y desfavorable, o como lo mencionan varios autores, son más conocidas como positivas y negativas.

Los resultados positivos, son aquellos que muestran eficiencia en la ejecución de los procesos, y el siguiente paso a seguir para los directivos, es retroalimentarlo, es decir, mantener el proceso constante con cambios a mejora. Ya que muestra una eficiencia en la productividad laboral.

Los resultados negativos, son aquellos que no traen consigo satisfacción por parte de los supervisores o jefes de área de las empresas, ya que demuestra una falta de control, aplicación de normas, o simplemente una ineficiencia por parte de los trabajadores del área de comercialización y producción. Por ello, es importante tomar

en cuenta todos aquellos factores que impiden obtener los resultados deseados, y trabajar en niveles óptimos de eficiencia, eficacia y economía.

Según un estudio realizado por el INEGI (Instituto Nacional De Estadística Y Geografía), se dedujo que de todos los indicadores establecidos para evaluar la productividad laboral, los indicadores más eficientes y que proporcionan una mejor información para su posterior análisis son:

Esta información es la fuente para elaborar índices, tomando como base el año de:

- ❖ Índice de volumen de la producción
- ❖ Índice de horas hombre trabajadas
- ❖ Índice de personal ocupado
- ❖ Índice de remuneraciones reales totales

Por otra parte existen índices derivados que son el resultado relaciones los índices derivados con los índices básicos:

- ❖ Índice de producción por hora hombre
- ❖ Índice de producción por persona ocupada
- ❖ Índice de remuneraciones reales por hora hombre
- ❖ Índice de remuneraciones reales por persona ocupada
- ❖ Índice de costo laboral unitario.

El cálculo de estos índices permite a la empresa medir los resultados obtenidos, y tener un mejor control sobre la productividad laboral.

Dentro de los indicadores que resulta más eficiente en el momento de tener un control sobre los empleados se encuentra el control horario; este es un indicador empresarial que mide exclusivamente la hora de entrada y de salida de cada trabajador de la empresa, de esta manera se puede evaluar la productividad de los empleados ya

que relaciona el tiempo transcurrido desde que el empleado empieza sus labores diarias hasta que las termina.

Este tipo de indicador puede ser utilizado en empresas tanto grandes como pequeñas, sin importar el sector económico, aunque en la mayoría de las ocasiones es utilizado en empresas dedicadas a la manufactura, ya que estas cuentan con un número considerable de empleados en el área de producción, y se debe tener un control más específico sobre los mismos.

Uno de los grandes beneficios que tiene el aplicar este indicador a la empresa consiste en que:

- ❖ Permite ver si los empleados están cumpliendo con el horario de labores establecido por la empresa.
- ❖ Permite a la empresa tener un mejor control sobre la remuneración de horas extras.

Mediante la utilización de un indicador que muestra control horario sobre la empresa puede verificar si se están aplicando mejoras y correcciones sobre otros indicadores, porque se entiende que si el personal sale a la hora establecida es porque ya ha cumplido todas las obligaciones dentro de la jornada laboral. Este tipo de indicadores supone un beneficio para el trabajador y también para la empresa, ya que se evitan frustración, desmotivación y otros problemas similares que pueden desencadenar improductividad.

Los indicadores contribuyen sustancialmente con la auditoría de gestión administrativa porque aportan criterios fundamentales para que las mediciones permitan hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios, valores que coadyuvan al cumplimiento efectivo de su objeto. (Franklin, 2002)

CAPÍTULO II

LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

2.1 La productividad laboral en el Ecuador

La productividad laboral en el Ecuador no se encuentra de todo fortalecido, esto implica que aún la economía no entra en un proceso de fortalecimiento sostenido. El incremento en el salario tanto nominal como real en una economía dolarizada implica el incremento en la tasa de desempleo, el pago de sueldos y salarios incrementa los costos fijos, de producción y de venta, el empresario traslada el incremento de los costos a los productos elaborados convirtiéndose en inflación que afecta los factores de producción.

Para que la inflación de costos se produzca es necesaria que aumenten los precios de los factores productivos, en especial los salarios, esto conlleva a que las empresas trasladen estos aumentos a los precios de los productos finales, ofertando un producto a mayor precio. (Sarango, 2010)

En el momento de evaluar la productividad laboral es importante tener en cuenta las competencias laborales de los trabajadores, como por ejemplo, la aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado, esto implica una compleja estructura de conocimientos, cualidades, capacidades, actitudes y aptitudes que permiten desempeños satisfactorios en situaciones complejas según los parámetros utilizados en cualquier situación o condición. (Sarango, 2010)

En el Ecuador se puede definir a la competencia laboral como la capacidad para llevar a cabo cierta actividad, siempre y cuando se cumplan con todos los estándares de calidad establecidos, la competencia laboral no puede ser la

probabilidad de éxito en una determinada tarea, la competencia se basa en la capacidad real que tiene cada trabajador para realizar cada una de sus actividades.

A través de la competencia laboral indudablemente se puede mejorar la productividad de la empresa, viéndose estos reflejados en la calidad del producto.

Para demostrar las competencias laborales de las personas es necesario ser eficientes y eficaces en el desempeño general. Según el plan de indicadores presentado por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo Social (SENPLADES) queda establecido el índice de productividad como el cociente entre la efectividad y la eficiencia. Se entiende por efectividad las metas programadas sobre las metas ejecutadas. (Sarango, 2010)

En el Ecuador la productividad laboral no está siendo incentivada de la manera apropiada, para incrementar la productividad de los trabajadores requiere mejorar e incrementar todo el ciclo educativo que va desde la educación inicial hasta la capacitación en áreas laborales y la formación técnica y profesional. (Sarango, 2010)

La tecnología no puede quedar de lado, ya que influyen directamente en el índice de productividad. La brecha tecnológica se acentúa por la ausencia de una adecuada política que fomente la inversión en ciencia y tecnología. (Sarango, 2010)

La capacitación en el empleo es necesaria a fin de mejorar la productividad y la competitividad, al igual que los programas educativos fuera de las horas de trabajo y los subsidios fiscales a quienes completan algún nivel de educación para adultos. (Sarango, 2010)

Para tener una adecuada eficiencia en la productividad laboral se necesita un adecuado manejo del personal. La productividad en las operaciones se consigue adoptando y dando muestras de un liderazgo visionario y adquiriendo modelos de excelencia empresarial, cambiando la cultura de gestión entendida esta como el conocimiento y manejo de fundamentos y prácticas de gestión para la planificación, toma de decisiones y solución de problemas, comunicación, organización, supervisión y control del personal. (Sarango, 2010)

Todo proceso de mejoramiento implica, de tal manera que todos los empleados deberán mostrarse comprometidos con el proyecto de mejoramiento en la productividad laboral que presenta la empresa, ya que este programa no solo traerá beneficios para el trabajador, puesto que con un mejor desempeño laboral, la eficiencia de los procesos aumentará, otorgando beneficios económicos para la empresa.

“Entre otras cosas las relaciones laborales son el espacio de interacción de tres actores principales: los empresarios y gerentes de la empresa; los empleados y sus sindicatos; y el gobierno.

Podemos mencionar que la productividad sube:

- ❖ Cuando aumenta el ahorro e inversión.
- ❖ Mejora la educación y entrenamiento de la fuerza laboral.
- ❖ Cuando los gobiernos dictan políticas coherentes.
- ❖ Cuando las instituciones del sector público y privado son sólidas.
- ❖ Cuando se logran economías de escala.
- ❖ Cuando se reducen los impuestos.
- ❖ Cuando aumentan las inversiones en investigación y desarrollo, no tanto en nuevos productos, sino en nuevos procesos.
- ❖ Cuando las empresas usan tecnologías vanguardistas.
- ❖ Mejora la calidad gerencial y la cooperación de los trabajadores.
- ❖ A medida que experiencia de los obreros o empleados incrementan.

Sucede lo contrario cuándo:

- ❖ Las inversiones caen.
- ❖ Los trabajadores se desmotivan.
- ❖ Los gobiernos introducen trabas, leyes con excesivos beneficios a los trabajadores o con excesivos controles en las áreas de la seguridad y ambiente.
- ❖ Aumenta la capacidad ociosa instalada.” (Sarango, 2010)

Un gran lugar para trabajar requiere de una gestión balanceada y sistemática hacia las personas, que permita que las mismas se sientan identificadas con lo que predica la organización y sus líderes y de esta manera puedan disfrutar de lo que hacen. El cultivar valores organizacionales promueve un sentido de pertenencia que infunde propósito y lealtad. (Peñaherrera, 2012)

Uno de los aspectos que los colaboradores consideran antes de tomar una decisión de cambiarse de lugar de trabajo, es el desarrollo que este le permite. Ante esto, las empresas se han convertido en grandes lugares para trabajar en el Ecuador han desarrollado planes integrales de crecimiento, donde les permiten a sus colaboradores desarrollarse potencializando sus habilidades y competencias direccionadas al cumplimiento de la cultura organizacional que estas viven. (Brito, 2012)

De acuerdo a la revista Ekos, una de las empresas que es altamente premiada por el grado de confiabilidad y eficiencia que muestra en su productividad laboral es la Organización Linde, la misma que cuenta por profesionales de alto nivel, quienes son los encargados de manejar y administrar a sus trabajadores, la Gerente de recursos humanos comenta que: “Trabaja para que Linde sea un lugar de oportunidades, donde la gente tome iniciativa, tenga un alto compromiso y muestre sus habilidades, competencias y crezca junto a la compañía para convertirnos en una organización de alto desempeño.” (Paez, 2012)

Los recursos humanos dentro de una empresa, independientemente del tipo a la cual pertenece, necesita saber cómo administrar y gestionar a sus empleados, por ello en una conferencia realizada en la ciudad de Quito por Jack Welch, empresario éxito a nivel internacional, alude lo siguiente:

“Por eso es tan importante contratar al mejor recurso humano que tenga energía positiva, que infunda esa energía en su equipo, que tenga entereza, que sea efectivo, que contenga las 4 E (Energía, Energizantes, Entereza, Ejecutivo) y que hágalas cosas con pasión. Todo esto contribuye a un hito dentro de la formación empresarial del Ecuador.” (Welch, 2012)

La productividad laboral en el Ecuador, se mide a través de una categorización que se le da a ciertas empresas por cumplir aspectos de importancia para la estabilidad del trabajador, estableciendo así un ranking de las mejores empresa que ofrecen plazas de trabajo con beneficios económicos, sociales, educativos, y de salud para cada empleado.

La organización que se dedica a premiar la eficiencia laboral de las empresas, se llama Great Place to Work Institute, que trabaja a nivel Latinoamericano, y que en Ecuador se estableció en el año 2005, publicando a través de la revista Ekos las 25 mejores empresas para trabajar en el Ecuador, logrando de esta manera que persista la competitividad entre las entidades ecuatorianas incentivándoles a mejorar sus niveles de servicios y beneficios a los empleados que forman parte del motor principal de cada una de las empresas.

Tiene el objetivo principal mostrar información útil y beneficiosa para el desarrollo de la sociedad en general, por tal razón al tratarse de productividad laboral, se muestran a continuación las empresas dedicadas a la producción y comercialización que ocupan el lugar de ganadoras de esta honorable mención:

1. KRAFTFOODS ECUADOR S.A.
2. PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A.PRONACA
3. LA FABRIL S.A.
4. NESTLÉ ECUADOR S.A.
5. INDUSTRIAL DANEC S.A.
6. UNIÓN DE BANANEROS ECUATORIANOS S.A. UBESA
7. NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL N.I.R.S.A. S.A.
8. INDUSTRIAS ALES CA
9. DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A.
10. SOCIEDAD AGRÍCOLA E INDUSTRIAL SAN CARLOS S.A.
11. BRUNDICORPI S.A.
12. COMPAÑÍA AZUCARERA VALDEZS.A.
13. INDUSTRIAS LÁCTEAS TONI S. A.
14. MODERNA ALIMENTOS S.A.
15. INTFOODSERVICESCORP
16. TÉCNICA Y COMERCIO DE LA PESCA C.A.TECOPESCA
17. SYL TRADING COMPANY S.A.
18. CONSERVAS ISABEL ECUATORIANA S.A.
19. ECUAJUGOS S. A.
20. CORPORACIÓN AZENDECIA. LTDA.
21. EXTRACTORA Y PROCESADORA DE ACEITES EPACEM S.A.
(Negocios, 2010)

Fuente: Superintendencia de Compañías, SBS y Servicio de Rentas Internas (SRI).

2.2 Influencia de la actividad industrial en el crecimiento del Distrito Metropolitano de Quito

La actividad industrial alrededor del mundo ha traído consigo un gran desarrollo sustentable a la sociedad en general, permitiendo de esta manera continuar con el proceso de desarrollo del sector, ciudad y país. Abriendo innumerables puertas al trabajo remunerado a miles de personas, quienes buscan una oportunidad para poder generar ingresos a sus familias.

La actividad industrial de productos alimenticios de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito, es uno de los sectores con mayor población, un centro administrativo, económico y de desarrollo del país, enfrenta diversos problemas de productividad laboral, su análisis es importante si consideramos que el Distrito Metropolitano de Quito es uno de los principales polos de desarrollo industrial en el país y que el inadecuado desarrollo y manejo de la productividad laboral en este sector productivo desencadenaría de manera conjunta un problema en el desarrollo económico de la ciudad si no se establecen correctivos.

Hoy en día las empresas buscan continuamente, diferenciar sus productos ante el consumidor, ya sea a través de precio, canales de distribución o calidad. Todo esto obedece a la búsqueda de ventaja competitiva, definiendo qué acciones se deben emprender para obtener mejores resultados. La concepción de la estrategia competitiva descansa en el sector industrial. Sin embargo, el conocimiento de la estructura del sector industrial y su evolución es fundamental pues de estas se derivan toma de decisiones de las empresas, y también son marco de referencia para evaluar el efecto posterior de esas acciones y decisiones. (CIP, 2012)

La Cámara de Industrias y Producción participa activamente en los procesos regulatorios que el Distrito Metropolitano de Quito. Trabaja constantemente en programas de asesoría, capacitación, desarrollo de proyectos e investigación en materia de seguridad industrial, productividad laboral y salud ocupacional, enfocados en la prevención de riesgos en el trabajo de sus empresas agremiadas, basada en la aplicación y cumplimiento de la legislación vigente, fomentando la inmersión en una cultura preventiva que brinde y garantice seguridad en el recurso humano del sector productivo. (CIP, 2012)

Según las cifras presentadas por el Banco Central del Ecuador hubo un crecimiento económico en el Distrito Metropolitano de Quito del 5.2% el primer semestre del 2012, un valor favorable para la proyección oficial de 4.8% a final de

año. De todas maneras debido al alto nivel de inversión pública y crecimiento de consumo que llevaron a estos valores, se estima que en 2013 se tenga una menor tasa de crecimiento económico. (EKOS, 2012)

Este trabajo de investigación está orientado a determinar si la productividad laboral desarrollada por la industria capitalina contribuye a la construcción de una ciudad sostenible o simplemente responde a la obligación de cumplir con la normativa local tanto con las autoridades como con los empleados. (Flacsoandes, 2011)

El sector industrial de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito es muy extenso, pero la mayor parte de industrias se acentúa en las afueras del Distrito, extendiéndose a una gran clasificación de industrias de productos como: industrias textiles, ganaderas, madereras, alimenticias, entre otras. Con el fin de satisfacer las necesidades básicas del ser humano

La industria en Quito representa cerca del 10% de los establecimientos económicos que existen en la capital. El resto pertenece al comercio y servicios, según datos del último censo económico realizado por el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC) en el año 2013. La industria en la urbe se centra principalmente en el sector manufacturero, que a su vez se subdivide en metalmecánico, alimenticio, químico farmacéutico, maderero de terminados y textil. (Lideres, 2013)

Según el INEC las empresas ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito brindan empleo a más de 77171 personas, y según la Cámara de Industrias y Producción de Pichincha los ingresos generados por las industrias manufactureras haciende a \$365.10 millones en el año 2010.

Según Eduardo Dousdebés, Secretario Metropolitano de Desarrollo y Productividad, Quito es una de las ciudades que tiene una menor tasa de desempleo, a nivel nacional, debido a que cuenta con un sector industrial equilibrado que brinda varias oportunidades de empleo a la ciudadanía. Sin embargo la actividad industrial podría ser mejorada tomando como base las secuelas y consecuencias de la crisis del año 1999, ya que en este periodo hubo un lapso de inestabilidad económica que desestabilizó el comercio en Quito, de tal manera que la mayoría de los empresarios prefirieron importar productos para comercializarlos y no fabricarlos, originando inseguridad laboral y despidos.

De acuerdo a datos extraídos de la Revista Lideres un treinta por ciento de las empresas industriales están ubicadas en zonas residenciales por lo tanto, es común observar fábricas en las principales avenidas que conectan a la ciudad por ello, de las 10 450 empresas instaladas en el Distrito, 372 son industrias ubicadas en zonas urbanas como Carcelén, Calderón, San Bartolo, Quitumbe, Guamaní. (Lideres, 2013)

Las entidades manufactureras ubicadas en zonas residenciales generan conflictos con quienes viven alrededor de estas construcciones. El ruido y la contaminación son parte de las afectaciones. Por ello, El Municipio de Quito está trabajando en el proyecto Q, que busca un reordenamiento del sector en parques y zonas industriales, para que estas empresas se ubiquen en un sector específico. Para ello hay tres zonas industriales: Turubamba, Itulcachi y Calacalí. (Lideres, 2013)

El Parque Industrial Quito (PIQ), impulsado por la Municipalidad para regular esta actividad y ubicarla fuera de espacios urbanos, avanza según lo planificado y prevé estar listo a fines de este año o inicios del próximo, lo cual permitirá a las industrias contar con un espacio construido acorde a sus necesidades. (hoy, 2013)

Con respecto al tema el Secretario Metropolitano de Desarrollo y Productividad afirma que, la directiva de moradores aledaños a las industrias no

puede exigir a las empresas que salgan de la zona urbana, debido a que el hecho de que las empresas estén ubicadas en dichos sectores no es únicamente de los directivos o dueños de las industrias, sino del Municipio como tal, que permitió que se mezcle las zonas industriales con las zonas urbanas.

Por tal razón con la nueva iniciativa del proyecto de reubicación de las industrias, las empresas tienen ciertas peticiones al municipio, tales como, que el traslado vaya acompañado de seguridad para las empresas, estímulos tributarios, estímulo para las buenas prácticas industriales y un tratamiento especial para el uso del suelo.

Christian Riofrío, Director Ejecutivo de la Asociación Ecuatoriana de Industriales de la Madera, concuerda con esta versión y señala que las zonas industriales que plantea el Municipio apenas están definidas, pero no tienen infraestructura, aunque reconoce que el Cabildo no se ha precipitado, por ejemplo, pidiendo una expropiación. Además reconoce que la migración de las industrias a otras zonas es un tema inminente. El Municipio, como parte del plan de construcción de los parques, junto con la Secretaría Nacional de Educación Superior instalará institutos técnicos en las tres zonas industriales. Allí se impartirá una educación teórica-práctica en beneficio de los jóvenes de la zona. (Lideres, 2013)

“En el mes de abril del 2013, tuvieron un avance significativo los trabajos de construcción del Parque Industrial de Quito (PIQ), que albergará actividades y establecimientos vinculados a la fabricación o procesamientos industriales.

Para que la Industria crezca en sentido favorable para todos los ecuatorianos, y con mayor preferencia para la ciudad capital, se inició un proyecto en el año 2010, que consiste en albergar y re ubicar a cientos de industrias dedicadas a diversas actividades, en una zona que brinde mayores beneficios para el sector industrial.

Para emprender todo proyecto de crecimiento económico, se necesita capital de trabajo, el mismo que fue destinado años atrás para la terminación del Parque Industria de Quito. Es importante mencionar la gestión realizada de parte de todos quienes conforman este proyecto, ya que busca mejorar las oportunidades de crecimiento de todos los ciudadanos quiteños.” (Lizarzaburo, 2013)

Actualmente en la capital existen más de diez mil empresas dedicadas a la producción y manufactura de variados productos, por lo cual, las industrias que serán reubicadas en el nuevo Parque Industrial de Quito, no se limitan al mercado en el cual trabaja, ni a la actividad en particular que realiza, esto ha generado una mejor cultura en la sociedad, mayores plazas de trabajo, principalmente mayor interés y apoyo a la Industria Ecuatoriana.

Martha Moncayo, Gerente del Parque Industrial Quito, señaló claramente a representantes de la Revista Lideres, que las empresas industriales apoyan esta iniciativa, ya que muchas manifiestan que es una gran oportunidad para tener ventajas competitivas al ser uno de los elementos fundamentales para el funcionamiento y desarrollo de la industria, la ubicación de sus fábricas y maquinarias, y señaló que: “Ya contamos con la participación de cuatro empresas: Iselec (sector eléctrico), Marathon Sports (textiles y confección), Intaco, (sector pétreos) y Aditmaq (alimentos).” (Lideres, 2013)

La actividad industrial de productos de consumo masivo se entiende por todo aquello que cubre las necesidades básicas del ser humano, enfocándonos a todos los productos de primera necesidad, entre ellos se encuentra el consumo de leche, y un gran ejemplo de crecimiento industrial es la empresa “El Ordeño S.A.” que fue catalogada en la Revista Gestión Economía y Sociedad como una de las más grandes “cadenas productivas de la leche se ha desarrollado e intentado ganar espacios y generar ingresos para familias y comunidades enteras, una de las empresas que funciona y apoya a los pequeños y medianos es “El Ordeño S.A.”, empresa de

producción de lácteos creada en el año 2002 ante la necesidad de utilizar leche ocal para sustituir importaciones.” (Real, 2013)

Esta empresa se ha tecnificado paulatinamente y hoy tiene su propia marca y un ambiente de oportunidades en el mercado nacional y para las exportaciones. (Real, 2013)

La empresa mencionada anteriormente cuenta por una gran gama de técnicas, actividades y procedimientos que aplican para mejorar la productividad laboral, y lograr ubicarse en la posición actual, de mejor empresa productora de leche, esta es una entidad que a través de niveles de esfuerzo y dedicación contribuye de manera indirecta a la economía del Distrito Metropolitano de Quito.

El sector industrial en el Distrito Metropolitano de Quito, representa un sector económico considerable, debido a que brinda varias oportunidades de empleo, mejorando así la economía de la empresa y de la sociedad en general.

Un tema de inquietud es la reubicación del sector industrial debido a que con el paso del tiempo se han llegado a mezclar el sector urbano con el sector industrial, provocando varios inconvenientes para los moradores que viven en los lugares cercanos a las industrias, por tal motivo el Municipio de Quito está implementando el proyectoQ, ya que las molestias a la ciudadanía son varias, tales como el ruido, la contaminación ambiental o la contaminación visual.

Esta reubicación entre otras cosas, traerá como consecuencia un cambio en la productividad laboral de varias empresas, ya que para los empleados no será fácil adaptarse a otras instalaciones y lo que es más importante, la nueva ubicación de la empresa cambiarán los horarios de salida y llegada a las casas de los trabajadores, y por consecuencia sus horarios alimenticios y demás.

Este tema conlleva que la Productividad Laboral de las empresas que inician el proceso de traslado al nuevo Parque Industrial, se ve afectado directamente en la capacidad del ciento por ciento de su recurso humano, ya que en algunos casos el personal tendrá que optar por dejar esa plaza de trabajo y buscar otras de mayor conveniencia por el espacio geográfico y físico cercano al sector en donde habitan o transitan con mayor frecuencia. Trayendo consigo variables negativas a los directivos de las empresas, al empezar procedimientos de selección y contratación de nuevos empleados, capacitaciones constantes y todo ello, incurre en gastos contingentes, que la organización tiene que ejecutar para continuar con el proceso normal de producción.

Por otro lado, el empleado que termina las relaciones laborales con la empresa que traslada sus operaciones, maquinaria, y actividad productiva a otro lado, se ve obligado a comenzar nuevamente sus funciones, con un nuevo empleador, nuevas instalaciones, diferentes beneficios y servicios, por ello esto afecta de manera indirecta a la productividad laboral tanto de la empresa en traslado como de la entidad que percibe al nuevo empleado.

2.3 Desarrollo económico y social del Distrito Metropolitano de Quito

Para impulsar el desarrollo económico y social del Distrito Metropolitano de Quito, las autoridades crearon La Agencia Metropolitana de Promoción Económica Conquito, que es una entidad público - privada con misión social y sin fines de lucro, cuyo objetivo principal es impulsar el desarrollo económico local sostenible, en el marco de las políticas públicas; promoviendo la generación de riqueza, empleo, innovación e infraestructura adecuada para la operación y fortalecimiento del ecosistema empresarial. (Conquito, 2007)

La agencia Conquito ha venido desarrollando proyectos desde el año 2010, convirtiéndose en uno de los proyectos con mayor viabilidad y aceptación dentro de la comunidad. El proyecto Conquito, ha emprendido un plan de capacitación a los microempresarios, para que estos sepan cómo administrar de la mejor manera a sus empleados, brindándoles mejores beneficios y servicios, con la finalidad que el trabajador tenga motivaciones e incentivos para realizar de manera eficiente su actividad y así lograr un nivel óptimo de productividad laboral.

Según el Ministro de Desarrollo Económico de Quito, para dicho proyecto de emprendimiento económico social, se tiene un presupuesto de \$ 1 millo de dólares, y según todos los requerimientos ya establecidos cualquier persona que quiera formar parte de este proyecto tendrá que presentar su emprendimiento en las oficinas de Conquito, y el equipo técnico de la agencia evaluará la viabilidad del proyecto, viendo si este es factible o no para ser financiado por la agencia.

Por su parte, el Alcalde de Quito, Augusto Barrera, señaló que "es necesario realizar la alianza entre el sector público y privado para lograr el desarrollo económico de la ciudad", a lo que añadió que "el afán del Municipio es convertir a Quito en el centro del desarrollo productivo del país". (Hoy, 2011)

Quito no es solo es la Capital del Ecuador como tal, sino también se dedujo que es un sector muy importante en el aspecto económico dentro del país, esto es un resultado de actividades de la industria, el comercio, la construcción.

2.3.1 Desarrollo económico y social en el sector industrial del Distrito Metropolitano de Quito

A través de la presencia de la industria ecuatoriana en el Distrito Metropolitano de Quito, se define que el desarrollo de esta ciudad ha crecido a pasos

agigantados, por lo tanto influye notablemente al emprendimiento socioeconómico de la sociedad que habita en este sector.

La productividad laboral entre sus múltiples beneficios, es brindar apoyo al desarrollo económico y social de las familias, empresas y de la sociedad en general, ya que, constituye una cadena en donde, el trabajo realizado da frutos financieros para la entidad y para las familias de los trabajadores, es decir, cuando los empleados trabajan de manera eficiente dejando de lado todos aquellos factores que influyen en sus funciones, en términos de economía la organización crece, las familias crecen, la ciudad crece y todo el país.

En base a los datos estadísticos tomados del Diario Hoy, de las 372 industrias que se encuentran instaladas en las zonas urbanas o residenciales, el 32% se ubica en Tumbaco y el 18% en Quitumbe, de este total de empresas, 24% es de alimentos; 13%, textil; plásticos y mecánicas, 11% cada uno; químicos, 8%; y el resto lo comparten varios sectores de la industria. (hoy, 2013)

De acuerdo a fuentes externas claramente definidas de organización responsables de otorgamiento de información a la ciudadanía, manifiestan que existen trescientas setenta y dos empresas industriales que no cumple con las óptimas expectativas y condiciones en el sector geográfico en el cual se desenvuelven, por diversos factores entre ellos se encuentra la falta de espacio, ya sea para sus maquinarias, equipos, vehículos o inventarios, por lo que las autoridades competentes han emprendido un proyecto de reubicación.

El sector industrial en donde se desarrolla con mayor número de industrias es en el sector de Turubamba, lo cual a los habitantes residente de sus alrededores ha permitido tener un desarrollo económico y social en gran magnitud, ya que han podido emprender negocios complementarios a la industria.

Según Eduardo Dosusdebés, considera que el impacto ambiental de las industrias se divide en alto, mediano y bajo. Datos extraídos del Diario Hoy informan que el 59% de las industrias manufactureras es de mediano impacto y el 35% de alto. "Por ejemplo, una empresa de textiles que en sus instalaciones tintura es considerada de alto impacto, mientras que la textilera que solo confecciona se considera de mediano". En total, estas industrias ocupan 376 hectáreas en Quito (hoy, 2013)

Al tener un desarrollo sustentable en el Distrito Metropolitano de Quito, por un lado favorece al crecimiento de dicho sector pero por otro lado, el impacto ambiental que este genera a sus alrededores, es de vital importancia hablarlo, ya que se refiere a las consecuencias de ser una ciudad grande y con gran desarrollo socioeconómico.

Las industrias en Quito se han visto claramente señaladas por los columnistas de varios periódicos que circulan a nivel nacional, de las múltiples quejas de moradores cercanos a las posiciones de las empresas industriales, ya que manifiestan las molestias ocasionadas por la actividad industrial en el sector. Y existe la presencia de mucho ruido, contaminación de humo, vehículos transitando día y noche con carga pesada, etc.

Industrias Lácteas Toni y La Fabril serán las primeras empresas ecuatorianas en mostrar el grado de contaminación que generan en el procesamiento de sus productos. La primera incluirá la huella de carbono en el rotulado de uno de sus yogures de exportación, mientras que la segunda lo hará bajo un concepto corporativo. (Grupo el Comercio, 2012)

Según el Grupo el comercio las empresas del sector alimenticio como lo menciona: Toni, y La Fabril, son las primeras entidades en mostrar informes sobre el impacto ambiental generado en sus actividades normales de producción, porque esto afecta al ambiente de manera que los habitantes cercanos no han podido sobrellevar este tema.

La productividad laboral se muestra en todos los sentidos como uno de los principales elementos para que la empresa puedan funcionar en eficiencia y calidad, ya que en el ámbito interno como es: motivar a sus empleados, conceder beneficios y servicios de niveles satisfactorios para con ellos, y por otro lado externamente trabajar de acuerdo a las leyes tipificadas, los llevará a tener mayor economía y creatividad para cumplir los objetivos deseados.

Durante el año 2011 Quito se convirtió en la ciudad con más ingresos a nivel nacional, superando a Guayaquil, así determinaron los resultados del censo económicos realizado durante el mismo año, y de acuerdo al informe presentado estos resultados se deben de manera especial a las actividades productivas y comerciales del cantón, lo que trae como pregunta si Quito de hoy en día se convirtió en la capital económica del país.

Los datos recogidos en el censo del año 2011 arrojaron que la actividad comercial dentro de la capital es lo que genera mayores ingresos económicos, durante este periodo del censo, seguido por la manufactura y los ingresos por servicios.

El presidente de la Cámara de la Pequeña y Mediana Industria (Capeipi), Ricardo Flor Gordón, indicó que “Quito, poco a poco se está convirtiendo en la capital económica del país porque la industria ha crecido en los últimos años”. (Hora, 2013)

Según el Diario Hoy, en una pequeña reseña histórica que es de vital importancia mencionarla, es las afectaciones hacia el sector industrial que se dio en el año 2010, ocasionando así pérdidas cuantiosas en la industria, siendo su primer y única causal los apagones de ese año, las cifras exactas de pérdidas económicas para el sector industrial suman aproximadamente 86.4 millones, esto dio un giro importante la productividad laboral, ya que se inició un proceso de actualización e igualación en la manufactura de los productos. Generando así un problema de

presión y estrés hacia los trabajadores de diversas áreas de la empresa, en especial de producción y comercialización.

Ante todo, las empresas industriales, así como han tenido motivaciones e incentivos de las autoridades correspondiente, también se han visto afectadas en gran magnitud por las diversas decisiones de mejoras para el Distrito Metropolitano de Quito. Pero eso, no es un impedimento estable, sino pasajero, en donde los directivos de las empresas deben tener la capacidad de pasar estos obstáculos con equipo con sus colaboradores principales, es decir con los trabajadores.

El desarrollo social de las empresas conlleva una gran responsabilidad, dentro del ámbito del buen vivir, por lo que “durante el año 2010 en Quito se discutió y aprobó la Ordenanza Metropolitana No.333 de Responsabilidad Social para el Distrito Metropolitano de Quito. Esta ordenanza tiene por objetivo generar un territorio competitivo y sostenible, y promueve que las entidades públicas y privadas, nacionales y extranjeras, con y sin fines de lucro, que realizan actividades en el DMQ, implementen un modelo de gestión responsable, contribuyan a las metas territoriales, entendiendo que son corresponsables en la construcción de un territorio sostenible.

Entre sus funciones proponer acciones en base a la sinergia de las organizaciones para:

- ❖ Generar un territorio competitivo y una sociedad sostenible.
- ❖ Identificar los principales incentivos que tienen las organizaciones para ser socialmente responsables.
- ❖ Promover la articulación multisectorial y el diseño de propuestas de políticas, planes, programas y/o proyectos para motivar RS en un enfoque sistémico.”
(Argulló, 2012)

Esta ordenanza creada por las personas responsables de mejorar el direccionamiento del buen vivir en la ciudad de Quito, pone en marcha un plan de mejora, con la finalidad de lograr que las empresas sientan la necesidad de contribuir con los objetivos y metas de la sociedad en general, por ello, esta ordenanza creada en el año 2010, involucra con mayor participación al sector industrial.

El desarrollo social en el Distrito Metropolitano de Quito se ve considerablemente emprendedor, ya que al crearse proyectos que no solo sancionen a las empresas industriales, sino motiven a seguir contribuyendo con el medio ambiente y con sus habitantes, buscando siempre conseguir objetivos claros, encaminados a la mejora de la ciudad en general.

Como lo señala el Grupo del Comercio en uno de sus artículos, mencionó las palabras del Presidente Rafael Correa en donde señaló que “para mejorar el rendimiento de las compañías los empresarios deben tener una ética con sus trabajadores y sus condiciones laborales, con los consumidores, ofreciéndoles productos de calidad, con el estado a la hora de pagar sus impuestos y, finalmente, con el medio ambiente y el respeto a la naturaleza. La responsabilidad social de la empresa no es caridad, no es realizar cosas ajenas, es ser eficiente, pero cumpliendo las cuatro éticas fundamentales y eso significa sacar el máximo provecho de la combinación de los recursos productivos, talento humano, capital físico y financiero”. (Comercio G. e., 2012).

La combinación de los elementos citados anteriormente, incluye la buena relación con los empleados y con medio ambiente, para que una empresa funcione, la forma de administrarla y dirigirla es fundamental dentro del ámbito de los negocios, porque se menciona que el desarrollo socioeconómico del sector industrial depende de la perspectiva que tengas los gerentes sobre ella.

“El Gerente de LIFE, comentó que hace algún tiempo la empresa empezó a ejecutar proyectos de responsabilidad social para buscar mayor eficiencia y

responsabilidad con el medioambiente, la seguridad de los empleados y la comunidad en general.

Nuestra relación con los empleados es óptima, tenemos algunos acuerdos y hemos hecho varias inversiones para incrementar nuestra eficiencia, productividad y para reducir el impacto en el medioambiente.

Finalmente, en las empresas grandes, de más de 250 trabajadores el primer premio se lo llevó la Procesadora Nacional de Alimentos Pronaca; el segundo fue para Kimberly Clark del Ecuador y el tercero para General Motors del Ecuador.” (Diario Hoy, 2011)

De acuerdo a la premiación del Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social realizada en el año 2010, en donde se premió a ciertas empresas por su labor social con el medio ambiente, se ubica a una de las más grandes empresa alimenticias dentro de la mención con categoría más importante al Grupo Pronaca, que ha venido cumpliendo los índices de responsabilidad para con sus empleados como para la sociedad en general.

Por otro lado, las palabras del Gerente de Life, que se menciona anteriormente son importantes recalcarlas, porque al manifestarse se responsabilidad con el medio ambiente y con sus empleados, se concreta que dicha organización trabaja en los niveles de eficiencia y calidad de productividad laboral, no solo para sus trabajadores, sino para sus jefes, colaboradores, supervisores y todas las personas que se sienten comprometidos con el cumplimiento de hacer de la entidad un Grupo Competitivo en el mercado Nacional.

En Quito el manejo que el sector industrial del da a los desechos generados es un problema crítico, por la ausencia de sistemas y control, lo cual causa contaminación del ecosistema y degradación de recursos naturales.

En el Distrito Metropolitano de Quito hay varias instituciones que colaboran con el Municipio para el manejo de residuos. Sin embargo, la producción de desechos que llegan a los botaderos y centros de transferencias sin ninguna separación es cada vez mayor. El reciclaje por parte de la ciudadanía es limitado pues todavía no existe una conciencia colectiva sobre la importancia del manejo de residuos. (España, 2012)

El sector industrial de Distrito Metropolitano de Quito, ha establecido normas para el uso y manejo independiente de los desechos generados por las industrias, el Ministerio del Medio Ambiente posee normativas ambientales, con respecto al manejo de desechos, donde establece que toda empresa que genere residuos tiene que responsable sobre el manejo de los mismo, dándole un respectivo tratamiento de tal manera que brinde un menor impacto hacia el medio ambiente.

Para ello existen varias empresas que se encargan de dar un respectivo tratamiento a los residuos sólidos y líquidos.

De cierta manera todo este tema del manejo de desechos y residuos, afecta a la productividad de la empresa debido a que si la industria no es responsable con el medio ambiente, esta va a ser catalogada y señalada como una institución dañina y despreocupada en relación con la naturaleza, consecuentemente se verá expuesta a investigaciones por parte de las autoridades, provocando incertidumbre entre los trabajadores acerca de su futuro laboral, lo que ocasionara un desequilibrio en el productividad laboral.

2.4 Apoyo de Autoridades y Organizaciones a las Industrias

Para que toda empresa subsista en el amplio mercado de los negocios, es importante el apoyo que se brinda, en especial es este sector, y es aquí en donde interviene las autoridades seccionales y en ciertos casos nacionales, ya que al brindar incentivos, motivaciones y estimulaciones, ya sea de tipo económico, tributario, tecnológico, arancelario, y social, las industrias se ven primordialmente impulsadas a continuar con sus actividades de producción y así mismo, trabajan en eficiencia tratando que la productividad laboral sea la mejor, porque de lo contrario, al no impulsar el avance de las autoridades, las empresas caen en el desánimo ya que su desembolso de dinero es mayor, y esto incurre en uno de los factores externos que afectan a la productividad laboral.

De una o de otra manera las autoridades deben brindar la ayuda necesaria al sector industrial ya que la sección empresarial del Distrito Metropolitano de Quito ayuda al crecimiento económico de la ciudad, brindando nuevas fuentes de empleo y asegurando una mejor rentabilidad en el entorno, por otra parte es importante que las autoridades apoyen al sector industrial y viceversa, debido a que es muy importante el apoyo que pueda brindar los empresarios a las autoridades en ámbitos de economía y rentabilidad.

“Es importante que las autoridades de turno impulsen la creación y uso del conocimiento para fortalecer y potenciar las capacidades humanas, que permitan el desarrollo individual y social de las personas y contribuyan al desarrollo del país, se debe institucionalizar el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología para asegurar su funcionamiento permanente, participativo, eficiente y adecuado a las necesidades de desarrollo del país, y por último articular la inversión en ciencia y tecnología con la planificación, promoviendo el desarrollo sustentable y armónico del país.” (Sarango, 2010)

La situación económica de los sectores industriales y del país depende tanto de los trabajadores, productores y autoridades en general, para continuar con los niveles de crecimiento deseado, por tanto que las empresas necesitan percibir ese apoyo de las autoridades competentes para tener la motivación de trabajar en óptimas condiciones de serenidad.

Porque, al existir modificaciones en el ámbito legal, y dichas circunstancias no son las adecuadas, las industrias se pueden ver afectadas directamente en sus funciones, ya sea de distribución, comercialización o inclusive de exportación. Así mismos, los trabajadores de este sector al cual estamos destinando la investigación, se ven impactados por las decisiones que se tomen a nivel exterior, perjudicando de esta manera a su desempeño individual.

“Las mejoras cualitativas en la estrategia y los procesos productivos implican trabajar principalmente sobre dos brechas: la educativa y la tecnológica, a estos se incorporan otros factores que en muchos de los casos influyen mayoritariamente en la productividad y se detallan a continuación:

La promoción de programas de certificación de habilidades por parte del Gobierno y los subsidios fiscales a empresas que capacitan a sus trabajadores, puede mejorar la provisión y la calidad de la capacitación a fin de dotar de personal capacitado con el ánimo de mejorar la productividad, incluso sin incurrir a gastos adicionales por parte de la empresa.

Por último, desde la participación política se puede también contribuir a regenerar las relaciones laborales, facilitando el diálogo entre empresarios y empleados, promoviendo la capacitación de directivos y empleados en programas que contribuyan la adopción en nuevas tecnologías, relaciones laborales, etc. Y mejoren los procesos de innovación.

El aporte por parte del gobierno central en financiar proyectos productos a ejecutarse por parte de las empresas y microempresas, a fin de que no queden con sus planes de producción plasmados en simples proyectos, sino más bien ejecutados en su totalidad.

Por otro lado la falta de innovación tecnológica retrasa la productividad, por ello la innovación debe ser prioritaria en todo campo a fin de tener una estructura productiva en términos de tecnología basada en una producción más tecnificada. Por último los Gobiernos deberían incentivar y apoyar con presupuestos más altos a los centros de investigación científica (SENACYT por ejemplo) con el objetivo de que los investigadores que cuenta el país desarrollen sus destrezas y siembren sus conocimientos en su lugar de origen evitando la salida a otros países.” (Sarango, 2010)

“Varios son los casos de crisis que, en los últimos años y con diferentes matices, han tenido que afrontar tanto gobiernos como empresas del sector privado. Cada una ha dejado una enseñanza que entrega elementos de juicio a otras empresas, siendo la más importante que deben tomar previsiones y saber actuar en términos de comunicación.

Aunque ninguna crisis es igual a otra la gestión adecuada permite neutralizar los efectos negativos que puede traer y, en el mejor de los casos, transformarla en una oportunidad de salir favorecidos. Esto depende de la reacción inmediata que se tenga ante el surgimiento de una crisis y como se los sobrelleva en el tiempo que dure.” (Cozar Montalvo, 2013)

Al ser el Ecuador un país en vías de desarrollo, se ha visto expuesto en varias etapas de crisis económicas, financieras y sociales, y la actividad industrial se va visto amenazada en su evolución tomando decisiones que afecten a la productividad laboral, optando por despidos en grandes números de personas o simplemente por el

reemplazo de maquinaria barata ante las cuantiosas remuneraciones para sus empleados.

Por ello, las empresas industriales deben continuar con el progreso y mejoramiento del Distrito Metropolitano de Quito, dedicando así a mejoras productivas que no implique el recorte del personal, sino la motivación y capacitación que se le pueda dar, con la finalidad que los empleados y trabajadores respondan eficientemente en sus funciones y permanecer el cambio hacia niveles superiores.

“Las industrias que desarrollen su actividad en el PIQ tendrán varios estímulos tributarios. Ellas se beneficiarán durante 10 años de un descuento del 50% en el pago del impuesto predial, impuesto a la patente municipal e impuesto del 1,5 por mil sobre sus activos totales.

El secretario de Desarrollo Productivo y Competitividad, Eduardo Dousdebés, indicó que en la capital existen 10.450 industrias o empresas manufactureras, es decir el 11% del total de empresas. De ese total, existen 372 industrias que realizan sus actividades de forma incompatible con el uso de suelo, por lo que este proyecto permitirá mejorar el impacto ambiental.” (Lizarzaburo, 2013)

Un nuevo proyecto que ha emprendido el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, con el objetivo de impulsar el desarrollo de la Industria en la Capital, por ello se ha creado el Parque Industrial Quito, que tiene como objetivo principal reubicar a industrias independientemente de las actividades a las cuales estén destinadas a manufacturar los productos en los diferentes mercados, para brindar mayor apoyo a este sector se ha establecido un plan de motivación que según Pablo Dávila, Presidente de la Cámara de Industrias y Producción consiste en reducción del cincuenta por ciento en pagos de:

- ❖ Impuesto predial.
- ❖ Impuesto a la patente municipal
- ❖ Impuesto del 1.5 por mil de sus activos totales.

Que en términos contables y financieros es una gran oportunidad dependiendo del monto en dólares de facturación y venta que mantenga la empresa frente a sus mercados y competidores.

Uno de los últimos temas que está afectando de manera especial a todos aquellos empresarios que se dedican a la producción de bienes para su posterior exportación, es la renuncia del ATPDA, ya que al gobierno haber renunciado a dichos beneficios arancelarios por fines políticos e ideológicos, afecta de manera significativa a los empresarios, ya que no contarán con una ventaja competitiva sobre los productos de otros países en el mercado estadounidense.

Desde este punto de vista la industria Ecuatoriana no está teniendo el suficiente apoyo por parte de las autoridades ya que al tomar este tipo de decisiones perjudica notablemente a la economía, aunque por otra parte las autoridades hayan ofrecido beneficios tributarios para compensar en cierta manera los beneficios arancelarios. Esto no convence del todo a los empresarios tanto de la capital como del resto del país.

“En una reunión realizada en el Swissotel de Quito, se trataron temas de interés general para empresarios en materia comercial, laboral y tributaria. Mientras que el presidente Correa y sus ministros expusieron sus logros en materia económica y de igual manera respondieron a las inquietudes y reclamos expuestos por diversos sectores industriales del país.

El presidente Rafael Correa anunció que el crédito tributario generado por el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) podrá ser negociado para evitar una mayor carga impositiva a las empresas.

Actualmente las empresas que importan bienes de capital, materias primas e insumos pueden deducir del Impuesto a la Renta el ISD que pagan por la importación de estos bienes.

Sin embargo, existen empresas que están exentas del pago del Impuesto a la Renta o permanentemente pagan más por ISD que por Impuesto a la Renta. Lo anterior les deja un saldo a favor que nunca podrá recuperarlo, ya que la Ley vigente permite acceder a ese crédito durante cinco años, caso contrario va al fisco. Esta situación resta liquidez y competitividad a las compañías, dijo el presidente del Comité Empresarial Ecuatoriano, Pablo Dávila.

Con la reforma propuesta por el presidente Correa, las empresas podrán negociar el crédito tributario con firmas que lo necesiten y recuperar lo que pagaron en ISD.

Una segunda propuesta en materia tributaria tiene que ver con el pago del impuesto mínimo. El titular del SRI, Carlos Marx Carrasco, indicó que si las empresas pagan más por el impuesto mínimo que por el Impuesto a la Renta causado, ese excedente podrán recuperarlo, siempre y cuando la empresa esté sujeta a una fiscalización del SRI.

Durante el encuentro, el Ministro de Relaciones Laborales, Francisco Vacas, anunció que se llegó a un acuerdo con los sectores florícola, pesquero, ganadero y turístico respecto a la dinamización de la jornada laboral. Es decir que en estos sectores habrá una nueva distribución de la jornada semanal de 40 horas.

Otro anuncio recibido de materia positiva por los empresarios fue el viaje, en el año 2012, del Presidente Correa a Bruselas para avanzar en la negociación con la Unión Europea.” (Comercio E. , 2012)

El artículo que fue extraído del Grupo el Comercio, menciona varias decisiones tomadas en cuanto a las preferencias arancelarias y tributarias que se les brinda a las empresas, en especial a las del sector industrial, ya que ellas incurren el gastos de adquisición de materias directas e indirectas, en mano de obra calificada, en maquinaria y equipos necesarios para la producción, en instrumentos y técnicas de venta, publicidad y comercialización, en un nivel mayor a otras empresas que se dedican únicamente a la comercialización, o de servicios.

Por tal razón, el gobierno del Economista Rafael Correa con el trabajo conjunto del Servicio de Rentas Internas, ha impulsado de manera progresiva los incentivos en cuanto al pago reducido de impuesto y aranceles.

Ciento cuarenta empresarios se reunirán con autoridades metropolitanas de la Administración Calderón para socializar la planificación y coordinación de acciones conjuntas que se plasmen en la ejecución de los Planes Metropolitanos de Desarrollo Económico y de Ordenamiento Territorial contemplados para el período 2012-2022. (Quito, 2013)

La reunión que se llevó a cabo en la administración de Calderón tuvo por objeto plasmar proyectos de desarrollo económico con ejes estratégicos, programas, metas y acciones que posibiliten un vivir entre toda la ciudadanía, esta reunión también sirvió para establecer acuerdos de mutua ayuda entre autoridades y empresarios, ya que las empresas ofrecen una estable fuente de empleo, y un soporte a nivel empresarial, mientras que las autoridades brindan un apoyo a las empresas en materia tributaria, de financiamiento y de medio ambiente.

De esta manera tanto empresarios como autoridades tendrán un apoyo mutuo con el fin de brindar un mejor nivel de vida a la sociedad.

“El Ministerio de Industrias y Productividad apoya de manera incondicional al sector industrial, con el fin de impulsar el desarrollo del sector productivo industrial y artesanal, a través de la formulación y ejecución de políticas públicas, planes, programas y proyectos especializados, que incentiven la inversión e innovación tecnológica para promover la producción de bienes y servicios con alto valor agregado y de calidad, en armonía con el medio ambiente, que genere empleo digno y permita su inserción en el mercado interno y externo.

Y tiene como objetivo:

- ❖ Incrementar la Producción Nacional para la sustitución estratégica de importaciones en los sectores priorizados.
- ❖ Incrementar la oferta de productos con énfasis en los sectores priorizados
- ❖ Incrementar las capacidades productivas para mejorar la productividad con énfasis en los sectores priorizados
- ❖ Incrementar la calidad en la producción nacional industrial con énfasis en los sectores priorizados
- ❖ Incrementar la eficiencia operacional
- ❖ Incrementar el desarrollo del talento humano
- ❖ Incrementar el uso eficiente del presupuesto” (Productividad)

CAPÍTULO III LA PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Consulta y recopilación documental

Para que la presente investigación tenga un desarrollo correcto, es necesario consultar y recopilar información documental que sirvan de sustento, apoyo y respaldo de los datos que se están exponiendo en el actual proyecto, la información que se logre recopilar debe ser actualizada, y de fuentes fidedignas, ya que la veracidad de la información juega un rol importante dentro de la investigación.

Para entender de mejor manera lo que conlleva este tema, Carlos Torrealba define a la recopilación documental como: “un instrumento o técnica de investigación general cuya finalidad es obtener datos e información a partir de fuentes documentales con el fin de ser utilizados dentro de los límites de una investigación en concreto.” (Torrealba, 2009)

Al realizar la investigación, es necesario tomar en cuenta aquellos documentos significativos e importantes que pueden servir como guía y orientación de los objetivos a los cuales se desea llegar, de tal manera que se depende de las habilidades y técnicas de indagación que se aplica para la consecución del presente plan.

Existe una extensa variedad de obtención de información a través de diversos tipos de documentos:

- ❖ “Bibliografía actualizada.
- ❖ Archivos oficiales.
- ❖ Documentos históricos
- ❖ Información periodística
- ❖ Datos estadísticos” (Mendioca, 2003)

- ❖ “Documentos personales.
- ❖ Documentos cartográficos
- ❖ Documentos orales y fonéticos.
- ❖ Documentos de imagen y sonidos.” (Egg)

Sin embargo se detallan únicamente aquellos que son útiles para la recopilación de datos de la presente investigación:

“Bibliografía Actualizada

Se entiende que cualquiera que sea el tema, el recorrido de la bibliografía en sus diversas formas es inevitable debido a que todas las obras que se puedan referir al tema y aspectos conexos deben ser reconocidas por el investigador.

Para la presente investigación se ha utilizado bibliografía actualizada, tomando en cuenta información de utilidad y que se relacione directamente con el tema a indagar, de libros tales como: Sampier, Chiavenato, Cuestas Santos, Timothy Levine, Benjamín Franklin, Jericó entre otras. Adicionalmente para completar la búsqueda se obtuvo valiosos datos de páginas web como: Blog sobre temas de Productividad Laboral, de la Cámara de Industria y Producción, Superintendencia de Compañías, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Tomando en cuenta que toda la información que se recopiló corresponde a periodos superiores al año 2004, por consiguiente los datos que se obtuvieron para la investigación son actualizados y fidedignos.

Documentos históricos

Entre los principales documentos que se utilizó para la elaboración de la tesis, se encuentran principalmente los relacionados con documentos de archivo, están involucrados también todos aquellos documentos que responden a lo que se denomina fuente de primera mano.

En la categoría de documentos históricos, se encuentran los diccionarios y enciclopedias referentes al tema de investigación, de las cuales se obtuvo definiciones, conceptos, y datos importantes de manera más detallada y precisa acerca de los elementos tales como desarrollo de la productividad, desarrollo del talento humano, gestión del recurso humano, crecimiento económico y social, desarrollo de la investigación, que tienen relación directa con la investigación.

Archivos Oficiales

Los archivos oficiales concentran la historia de un país. En esta categoría se encuentran los denominados, boletines oficiales y otros instrumentos que registran las decisiones tomadas en un gobierno, a través de las resoluciones, decretos, o el clásico diario.

En cuanto a los archivos oficiales, se obtuvo datos del Código de la Producción y del Código de Trabajo actualizados y vigentes, que contribuyeron al proyecto para tener una idea más clara de ciertos factores que están regulados en las normas mencionadas.

Información periodística

Otra fuente de la que no puede prescindir al momento de realizar un proyecto de investigación, es de suma importancia tener el apoyo de notas informativas crónicas, artículos de fondo, reportajes, entrevistas, editorial, encuestas, cada una con sus diferentes perfiles aportan información que no suelen encontrarse en otras fuentes, especialmente por la actualidad que las caracteriza.

La información periodística se consiguió a través de revistas y periódicos relacionados con temas de: finanzas, economía, negocios y productividad laboral, tales como Ekos Negocios, Gestión Economía y Sociedad, Grupo El Comercio,

Diario Hoy, Revista Lideres, que en conjunto ayudaron a mejorar la visión de la economía del sector industrial en el Distrito Metropolitano de Quito.

Los datos estadísticos

Son fuentes de información que ofrecen material que debe ser cuidadosamente evaluado, respecto a la forma que fue obtenido y calculado. Se trata de documentación descriptiva que exige ser estudiada antes de dar conclusiones definitivas. La información de este tenor que se obtiene de centros de documentación especializados o de bancos de datos de iguales características anexas a los documentos que ofrecen los métodos de cálculos que fue utilizado.” (Mendioca, 2003)

En el presente proyecto se mostraron datos estadísticos relacionados con la productividad laboral, crisis del sector industrial y crecimiento empresarial en la ciudad de Quito. De fuentes como INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía).

La revisión de las fuentes y la obtención de información documental en el proceso de investigación tienen como finalidades:

- ❖ Identificar nuevos problemas.
- ❖ Conocer el estado de la cuestión en nuestro tema
- ❖ Conocer el alcance y relevancia del problema dentro de nuestra comunidad científica
- ❖ Conocer los posibles enfoques de la investigación y adoptar uno de modo coherente
- ❖ Obtener información para el desarrollo de la investigación misma
- ❖ Confrontar nuestras conclusiones con la investigación previa

Los tipos de documentación anteriormente planteados, son lucrativos para el avance de la investigación, ya que se inicia un proceso de búsqueda de datos e información del tema

3.2. Hipótesis

La hipótesis es la relación entre dos o más variables; será sujeto de contrastación a través de la medición de las mismas y de su relación con el ámbito contextual en el que se desenvuelve. (Mendioca, 2003)

La hipótesis es una guía para una investigación o estudio que indica lo que se trata de probar, además se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Debe formularse a manera de proposiciones, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (Sampieri R. , 2010)

Para la presente investigación, se ha utilizado el tipo de suposición cualitativa ya que se basa en la indagación de características relacionadas con el tema por eso se ha definido la siguiente hipótesis:

La satisfacción de los trabajadores y el logro de los objetivos de las empresas de producción y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo, se ven afectados por los factores que indican en la Productividad Laboral.

3.3. Variables

Las variables son concebidas como conceptos de adquirir valor, es el resultado de la perspectiva que le da el investigador, lo que a su vez alcanza a través del enfoque teórico y de las hipótesis que se formulen. (Mendioca, 2003)

Las variables son una propiedad que pueden fluctuar y cuya variación es susceptible a medirse u observarse, adquieren valor para una investigación científica cuando llega a relacionarse con otras variables, es decir, forman parte de una hipótesis o teoría. (Sampieri R. , 2010)

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Factores que inciden en la productividad laboral

VARIABLES DEPENDIENTES

- Logro de objetivos empresariales.
- Satisfacción de los trabajadores.

Para la presente investigación para identificar las variables, se ha tomándolos factores que inciden en la productividad laboral, como una variable independiente, ya que se busca mejorar la eficiencia de las actividades obteniendo un buen desempeño laboral y para ello se necesita la satisfacción de los trabajadores haciendo más ameno su ambiente de trabajo, mientras que se toma como variables dependientes: satisfacción de los trabajadores y logro de los objetivos empresariales, ya que la satisfacción de los trabajadores dependen directamente del ambiente laboral en el que se maneje el empleado, y en cierta forma si el trabajador se siente satisfecho será más productivo y ayudará a cumplir los objetivos empresariales de su industria.

3.4. Población y Muestra.

3.4.1. Población

Es importante definir lo que conlleva el contexto de población dentro de la investigación, para poder desarrollar el proyecto de manera correcta, con la finalidad de conocer el campo de investigación donde se va a trabajar para obtener una muestra definida que será objeto de investigación.

El diccionario de la Real Academia Española que define la población, en su acepción sociológica, como “Conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo”. (Española, 2005)

Población Estadística: Conjunto finito o infinito de elementos, sobre los que vamos a realizar observaciones. Por ejemplo: los habitantes de un lugar, las piezas obtenidas de una máquina en un determinado tiempo, etc. (Empresarial G. , 2013)

Para desarrollar el tema de investigación se opta por analizar el tipo de población finita que en este caso son las industrias dedicadas a la producción y distribución de productos alimenticios de primera necesidad de consumo masivo ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito.

La población finita que se eligió para el iniciar el proceso de investigación, se tomó como referencia la premiación realizada por el Instituto “Great Place toWork”, en donde se galardona a las empresas por la eficiencia de sus procesos de administración en cuanto al buen manejo con sus empleados y trabajadores.

Para mantener el nivel de exactitud de los datos presentados, se obtiene de fuentes fidedignas como son: la Superintendencia de Compañías, y de la base de datos de la Revista Ekos, que impulsa la competitividad mencionando y premiando a las mejores empresas a nivel nacional, tanto en aspectos laborales, financieros, tributarios y económicos.

La población finita es de ochenta y nueve empresas, que es el número de industrias productoras y distribuidoras de productos alimenticios que están ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito.

3.4.2. Muestra

De acuerdo a varios autores definen a la muestra como una parte elemental de la población por ello se ha tomado los siguientes conceptos:

Muestra: Subconjunto finito de una población. El número de elementos que forman la muestra se denomina tamaño muestral. (Empresarial G. , 2013)

La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error se estudia las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global. (Social)

“Por otro lado no podemos elegir la muestra que queramos sin más, para poder extrapolar los resultados es necesario que cumpla unos requisitos que la conviertan en estadísticamente significativa. Las características que se tienen en cuenta son:

- ❖ Tamaño: se establece mediante fórmulas en función del grado de confianza y precisión que planteemos.
- ❖ Forma de elección: es fundamental para que la muestra sea representativa de la población de la cual se extrae.” (Empresarial G. , 2013)

Los tipos de muestra que se utiliza en el presente proyecto son tomados de la clasificación del muestreo no probabilístico porque este se basa en el criterio del investigador, mas no en fórmulas matemáticas o estadísticas. Los tipos de muestreo a aplicarse son:

- ❖ Muestreo Decisional

Los entrevistadores o investigadores de campo utilizan su criterio para seleccionar los elementos de una muestra. Y estos son elegidos sobre lo que él cree que pueden aportar al estudio. (Munch, 2009)

Para la presente investigación se utilizó el muestreo decisional puesto que los elementos de la muestra fueron tomados en base al criterio del investigador, teniendo como referencia la premiación Great Place to Work según la revista Ekos y las empresas más rentables a nivel distrital tomadas de la Superintendencia de Compañías, se realizó esta elección ya que la muestra elegida puede aportar al estudio de la investigación de manera significativa.

❖ Muestreo casual o fácil de estudiar

Este método consiste en investigar a cualquier grupo de personas, empresas que son de fácil acceso, también puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. (Munch, 2009)

El muestreo casual también fue utilizado en la investigación ya que, del ranking de empresas ganadoras del premio Great Place to Work, se tomó como muestra las empresas a las cuales se tuvo fácil acceso para poder aplicar las encuestas y realizar en sí la investigación como tal.

Los tipos de muestreo escogidos, contribuirán al desarrollo de la investigación porque el objetivo es analizar los factores que inciden la productividad laboral, para mejorar el desempeño de las actividades y operaciones.

Robert Levering, Co Fundador y CEO del premio Great Place to Work, menciona que el Instituto no tiene una competencia real, dado que tienen una

misión única enfocada completamente a la sociedad. Mientras otras firmas se conforman con la medición del clima laboral o con mejorarlo marginalmente, buscan ayudar a las organizaciones a transformar su cultura organizacional. Además menciona que todos sus esfuerzos están dirigidos a crear un movimiento social que mejore la calidad de vida de los colaboradores alrededor del mundo y, como pioneros de este movimiento. (Work, Great Place to Work, 2013)

Es importante mencionar que esta revista, es el principal medio de comunicación sobre el acontecer económico y empresarial. Ekos Negocios, es la única revista en Ecuador que publica de forma mensual “Las Mejores Prácticas en Gestión” y en forma anual pública la lista de las Mejores Empresas para Trabajar en Ecuador. (Work, Great Place to Work, 2013)

Para el desarrollo del presente proyecto se tomó como muestra las empresas ganadoras del premio Great Place to Work dedicadas a la producción y distribución de productos alimenticios que se encuentran ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito se eligió en base a tres tipos de categorías, aquellas que ofrece estabilidad laboral, mayores ingresos y que cuentan con un mayor número de trabajadores.

Por ello, la muestra con la cual se trabaja en este tipo de investigación es la siguiente:

N°	EMPRESA	DIRECCIÓN
1	CORPORACIÓN SUPERIOR CORSUPERIOR S.A.	Av. de la Prensa N56-87 y Pasaje Manuel Herrera , Grupo Superior Pb. - Chaupicruz– Quito
2	SUCESORES DE JACOBO PAREDES M. S.A	CusubambaOE1-17 y Maldonado - Guajalo– Quito
3	REPARTOS ALIMENTICIOS REPARTI S.A.	Av. Guayanayñan Oe 2-44 Y Otaya ñan
4	INDUSTRIAL DANEC S.A.	Km 1 1/2 vía Sangolquí.
5	INDUSTRIAS LÁCTEAS TONI S. A.	Jorge Juan 620 y Mariana de Jesús
6	EXTRACTOS ANDINOS S.A.	El Tablón Oe-1329 y Manglar Alto
7	MODERNA ALIMENTOS S.A.	Valderrama N30-59 y Cuero y Caicedo , junto a Panificadora Moderna - Norte – Quito
8	ALIMENTOS ECUATORIANOS S.A. ALIMEC.	Av. Eloy Alfaro y Manuel Ambrosi - Norte – Quito
9	PRODUCTOS LÁCTEOS GONZÁLEZ CIA. LTDA	Vicente Duque N75-57 y José Andrade – Quito
10	ELABORADORA DE CÁRNICOS, EMBUTIDOS ELACEP	Juan Barrezuela s/n y Tadeo Benítez PB – Quito
11	TECNIAROMAS S.A.	Nieto Polo N28-53 Y Las Casas, Quito,
12	PROVEFRUT S.A.	Av. El Inca Nro.2538 y 10 de Agosto, Edf. Eurogaleri, piso 3 - Norte - Quito

13	ENFP TROPICANOPRODUCTS S.A.	Av. Mariscal Sucre N70-158 y Machala – Quito
14	ENVAGRIF C.A. ENVASADOS AGRÍCOLAS Y FRUTALES	Carchi Nro.904, vía Interoceánica, Km 14 1/2 -
15	SOCIEDAD PRODUCTORA DE ALIMENTOS SOPRODAL CIA. LTDA.	José Andrade Oe1-130 y Juan de Selis - Carcelén Alto – Quito
16	COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL FRESHNATURAL S.A.	Av. Ilaló 323 y La Luz - San Rafael - Quito
17	SYL TRADING COMPANY S.A.	Calle Pujilí 123 y Calle Teodoro Gómez de la Torre , a 800 metros al sur del CC El Recreo - Sur – Quito
18	EXTRACTORA Y PROCESADORA DE ACEITES EPACEM S.A.	Avenida Colón 1468 y 9 de Octubre. Edf. Solamar, Ofc. 805 - Norte - Quito
19	INDUASH CIA. LTDA.	José Peralta S14-192 y José Gutiérrez - El Recreo – Quito
20	PLATAYUC CIA. LTDA.	Catalina Aldaz N34-77 y Entre Portugal y Eloy Alfaro , Planta empacadora en El Carmen Planta snacks en Guayaquil - Quito

3.5. Aplicación de los instrumentos metodológico

3.5.1. Tipo de Investigación

La investigación se define como un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos o fenómenos, relaciones o leyes de un determinado ámbito de la realidad, que nos permita determinar con exactitud los factores que inciden en la productividad laboral. (Ander Egg, 2005)

Para el presente proyecto se utilizara la investigación de campo ya que, este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. (Blog, 2010)

La investigación de campo se la complementará con la investigación descriptiva que es un desarrollo escrito de una buena parte de lo que se estudia sobre lo social, no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. (Morales, 2010)

Los tipos de investigación que se seleccionaron para iniciar el proceso de indagación, son los indicados y más relacionados con el tema a desarrollarse, ya que se pretende aplicar entrevistas a los jefes de área y realizar encuestas a los empleados de las aéreas de producción y comercialización que son objeto de investigación, en las empresas mencionadas en la muestra, además se proyecta describir el proceso efectuado en cada una de las organizaciones con mayores detalles y características.

3.5.2. Métodos de Investigación

Los métodos a emplearse en la investigación es el analítico y deductivo; ya que con el primero se logra un análisis y síntesis de los procesos de desarticulación práctica o mental del todo en sus partes y de reunificación del todo a base de sus partes. El análisis es un método de investigación de los objetos que nos permite separar algunas de las partes del todo para someterlas a estudio independiente. Posibilita estudiar partes separadas de éste, poner al descubierto las relaciones. (Salkind, 2001)

El método deductivo es un proceso analítico sintético que presentan conceptos, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales se extraen conclusiones o se examina casos particulares sobre la base de afirmaciones generales ya presentadas. Este método utiliza la lógica y una información general para formular una solución posible a un problema dado. Luego comprueba esa solución en varias situaciones típicas. (Salkind, 2001)

Los métodos planteados contribuirán a una recolección y procesamiento de datos de manera más oportuna y eficiente, que permitan analizar los factores que inciden en la productividad laboral, ya sea de manera global o independiente, sacando así las respectivas conclusiones con respecto a cada tema objeto de análisis, buscando información en cada una de las empresas seleccionadas en la muestra, empleando un proceso de análisis de los datos obtenidos y mostrando los resultados.

3.5.3. Técnicas de Investigación

Para la recopilación de la información sobre el análisis de la productividad laboral en empresas dedicadas a la producción y distribución de productos alimenticios de consumo masivo se tendrá en cuenta:

- ❖ La encuesta
 - La entrevista
 - Cuestionarios

La encuesta: Es una técnica de recolección de información por medio de preguntas escritas, las cuales deben ser preguntas cerradas, aplicadas al personal de las empresas objeto de estudio, se obtendrá la información necesaria y específica para la consecución del presente trabajo.

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta los investigados sobre datos que desea obtener, a diferencia de la entrevista, la encuesta es realizada a todos los entrevistados las mismas preguntas en el mismo orden, y en una misma situación social similar. (Rada, 2001)

La entrevista: es un modo de recolección de información en la que se identifican tanto el entrevistador como el entrevistado, en la entrevista se puede aplicar preguntas abiertas dependiendo de la condición del entrevistado.

La entrevista es una técnica que, entre muchas otras viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado, se define como la visita que se hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos y, después informar al público sobre sus respuestas. (Alejandro Acevedo, 1998)

En el presente proyecto se implementara la utilización de la entrevista para recopilar información de los jefes inmediatos tanto del área de producción como de comercialización, ya que estas dos secciones son objeto de investigación, la finalidad de aplicar una entrevista a los supervisores de área es, conocer desde otro punto de vista cuales son los factores que afectan a la productividad laboral de los empleados, tomando como base la satisfacción laboral y el desempeño correcto de sus funciones, con esta técnica de investigación se busca saber cómo están retribuyendo los trabajadores a todos los beneficios brindados por la empresa desde el punto de vista administrativo, y así obtener un resultado más objetivo de cuáles son los factores que están afectado al desempeño de los empleados y su productividad.

El cuestionario: es un instrumento que está compuesto de un conjunto de preguntas relacionadas con un solo tema, variables e hipótesis y estos tienen la característica de ser claras y exactas con la finalidad de obtener mejores respuestas y resultados.

El cuestionario es un formato redactado en forma de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar. (Munch, 2009)

El cuestionario será aplicado a los trabajadores del área tanto de producción como de comercialización, buscando conocer de manera más directa cuáles son los factores que influyen en la productividad laboral, y conocer la magnitud en la que afecta el desempeño de los empleados al logro de los objetivos de la empresa.

3.6. Desarrollo de la investigación de campo

“La observación de campo es aquella que se realiza en el lugar que se presenta el fenómeno observado.

En este caso los investigadores acuden al lugar de trabajo y se observa la conducta durante algún tiempo, tiene la ventaja de que el fenómeno se describe tal y como sucede en la realidad. El realizar la observación de campo requiere contar con una guía de observación para recolectar los datos y para investigar los indicadores y relaciones entre las variables.” (Munch, 2009)

La investigación de campo se realiza en presencia del investigador o científico en el lugar de concurrencia del fenómeno. Asume las formas de explotación y la observación del terreno y se apoya en los documentos para la planeación del trabajo y la interpretación de la información recolectada por otros medios. (Tamayo, 1990)

Para el desarrollo de la investigación de campo se visitará a las empresas seleccionadas en la muestra, observando las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores, aplicando cuestionarios y entrevistas a las personas

involucradas en el proyecto, con la finalidad de tener un conocimiento más amplio de los factores que inciden en la productividad laboral.

3.7. Obtención de información primaria y secundaria

“Son fuentes primarias, tanto las referencias que obtiene de forma directa a través de entrevistas realizadas en el trabajo de campo, testimonios de expertos, congresos, seminarios, y afines, teniendo todo ellos un carácter informal, que se complementa con documentación formal que abarca libros, artículos de revistas, tesis, informes de investigaciones, estos últimos editados o no. Son consideradas, por ejemplo, fuentes primarias los artículos escritos los cuales se destacan por su relevancia y prestigio.

Las fuentes secundarias son aquellas que resultan del trabajo de recolección y procesamiento de las de primera mano, para su divulgación a través de guías directorios, índices, documentos especiales, etc. Material que se ubica en los centros de documentación tales como: Biblioteca, centro de datos, que ponen al servicio del usuario información para su posterior tratamiento.” (Mendioca, 2003)

“Las fuentes primarias tiene las siguientes características:

- ❖ Provee un testimonio o evidencia sobre el tema de investigación.
- ❖ Son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento
- ❖ Ofrece un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando.

Fuentes Secundarias.- Interpreta y analizan fuentes primarias. Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización,

análisis, síntesis, interpretación o evaluación Algunos tipos de fuentes secundarias son:

- ❖ Índices Revistas de resúmenes.
- ❖ Crítica literaria y comentarios
- ❖ Enciclopedias
- ❖ Bibliografías” (Taller de Redacción Artículos Científicos en SAN, 2013)

También se tomará en cuenta la obtención de información a través de las fuentes secundarias son listas, compilaciones o resúmenes de referencias o fuentes publicadas en un área de conocimiento particular, es decir procesan información de primera mano. Comentan brevemente, artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos. (Sampieri, 2006)

La obtención de las fuentes de información primaria y secundaria ayudará a conocer y comprender las opiniones, comentarios o inquietudes del personal de las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo. Y se realizará mediante encuestas, entrevista y la correspondiente aplicación de cuestionarios, con la finalidad de sustentar la información proveniente de parte del personal de producción, administración y ventas. Esto contribuirá a tener un enfoque más amplio de la mayoría de paradigmas que prevalecen dentro y fuera de las actividades industriales.

Para obtener información en las empresas acerca de los factores que inciden en la productividad laboral, se optó por la aplicación de encuestas y entrevistas al personal del área de producción, ventas y administración, con la finalidad de llegar un consenso entre las tres áreas de cuáles son los factores que están influyendo de manera representativa en la satisfacción de los trabajadores, afectando al desempeño de los empleados y repercutiendo en la productividad laboral y el logro de los objetivos empresariales.

3.8. Aplicación de estudios descriptivos

Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Cortese)

En esta etapa de la investigación se planteará los detalles más importantes que se pudieron encontrar durante el proceso, describiendo los aspectos observados relacionados con los factores que inciden en la productividad laboral de las empresas dedicadas a la producción y distribución de productos alimenticios.

De las empresas que fueron seleccionadas en la muestra para iniciar el proceso de aplicación de las encuestas, se empezó a sectorizar las organizaciones dependiendo a su ubicación, para posteriormente llamar directamente a las entidades para solicitar una cita con el personal a cargo de las áreas a encuestar.

Una vez que se obtuvo las respectivas citas, se acudió a las empresas en cuestión, para tener una entrevista con las personas asignadas, donde se dio a conocer cuál es el tema de investigación, sus objetivos, se aclaró que la finalidad del proyecto es netamente académica, y que no se va a involucrar a la empresa en aspectos ajenos al presente trabajo, adicionalmente se mostró lo importante que era su colaboración para el desarrollo del plan.

Después de haber entendido y asimilado los objetivos e importancia, de parte de los jefes de área, se obtuvo una nueva cita para proceder a la ejecución de las encuestas en cada una de las áreas correspondientes.

En las entidades, que si se pudo ingresar al área de producción, se constató el ambiente en el cual se desenvuelven los empleados, conjuntamente con su seguridad industrial, maquinaria, instalaciones y demás factores.

Es importante recalcar que no en todas las empresas seleccionadas se logró ingresar al área de producción por políticas internas de la entidad, en este caso las encuestas fueron entregadas a las personas a cargo del personal, siendo ellos mismos quienes eran los encargados de explicar el motivo de la investigación y de la aplicación de las encuestas correspondientes.

Con respecto a la investigación del área de ventas, en todas las empresas el trabajo de los vendedores no es en las instalaciones de las mismas, sino cada uno tiene rutas asignadas en donde realizan sus recorridos y su trabajo diario, pero tienen un día establecido para dirigirse a la empresa a presentar sus informes y demás asuntos laborales, en este determinado día se acudió a las entidades con el objetivo de aplicar las encuestas respectivas.

De la misma manera, se aplicó una entrevista a los jefes del área correspondiente, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción con respecto al desempeño de los empleados que tiene a su cargo, la retribución que los trabajadores brindan por todos beneficios que el empleador ha puesto a su disposición, y desde su punto de vista saber cuáles son los factores que inciden en la productividad laboral de las empresas, indistintamente del área que administra.

Finalmente, se recopiló los papeles de trabajo empleados en el proceso de investigación, y principalmente las encuestas aplicadas, para proceder a realizar la tabulación global de acuerdo a cada área, representarlas gráficamente y obtener las conclusiones del caso.

CAPÍTULO IV SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Recopilación de información

Para la recopilación de datos que se muestran en el presente trabajo de investigación, se utilizó como técnica principal la encuesta a través de cuestionarios y entrevistas, aplicando a cada una de las empresas que se presentaron en la muestra, en las áreas correspondientes que están involucradas en el tema a tratar tales como: Producción, Ventas y Administración. Esta última, se refiere a las personas que están a cargo de las otras áreas mencionadas, ya que en cada una de las empresas encuestadas nos asignaron a la persona responsable y supervisor del personal que está a su cargo.

Para obtener la información primaria, se aplicó un formato específico por cada sección, adicionalmente a los jefes de cada área se realizó una pequeña entrevista, ya que es necesario conocer sus opiniones y comentarios, con el fin de tener una idea más amplia de cómo están respondiendo los empleados en relación con los beneficios que le brinda la empresa y saber el nivel de satisfacción de los jefes versus el rendimientos de los empleados.

A través de las visitas realizadas a las empresas que incurren en la investigación, se pudo constatar que la mayoría de las respuestas dadas en las encuestas son certeras, ya que al observar las instalaciones, seguridad industrial y el ambiente laboral en el cual se desenvuelven los trabajadores, se conoció en gran amplitud sus necesidades y al mismo el grado de compromiso de los empleados con la empresa.

4.2. Procesamiento de la información

4.2.1. Concepto

El procesamiento de datos permite tener una idea general del objeto de estudio, así como las variables que intervienen y la forma en la que se interrelacionan entre sí, para lo cual se debe haber obtenido un conjunto de datos basados en un criterio elemental, los cuales deben ser ordenados de acuerdo a su naturaleza, separando la información de tipo numérica y la información del tipo verbal. (Sabino, 2004)

4.2.2. Importancia

La importancia principal que se tiene del procesamiento de la información es la facilidad que se crea, una vez clasificados los datos, de poder estudiarlos desde un punto de vista estadístico, con ayuda de cuadros, tablas, promedios generales y gráficos ilustrativos, de modo que se pueda extraer datos matemáticos que permitan realizar un análisis profundo del conjunto de datos obtenidos, junto con una interpretación correcta de los resultados obtenidos, esto puede ayudar al investigador a concluir los objetivos de su investigación. (Sabino, 2004)

El proceso de tabulación es un mecanismo de resumen de datos, en donde se expresa en síntesis los resultados por cada pregunta, por tal razón, después de haber obtenido la información necesaria, se procedió a tabular pregunta por pregunta de manera global, ya que se busca conclusiones y resultados integrales, por otro lado en toda investigación las encuestas son aplicadas de manera anónima, es decir que no se identifique nombres tanto del empleado como de la empresa o entidad a indagar.

4.3. Presentación de Resultados

4.3.1. Concepto

La presentación de los resultados ayudan a procesar la información, esto va a depender del tipo de datos que se tienen, así como el análisis que se requiera para obtener una idea de su significado mediante el uso de métodos conocidos para su evaluación, para lo cual se pueden recurrir a gráficas, cuadros estadísticos o matrices de datos que ayuden a comprender la tendencia de los datos, así como el patrón que los caracteriza. (Vidal, 2009)

4.3.2. Importancia

Ayuda a tener una serie de elementos integrados que facilitan la síntesis de la conclusión a la hipótesis que el investigador se ha trazado, por lo que tener una esquematización ordenada de resultados permite una buena interpretación. (Vidal, 2009)

En esta etapa de la investigación se presenta los datos que se obtuvo en el proceso de tabulación, mostrando de cada área las preguntas aplicadas con sus respectivas respuestas, del total de la muestra.

El sistema de presentación tiene como objetivo informar sobre los resultados globales de cada interrogación, para posteriormente representarlos gráficamente. Una vez presentados los resultados y los respectivos gráficos se procederá a realizar sus respectivas interpretaciones acerca de la pregunta, con las conclusiones correspondientes.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de manera clasificada por área de investigación:

4.4. Representaciones Gráficas

Representación Gráfica La representación gráfica es una ayuda para el estudio de una función. Una función con una variable dependiente y otra independiente se puede representar gráficamente en un eje de ordenadas y abscisas correspondiendo el valor de cada variable a la posición en los ejes. Los resultados de los estudios deben presentarse en forma clara y correcta a fin de que puedan utilizarse adecuadamente. (Slideshare, 2009)

Tras la recogida de datos, su ordenación y cuantificación, es útil la representación gráfica, ésta nos permite con un simple vistazo obtener información relevante de la población o la muestra. (GrupoUnifer)

Con el propósito de tener una interpretación más clara y concisa de los resultados obtenidos, se aplicará el tipo de presentación: diagramas de pasteles, en donde conste las opciones de las respuestas de cada pregunta. Añadiendo una interpretación individual.

4.4.1. Área de Producción

1. Cuenta usted con la ropa adecuada de trabajo en el momento de desempeñar sus actividades.

Tabla porcentual producción N° 1. Ropa de trabajo apropiada

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	95	84.82	84.82
No	17	15.18	100
TOTAL	112	100	

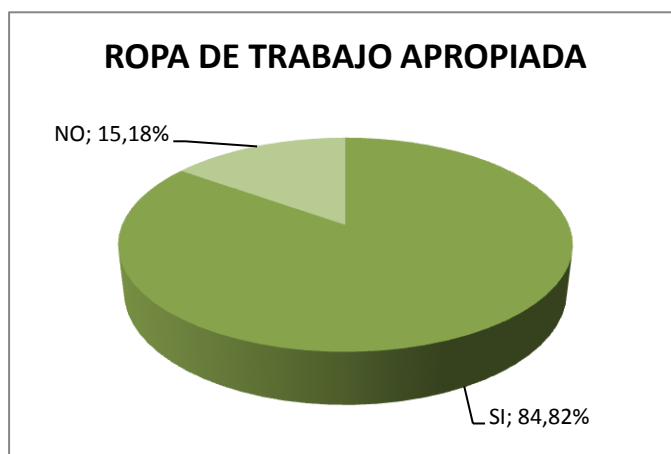


Figura Producción N° 1. Ropa de trabajo apropiada

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 95 si tienen ropa adecuada de trabajo, 17 no cuentan con la ropa apropiada, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

La presente pregunta se aplicó con el objetivo de conocer si la empresa pone a disposición la ropa adecuada, entendiéndose como: una parada completa de vestimenta (camiseta, pantalón, zapatos y saco), ya que su trabajo requiere el contacto directo con maquinaria y materias primas.

Se determinó que el 84.82% cuentan con la ropa adecuada para poder realizar sus actividades, ya que su trabajo conlleva la manipulación de materias primas en estado natural, productos, empaques e inclusive ciertos desechos que se pueden originar en el proceso y todas las actividades que se realizan dentro del área de producción.

Por otro lado, el 15.18% considera que no tienen la ropa apropiada para la realización de sus actividades, esto ocasiona molestias de parte de los trabajadores ya que tienen que solicitar periódicamente la ropa adecuada a los jefes o supervisores correspondientes, y en algunos a pesar de haber solicitado con anticipación e insistencia la parte responsable no las provee oportunamente.

Se dedujo que este factor si influye en la productividad laboral, porque si la empresa pone a disposición la vestimenta apropiada en el momento oportuno, el empleado se siente satisfecho al saber que los supervisores y personal encargado provee la ropa adecuada, están pendientes de sus necesidades, por ende el empleado responde de mejor manera en el desempeño de sus actividades, ya que cuenta con un elemental recurso para el desarrollo de sus actividades diarias en la planta y esto trae consigo una mejora a la productividad laboral.

2. Valore cada uno de los siguientes aspectos que cree usted son más importantes para un buen desempeño laboral. De acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla porcentual producción N° 2. Aspectos que influyen en el desempeño laboral

ALTERNATIVA	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Instalaciones.	278	16	14.05	14.05
Sueldos y/o salarios.	293	17	14.81	28.87
Beneficios económicos (bonos, comisiones)	270	15	13.65	42.52
Capacitaciones y/o seminarios.	285	16	14.41	56.93
Herramientas e instrumentos de trabajo.	292	17	14.76	71.69
Tecnología e innovación.	256	14	12.94	84.63
Comunicación entre jefes y trabajadores	304	17	15.37	100.00
TOTAL	1978	112	100	

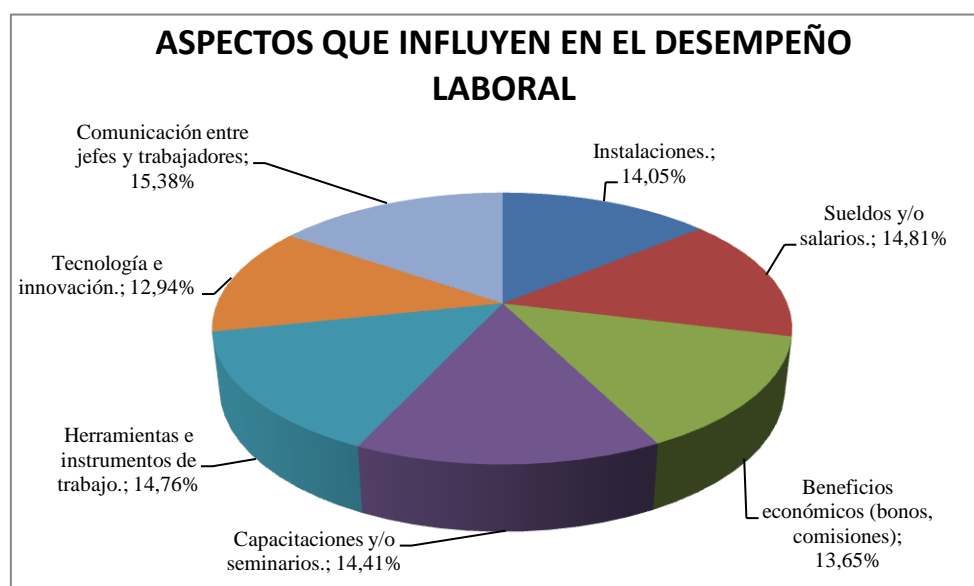


Figura Producción N° 2. Aspectos que influyen en el desempeño laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a cuales son los aspectos más importantes para un buen desempeño laboral: 16 instalaciones, 17 sueldos, 15 beneficios económicos, 16 capacitaciones, 17 herramientas, 14 tecnología, 17 comunicación entre jefes y trabajadores de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Los factores que influyen de manera significativa en el buen desempeño de los trabajadores son: la comunicación entre jefes y trabajadores con un 15.38% este es un factor clave dentro del desempeño de sus funciones, ya que es un elemento esencial que exista una buena comunicación dentro de la empresa para que se desarrolle un buen ambiente laboral y el cumplimiento eficiente de sus actividades.

Otro factor influyente son los sueldos y salarios que perciben los empleados que equivale a un 14.81%, porque estos deben ser legales y equivalentes a las actividades que realizan en su lugar de trabajo, ya que si cumplen con las expectativas de los trabajadores, se sentirán satisfechos e incrementará su desempeño encadenando una mejora en la productividad laboral.

Adicionalmente, uno de los factores relevantes dentro de la productividad laboral son las herramientas e instrumentos de trabajo con un 14.76% debido a que si existen objetos útiles y están presente en el momento oportuno, el empleado puede desempeñarse de manera eficiente, previa a su satisfacción.

Los factores antes mencionados son aquellos que obtuvieron una mayor puntuación en relación a su nivel de importancia desde el punto de vista de los trabajadores del área de producción, por otro lado el factor que incide en la productividad y el desempeño laboral de menor puntuación es tecnología, de acuerdo a la consideración de los empleados.

3. ¿Dispone usted de los materiales suficientes para realizar sus actividades de trabajo?

Tabla porcentual producción N° 3. Disponibilidad de materiales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	90	80.36	80.36
No	22	19.64	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 3. Disponibilidad de materiales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 90 si cuentan con materiales suficientes, 12 no poseen materiales para su trabajo, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

La presente pregunta se aplicó al personal del área de producción, con la finalidad de conocer si los empleados cuentan con todos los materiales e implementos para realizar sus actividades, entendiéndose aquellos que son utilizados para la elaboración del producto tales como: materias primas, materiales indirectos e insumos de empaquetado.

Posterior al procesamiento de la información recopilada se determinó que el 80.36% de personas encuestadas tienen los materiales suficientes para realizar su trabajo.

Esto influye de manera directa en la productividad de los empleados ya que si los trabajadores cuentan con los materiales tanto directos como indirectos y recursos necesarios para realizar sus actividades diarias, estos se desempeñaran de manera eficiente, trayendo consigo el aumento de la productividad laboral.

Así también, el 19.64% corresponde al personal que no cuentan con los materiales necesarios para realizar sus actividades de trabajo, sintiéndose insatisfechos con el personal encargado de administrar y proveer los recursos ya que en muchas ocasiones han optado por la decisión de paralizar el proceso productivo debido a la falta de los materiales necesarios que incurren en la elaboración del producto.

4. ¿Cómo considera usted el estado de las instalaciones?

Iluminación

Tabla porcentual producción N° 4.1. Iluminación

Categoría	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	49	43.75	43.75
Bueno	44	39.29	83.04
Regular	19	16.96	100.00
Malo	0	0	100.00
TOTAL	112	100	

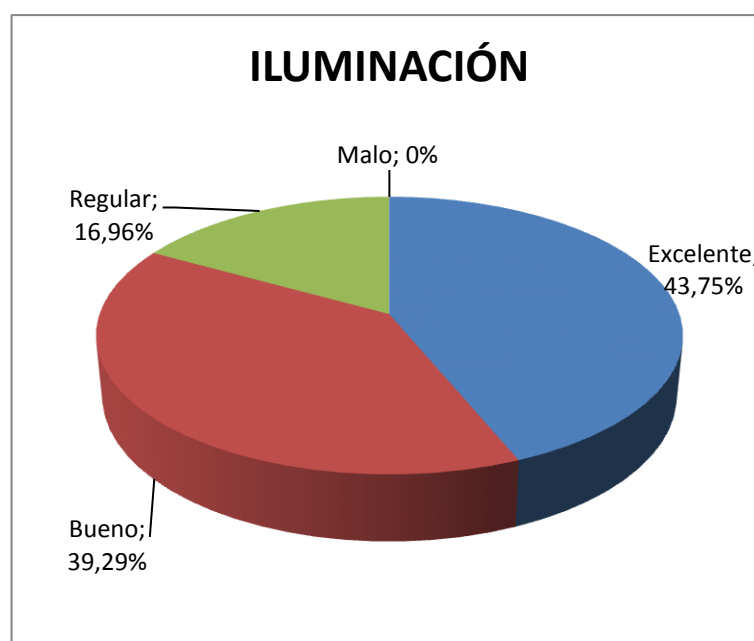


Figura Producción N° 4.1. Iluminación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 49 tiene iluminación excelente, 44 buena, 19 regular, de un total de 112 personas encuestadas.

Ventilación

Tabla porcentual producción N° 4.2. Ventilación

Categoría	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	26	23.21	23.21
Bueno	41	36.61	59.82
Regular	31	27.68	87.50
Malo	14	12.50	100.00
TOTAL	112	100	

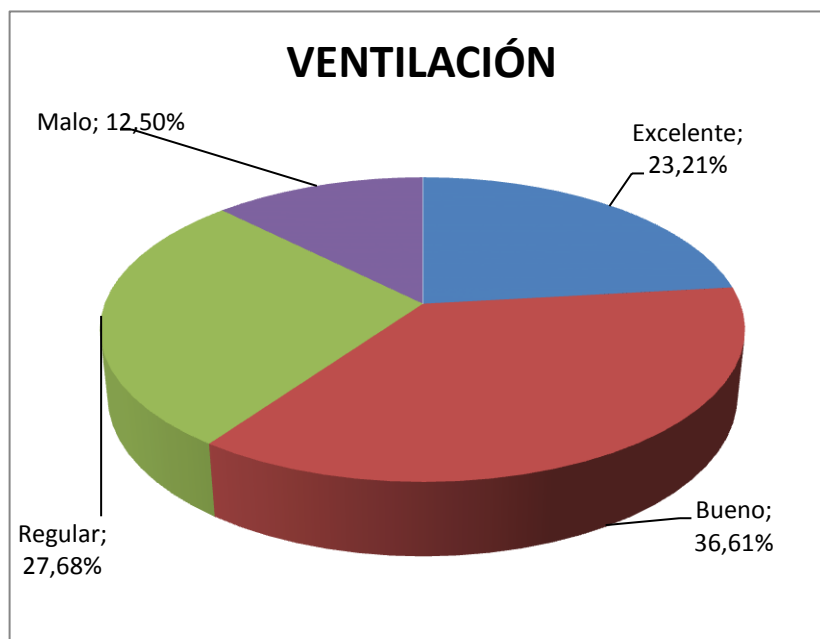


Figura Producción N° 4.2. Ventilación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 29 tiene ventilación excelente, 41 buena, 31 regular, 14 malo, de un total de 112 personas encuestadas.

Ruido

Tabla porcentual producción N° 4.3. Ruido

Categoría	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	25	22.32	22.32
Bueno	27	24.11	46.43
Regular	47	41.96	88.39
Malo	13	11.61	100.00
TOTAL	112	100	

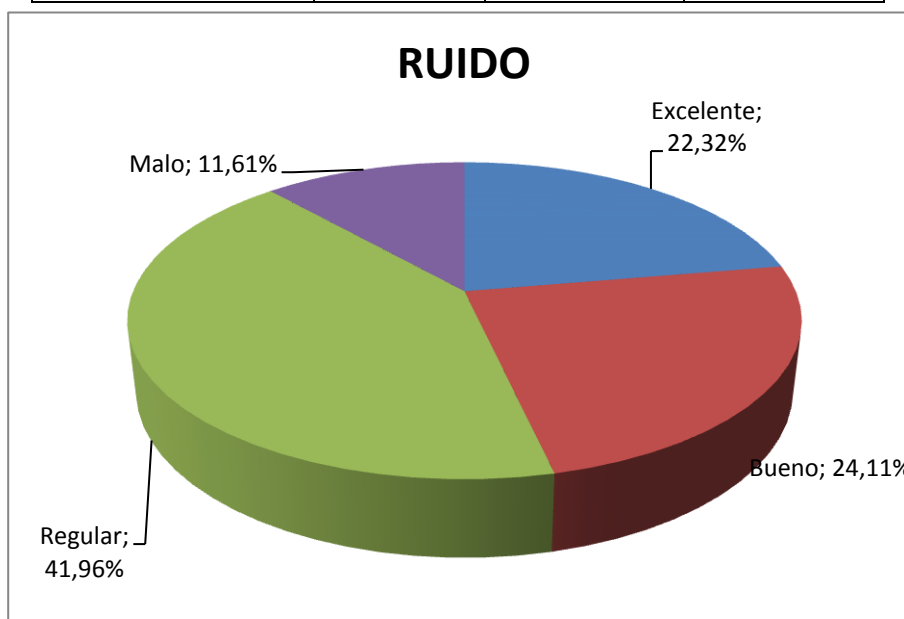


Figura Producción N° 4.3. Ruido

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados sobre el control del ruido: 25 excelente, 27 bueno, 47 regular, 13 malo, de un total de 112 personas encuestadas.

Higiene

Tabla porcentual producción N° 4.4. Higiene

Categoría	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	39	34.82	34.82
Bueno	54	48.21	83.03
Regular	17	15.18	98.21
Malo	2	1.79	100.00
TOTAL	112	100	

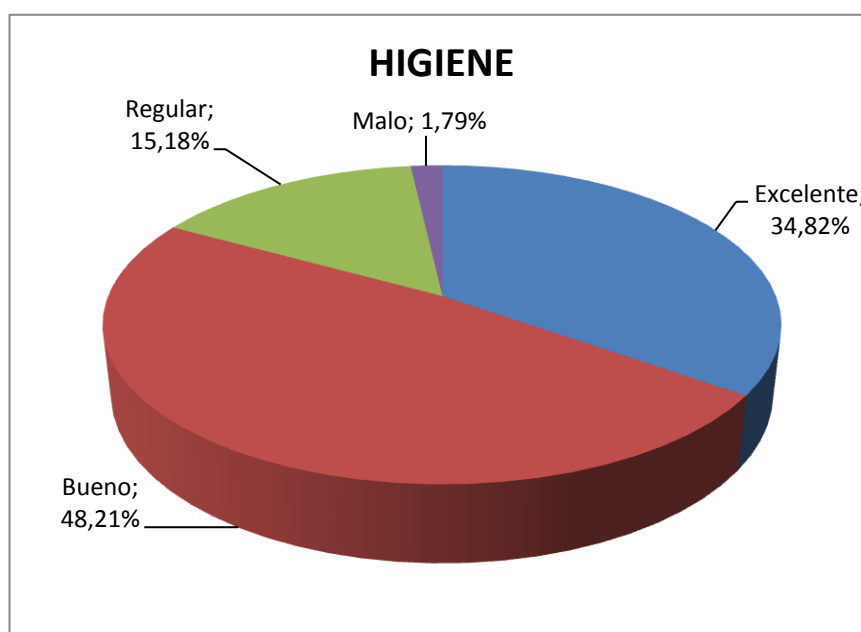


Figura Producción N° 4.4. Higiene

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados sobre la higiene: 39 excelente, 54 bueno, 17 regular, 2 malo, de un total de 112 personas encuestadas.

Seguridad Industrial

Tabla porcentual producción N° 4.5. Seguridad Industrial

Categoría	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	29	25.89	25.89
Bueno	51	45.54	71.43
Regular	23	20.54	91.97
Malo	9	8.03	100
TOTAL	112	100	

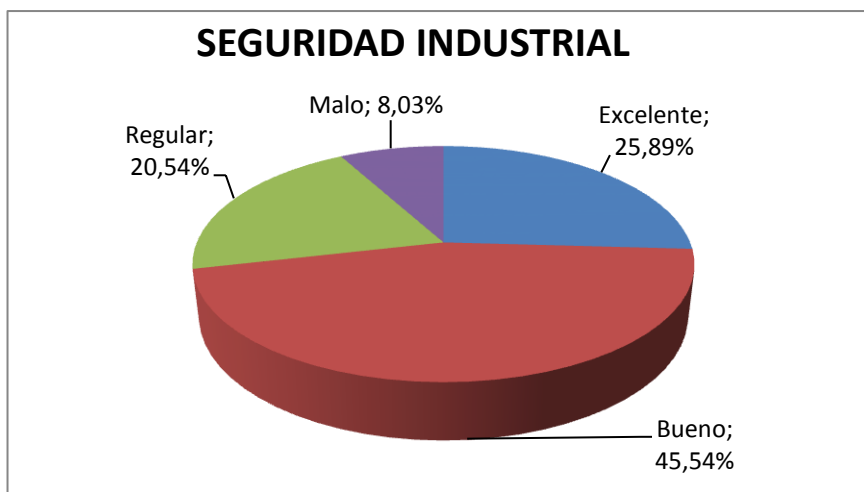


Figura Producción N° 4.5. Seguridad industrial

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto al manejo de la seguridad industrial: 29 excelente, 51 bueno, 23 regular, 9 malo, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Con esta interrogación, se pretende analizar el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a las instalaciones del lugar de trabajo donde se desenvuelven y a la seguridad industrial que la empresa les provee.

De acuerdo a la investigación se encontró que del total de personas encuestas se determinó que el 43.75% considera que la iluminación de la empresa a la cual pertenecen es excelente, de igual forma el 36.61% de empleados aduce que la ventilación del área en la cual laboran es buena, el 48.21% de las personas concuerdan que el higiene que mantiene la empresa en sus actividades es bueno y con respecto a la seguridad industrial el 45.54% informan que la seguridad industrial que les brindan las empresas es buena.

Estos factores influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que si los empelados cuentan con una buena iluminación y ventilación en su puesto de trabajo, realizarán sus actividades diarias de manera eficiente, gozando de un buen ambiente laboral, y comodidad.

Así también, la seguridad industrial y la salud ocupacional son dos aspectos que indican en la comodidad y confort del empleado, produciendo satisfacción y estabilidad material en su lugar de trabajo.

Por otro lado, del total de trabajadores encuestados se obtuvo que un 41.96% consideran que el ruido que existe en las aéreas en la cuales trabajan es regular, esto influye en el ámbito laboral de manera negativa ya que si los empleados se ven expuestos a constante ruido y no tienen la protección adecuada pueden sufrir posteriores problemas de salud y esto no ayuda en la productividad laboral de la empresa.

Este es un factor importante porque a pesar que los trabajadores cuentan con la ropa adecuada, no están recibiendo los implementos necesarios de seguridad industrial como protectores auditivos que evita escuchar el sonoro ruido de las maquinarias con las cuales laboran a diario. Adicionalmente, comentaban que a pesar de las solicitudes emitidas no han logrado satisfacer sus necesidades, y trae como consecuencia afectando a la salud de los trabajadores de planta.

5. ¿Cuánto tiempo se tarda usted en llegar desde su casa al lugar de trabajo?

Tabla porcentual producción N° 5. Tiempo de traslado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
De 0 a 30 minutos	43	38.39	38.39
De 31 minutos a 1 hora	47	41.97	80.36
Más de una hora	22	19.64	100
TOTAL	112	100	

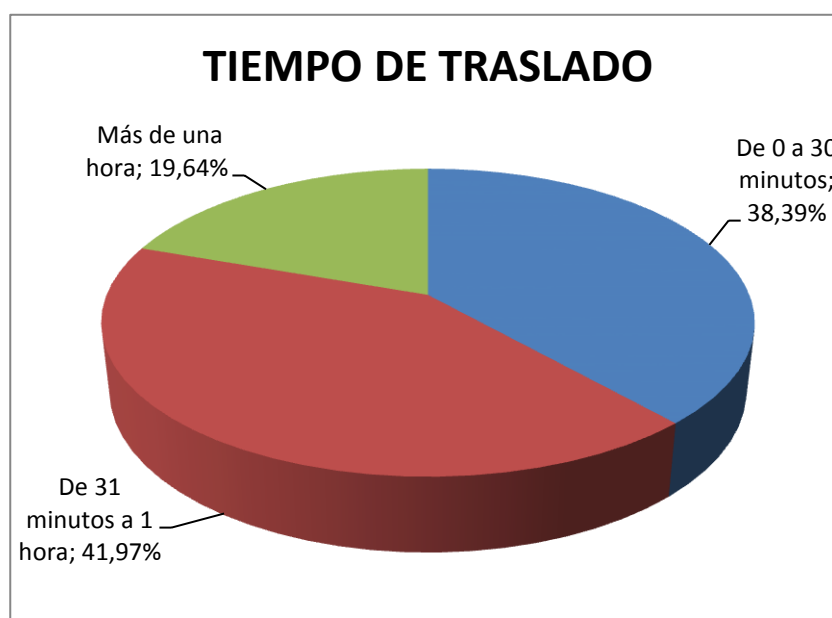


Figura Producción N° 5. Tiempo de traslado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 43 de 0 a 30 minutos, 47 de 31 minutos a una hora y 22 en más de una hora, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Con la presente interrogante, se busca determinar en qué porcentaje influye el tiempo de traslado desde el hogar al lugar de trabajo de los empleados, en el desempeño laboral de los mismos, añadiendo explicaciones concretas de las consecuencias de la impuntualidad.

Se determinó que de las ciento doce personas encuestadas un 41.97% tardan de treinta minutos a una hora en llegar desde su casa a su lugar de trabajo, que es el puntaje más alto.

Al analizar las variadas respuestas de los trabajadores, se dedujo que este factor influye en el desempeño laboral debido a que por su tiempo de traslado en ocasiones produce un retraso en su hora de entrada, si este excede de los quince minutos, los empleados deben brindar una hora adicional a la empresa para completar sus actividades diarias y cumplir con las políticas establecidas en la entidad en cuanto al tema de puntualidad.

Otra consecuencia significativa es el retraso de la elaboración de los productos alimenticios ya que al no empezar sus actividades productivas de manera puntual y eficientemente las unidades terminadas se ven claramente afectadas en tiempo de entrega a bodega.

Por ello, se deduce que el aspecto tiempo-puntualidad, si incide en la productividad laboral, ocasionando descontento por parte del trabajador, por la impuntualidad y el cansancio de su tiempo de traslado desde su casa al lugar de trabajo y un notable desempeño ineficiente dentro de sus labores cotidianas.

6. ¿La empresa donde usted labora, le proporciona la maquinaria apropiada?

Tabla porcentual producción N° 6. Utilización de maquinaria apropiada

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	95	84.82	84.82
No	17	15.18	100
TOTAL	112	100	

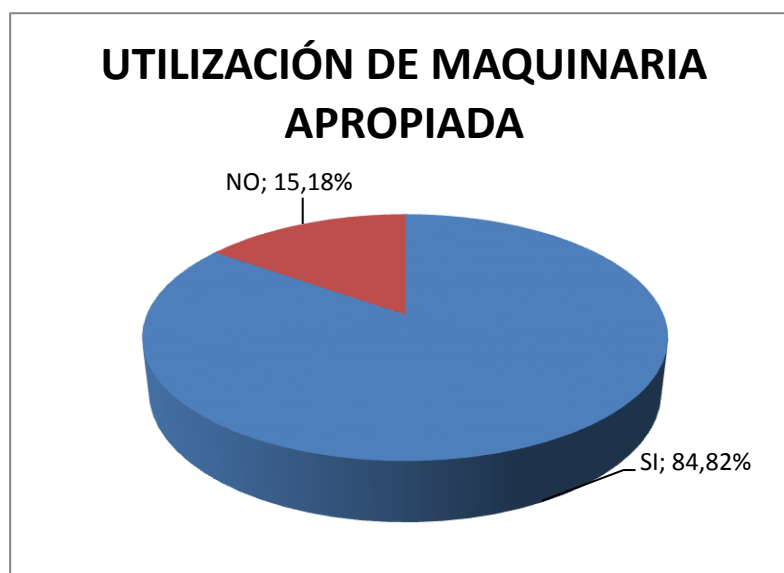


Figura Producción N° 6. Utilización de maquinaria apropiada

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a utilización de maquinaria apropiada: 95 si, 17 no, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Del total de personas encuestadas el 84.82% considera que la maquinaria que le proporciona la empresa para realizar sus actividades es apropiada, para realizar sus actividades diarias de manera eficiente.

Este factor influye en la productividad laboral de los empleados debido a que si estos cuentan con una maquinaria apropiada para realizar sus actividades, su desempeño aumentará, logrando un proceso de producción eficiente.

Por otro lado existe un 15.18% que muestra inconformidad con la maquinaria y equipos de su trabajo diario, y manifestaron que esto se da por la presencia de maquinaria obsoleta y en mal estado que no permite realizar las actividades productivas de la mejor manera.

7. ¿Considera que la maquinaria que utiliza en su trabajo puede ser mejorada?

Tabla porcentual producción N° 7. La maquinaria debe ser mejorada

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	104	92.86	92.86
No	8	7.14	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 7. La maquinaria debe ser mejorada

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a mejoramiento de maquinaria: 104 si, 8 no, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Del total de personas encuestadas el 92.86% considera que la maquinaria con la cual trabajan puede ser mejorada.

Si bien es cierto los empleados cuentan con la maquinaria apropiada para realizar sus actividades dentro del proceso productivo, sin embargo los trabajadores

explicaron que estos pueden ser mejorados, debido a que ciertos equipos que se encuentran en mal estado no contribuyen a mejorar la productividad laboral trayendo consigo su insatisfacción por los ruidos emitidos, afectando directamente a su salud, y limitando su capacidad de trabajo al ciento por ciento. Al contrario si la maquinaria es cambiada con mejor tecnología, podría reducir el tiempo que tarda el empleado en operar esta maquinaria, y podría dedicarse a más actividades, siendo aún más productivo en el área en el cual se desenvuelve.

8. ¿Cómo considera su relación laboral con sus compañeros de trabajo y Jefes?

Tabla porcentual producción N° 8. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	20	17.86	17.86
Buena	60	53.57	71.43
Regular	32	28.57	100
Mala	0	0	100
TOTAL	112	100	

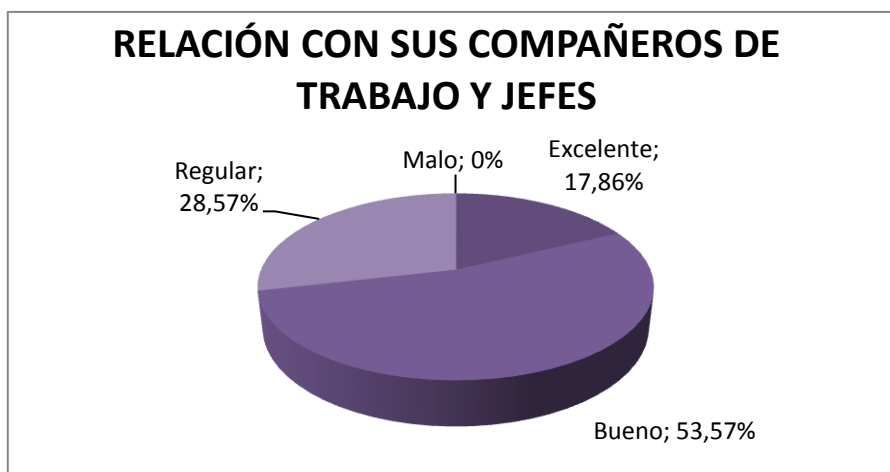


Figura Producción N° 8. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la relación con sus compañeros de trabajo y jefes: 20 excelente, 60 buena, 32 regular, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

En la encuesta realizada se determinó que el 53.57% de personas encuestadas consideran que la relación con sus compañeros de trabajo y jefes en sus respectivas empresas es buena.

Este aspecto es muy importante para el desempeño de los empleados ya que si existe una buena comunicación tanto entre empleados como jefes, ayuda al mejoramiento de los procesos, logrando una satisfacción en ambas partes y mejorando su productividad laboral.

La comunicación entre compañeros y jefes brinda al trabajador un buen ambiente laboral, puesto que el empleado puede dar a conocer a sus superiores cuáles son sus quejas, inquietudes y sugerencias con respecto a sus actividades de trabajo.

9. ¿Cada qué tiempo usted recibe capacitaciones?

Tabla porcentual producción N° 9. Frecuencia de capacitaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Cada semana	25	22.32	22.32
Cada dos semanas	1	0.89	23.21
Cada mes	4	3.57	26.78
Cada tres meses	16	14.29	41.07
Cada seis meses	14	12.50	53.57
Cada año	36	32.14	85.71
Ninguna	16	14.29	100
TOTAL	112	100	

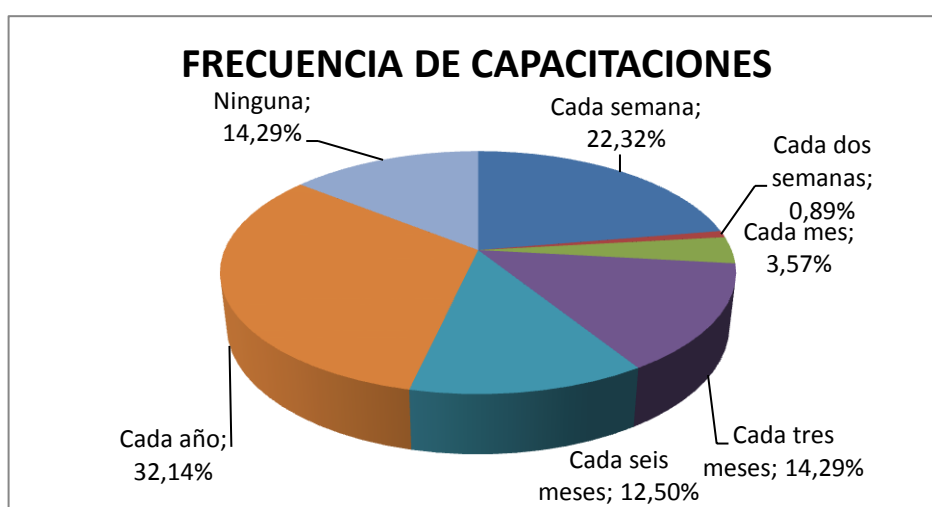


Figura Producción N° 9. Frecuencia de capacitaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados de la frecuencia de las capacitaciones: 25 cada semana, 1 cada dos semanas, 4 cada mes, 16 cada tres meses, 14 cada seis meses, 36 cada año, 16 ninguna, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Esta pregunta tiene como finalidad relacionar las capacitaciones versus a su desempeño laboral y como contribuye este tipo de capacitaciones a sus actividades,

al encontrar respuestas con frecuencias abismales en la entrevista con supervisores y jefes se indago más sobre este tema, encontrando que los temas de capacitación que se impartían cada semana o cada año eran totalmente distintos.

Se determinó que de los empleados encuestados un 32.14% reciben capacitaciones cada año, con respecto a nueva maquinaria tecnológica, la implementación de un nuevo proceso productivo y las modificaciones en reglamentos internos.

El segundo aspecto más repetitivo que corresponde al 22.32% que los empleados reciben capacitaciones cada semana se enfocan en temas de: métodos de producción, ahorro de recursos y eliminación de procesos no productivos.

Este factor influye de manera representativa en el desempeño laboral de los empleados, debido a que estas capacitaciones deben ser brindadas en todos los ámbitos posibles, tanto del manejo de maquinaria, actualización de tecnología, uso de la materia prima, mejora de procesos, actualización de normas políticas y reglamentos tanto de carácter interno como externo.

Este tipo de capacitaciones produce satisfacción en el trabajador logrando que este sea más productivo siempre y cuando estas capacitaciones sean periódicas y constantes, ya que si los seminarios que reciben los trabajadores son esporádicos el empleado no va a rendir de manera eficiente en sus actividades.

10. ¿Existen medios o formas de motivación recreacional dentro de la empresa?

Tabla porcentual producción N° 10. Tipos de motivación recreacional

ALTERNATIVA	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Paseos	33	25	22.00	22
Cenas por fechas especiales	30	22	20.00	42
Celebración de cumpleaños	35	26	23.33	65.33
Deportes	24	18	16.00	81.33
Ninguno	28	21	18.67	100
TOTAL	150	112	100	

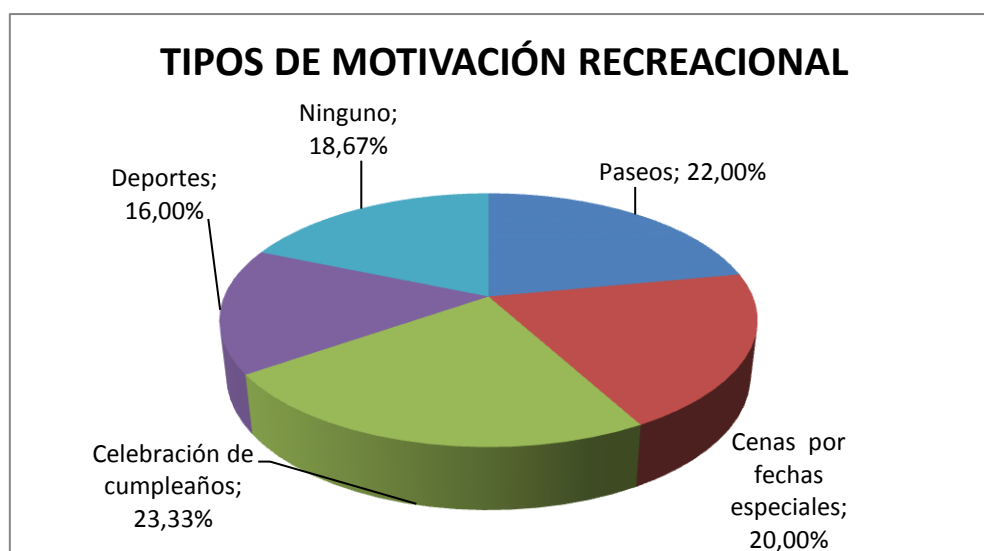


Figura Producción N° 10. Tipos de motivación recreacional

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a los tipos de motivación recreacional: 25 paseos, 22 cenas por fechas especiales, 26 celebración de cumpleaños, 18 deportes, 21 ninguno, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

La finalidad de esta pregunta es conocer qué tipo de motivaciones recreacionales tienen las empresas para sus empleados realizando el correspondiente análisis a través de la medición de la satisfacción de los trabajadores.

Se determinó que el 23.33% de empleados reciben motivaciones por parte de sus empresas mediante la celebración de cumpleaños y estos son organizados por parte del departamento de recursos humanos de cada entidad y con fondos propios de la empresa, destinando un día y hora específica al mes para festejar a los cumpleaños del mes.

También se obtuvo que el 18.67% que corresponde al número de trabajadores que no reciben ningún tipo de motivación recreacionales por parte de la empresa la cual pertenecen, muestran un cierto grado de descontento al no brindar la atención que al trabajador le gustaría percibir más allá de su relación laboral.

La motivación recreacional dentro de la empresa es muy importante ya que al presenciar este tipo de eventos los empleados van a tener la oportunidad de convivir y compartir entre ellos, creando un ambiente laboral de compañerismo, y de igual manera existe la oportunidad de que los jefes y los trabajadores interactúen entre sí para conocer cuáles son sus necesidades y sugerencias, logrando un nivel de satisfacción notorio de parte de los empleados, haciendo que su desempeño laboral sea mejorado.

11. ¿Qué clase de equipo de protección de seguridad industrial les provee la empresa para su trabajo?

Tabla porcentual producción N° 11. Tipos de protección de seguridad industrial

ALTERNATIVA	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Guantes	85	26	23.36	23.36
Mandil	83	26	22.80	46.16
Botas de seguridad	53	16	14.56	60.72
Mascarilla	73	22	20.05	80.77
Casco	14	4	3.85	84.62
Visores	36	11	9.89	94.51
Orejas	13	4	3.57	98.08
Ninguno	7	2	1.92	100
TOTAL	364	112	100	

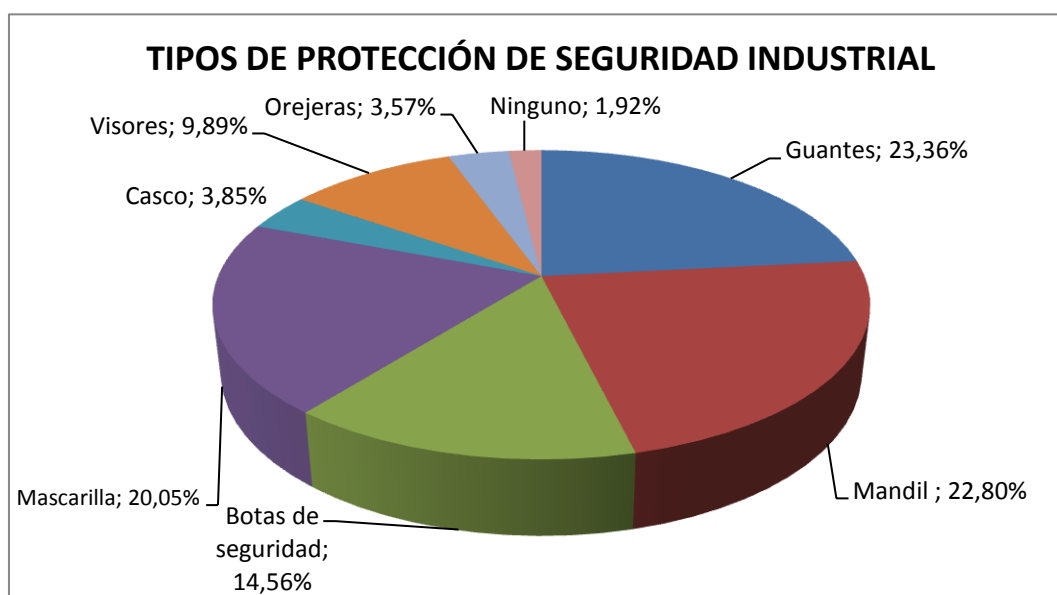


Figura Producción N° 11. Tipos de protección de seguridad industrial

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados sobre el equipo de protección: 26 guantes, 26 mandil, 16 botas de seguridad, 22 mascarilla, 4 casco, 11 visores, 4 orejas, 2 ninguno, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

La presente interrogante tiene como objetivo conocer el tipo de seguridad industrial que la empresa le provee al empleado para proteger su salud y bienestar, y de esta manera saber el grado de satisfacción de los mismos.

Los empleados encuestados concuerdan que los implementos de seguridad industrial que les brindan las empresas a las cuales pertenecen son: guantes con un 23.36%, mandil con un 22.80% y mascarilla con un 20.05%.

Esto significa que la gran mayoría de empleados encuestados cuentan con guantes, mandil y mascarilla para realizar sus actividades diarias. La seguridad industrial es un factor clave en la productividad laboral de los trabajadores, debido a que influye de manera relevante en el desarrollo de sus funciones, puesto que si un empleado cuenta con todos los implementos de seguridad para trabajar, se van a sentir satisfechos y por ende responden de manera eficiente ante los objetivos planteados en el área de producción y de la empresa.

Cabe recalcar que de acuerdo a la pregunta número cuatro, que solicitaba información sobre la seguridad industrial del personal que labora en producción, una gran mayoría la consideraron como buena, por lo tanto se confirma esta respuesta dada, sin embargo con los resultados obtenidos en la presente interrogante, se determinó que si la empresa les provee todos los instrumentos de protección como protectores auditivos y cascos, esta categoría podría llegar a ser excelente.

12. ¿Qué tipo de reconocimiento le brinda su jefe por el buen desempeño de sus funciones?

Tabla porcentual producción N° 12. Tipos de incentivos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Cuadro de empleado del mes	0	0	0
Bonos económicos	19	16.96	16.96
Obsequios	10	8.93	25.89
Ninguno	83	74.11	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 12. Tipos de incentivos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a los tipos de incentivo: 19 bonos económicos, 10 obsequios, 83 ninguno, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Son sorprendentes los resultados obtenidos, ya que un 74.11% muestra que en la mayoría de las empresas encuestadas no mantienen ningún tipo de reconocimiento a la gratificación o premiación por sus excelentes desempeños laborales de parte de las personas que trabajan en el área de producción, ocasionando descontento e insatisfacción de parte del personal.

El sistema de incentivos que reconoce el buen desempeño de los trabajadores es un elemento preponderante y de influencia significativa para el desarrollo y crecimiento constante de la productividad laboral, porque un empleado retribuido y premiado labora con más satisfacción al saber que sus excelentes actividades dentro de la empresa están dando frutos, originando de esta manera un ambiente de competitividad entre los involucrados.

Es importante mencionar que estas empresas fueron seleccionadas como mejor lugar para trabajar de la revista Ekos Negocios, debido a las oportunidades de crecimiento profesional, ya que trabajan mediante el sistema de back up, es decir cuando el jefe inmediato se ausenta definitivamente su sub-alterno inmediatamente ocupa su lugar, y existen obviamente un incremento de sueldo y beneficios adicionales, de esta manera se incentiva al empleado a desarrollarse de mejor manera y poder alcanzar sus metas personales y profesionales.

13. Cree usted que es importante el trabajo en equipo, para mejorar los resultados de la empresa

Tabla porcentual producción N° 13. Importancia del trabajo en equipo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	111	99.11	99.11
No	1	0.89	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 13. Importancia del trabajo en equipo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 111 opinan que es importante el trabajo en equipo, 1 que no, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Del total de las personas encuestadas un 99.11%, siendo este un resultado impactante, consideran que el trabajo en equipo es importante para mejorar los resultados de toda empresa, ya que cada área de la entidad tiene una función específica e indispensable.

Por lo tanto, el trabajo en equipo es un factor que influye de manera directa en la productividad laboral, porque se busca el cumplimiento de objetivos comunes, permitiendo que exista un buen desempeño laboral mediante una buena comunicación y un buen trato entre los trabajadores de planta, desencadenando un excelente ambiente laboral.

Los empleados consideran que el trabajo en equipo es importante porque es un requisito para ser exitoso y eficiente, mejora la producción, fomenta el compañerismo entre los trabajadores, contribuye al progreso de la empresa, se puede compartir ideas entre todos los trabajadores para el logro de los objetivos, influye en el desarrollo de la entidad, aumenta el número de unidades producidas, origina un buen sistema de comunicación, elabora productos con mayor calidad para el cliente, promueve el progreso del ambiente laboral, ayuda a la resolución rápida de problemas, reduce esfuerzos innecesarios individuales ya que existe cooperación entre todos los trabajadores y esto disminuye el tiempo de horas-maquina.

El trabajo en equipo permite que todas las áreas de la empresa estén interrelacionadas entre sí, haciendo que las actividades se realicen más rápido y en menor tiempo.

14. ¿Qué tipo de beneficios adicionales le brinda la empresa en la cual trabaja?

Tabla porcentual producción N° 14. Tipos de beneficios adicionales

ALTERNATIVA	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Seguro médico particular	51	20	17.71	17.71
Alimentación	99	39	34.38	52.09
Uniformes	89	35	30.90	82.99
Guardería	2	1	0.69	83.68
Recorrido	34	13	11.81	95.49
Tarjetas de descuento	13	5	4.51	100
Otros	0	0	0	100
TOTAL	288	112	100	

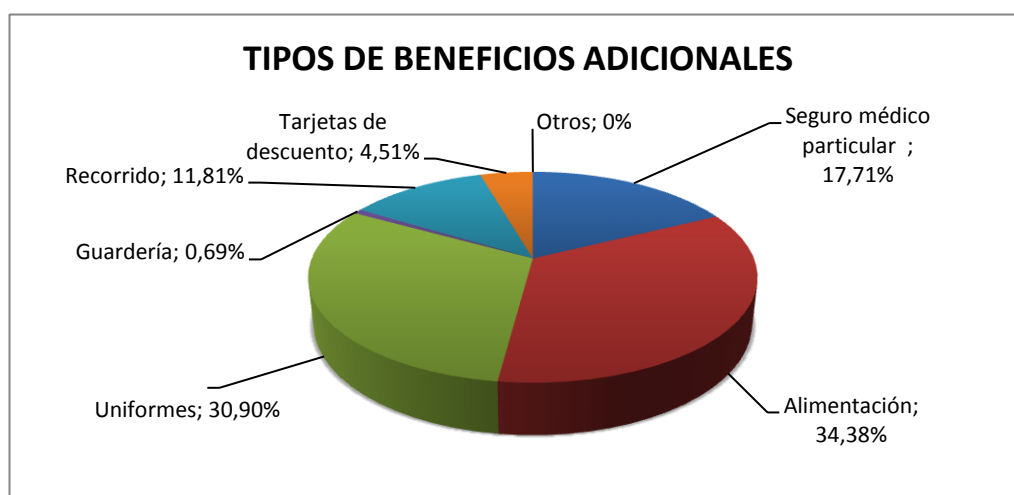


Figura Producción N° 14. Tipos de beneficios adicionales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a los tipos de beneficios adicionales: 20 seguro médico, 39 alimentaciones, 35 uniformes, 1 guardería, 13 recorrido, 5 tarjetas de descuento, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

El objetivo de esta pregunta es conocer los beneficios adicionales que le ofrece la empresa al trabajador, independientemente de los beneficios legales estipulados en la legislación ecuatoriana y determinar cuál es la satisfacción del trabajador frente a estos beneficios.

Los beneficios adicionales que se brindan a los empleados en la mayoría de las empresas son: en primer lugar alimentación con un 34.38%, seguidamente de uniformes con un 30.90%.

Es importante mencionar que a través de la entrevista con los jefes de cada área y supervisores, se pudo conocer que tanto la alimentación como los uniformes son cubiertos por la empresa al ciento por ciento.

Este tipo de beneficios adicionales motiva al empleado a desempeñar sus actividades de manera plena, ya la empresa donde labora le brinda elementos esenciales para el desarrollo de sus actividades diarias como son alimentación y uniformes, y el empleado no tiene la necesidad de preocuparse por esta clase de necesidades básicas.

Se recalca que tanto la alimentación como uniformes influyen de manera directa a la productividad laboral por ello es importante que la empresa brinde beneficios adicionales con la finalidad que el empleado se sienta comprometido con la entidad y labore de mejor manera.

15. ¿Cómo recompensa los beneficios que la empresa la brinda?

Tabla porcentual producción N° 15. Retribución de parte de los trabajadores

ALTERNATIVA	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Iniciando la jornada laboral de manera puntual	73	35	31.20	31.2
Trabajando de manera eficiente	80	38	34.19	65.39
Haciendo más de lo que le piden	39	19	16.66	82.05
Ahorrando recursos	40	19	17.09	99.14
Cumpliendo con todas las obligaciones	1	0	0.43	99.57
Ninguna	1	0	0.43	100
TOTAL	234	112	100	

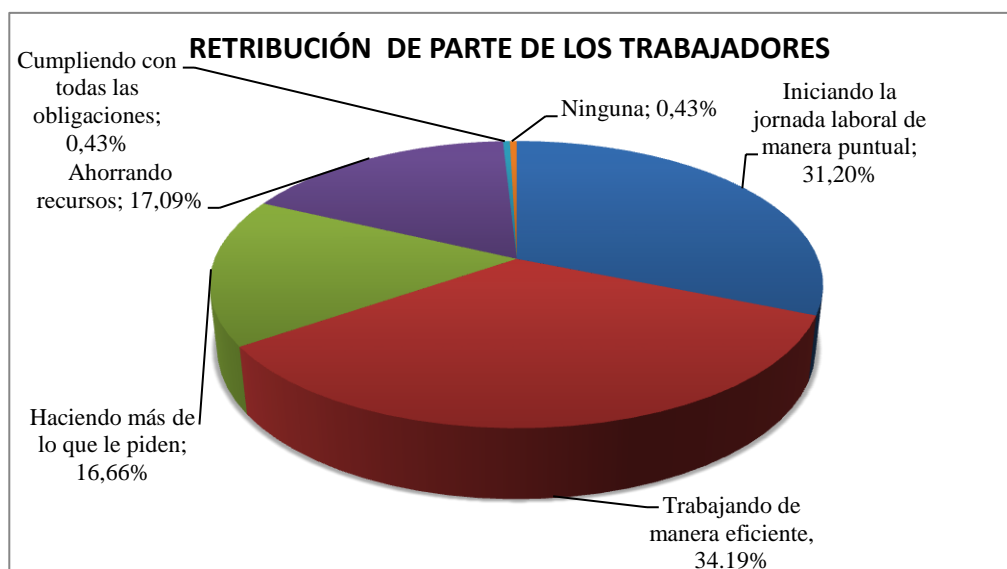


Figura Producción N° 15. Retribución de parte de los trabajadores

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la retribución de los empleados: 35 inician su jornada de manera puntual, 38 trabajando eficientemente, 19 haciendo más de lo que le piden, 19 ahorrando recursos, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Se aplicó esta pregunta con la finalidad de conocer la retribución de parte de los empleados hacia la empresa, por los beneficios y estabilidad brindada.

Posterior a la investigación realizada, se concluyó que un trabajador satisfecho labora mejor, por ello cuando los empleados obtienen beneficios adicionales y se mantiene en un buen ambiente de trabajo, los trabajadores responden a ello en la mayoría de los casos trabajando eficiente con un porcentaje equivalente al 33.19% sin dejar de lado la opción de iniciar sus actividades de manera puntual con un 31.20%, para retribuir los elementos brindados por la entidad.

Por otro lado, se consideran elementos tales como: ahorrando recursos con un 17.09% y haciendo más de lo que le piden equivalente a un 16.66%. Estos resultados muestran el grado de compromiso que tiene el empleado con la empresa, ya que al ahorrar los diferentes recursos existentes en las entidades, ayuda a economizar costos y a ser más durable los recursos en stock.

Cuando el empleado brinda un valor agregado a la empresa, haciendo más de lo solicitado, está siendo eficiente y contribuyendo al logro de los objetivos empresariales, haciendo que exista satisfacción tanto para el empleado como para el empleador, ya que los beneficios obtenidos de su trabajo extra van a ser ventajosos para su grupo de trabajo y para la organización a la cual pertenece.

16. ¿Considera usted que su jornada laboral de ocho horas es suficiente para cumplir con las tareas asignadas?

Tabla porcentual producción N° 16. Jornada laboral suficiente para tareas asignadas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	86	76.79	76.79
No	26	23.21	100
TOTAL	112	100	

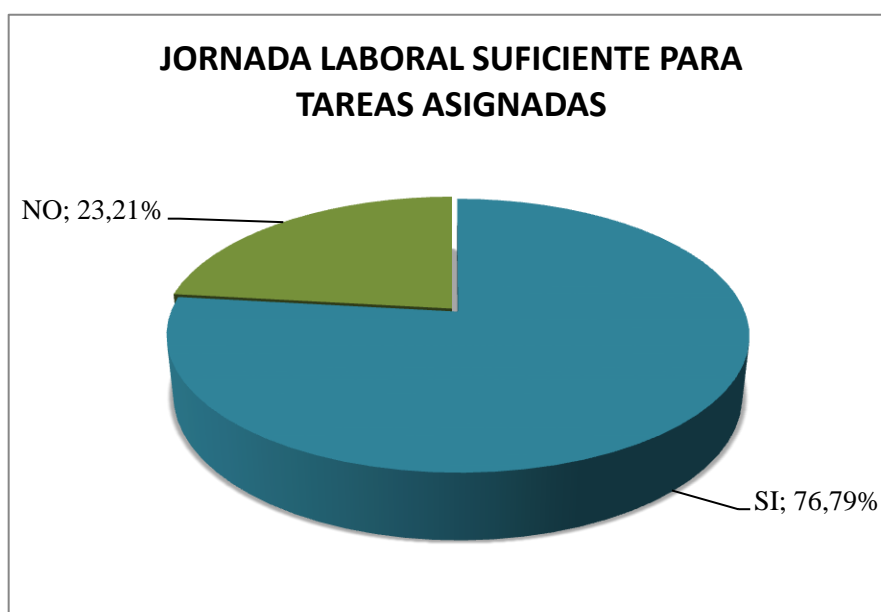


Figura Producción N° 16. Jornada laboral suficiente para tareas asignadas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la suficiencia de ocho horas laborales: 86 si, 26 no, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

De acuerdo a la investigación realizada, se encontró que un 76.79% de las personas encuestadas aluden que si es suficiente la jornada de trabajo de ocho horas diarias tipificada en la legislación ecuatoriana para la realización de sus actividades, mencionando razones tales como: inician el trabajo de manera puntual, existe una buena planificación y organización de las actividades a realizar, aprovechan el tiempo disponible de manera óptima en todas las tareas asignadas, cuentan oportunamente con los materiales y herramientas necesarias para realizar su trabajo.

Por otro lado un 23.21% del total de personas encuestadas consideran que las ocho horas de trabajo diarias no son suficientes dando las siguientes explicaciones: la carga de trabajo asignada es demasiado larga, no existe la debida colaboración entre las áreas que conforman la empresa para realizar un trabajo conjunto y de manera eficiente en las horas determinadas, se incrementa el número de unidades producidas debido a la excesiva demanda de los clientes, existe una mala programación de parte de los supervisores de las tareas a ser desarrolladas.

Al tener explicaciones más claras y concretas de parte de los trabajadores a los cuales se les aplicó la encuesta se determinó que, este factor incide en la productividad laboral ya que si los empleados laboran las ocho horas reglamentarias y logran realizar su trabajo a tiempo y de manera eficientes van a sentirse satisfechos consigo mismo, incrementando de esta manera los resultados del desempeño de sus funciones.

17. ¿Se siente satisfecho de desempeñar sus funciones dentro de la empresa?

Tabla porcentual producción N° 17. Satisfacción del desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	94	83.93	83.93
No	18	16.07	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 17. Satisfacción del desempeño laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la satisfacción laboral: 94 opinan que si, 18 que no, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

La presente pregunta busca conocer el nivel de satisfacción de los empleados con respecto a las actividades que realiza dentro de la empresa, a través de la medición de ciertas explicaciones recopiladas.

Del total de personas encuestadas en el área de producción, un 83.93% se siente satisfecho de desempeñar las funciones dentro de las empresas tomadas como muestra de investigación, esto quiere decir que en su mayoría los empleados están comprometidos con la organización.

Las razones por las cuales el personal del área de producción se siente satisfecho de desempeñar sus funciones son: tiene agrado por el trabajo que realiza, se desenvuelve en un ambiente que le permite desarrollarse profesionalmente, aprende a ejecutar diferentes procesos, labora en un entorno de compañerismo, adquiere experiencia en sus funciones haciendo que su trabajo sea provechoso y útil, finalmente consideraron que la entidad a la cual pertenece le brinda estabilidad laboral y económica, por ende responden a ella a través del mejoramiento de sus actividades diarias dando como resultado el incremento de la productividad laboral.

A diferencia de las personas que se sienten satisfechas por el trabajo que realizan, existen trabajadores que no concuerdan con esta respuesta, equivalentes al 16.07%, comentando que debido a las exigencias de parte de sus jefes y supervisores no tienen la confianza necesaria para sugerir o dar ideas que contribuyan al desarrollo de la productividad laboral, así mismo opinan que las actividades han sido incrementadas, pero la remuneración que perciben no ha cambiado.

18. En el entorno donde usted se desenvuelve como trabajador, como considera los siguientes aspectos:

Maquinaria

Tabla porcentual producción N° 18.1. Satisfacción de la utilización de maquinaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Agradable	35	31.25	31.25
Agradable	68	60.71	91.96
Nada Agradable	9	8.04	100
TOTAL	112	100	

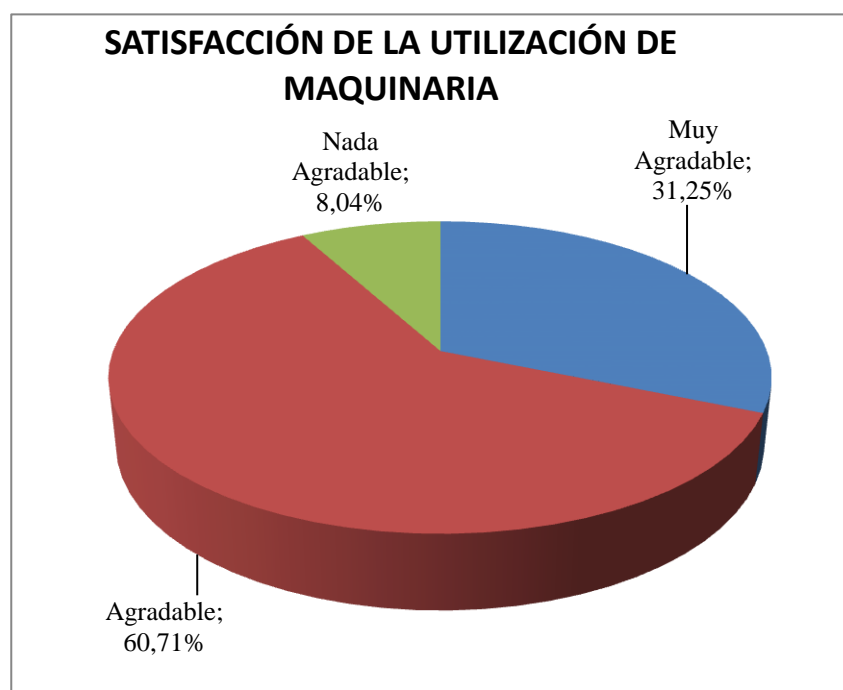


Figura Producción N° 18.1. Satisfacción de la utilización de maquinaria

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la satisfacción de la maquinaria: 35 opinan que es muy agradable, 68 agradable, 9 nada agradable, de un total de 112 personas encuestadas.

Herramientas

Tabla porcentual producción N° 18.2. Satisfacción de la utilización de herramientas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Agradable	27	24.11	24.11
Agradable	75	66.96	91.07
Nada Agradable	10	8.93	100
TOTAL	112	100	

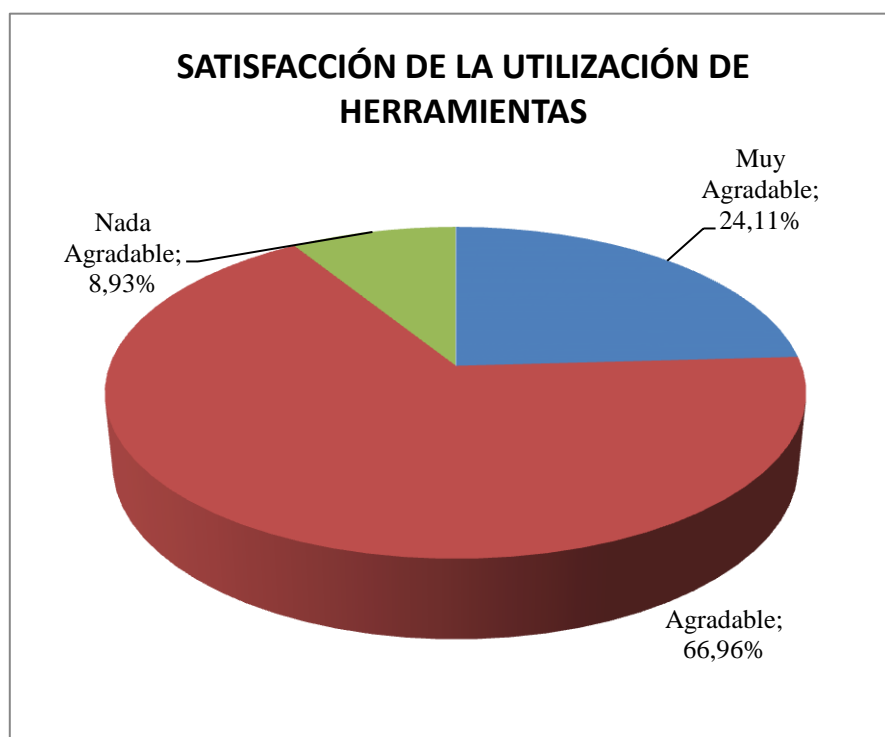


Figura Producción N° 18.2. Satisfacción de la utilización de herramientas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la satisfacción de las herramientas: 27 opinan que es muy agradable, 75 agradable, 10 nada agradable, de un total de 112 personas encuestadas.

Seguridad Industrial

Tabla porcentual producción N° 18.3. Satisfacción de la seguridad industrial

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Agradable	16	14.29	14.29
Agradable	77	68.75	83.04
Nada Agradable	19	16.96	100
TOTAL	112	100	

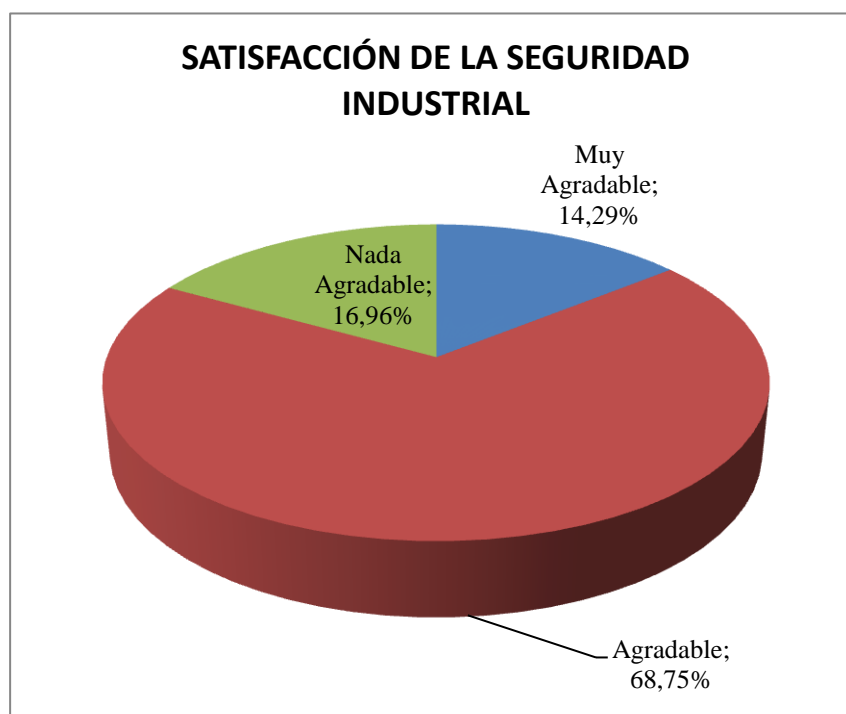


Figura Producción N° 18.3. Satisfacción de la seguridad industrial

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la seguridad industrial: 16 opinan que es muy agradable, 77 agradable, 19 nada agradable, de un total de 112 personas encuestadas.

Sueldos y Salarios

Tabla porcentual producción N° 18.4. Satisfacción de sueldos y salarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Agradable	12	10.71	10.71
Agradable	84	75.00	85.71
Nada Agradable	16	14.29	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 18.4. Satisfacción de sueldos y salarios

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la satisfacción se sueldos y salarios: 12 opinan que es muy agradable, 84 agradable, 16 nada agradable, de un total de 112 personas encuestadas.

Tecnología

Tabla porcentual producción N° 18.5. Satisfacción de tecnología

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Agradable	20	17.86	17.86
Agradable	75	66.96	84.82
Nada Agradable	17	15.18	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 18.5. Satisfacción de tecnología

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la satisfacción de la tecnología: 20 opinan que es muy agradable, 75 agradable, 17 nada agradable, de un total de 112 personas encuestadas.

Relación con sus Jefes

Tabla porcentual producción N° 18.6. Relación con sus jefes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Agradable	33	29.46	29.46
Agradable	70	62.50	91.96
Nada Agradable	9	8.04	100
TOTAL	112	100	

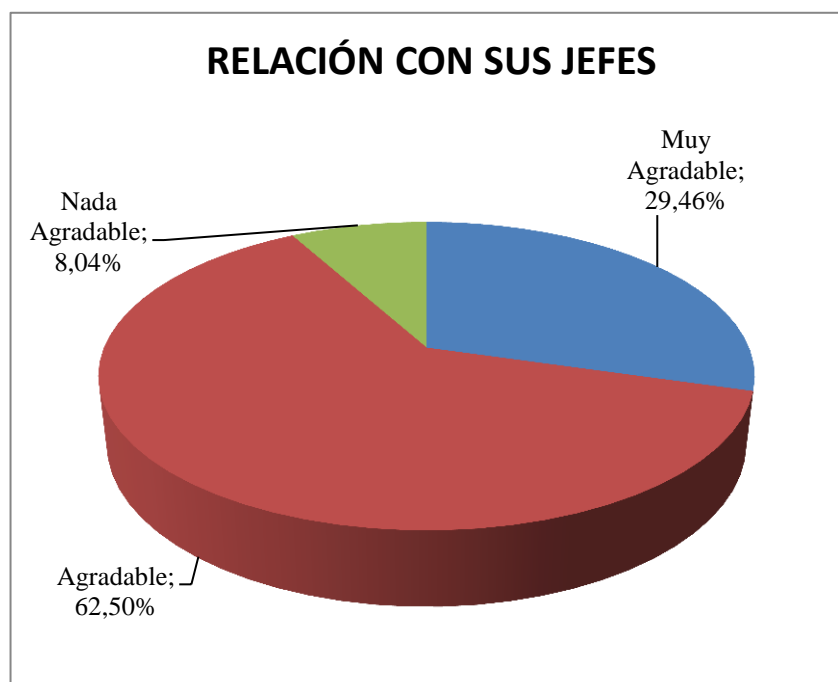


Figura Producción N° 18.6. Relación con sus jefes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la relación con sus jefes y supervisores: 33 opinan que es muy agradable, 70 agradable, 9 nada agradable, de un total de 112 personas encuestadas.

Relación con sus compañeros de trabajo

Tabla porcentual producción N° 18.7. Relación con sus compañeros de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Agradable	24	21.43	21.43
Agradable	78	69.64	91.07
Nada Agradable	10	8.93	100
TOTAL	112	100	

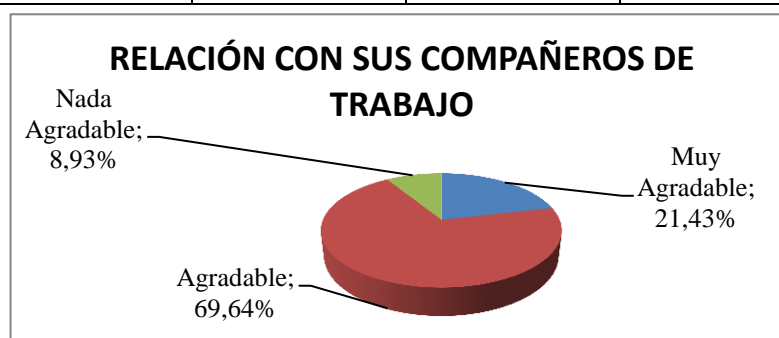


Figura Producción N° 18.7. Relación con sus compañeros de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la relación con sus compañeros de trabajo: 28 opinan que es muy agradable, 78 agradable, 10 nada agradable, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Los trabajadores encuestados han determinado que su ambiente de trabajo es netamente agradable y se muestran los resultados detallando cada uno de los elementos que lo conforman: Maquinaria con un 60.71%, Herramientas 66.96%, Seguridad Industrial 68.75%, Sueldos y Salarios 75.00%, Tecnología 66.96%, Relación con jefes 62.50% y Relación con los compañeros de trabajo 69.64%, por ello se concluye que el ambiente laboral en conjunto influye de manera relevante a la productividad laboral ya que al tener una ambiente agradable, se sienten satisfechos y laboran de la mejor manera.

19. ¿Considera usted que sus jefes o supervisores están satisfechos con el trabajo que usted realiza?

Tabla porcentual producción N° 19. Satisfacción de sus supervisores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	94	83.93	83.93
No	18	16.07	100
TOTAL	112	100	



Figura Producción N° 19. Satisfacción de sus supervisores

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados en cuanto a la satisfacción de parte de los jefes y supervisores con el trabajo que realizan los trabajadores: 94, si, 18 no, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

La satisfacción de los jefes y supervisores del área de producción es sumamente importante dentro del desempeño laboral, por tal razón, la mayoría de trabajadores encuestados que se refleja en un 83.93% consideran que sus supervisores y jefes están satisfechos por la ejecución de sus actividades, ya que tienen una buena relación dentro de la organización tanto con sus jefes como compañeros impulsando el trabajo equipo, afirman ser ordenados, organizados y responsables en todas las tareas que se les encomienda, se esfuerzan por realizar sus actividades de manera eficiente y cumplir con ello en el tiempo oportuno, poseen suficiente conocimiento de las funciones que realizan.

Desde otro punto de vista, los empleados que respondieron negativamente a la presente interrogante, que corresponde a un 16.07%, explicaron que no tienen conocimiento si sus supervisores y jefes de trabajo están satisfechos con su trabajo, ya sea por la escasa comunicación que existe entre las dos partes o por la falta de confianza y gratificación de sus guías laborales.

Lo cual incide en la productividad laboral ya que, si se satisfacen las necesidades de ambas partes, la empresa logra alcanzar sus objetivos propuestos, llegando a ser una manera de motivación personalizada y un sistema de comunicación mejorada.

20. ¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione, para que sea más eficiente su desempeño laboral?

Tabla porcentual producción N° 20. Peticiones de los trabajadores hacia la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Incentivos y Bonos de cumplimiento	30	26.79	26.79
Capacitación tecnológica y Mano de obra	9	8.04	34.83
Materia prima de calidad	5	4.46	39.29
Mejor Comunicación	10	8.93	48.22
Mejorar la seguridad industrial	1	0.89	49.11
Mejoramiento de la maquinaria	6	5.36	54.47
Igualdad entre compañeros	1	0.89	55.36
Mejoramiento de sueldos	17	15.18	70.54
Mejoramiento del ambiente de trabajo	6	5.36	75.9
Recorrido	3	2.68	78,58
Jornada laboral normal	5	4.46	83.04
Pago puntual	4	3.57	86,61
Está satisfecho	15	13.39	100
TOTAL	112	100	

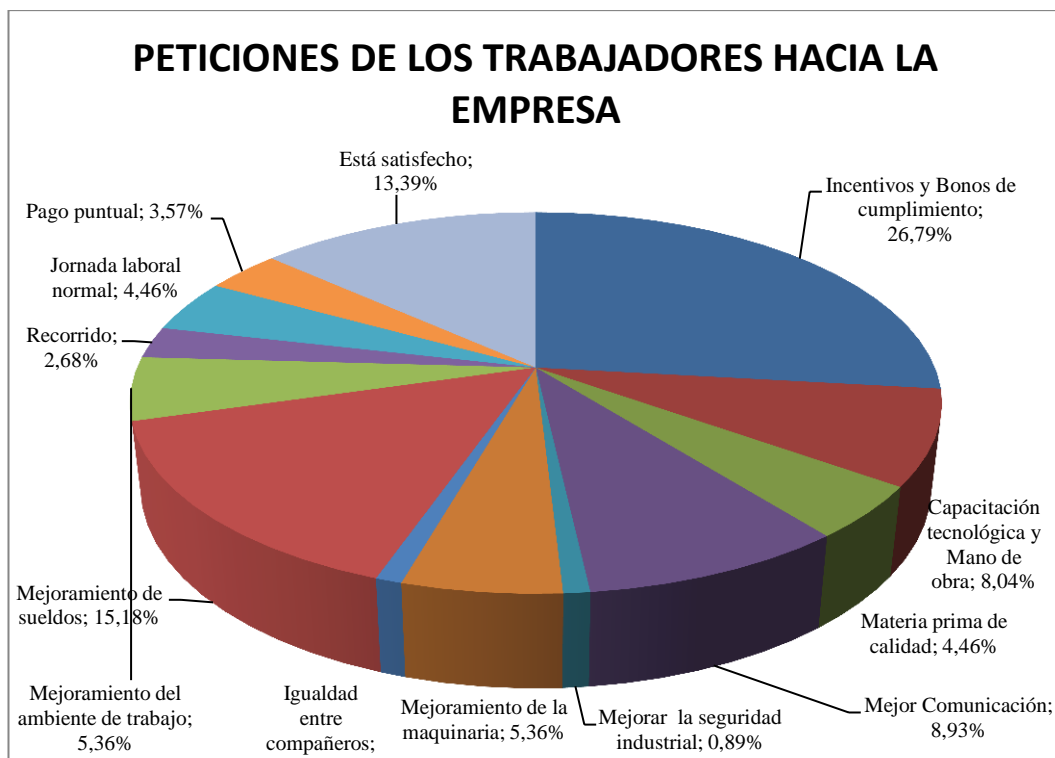


Figura Producción N° 20. Petición de los trabajadores hacia la empresa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de producción de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 30 Incentivos y Bonos de cumplimiento, 9 Capacitación tecnológica y Mano de obra, 5 Materia prima de calidad, 10 Mejor Comunicación, 1 Mejorar la seguridad industrial, 6 Mejoramiento de la maquinaria, 1 Igualdad entre compañeros, 17 Mejoramiento de sueldos, 6 Mejoramiento del ambiente de trabajo, 3 Recorrido, 5 Jornada laboral normal, 4 Pago puntual, 15 Está satisfecho, de un total de 112 personas encuestadas.

Interpretación

Al plantearse una pregunta que tenía como objetivo averiguar e identificar los elementos que los trabajadores buscan de sus empleadores, el carecimiento de ciertos implementos o acciones que necesiten para completar su trabajo, se logró determinar

en primer lugar los incentivos y bonos de cumplimientos con un 26.79%, seguidamente de la petición de aumentos de sueldos y salarios con un 15.18%, al satisfacer estas solicitudes consideran que mejoraría su desempeño laboral. Sin embargo es importante mencionar que a pesar de carecer de estas atenciones, su satisfacción es buena y laboran de manera eficiente para la entidad.

De la misma manera, los empleados que están satisfechos tiene el mismo desempeño tal como lo muestra un 13.39%, siendo este el tercer puntaje significativo.

**CUADRO DE RESUMEN DE FACTORES INCIDENTES EN LA PL
ÁREA: PRODUCCIÓN**

FACTORES QUE INCIDIERON	TOTAL ENCUESTADO	% EQUIVALE NTE	RESULTADOS
Sueldos y Salarios	112	75.00%	Es importante percibir una remuneración que compense las actividades que se realizan, así como horas extras y valores de antigüedad.
Herramientas de trabajo	112	66.96%	Con la indumentaria, ropa adecuada y demás materiales necesarios de trabajo, las actividades fluyen de la mejor manera.
Relación con los compañeros de trabajo	112	69.64%	Las actividades recreacionales son indispensables porque se presencia la oportunidad para conocer a sus compañeros de trabajo de manera diferente, haciendo que su correlación sea mejorada.
Comunicación entre jefes de área.	112	62.50%	Mientras se establezca una excelente comunicación entre jefes-empleado, las inquietudes y sugerencias van a ser solucionadas de manera oportuna.
Instalaciones	112	43.53%	Las instalaciones que brinda la empresa deben estar en buenas condiciones ya que el empleado se sienta satisfecho y labore de la mejor manera.
Higiene	112	48.21%	El conjunto que engloba a las instalaciones son las que se detallan, conjuntamente con sus porcentajes, las mismas que están en buen estado, sin embargo el ruido es uno de los elementos que reflejaron un gran descontento en los trabajadores
Seguridad industrial	112	45.54%	
Iluminación	112	43.75%	
Ruido	112	41.96%	
Ventilación	112	36.61%	
Capacitaciones y Seminarios	112	42.85%	Las capacitaciones y seminarios que se imparte a los empleados del área de producción, son frecuentes, ya que contribuyen al desempeño de sus los trabajadores.

Cuadro Resumen de Factores N° 01. Resultado Integral de la Encuesta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

4.4.2. Área de Comercialización

1. Valore cada uno de los siguientes aspectos que cree usted son más importantes para un buen desempeño laboral.

Tabla porcentual comercialización N°1. Aspectos que influyen en el desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Ruta de venta.	7	13.02	13.02
Sueldos y/o salarios.	7	13.11	26.13
Bonos y comisiones	7	12.56	38.68
Capacitaciones	7	12.65	51.33
Instrumentos de trabajo.	6	11.92	63.25
Tecnología e innovación.	6	11.27	74.52
Comunicación entre jefes y trabajadores	7	12.28	86.81
Comunicación con los clientes	7	13.20	100.00
TOTAL	54	100	

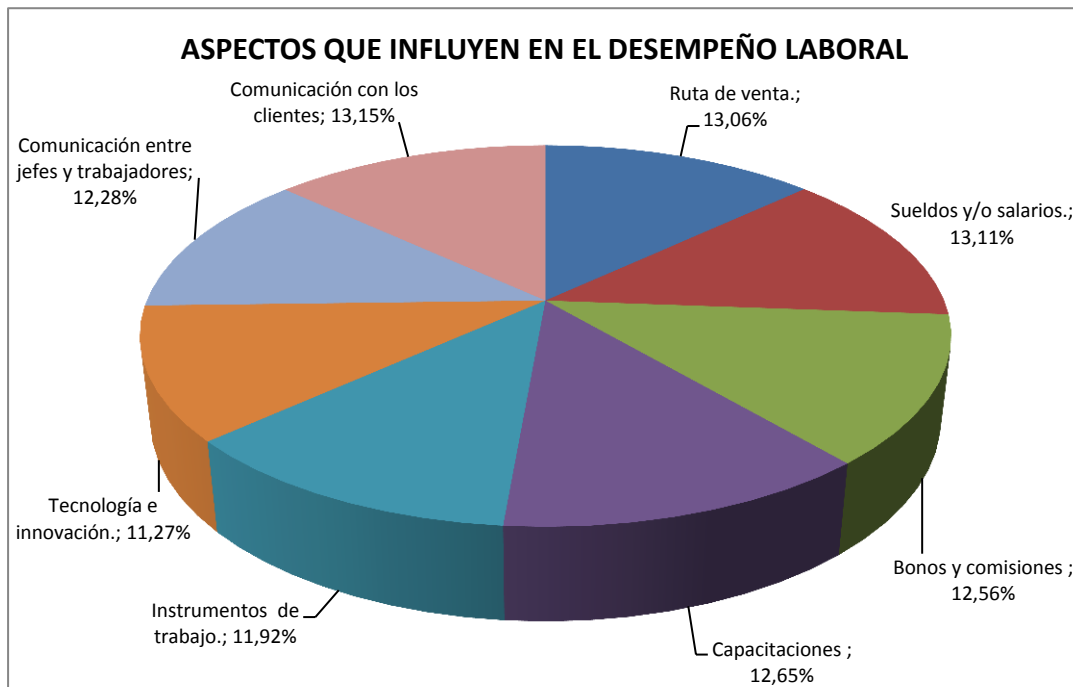


Figura Comercialización N° 1. Aspectos que influyen en el desempeño laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 7 Ruta de ventas, 7 Sueldos u salarios, 7 Bonos y comisiones, 7 Capacitaciones, 6 Instrumentos de trabajo, 6 Tecnología en innovación, 7 Comunicación entre jefes y trabajadores, 7 Comunicación con los clientes, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

Según la pregunta anteriormente realizada, se determinó que los aspectos que influyen de mayor manera en el desempeño laboral de los empleados del área de comercialización son: comunicación con los clientes con un 13.15%, los sueldos y salarios con un porcentaje de 13.11%, y la ruta de ventas con un 13.06%.

Estos son los factores más representativos en el momento de medir la satisfacción laboral en el área de ventas, ya que los empleados opinan que los sueldos deben ser equivalentes a todas las actividades realizadas.

La ruta de ventas que realicen los trabajadores influye en su desempeño, ya que esta no debe estar muy distanciada de tal manera que cumplan con la carga laboral establecida por la entidad, puesto que si los vendedores tienen demasiados clientes no les van a dedicar el tiempo necesario, para saber cuáles son sus inquietudes acerca del producto y provocando de esta manera una disminución del desempeño laboral del empleado.

Cabe recalcar que los vendedores manifestaban que al tener una buena comunicación con los clientes, se los puede asesorar mejor con respecto a las líneas de productos, influyendo en la productividad laboral ya que si los clientes conocen el producto y lo piden periódicamente las ventas aumentarán así como las comisiones de los vendedores y su satisfacción

2. ¿Dispone usted de los materiales suficientes para realizar sus actividades de trabajo?

Tabla porcentual comercialización N°2. Disponibilidad de materiales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJJE ACUMULADO
Si	42	77.78	77.78
No	12	22.22	100.00
TOTAL	54	100	

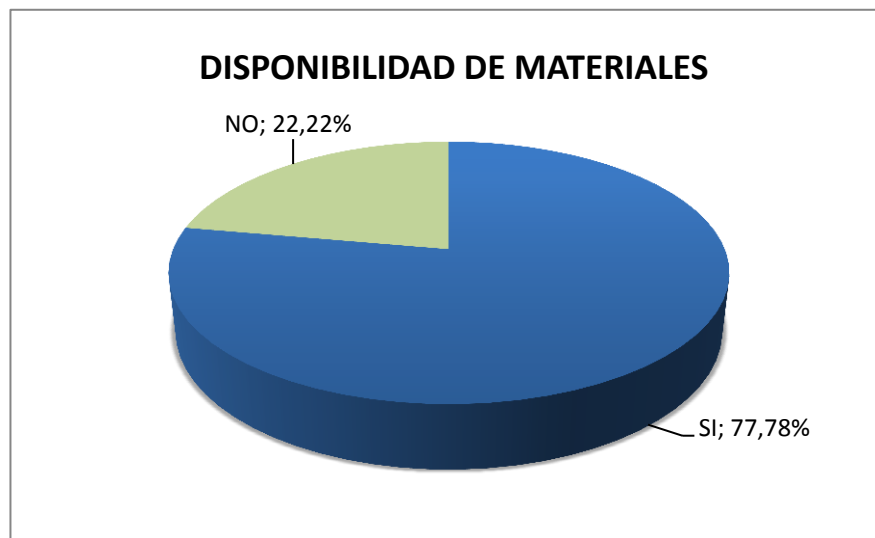


Figura Comercialización N° 2. Disponibilidad de materiales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 42 Sí, 12 No, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

Se determina que de 54 empleados encuestados el 77.78% cuentan con los materiales necesarios para realizar sus actividades.

Este es un factor que influye de manera directa en la productividad laboral ya que si los vendedores cuentan con todos los implementos necesarios tales como: catálogo de productos, lista de precios, útiles de oficina y tecnología, facilitan su trabajo desempeñando todas sus tareas de manera eficiente, acarreado un grado máximo de satisfacción entre los vendedores y brindando un servicio de óptima calidad hacia sus clientes.

3. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo y jefes?

Tabla porcentual comercialización N°3. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	16	29.63	29.63
Buena	33	61.11	90.74
Regular	5	9.26	100.00
Mala	0	0	100.00
TOTAL	54	100	

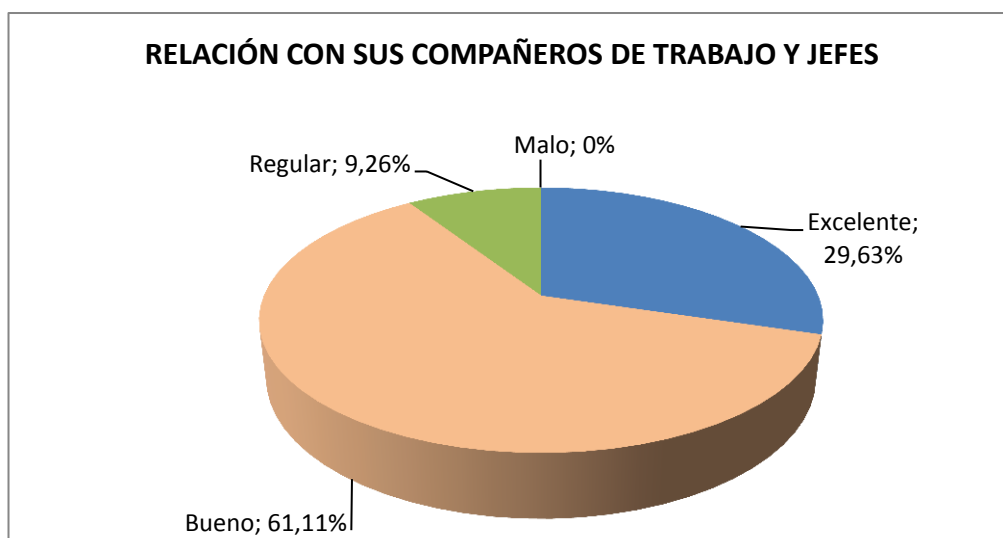


Figura Comercialización N° 3. Relación con sus compañeros de trabajo y jefes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 16 Excelente, 33 Buena y 5 Regular de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

De los trabajadores encuestados un 61.11% considera que la relación con sus compañeros y jefes de trabajo es buena, obteniendo el segundo puntaje más alto la categoría de excelente que equivale al 29.63%.

Este es un factor determinante dentro de la industria, para mejorar el desempeño de los empleados ya que si existe una relación de compañerismo entre las personas que laboran en la empresa tanto empleados como jefes, existirá una mejor comunicación y ambas partes podrán dar a conocer sus quejas, inquietudes y sugerencias y de esta manera mejorar tanto la productividad laboral así como de la empresa en general.

4. Considera usted que la ruta de venta asignada para su recorrido es:

Tabla porcentual comercialización N°4. Satisfacción en la ruta de venta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Satisfactorio	8	14.81	14.81
Satisfactorio	20	37.04	51.85
Poco Satisfactorio	26	48.15	100.00
TOTAL	54	100	

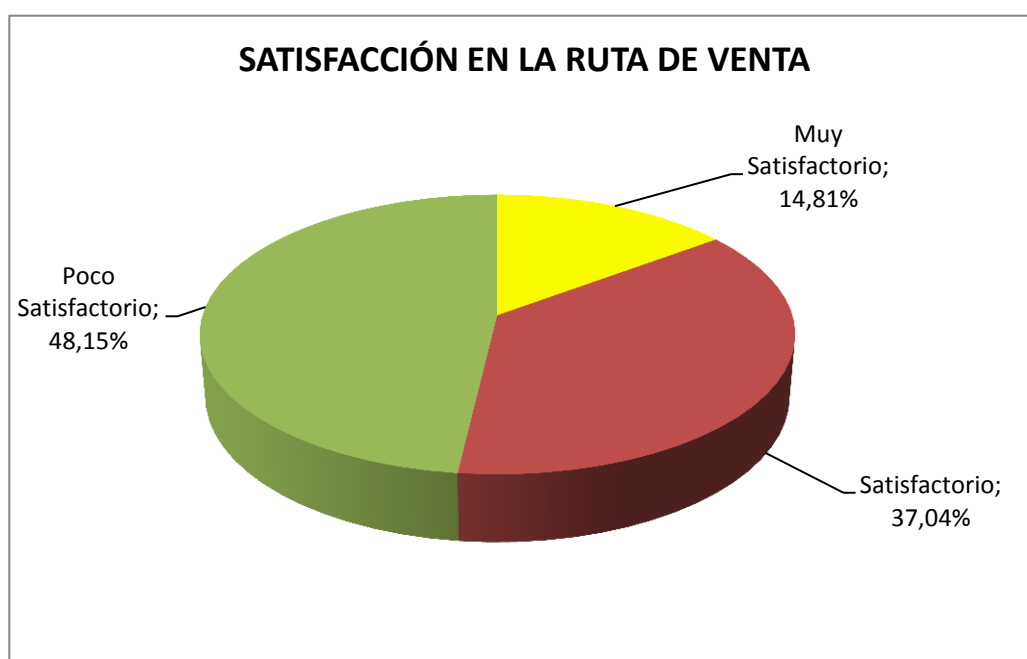


Figura Comercialización N° 4. Satisfacción en la ruta de ventas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 8 Muy Satisfactorio, 20 Satisfactorio y 26 Poco Satisfactorio de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

La presente interrogante busca conocer cuál es el nivel de satisfacción de los empleados del área de ventas, con respecto al recorrido que realizan para visitar y ofrecer sus líneas de producto a los clientes.

Según la investigación realizada al personal que labora en el área de ventas, se encontró los siguientes resultados:

La mayoría de los vendedores opinan que su ruta de venta es poco satisfactoria, equivalente al 48.15%, dando razones tales como: la empresa en donde laboran no les provee rutas de ventas bien segmentadas y necesitan un medio de transporte para hacer más eficiente su trabajo con los clientes.

Un 37.04% considera que su ruta de ventas es satisfactoria porque mantienen un cartera grande de clientes, por ende poseen rutas extensas en donde logran desarrollarse como vendedores.

Finalmente un 14.87% concuerdan que es muy satisfactorio debido al excelente trato que mantiene con los clientes a los cuales los atienden.

En el área de ventas es muy importante para la satisfacción del empleado y su buen desempeño la ruta de ventas que se le asigna, ya que si la empresa segmenta el área total de ventas en pequeños subsectores y entrega a cada vendedor un área específica, este va a crear una planificación con respecto a sus visitas de cada cliente y el tiempo aproximado que le dará a cada uno de ellos, logrando así la satisfacción del cliente, del vendedor y de la empresa, aumentando la productividad laboral de la entidad.

5. Qué tipo de capacitaciones la empresa le brinda para mejorar la eficiencia de su trabajo

Tabla porcentual comercialización N° 5. Tipos de capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Habilidades Comunicativas	1	2.41	2.41
Relación con sus clientes	21	38.55	40.96
Inducción de las líneas de Productos	28	51.81	92.77
Ninguno	4	7.23	100.00
TOTAL	54	100.00	

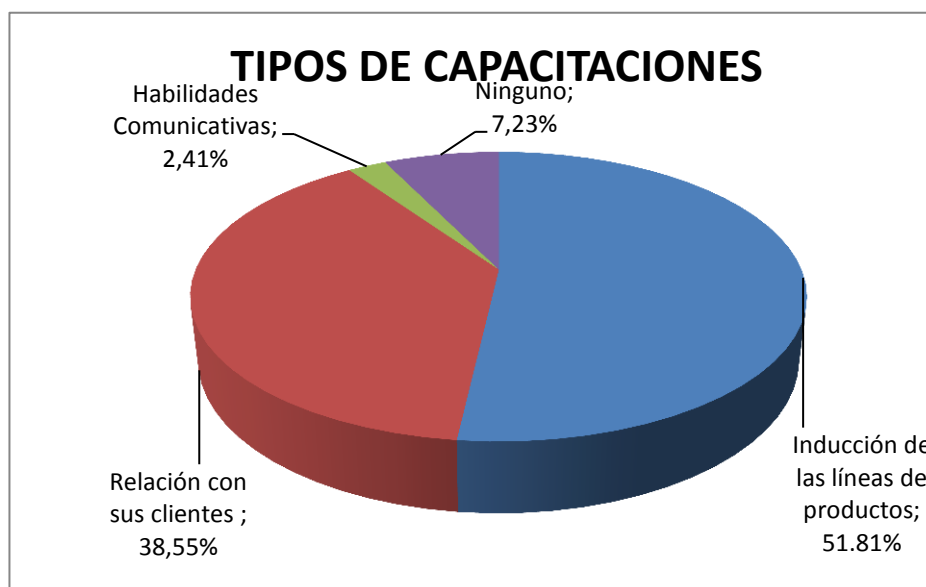


Figura Comercialización N° 5. Tipos de capacitaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 1 Habilidades Comunicativas, 21 Relación con sus clientes y 28 Inducción de las líneas de productos, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

Esta pregunta se aplicó con el objetivo de conocer qué tipo de capacitaciones le brinda la empresa al vendedor para lograr una mejora en las actividades que realiza.

Se determinó que en su gran mayoría los empleados del área de ventas reciben capacitaciones con respecto a las nuevas líneas de producción, con un 51.81% ya que es importante que la empresa brinde capacitaciones a los empleados con respecto a la inducción de nuevas líneas de productos, para que el vendedor tenga un conocimiento pleno de los artículos que está ofreciendo al cliente, dando un mejor servicio, y logrando así la satisfacción de los consumidores.

Otro tema de capacitaciones brindadas a los vendedores es la relación que se mantiene con los clientes que corresponde a un 38.55%, consideraron que la comunicación entre el vendedor y cliente es básica dentro del ámbito comercial debido a que el empleado debe tener un conocimiento pleno de las necesidades, sugerencias, reclamos por parte del cliente con respecto a los productos y servicios ofrecidos.

Si el cliente se satisfecho con relación al servicio y a la línea de productos que el vendedor le ofrece, realizan pedidos de mayor volumen, y así las comisiones percibidas por el trabajador se aumenta.

Tanto las líneas de productos como la comunicación con el cliente influye de manera directa en el desempeño laboral de los empleados, debido a que están actualizados en cuando a los productos que elabora la empresa, puede ofertarlos de mejor manera a los clientes y proporcionando así todos los datos necesarios para poder realizar la venta.

6. ¿Cada qué tiempo usted recibe capacitaciones?

Tabla porcentual comercialización N°6. Frecuencia de las capacitaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Cada tres meses	42	77.78	77.78
Cada seis meses	3	5.56	83.34
Cada año	2	3.70	87.04
Ninguno	7	12.96	100.00
TOTAL	54	100	

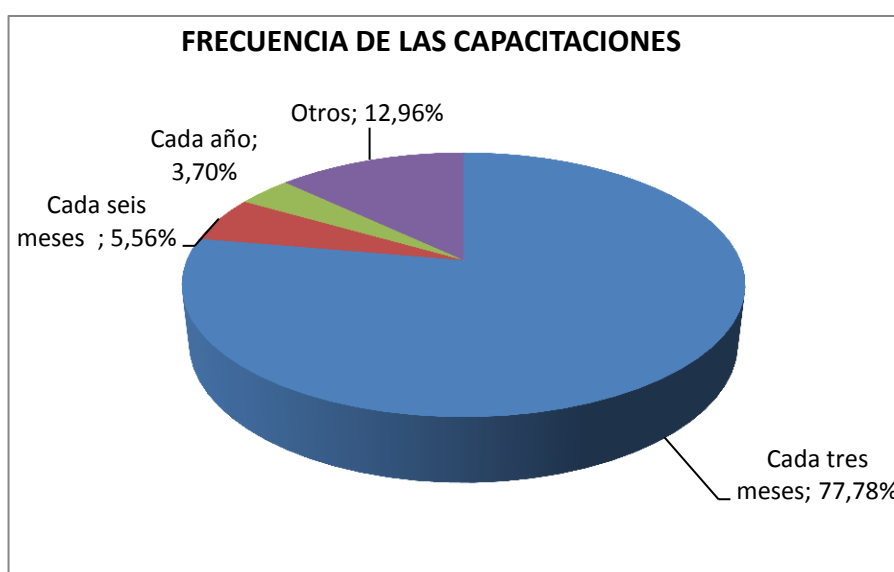


Figura Comercialización N° 6. Frecuencia de las capacitaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 42 cada tres meses, 3 cada seis meses, 2 cada año y 7 ninguno, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

De los empleados encuestados el 77.78% afirma que recibe capacitaciones cada tres meses.

Las capacitaciones que brinda la empresa a sus empleados, es un factor primordial para mejorar la productividad laboral y crear un nivel de satisfacción, debido a que es importante que el trabajador mantenga capacitaciones frecuentes para que la relación entre empresa-vendedor y vendedor-cliente vayan fortaleciendo sus conocimientos con respecto a las nuevas líneas de productos, precios y promociones. Así como las habilidades comunicativas y el manejo de relaciones interpersonales

Por otro lado, cabe recalcar que el 12.96% corresponden a las personas que no reciben capacitación alguna, afecta de manera negativa a la productividad laboral, retrasando el crecimiento esperado e interviniendo a la no contribución de su desempeño laboral.

7. ¿Cree usted que los productos que ofrece a sus clientes, tienen suficiente publicidad para competir en el mercado?

Tabla porcentual comercialización N° 7. Ventaja competitiva de los productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	46	85.19	85.19
No	8	14.81	100.00
TOTAL	54	100	



Figura Comercialización N° 7. Ventaja competitiva de los productos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 46 sí y 8 no, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

La presente interrogante tiene por finalidad conocer si los productos que ofrece el vendedor cuentan con la suficiente publicidad y calidad del artículo para competir en el mercado.

Un 85.19% de empleados que corresponde a la gran mayoría afirma que los bienes comercializados si cuentan con los medios suficientes para competir en el mercado, debido a que mediante el ofrecimiento de productos pertenecientes a una línea industrial y de marcas ya conocidas no hace falta mucha publicidad y los resultados hablan por sí solos cuando se prueba el producto, sin embargo cuando se introduce una nueva línea de productos a pesar de ser una marca reconocida en el mercado, la publicidad es masiva tanto en medios de comunicación, como material publicitario en puntos de venta, y se entrega muestras gratis a los consumidores para dar a conocer el nuevo producto.

Por otro lado, se determinó que un 14.81% considera que los artículos que ofertan en el mercado no cuenta con los suficientes recursos para entrar en un círculo competitivo, al no tener la suficiente publicidad en medios de comunicación masiva, no existe un plan de marketing eficiente para introducir nuevas líneas de productos en el mercado, por lo tanto se concluye que la publicidad por medio de métodos actuales no es la apropiada.

En el aspecto comercial es importante que los productos ofrecidos por los vendedores cuenten con todos los medios posibles de publicidad para poder competir en el mercado, incrementando los pedidos ventas, por consiguiente el monto de comisión percibido por el vendedor será mayor, logrando así la satisfacción del mismo, y por ende su desempeño y la productividad laboral de la entidad aumentará.

8. ¿Qué tipo de motivaciones le brinda su jefe cuando sobrepasa la meta de venta planteada?

Tabla porcentual comercialización N° 8. Tipos de motivaciones que recibe el empleado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Bonos económicos	12	22.78	22.78
Comisiones adicionales	27	50.63	73.41
Cuadro del mejor vendedor	1	1.27	74.68
Obsequios materiales	8	15.19	89.87
Ninguno	5	10.13	100.00
TOTAL PUNTAJE	54	100	

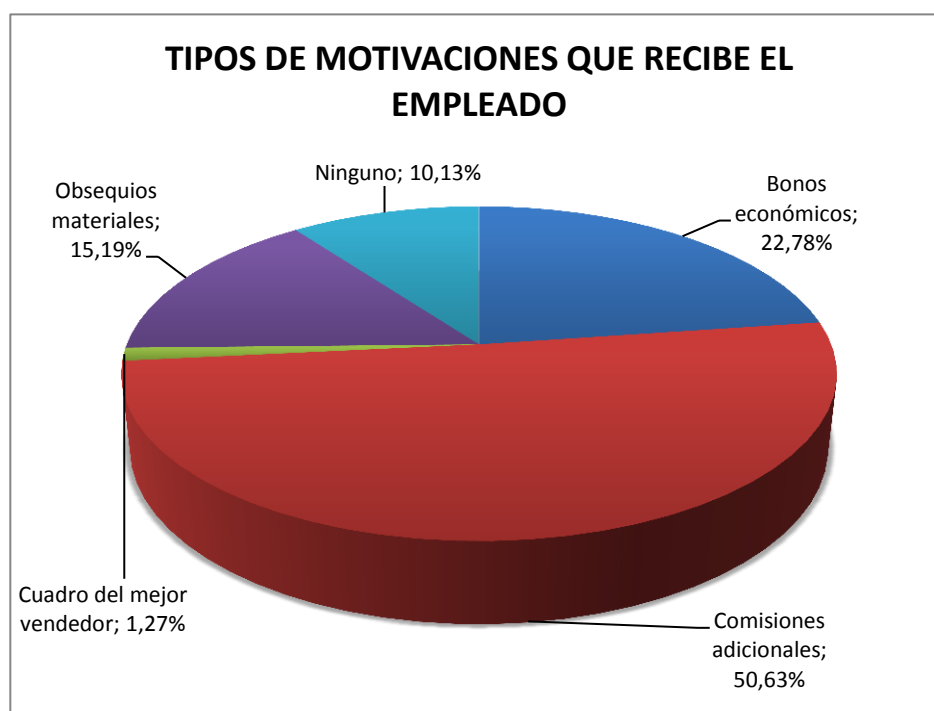


Figura Comercialización N° 8. Tipos de motivaciones que recibe el empleado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 12 bonos económicos, 27 comisiones adicionales, 1 cuadro del mejor vendedor, 8 obsequios materiales y 5 ninguno, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

Se determinó que un 50.63% de empleados reciben motivaciones por parte del empleador en comisiones adicionales, entendiéndose como el porcentaje adicional calculado en base al monto de ventas, establecido en las políticas de la entidad.

Los bonos económicos se encuentran en la segunda categoría más optada por los vendedores posicionándose con un 22.78%, conceptualizando como aquellos valores monetarios fijos que el empleador o supervisor de venta les ofrece como motivación de recompensa al esfuerzo dado.

Se obtuvo un 10.13%, que corresponde a las personas quienes no reciben ningún tipo de motivaciones cuando sobrepasan la meta de ventas, esto refleja la insatisfacción y descontento entre los vendedores, aludiendo que su trabajo no es retribuido.

La motivación que se le pueda brindar al personal influye de manera directa en el estado anímico de los vendedores y por ende en el desempeño de sus funciones, ya que al brindar cualquier tipo de incentivos origina un nivel alto de satisfacción y esto provoca que el ambiente se vuelva más competitivo para lograr alcanzar un mayor número de ventas.

9. ¿Qué tipo de beneficios adicionales le brinda la empresa en la cual trabaja?

Tabla porcentual comercialización N° 9. Beneficios adicionales que recibe el empleado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Seguro médico particular	9	16.76	16.76
Transporte	16	26.49	43.24
Alimentación	10	18.92	62.16
Uniformes	11	21.08	83.24
Tarjetas de descuento	0	0.54	83.78
Bonos	8	15.14	98.92
Seguro de vehículo	0	0.54	99.46
Ninguno	0	0.54	100.00
TOTAL PUNTAJE	54	100.00	

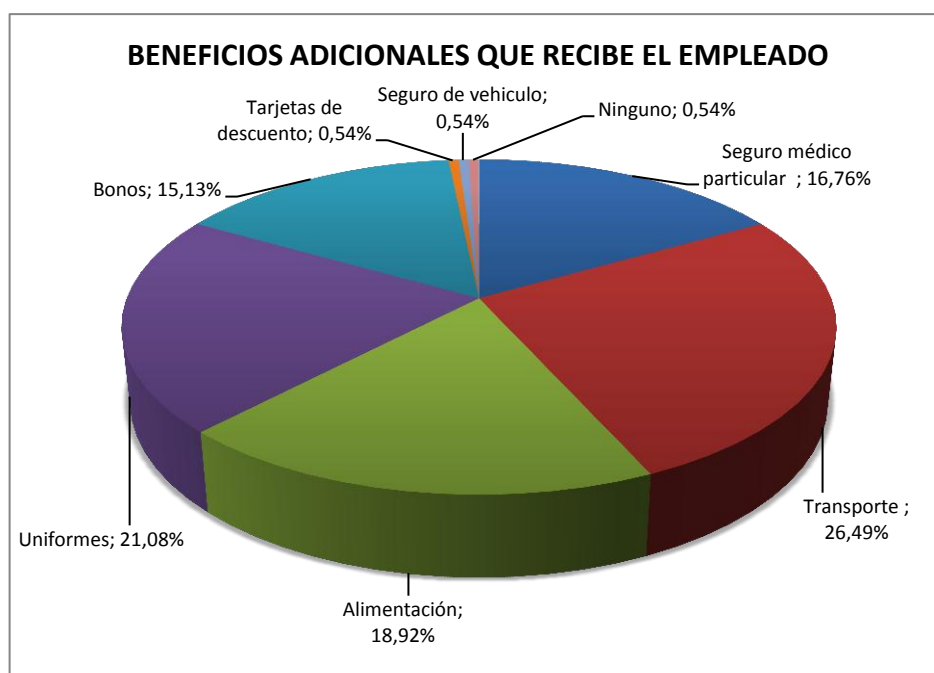


Figura Comercialización N° 9. Beneficios adicionales que recibe el empleado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 9 seguro médico particular, 16 transporte, 10 alimentación, 11 uniformes y 8 bonos, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

Esta interrogante se aplicó para analizar los beneficios adicionales que la empresa les brinda a sus empleados del área comercial, y conocer el nivel de satisfacción que estos elementos ha ocasionado en cada uno de vendedores.

Según los empleados encuestados un 26.49% reciben como beneficio adicional el transporte, argumentando que este es un instrumento de trabajo categorizado como esencial e infalible para realizarlos recorridos diarios. En muchos de los casos las empresas les proveen un transporte físico sintiéndose satisfechos ya que esto les permite mejorar y facilitar su movilidad.

El segundo aspecto más relevante en esta investigación es la proveeduría de uniformes para las visitas que realizan a sus clientes, correspondiente a un 21.08%, los vendedores comentaban que este es un requisito indispensable para ser identificados de acuerdo a la empresa a la cual pertenecen.

Con un 18.92% que pertenece al aspecto de alimentación, consideraron que debido a su ruta de ventas y al área en donde laboran, están destinados a permanecer la mayoría del tiempo fuera de las instalaciones de la empresa, por ello es cubierta al ciento por ciento por parte de la entidad. Al área de ventas se suele dar beneficios tales como transporte, uniformes, alimentación, seguro médico y demás, este tipo de beneficios motiva al trabajador a tener un mejor desempeño en la realización de sus actividades y a contribuir de manera ventajosa para la productividad laboral.

10. ¿Cómo recompensa los beneficios que la empresa le brinda?

Tabla porcentual comercialización N°10. Recompensa por parte de los trabajadores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Iniciando la jornada laboral de manera puntual	15	27.41	27.41
Trabajando de manera eficiente	17	31.47	58.88
Haciendo más de lo que le piden	12	22.34	81.22
Ahorrando recursos	10	18.78	100.00
Cumpliendo con todas las obligaciones	0	0.00	100.00
Ninguna	0	0.00	100.00
TOTAL PUNTAJE	54	100.00	

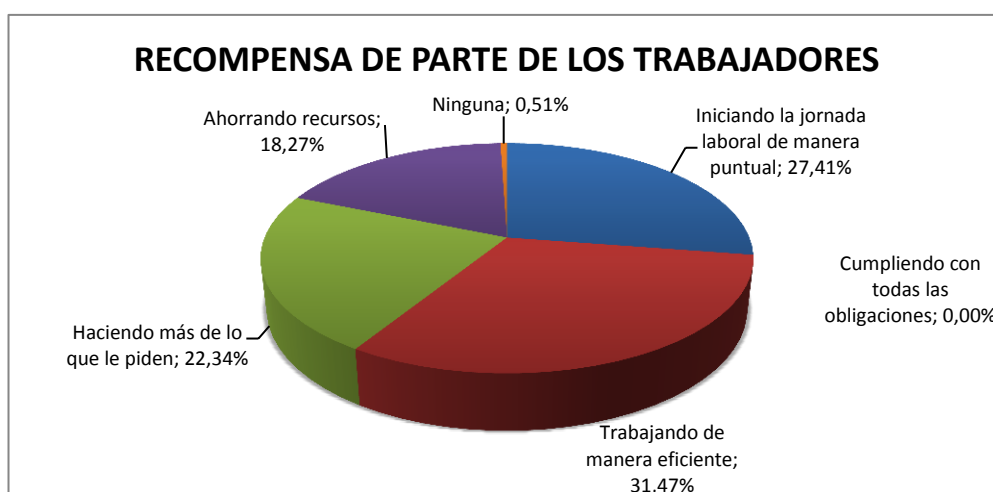


Figura Comercialización N° 10. Recompensa de parte de los trabajadores

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 15 iniciando la jornada laboral de manera puntual, 17 trabajando de manera eficiente, 12 haciendo más de lo que le piden y 10 ahorrando recursos, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

Se determinó que la mayor parte de trabajadores retribuyen los beneficios otorgados por la empresa, en un 31.47% trabajando de manera eficiente y con un 27.41% iniciando la jornada de manera puntual.

Cuando el trabajador se siente motivado por la empresa y tiene un buen ambiente laboral, este retribuye todos los beneficios que le han sido otorgados de diferentes maneras, ya que siente satisfacción de pertenecer a la empresa para la cual labora, y contribuir al desarrollo de la productividad laboral, haciendo que sus jefes y supervisores muestren satisfacción y agrado frente al desempeño de sus subalternos.

11. ¿Se siente satisfecho de desempeñar sus funciones dentro de la empresa?

Tabla porcentual comercialización N°11. Satisfacción de desempeñar sus funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	47	87.04	87.04
No	7	12.96	100.00
TOTAL	54	100	

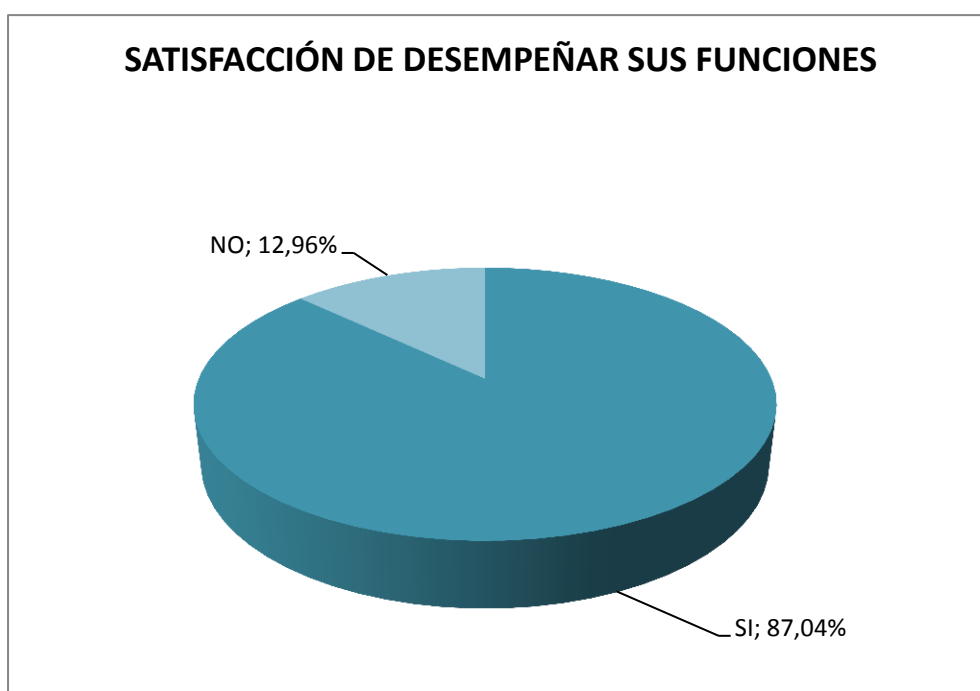


Figura Comercialización N° 11. Satisfacción de desempeñar sus funciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 47 sí y 7 no, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

El objetivo de la pregunta ya mencionada es conocer el grado de satisfacción de los empleados con respecto al ambiente laboral de la empresa a la cual pertenece, ya que cuenta con elementos tales como: beneficios recibidos, motivaciones adicionales, nivel de capacitaciones, instrumentos de trabajo, intercomunicación con el personal de la empresa.

Del total de empleados encuestados se determinó que un 87.04% afirma estar satisfecho de desempeñar sus funciones en su organización, debido a que consideran que las empresas son solventes, con productos líderes en el mercado, capaces de competir con otros productos y aparte de ello les brindan todos los beneficios necesarios, una estabilidad laboral y económica, con un buen ambiente de trabajo, así como todas las herramientas necesarias para realizar sus actividades.

Por otra parte un 12.96% no están satisfechos de desempeñar sus actividades en la empresa a la cual pertenecen ya que estas entidades no cuentan con los recursos necesarios como para competir en el mercado, no brindan el apoyo necesario a los empleados tanto moral como económico, las comisiones entregadas a los trabajadores son demasiado bajas y el salario no es pagado de manera puntual, no existe una ruta de venta previamente asignada y por tal razón entre los compañeros de trabajo tienen una competencia desleal.

Es fundamental que la empresa le brinde a sus empleados todos los elementos necesarios y las facilidades para que estos puedan realizar su trabajo de manera eficiente, así como constantes capacitaciones que contribuyan a la mejora de las actividades, cuando un trabajador es bien remunerado y recibe constantes motivaciones se siente satisfecho, realizando su trabajo de mejor manera y así aumentando la productividad del recurso humano.

12. ¿Considera que sus jefes están satisfechos con el trabajo que usted realiza?

Tabla porcentual comercialización N°12. Satisfacción de los jefes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	46	85.19	85.19
No	8	14.81	100.00
TOTAL	54	100	



Figura Comercialización N° 12. Satisfacción de los jefes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 46 si y 8 no, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

Esta pregunta se ha formulado para medir el grado de satisfacción que se considera que tienen los jefes hacia los trabajadores del área de ventas.

De todos los empleados encuestados, se determinó que un 85.19% consideran que sus jefes están satisfechos con las actividades que ellos realizan para la empresa, debido a que en la mayoría de los casos los trabajadores acatan todas las normativas de la entidad, cumpliendo los objetivos y metas de ventas propuestas para cada mes o temporada, además de la entrega y profesionalismo que brindan a la organización, pero la mejor manera en la que se ve reflejada el resultado de su trabajo es en la calidad del servicio brindado de parte de los vendedores hacia los clientes, esto genera en el empleado un buen ambiente laboral originando el cumplimiento del trabajo asignado y llenando las expectativas de sus jefes y supervisores.

Por otra parte existe un 14.81%, de empleados que consideran que sus jefes no están conformes con su desempeño dentro de la organización, debido a que en algunos casos ellos realizan actividades extras, que no les permiten centrarse en sus labores principales, ocasionando una disminución en su productividad laboral, otros de los índices que ellos toman como parámetro para conocer la insatisfacción de los jefes hacia ellos es la disminución de las ventas al final de un periodo, causado principalmente por la mala relación existente entre los vendedores y los clientes o falta de publicidad de los productos.

Es importante que el empleado conozca el nivel de satisfacción que posee su jefe con respecto al trabajo que este realiza para la organización, puesto que si el trabajador conoce cuál es la opinión, quejas o sugerencia que tiene el supervisor con respecto a las labores del mismo, este puede mejorar su desempeño haciendo más productivo su trabajo. Por ello se concluye que si el personal conoce las opiniones verdaderas por su jefe en cuanto a la satisfacción del desempeño de sus funciones, este se sentirá motivado, lo que ocasionará que su productividad laboral aumente.

13. ¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione para que sea más eficiente su desempeño laboral?

Tabla porcentual comercialización N° 13. Petición de los trabajadores al empleador

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Rotación y stock de productos	11	20.37	20.37
Uniforme e implementos de trabajo	5	9.26	29.63
Estudios y publicidad del producto	2	3.70	33.33
Comunicación y agilidad de tramites	11	20.37	53.70
Solvencia económica	6	11.11	64.81
Medio de transporte	1	1.85	66.66
Comisiones adicionales	9	16.67	83.33
Capacitaciones	8	14.82	98.15
Tecnología e innovación	1	1.85	100.00
TOTAL	54	100	

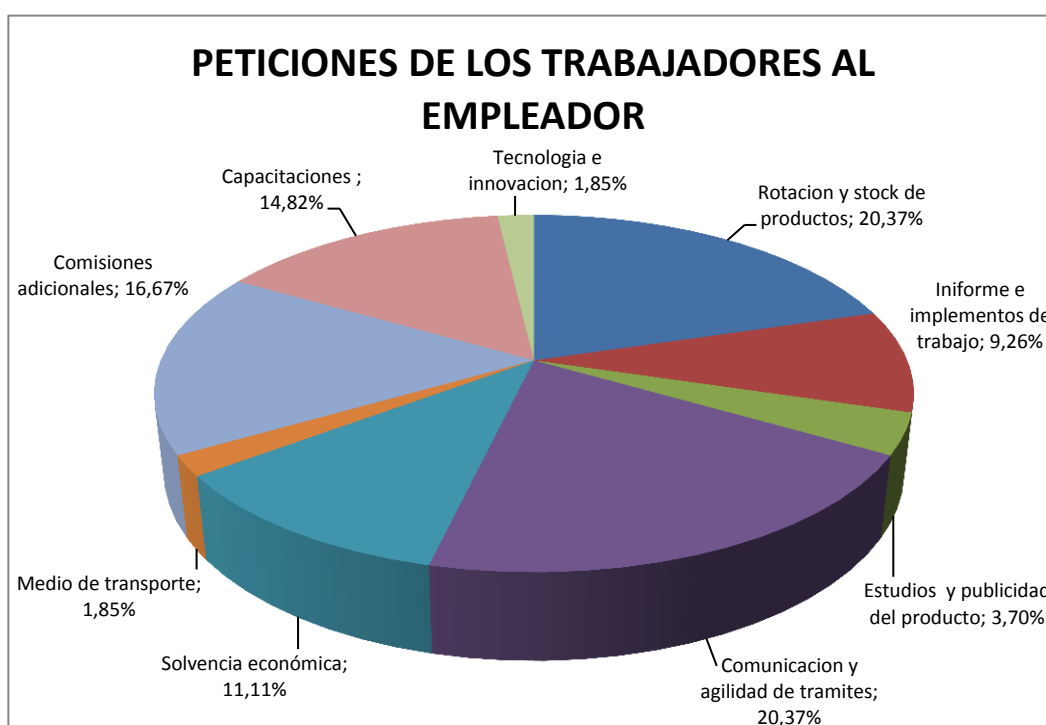


Figura Comercialización N° 13. Peticiones de los trabajadores al empleador

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área de comercialización de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 11 rotación y stock de productos, 5 uniforme e implementos de trabajo, 2 estudios y publicidad de producto, 11 comunicación y agilidad de trámites, 6 solvencia económica, 1 medio de transporte, 9 comisiones adicionales, 8 capacitaciones y 1 tecnología e innovación, de un total de 54 personas encuestadas.

Interpretación

La finalidad de la presente interrogante, es conocer cuál o cuáles son los factores que les hace falta a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral, y posteriormente realizar una comparación con las respuestas obtenidas en el área de administración.

Se determinó que las peticiones más relevantes son: rotación y stock de los productos así como la comunicación y agilidad de trámites, con un 20.37%, estas respuestas se encuentran en el mismo nivel de solicitud hacia el empleador por ello mediante la conversación mantenida con los supervisores y jefes del área de comercialización se concluye que uno de los problema que afecta de manera significativa al departamento antes mencionado es la falta de comunicación que persiste en ambas partes. Así mismo, el nivel de rotación de los productos no es el esperado puesto que el departamento de publicidad y marketing no realiza su trabajo de manera eficiente.

Así como los jefes o encargados de las empresas exigen a sus empleados un compromiso y una eficiencia en la realización de sus actividades, los empleados por otro lado realizan diferentes tipos de peticiones para ejecutar su trabajo de mejor manera, que no necesariamente tiene que ver con incentivos económicos o bonos, sino que en varios puntos piden una mejor comprensión y comunicación de parte de ellos, así como una correcta logística del área de comercialización y un variado stock de productos.

Los vendedores encuestados consideran que al existir estos elementos en el ambiente de la empresa, su desempeño mejoraría poco a poco, y así llegaría al óptimo nivel de satisfacción y eficiencia.

**CUADRO DE RESUMEN DE FACTORES INCIDENTES EN LA PL
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN**

FACTORES QUE INCIDIERON	TOTAL ENCUESTADO	% EQUIVALEN TE	RESULTADOS
Comunicación con los clientes	54	13.20%	Es importante mantener contacto verbal con el consumidor, así como vía mail y telefónica, enviando información sobre: nuevos productos, precios, promociones, descuentos, fecha de entrega y stock de productos.
Sueldos y salarios	54	13.11%	Los sueldos son pagados de manera puntual, la remuneración que perciben es proporcional a su cargo, funciones diarias, años de antigüedad y rutas de ventas.
Rutas de venta	54	13.02%	La ruta de venta es satisfactoria debido a la buena comunicación que mantiene con el cliente aunque por otro lado, en algunos casos se determino que esta no está bien segmentada.
Capacitaciones	54	12.65%	En esta área se requiere de inducciones sobre habilidades comunicativas con el cliente para tener así una mejor comunicación, mediante técnicas de marketing y ventas.
Bonos y comisiones	54	12.56%	Los empleados cuentan con bonos adicionales de transporte y alimentación, mediante este tipo de beneficios el vendedor se siente a gusto de desempeñar sus funciones.
Comunicación entre jefes y trabajadores	54	12.28%	Es importante que los supervisores les den la oportunidad de manifestarse en cuanto a sus necesidades, sugerencias e inquietudes, con respecto al trabajo que realizan.
Materiales e información suficiente	54	11.92%	Los trabajadores consideraron que es importante que la empresa les provea las herramientas necesarias para poder realizar su trabajo.

Cuadro Resumen de Factores N° 02. Resultado Integral de la Encuesta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

4.4.3. Área de Administración

1. ¿Cómo considera usted el desempeño de los empleados que están a su cargo? ¿Por qué?

Tabla porcentual administración N°1. Satisfacción del trabajador de sus empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	9	37.50	37.50
Bueno	15	62.50	100.00
Regular	0	0	100.00
TOTAL	24	100	

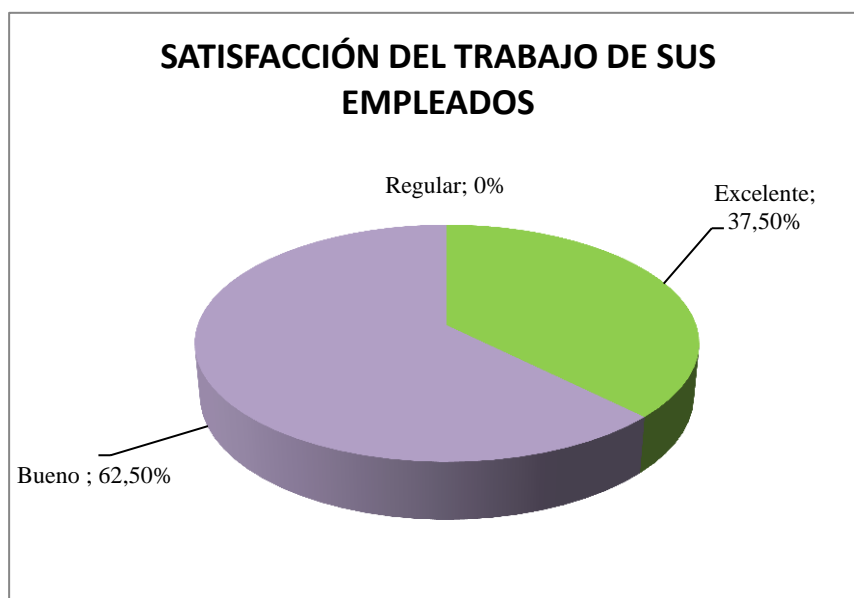


Figura Administración N° 1. Satisfacción del trabajo de sus empleados

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área administrativa de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 9 excelentes y 15 bueno, de un total de 24 personas encuestadas.

Interpretación

La presente pregunta busca conocer la opinión de los supervisores o jefes de área acerca del desempeño laboral de los empleados que se encuentran a su cargo, ya que para medir la productividad laboral no solo se necesita tomar en cuenta la satisfacción de los trabajadores, sino también la satisfacción de los jefes con respecto al desempeño de sus subalternos.

Se determinó que del total de personas encuestadas un 62.5% considera que el desempeño laboral de los empleados que se encuentran a su cargo es bueno, debido a que los trabajadores cumplen con los objetivos trazados en el tiempo determinado, sin embargo los procesos podrían ser mejorados para llegar a un nivel de excelencia, debido a que existe una falta de comunicación entre todas las áreas de la empresa, una falta de motivación económica por parte de la entidad, lo que conlleva a que los empleados no sean proactivos.

La diferencia que corresponde a un 37.5% considera que los trabajadores que están a su cargo tienen un desempeño laboral excelente, puesto que existe compañerismo y trabajo en equipo, son personas profesionales, se sienten comprometidas con la empresa y entregadas a su trabajo, con ganas de conseguir una superación tanto personal como profesional, son responsables y honestos, adicionalmente se sienten motivado por la empresa ya que tienen el respaldo de constantes capacitaciones y beneficios en el ámbito económico.

Este tipo de aspectos son muy importantes en el ámbito laboral ya que la opinión que tengan los directivos con respecto al desempeño de sus empleados, es relevante, puesto que se mide la retribución de los empleados frente a los beneficios otorgados por la empresa, contribuyendo de esta manera al aumento de la productividad laboral.

2. Desde el último aumento de sueldos, Considera usted que el rendimiento de los trabajadores:

Tabla porcentual administración N°2. Rendimiento trabajadores posterior a un aumento de sueldos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Aumentado	8	33.33	33.33
Sigue Igual	16	66.67	100.00
Disminuido	0	0	100.00
TOTAL	24	100	

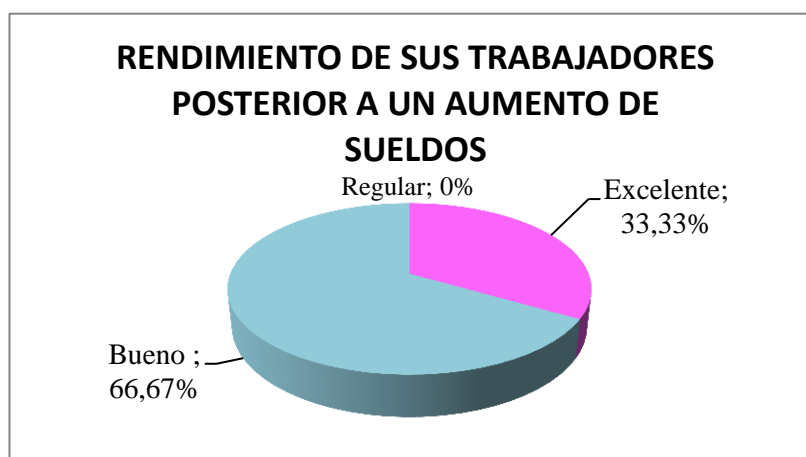


Figura Administración N° 2. Rendimiento de sus trabajadores posterior a un aumento de sueldos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área administrativa de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 8 aumentando y 16 sigue igual, de un total de 24 personas encuestadas.

Interpretación

El objetivo de la actual pregunta busca conocer cuál ha sido el rendimiento de los trabajadores, a partir del último aumento de sueldos. Este análisis se realiza debido a que es importante saber si los empleados responden de manera satisfactoria ante todos los beneficios y motivaciones que les brinda la empresa, teniendo un

equilibrio entre la satisfacción laboral y su desempeño, e incrementando la productividad laboral de la organización.

Se determinó que un 66.67% de personas encuestadas concuerdan que a partir del último aumento de sueldos, el rendimiento de sus trabajadores continua igual, esta respuesta fue dada por motivos tales como: el aumento del rendimiento de los trabajadores no ha sido significativo, existe una falta de profesionalismo entre las personas que laboran en la empresa, en algunos de los casos coinciden comentando que el aumento que se realizó no fue un valor monetario significativo, sin embargo los directivos consideran que la productividad laboral no depende netamente del factor económico, sino de factores adversos que envuelven de manera global el entorno laboral.

Por otra parte un 33.33% de directivos afirman que el rendimiento de los trabajadores ha aumentado a partir del incremento de sueldos, y argumentan su respuesta con comentarios tales como: presencia de un aumento en el volumen de las ventas del periodo, por consiguiente el aumento de sueldos fue muy significativo y esto motivó de manera especial a los empleados, ya que su desempeño es bien remunerado y todo ello, engloba un aumento en la productividad de la empresa.

Un aspecto relevante dentro de la empresa es la motivación que se le pueda dar a los empleados, especialmente en el factor económico, puesto que si los ellos consideran que su trabajo es bien recompensado se sentirán satisfechos, por consiguiente su desempeño laboral irá en aumento beneficiando así a toda la empresa con un incremento en la productividad, sin embargo es importante recalcar que el desempeño laboral no solo depende del factor económico, ya que su satisfacción se ve reflejada en un conjunto de factores tales como: instalaciones, seguridad laboral, implementos y herramientas de trabajo, comunicación entre empleados y trabajadores, entre otros. También es importante considerar que los empleados necesitan sentirse comprometidos con la empresa, y ser profesionales en su trabajo.

3. ¿Qué considera usted que a los trabajadores les haga falta para mejorar su productividad laboral? ¿Por qué?

Tabla porcentual administración N°3. Aspectos inexistentes en la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Capacitaciones	7	28.13	28.13
Bonos e incentivos	8	34.38	62.50
Compromiso con la empresa	2	9.38	71.88
Recorrido	2	6.25	78.13
Comunicación	2	9.38	87.50
Mejor planificación	1	3.13	90.63
Mejor logística	1	3.13	93.75
Conocer los procesos	1	3.13	96.88
Mejor ambiente laboral	1	3.13	100.00
TOTAL PUNTAJE	24	100.00	

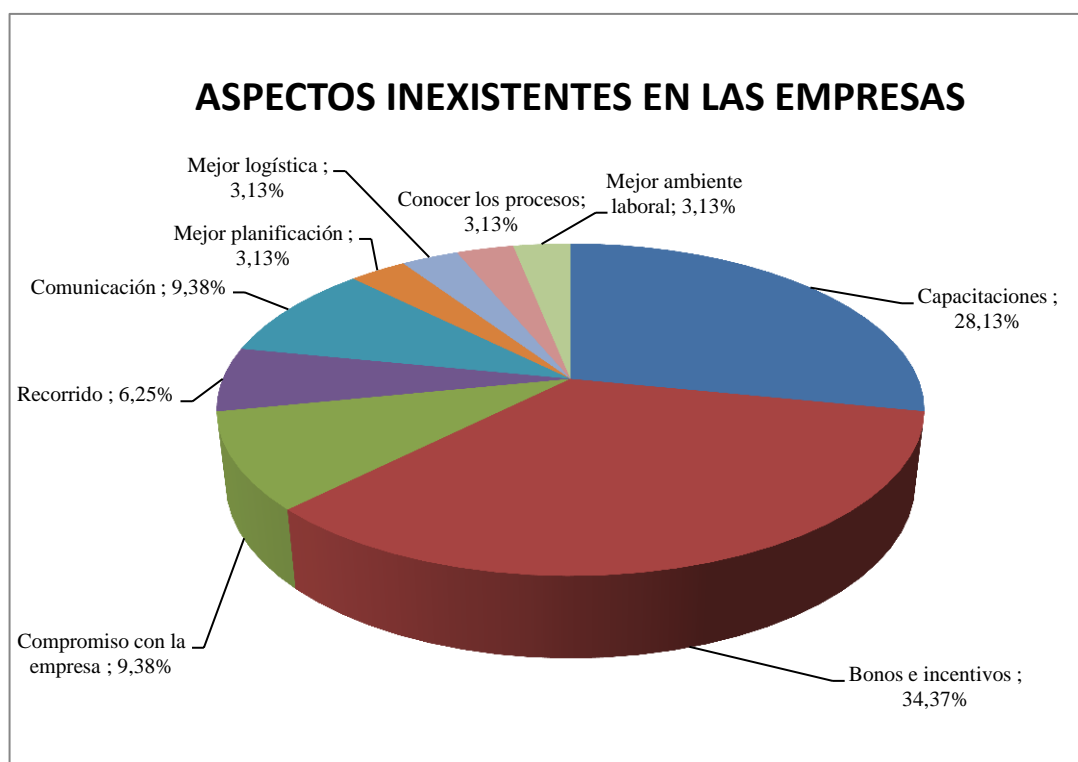


Figura Administración N° 3. Aspectos inexistentes en las empresas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área administrativa de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 7 capacitaciones, 7 bonos e incentivos, 2 compromiso con la empresa, 2 recorrido, 2 comunicación, 1 mejor planificación, 1 mejor logística, 1 conocer los procesos y 1 un mejor ambiente laboral, de un total de 24 personas encuestadas.

Interpretación

En esta pregunta se busca conocer la opinión de los directivos con respecto a las necesidades de los empleados para poder mejorar su desempeño laboral, ya que es importante que los directivos tengan conocimiento de que les hace falta a los trabajadores para desempeñarse de mejor manera, y que la productividad laboral vaya en aumento.

Los directivos de las empresas consideran en un mayor porcentaje los empleados requieren de constantes capacitaciones con 28.13% y bonos e incentivos con un 34.37% para mejorar en su desempeño laboral, es importante que los jefes conozcan cuáles son las necesidades de sus trabajadores, en este caso las personas que laboran requieren de capacitaciones constantes con respecto a temas tales como: maquinaria, nueva tecnología, nuevos procesos de producción, actualización de normas y reglamentos internos y externos, inducción a nuevas líneas de productos.

En un menor porcentaje los supervisores consideran que los empleados requieren de mayor planificación en los procesos y las actividades que se realizan dentro de la empresa en cada una de la diferentes áreas, una mejor logística, excelente organización en los canales de distribución de la entidad, y conocer todos los procesos necesarios para poder realizar su trabajo de manera eficiente en el tiempo estimado.

Es sumamente importante que los supervisores, administradores o jefes de área conozcan todas las necesidades y prioridades que los empleados tienen en el momento de realizar sus actividades, ya que los directivos y administradores de la empresa le brindan todas las facilidades para realizar su trabajo, las suficientes motivaciones para sentirse satisfechos y desempeñarse de la mejor manera aumentando así su productividad laboral.

4. ¿Qué factores cree usted que están afectando de manera negativa al desempeño laboral de sus trabajadores?

Tabla porcentual administración N°4. Afectación negativa de factores al desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Instalaciones.	0	0.00	0.00
Sueldos y/o salarios.	1	6.00	6.00
Beneficios económicos (bonos, comisiones)	4	18.00	24.00
Capacitaciones y/o seminarios.	10	34.00	58.00
Herramientas e instrumentos de trabajo.	0	2.00	60.00
Tecnología e innovación.	2	10.00	70.00
Comunicación entre jefes y trabajadores	7	30.00	100.00
TOTAL PUNTAJE	24	100.00	

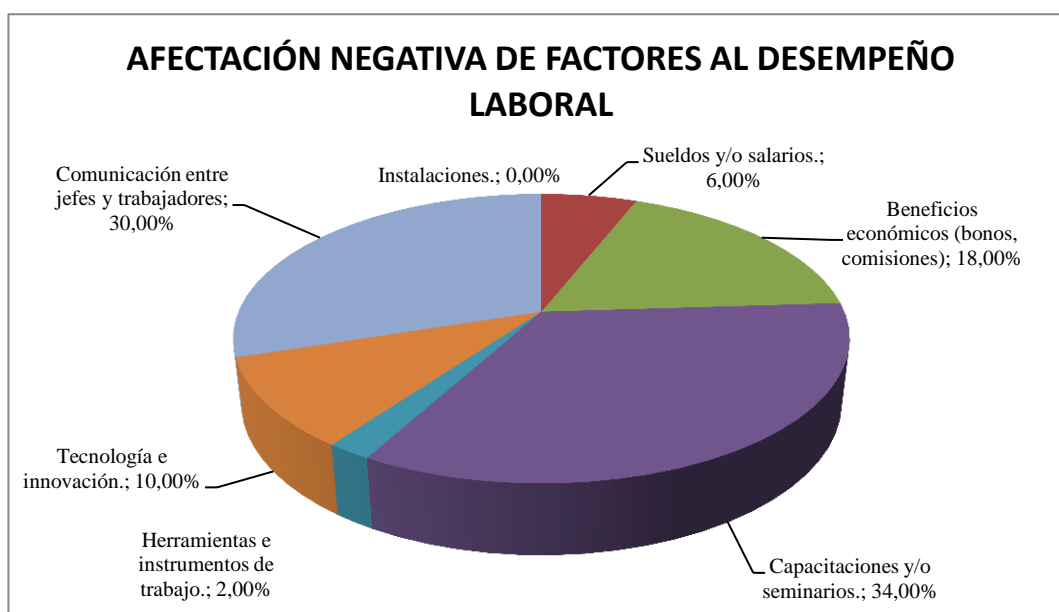


Figura Administración N° 4. Afectación negativa de factores al desempeño laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área administrativa de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 1 sueldos y/o salarios, 4 beneficios económicos

(bonos, comisiones), 10 capacitaciones y/o seminarios, 2 tecnología e innovación y 7 comunicación entre jefes y capacitaciones, de un total de 24 personas encuestadas.

Interpretación

La presente pregunta fue empleada con el objetivo de comparar los resultados de aquellos factores que afectan negativamente al desempeño de los trabajadores desde el punto de vista del área administrativa.

Después de la investigación y la entrevista realizada con el personal que tiene la responsabilidad de dirigir a personas de diferentes áreas concuerdan que los factores que inciden negativamente a la productividad laboral en la mayoría de las empresas indagadas es la no frecuente capacitación para el beneficio de sus empleados con un 34%, explicando razones tales como: impartir capacitaciones es muy importante porque ayuda a mejorar y actualizar cualquier innovación de tecnología, y dentro del área comercial es esencial la presencia de las capacitaciones ya que permite que un vendedor esté más seguro de las actividades que está haciendo.

Sin dejar de lado la escasa y débil comunicación entre los supervisores y trabajadores que equivale al 30%, Comentaban que es sumamente significativa la actitud de los colaboradores y jefes de cada área, y tener el suficiente conocimiento de cómo administrar y manejar al personal que está a su cargo.

De acuerdo a las opiniones del área administrativa, esto retrocede el proceso de crecimiento y superación de la entidad. Adicionalmente los bonos e incentivos económicos si no se ofrecen y se cumplen, el vendedor o los trabajadores de planta pierden interés y su rendimiento decae, afectando a la productividad laboral de los empleados y de la empresa.

5. ¿La empresa tiene un sistema de recepción de necesidades y opiniones, que provengan del área de producción o del área que se encuentra a su cargo?

Tabla porcentual administración N°5. Sistema de recepción de solicitudes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	6	25.00	25.00
No	18	75.00	100.00
TOTAL	24	100	

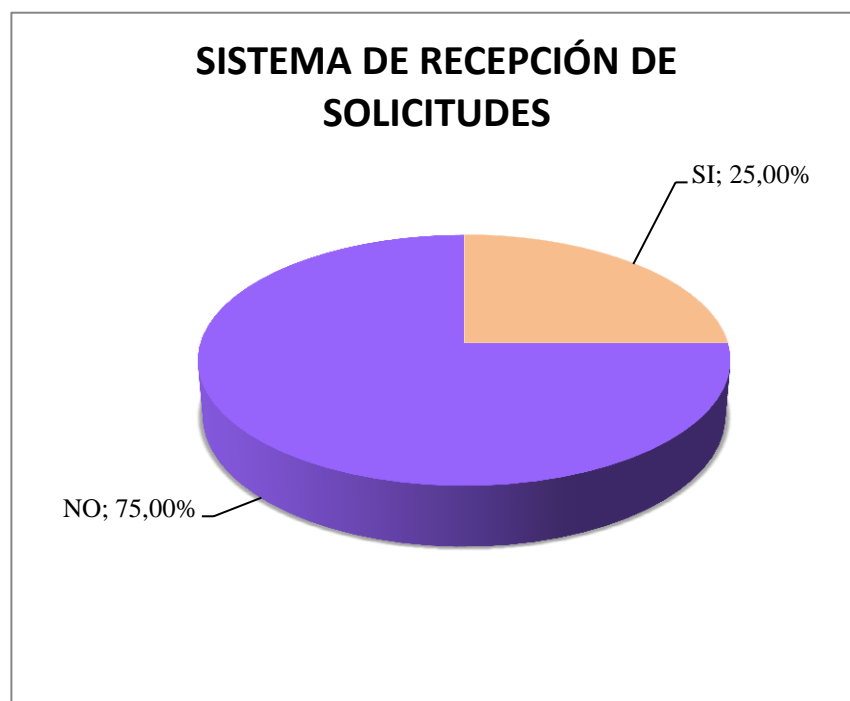


Figura Administración N° 5. Sistema de recepción de solicitudes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área administrativa de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 6 sí y 18 no, de un total de 24 personas encuestadas.

Interpretación

Esta pregunta tiene como objetivo conocer la eficiencia del sistema de comunicación de las empresas a las cuales se les aplicó las encuestas, obteniendo los resultados siguientes: existe un 75% que muestra que no existe un medio de comunicación específico que permita conocer las necesidades globales de las diferentes áreas de la empresa, en especial de la sección de producción y comercialización. Aludiendo que las necesidades y solicitudes que tiene los trabajadores son dirigidas directamente a la Gerencia General, sin embargo no todas las incertidumbres son expuestas y mucho menos solucionadas.

Por otro lado, en algunas empresas si persiste un sistema de comunicación de necesidades y opiniones equivalentes al 25% del total encuestado, por ello desde que se presentó la iniciativa en el área de producción, fue aprobada por la gerencia y se ejecutó teniendo como resultado mejor comprensión entre empleadores y trabajadores, de la misma manera se realizó con el área de ventas.

La comunicación entre las jerarquías existentes en una entidad es un factor esencial para que todos los procesos a más de estar concatenados sean más eficientes y tengas una mejor comprensión y mayor conocimiento de las diferentes necesidades que pueden existir en ambas partes, para que esto no influya de manera negativa a la productividad laboral y se obtengan mejores resultados del rendimiento de los trabajadores hacia la empresa.

6. ¿Considera que los trabajadores están suficientemente capacitados para la realización óptima de sus actividades?

Tabla porcentual administración N° 6. Suficiente capacitación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	8	33.33	33.33
No	16	66.67	100.00
TOTAL	24	100	

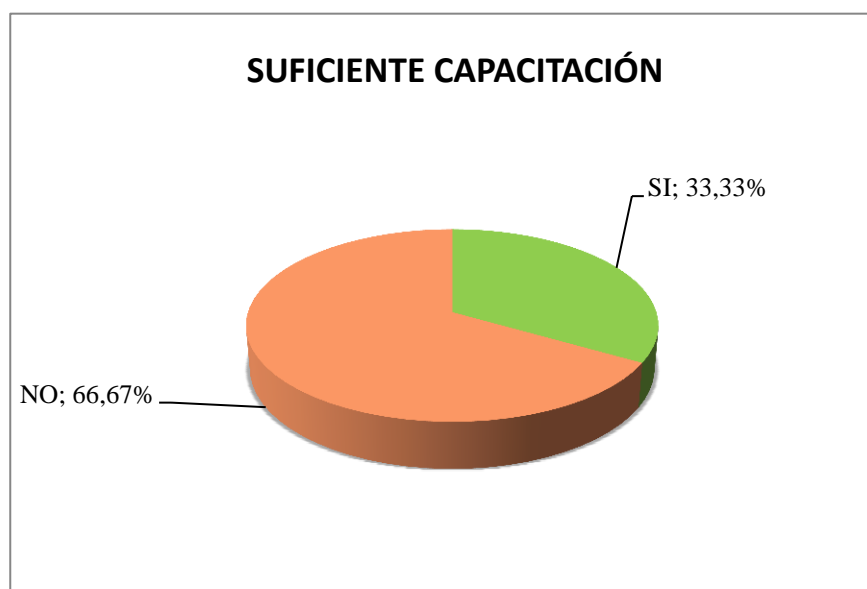


Figura Administración N° 6. Suficiente capacitación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área administrativa de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 8 sí y 16 no, de un total de 24 personas encuestadas.

Interpretación

Los resultados obtenidos al emplearse esta pregunta son coincidentes con las respuestas anteriores en donde se puede ver que la falta de capacitación en la mayoría de las empresas es notable, ya que se muestra con un 66.67% esta afirmación.

Jefes y supervisores consideran que la inexistencia de capacitaciones se da por la falta de coordinación y planificación del personal encargado, y la falta de tiempo dentro de la jornada normal de trabajo.

Un 33.33%, mencionan que los empleados están suficientemente capacitados para la ejecución de su trabajo, ya que se encuentran realizando sus actividades con vasta experiencia al ser empleados antiguos, y ellos tienen la responsabilidad de instruir y capacitar a los trabajadores que se incorporan en sus áreas correspondientes. Adicionalmente, se comentaba sobre las pocas capacitaciones que se les proporciona a los empleados para que se desempeñen en ciertos niveles de excelencia y la importancia que conlleva impartirlos con más frecuencia y constancia

Nuevamente cabe recalcar que la capacitación es un factor sumamente importante para el buen desempeño de los trabajadores y por ende para mejorar la productividad laboral de la organización.

Se llega a la conclusión que tanto las capacitaciones constantes y periódicas que se dan en las empresas es un factor muy relevante para obtener excelentes resultados, trayendo consigo avances en la organización.

7. ¿Qué aspectos considera usted que están afectando negativamente al desempeño laboral de sus trabajadores?

Tabla porcentual administración N°7. Factores externos que afectan negativamente al desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Retraso en la llegada de los materiales	8	34.09	34.09
Problemas financieros del dueño	2	9.09	43.18
Modificación de normas y reglamentos de la empresa.	4	15.91	59.09
Cambios climáticos.	2	6.82	65.91
Competencia leal	2	0.09	75.00
Mercado	6	25.00	100.00
Otros	0	0.00	100.00
TOTAL PUNTAJE	24	100.00	

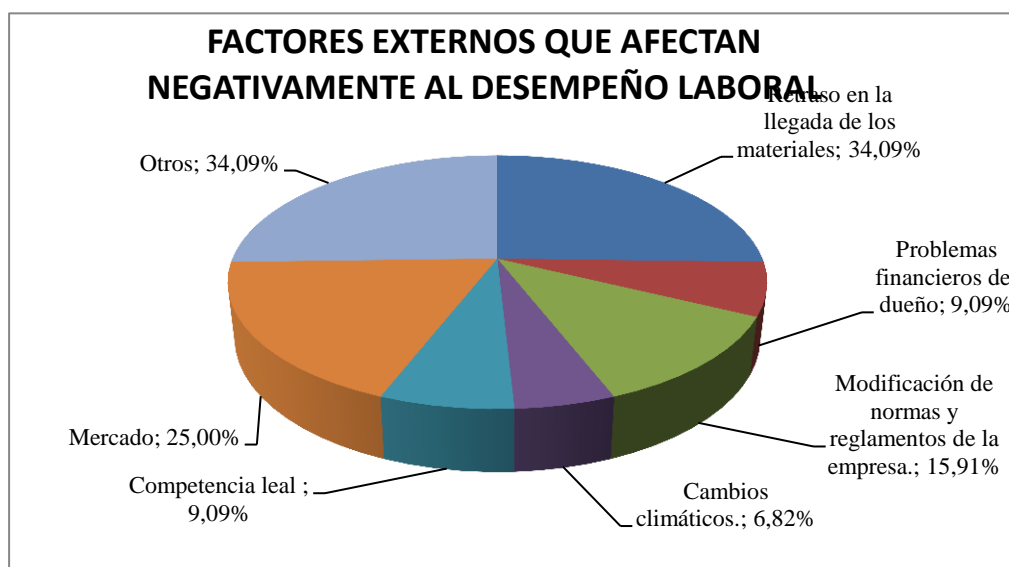


Figura Administración N° 7. Factores externos que afectan negativamente al desempeño laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

Análisis

De la encuesta aplicada al personal que labora en el área administrativa de las empresas que producen y distribuyen alimentos de consumo masivo, hemos obtenido los siguientes resultados: 8 retraso en la llegada de los materiales, 2 problemas financieros del dueño, 4 modificaciones de las normas y reglamentos de la empresa, 2

cambios climáticos, 2 competencia leal y 6 mercado, de un total de 24 personas encuestadas.

Interpretación

La presente interrogante tiene como objetivo conocer los diferentes factores que inciden de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores tanto de la sección de producción como de comercialización, desde la perspectiva de sus supervisores o jefes de área.

Los resultados obtenidos de los factores de origen externo que afectan de manera negativa a la productividad laboral es en primera instancia el retraso en la llegada de los materiales de sus proveedores de materia prima o materiales indirectos para su procesamiento con un 34.09%, ya que al no tener oportunamente los insumos el personal no puede laborar de manera eficiente.

Por otro lado, el segundo factor más importante es el mercado que corresponde a un 25%, enfocado a la competitividad y a la identificación del producto que ofrece cada entidad encuestada, los jefes y supervisores opinaban que los gustos y preferencias van cambiando y modificándose, por ello para que sus líneas de productos no lleguen al ciclo de declive tienen que optar por estrategias promocionales como: descuentos por temporada, promociones añadiendo un producto relacionado al artículo principal por el mismo precio. Al presentarse estas tácticas de ventas, la producción disminuye drásticamente hasta lograr vender los bienes que están almacenados en bodega, y re iniciar el proceso de producción.

La inquietud e incertidumbre en los trabajadores de producción es notoria, adicionalmente el arduo trabajo que tienen los vendedores, son consecuencias de los factores externos que afectan a la satisfacción de los mismos y por ende al desarrollo de la productividad laboral.

**CUADRO DE RESUMEN DE FACTORES INCIDENTES EN LA PL
ÁREA: ADMINISTRACIÓN**

FACTORES QUE INCIDIERON	TOTAL ENCUESTADO	% EQUIVALE NTE	RESULTADOS
Capacitaciones y seminarios.	24	34%	Sí existen seminarios y capacitaciones en temas de interés de cada sección de la empresa, sin embargo no se presenta con la frecuencia requerida.
Comunicación entre los empleadores y trabajadores	24	30%	Los jefes de cada área respaldan este porcentaje dando razones tales como: el respeto que se mantiene entre ambas partes es mutuo y las sugerencias son acogidas de la mejor manera posible.
Retraso en la llegada de los materiales	24	34.09%	El retraso en la llegada de los materiales, origina el retraso del trabajo en la parte de producción, al no procesar y obtener los productos terminados.
Mercado	24	25%	El entorno de la oferta y demanda de los productos, cambia con respecto a la economía actual, otro de los factores que se ve envuelto en el mercado es la competitividad.

Cuadro Resumen de Factores N° 03. Resultado Integral de la Encuesta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

4.5. Informe

El informe consiste en un texto o una declaración que describe las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean. El informe, por lo tanto, es el resultado o la consecuencia de la acción de informar. (Definicion.de, 2008)

Una vez procesada la información, y luego de haber conseguido los resultados esperados de manera satisfactoria, se procede a determinar que los factores que inciden en la productividad laboral a través de la medición del nivel de satisfacción del área de producción en orden de importancia son:

- Sueldos y Salarios
- Herramientas de trabajo
- Relación con los compañeros de trabajo
- Comunicación entre jefes de área y trabajadores
- Instalaciones
- Capacitaciones y Seminarios

Sueldos y salarios.- Es el factor más incidente con un 75%, ya que en la investigación realizada los trabajadores consideraron que al percibir un salario justo y digno van a sentirse satisfechos, se encontró que los sueldos y salarios es un elemento representativo porque a los trabajadores se les paga el valor correspondiente de horas extras, su sueldo ha aumentado de acuerdo a los años de antigüedad laboral, de igual manera se ha ido incrementado el nivel de responsabilidad y actividades diarias, finalmente, el pago de los salarios es puntal.

Las razones antes mencionadas contribuyen a que el empleado se sienta comprometido con la entidad para la cual trabaja, provocando un desempeño eficiente y aumentando así la productividad laboral de las empresas.

Herramientas de trabajo.- Este factor es relevante con un 66.96%, porque de acuerdo a las encuestas aplicadas, los trabajadores informaron que para ellos es necesario contar con todos los instrumentos laborales e ineludiblemente con la ropa adecuada de trabajo, los implementos de protección personal y con maquinaria tecnológica apropiada para la consecución de sus funciones. Adicionalmente, consideraron que la indumentaria está en buen estado, ya que al tener los instrumentos de manera oportuna pueden desempeñar sus actividades laborales de manera eficiente.

Relación entre compañeros de trabajo.- Este factor tiene un índice del 69.64%, ya que los trabajadores comentaron que en ciertas empresas los empleadores les brindan en mayor porcentaje: celebraciones de cumpleaños (23.33%) y paseos (22%); y aludieron que al realizarse este tipo de eventos recreacionales los trabajadores comparten momentos entre sí, creando un mejor ambiente de trabajo y reforzando los lazos de compañerismo.

Por otro lado, las personas encuestadas consideraron que es importante el trabajo en equipo con un 99.11%, y que para mejorar su desempeño y lograr el cumplimiento de objetivos comunes en el tiempo establecido, es indispensable la relación y comunicación laboral que debe existir entre las diferentes áreas de la entidad.

Comunicación entre jefes de área y trabajadores.- Este elemento es significativo dentro de la investigación de los factores que influyen en la productividad laboral con un 62.50%, porque las respuestas dadas de los empleados del área de producción fueron que: las quejas que atienden los supervisores son solucionadas de manera eficiente y oportuna, los empleados tienen el pleno conocimiento que su desempeño laboral es satisfactorio para sus superiores, existe un respeto mutuo en el ámbito laboral, y los jefes están prestos a aceptar sugerencias que contribuyan a la mejora de los procesos productivos, ya que es importante que entre

las dos partes exista una excelente comunicación con el objetivo de que cada una conozca sus necesidades con respecto al área de trabajo y puedan ser satisfechas.

Instalaciones.-Siendo este el quinto elemento que incide de manera esencial con un 43.53%, se procede a detallar la incidencia de cada elemento que complementa las instalaciones de la planta: ventilación(36.61%), iluminación (43.75%), higiene(48.21%) y seguridad industrial(45.54%) son aquellas unidades que fueron categorizados como buenos, ya que proporcionan un ambiente laboral confortable para el empleado; ellos consideraron que tanto la ventilación como la iluminación del área de producción es la apropiada, el estado de la planta está en condiciones de limpieza e higiene adecuada y la seguridad industrial comprendida de: ropa adecuada de trabajo, mandil, botas, casco, guantes, mascarilla son proporcionados de manera oportuna. Originando un nivel de satisfacción óptimo y de esta manera contribuyendo a la mejora de su desempeño laboral

Sin embargo el ruido (41.96%) tiene una categoría regular, es uno de los componentes de las instalaciones que afecta de manera negativa a la satisfacción del empleado, originando un bajo desempeño en su trabajo y afectando a la productividad laboral.

Capacitaciones y seminarios.-Con un42.85% es considerando un elemento importante para el buen desempeño, ya que los trabajadores afirman que reciben capacitaciones sobre actualizaciones de normas y reglamentos tanto de carácter interno como externo con una frecuencia de tipo semanal.

Por otro lado, los empleados mencionaron que cuando se trata de temas de tecnología, innovación y nuevos procesos productivos son impartidos con una frecuencia de un año, o en el momento que se establezca un nuevo proceso y producto o se instale una nueva maquinaria.

Desde el punto de vista de los trabajadores consideraron que las capacitaciones y la frecuencia con la que se las realiza son ineludibles para el buen desempeño de su trabajo.

Adicionalmente, los incentivos, bonos y comisiones fueron los elementos que solicitaron en gran mayoría las personas a la cuales se les aplicó las encuestas, así como las no frecuentes capacitaciones, que son esenciales para reforzar el trabajo diario.

De la misma forma, se presenta los resultados obtenidos del área de comercialización, donde se determinaron cuáles fueron los factores que inciden de manera determinante en la productividad y desempeño laboral, siendo los factores de mayor prioridad para un buen desempeño de sus funciones los siguientes:

- Comunicación con los clientes
- Sueldos y salarios
- Rutas de venta
- Capacitaciones
- Bonos y comisiones
- Comunicación entre empleados
- Materiales e información suficiente

Comunicación con los clientes.-La comunicación verbal con los clientes es muy necesaria con un 13.15%, según criterio de los vendedores, así como mantener el contacto con el consumidor vía mail y telefónica, enviando información sobre: nuevos productos, precios, promociones, descuentos, fecha de entrega y stock de productos.

Los empleados consideraron que la comunicación con el cliente se basa en el tiempo dedicado a cada uno de ellos, porque se puede conversar acerca de sus necesidades tales como: nuevas perchas, congeladores, frigorífico, pedido de productos variados y cambios de productos vencidos.

Adicionalmente, los vendedores opinaron que la relación comunicativa que mantengan con los clientes es relevante debido a que en gran parte depende de ello, que los pedidos de los productos aumenten así como el pago de bonos y comisiones extras, haciendo que los vendedores se sientan satisfechos e incrementen su productividad laboral.

Sueldos y salarios.- Son muy importantes con un 13.11% para lograr un desempeño laboral bueno, los vendedores confirmaron que los sueldos son pagados de manera puntual, la remuneración que perciben es proporcional a su cargo, funciones diarias, años de antigüedad y rutas de ventas.

Además, los vendedores indicaron que ellos no reciben valores por concepto de horas extras, ya que su horario depende únicamente de las rutas de venta asignadas y su sueldo es complementado con diferentes bonos y comisiones. Por ende, los empleados opinaron que se sienten motivados y satisfechos lo que ocasiona que trabajen de manera eficiente.

Ruta de venta.-La gran mayoría de los empleados afirmó que el tercer factor más importantes para su buen desempeño laboral es la ruta de venta con un 13.06%. En algunos casos se encontró que su recorrido es muy satisfactorio debido a la buena comunicación que mantiene con el cliente y la cantidad de pedidos que estos realizan, por otro lado se encontró resultados de insatisfacción porque su ruta de ventas no está bien segmentada y por el extensivo recorrido que deben realizar para las visitas cotidianas a sus consumidores, y no tienen un medio de transporte para

movilizarse, esto retrasa sus actividades diarias y no logran completar su meta de ventas de manera satisfactoria.

Los vendedores mencionaron a modo de recomendación que este elemento debe ser asignado y fraccionado previamente con la finalidad que ellos puedan programar las visitas para cada uno de los clientes, adicionalmente acotaron que es importante que la empresa les provea los medios para poder movilizarse de manera más fácil.

Capacitaciones y seminarios.- Los vendedores concuerdan que el recibir capacitaciones influye en su desempeño laboral en un 12.65%, debido a que su trabajo necesita inducciones sobre habilidades comunicativas con el cliente para tener así una mejor comunicación, mediante técnicas de marketing y ventas, proyectando una imagen de seguridad, siendo claro y preciso de cuál es el objetivo de la visita a cada uno de los clientes programados.

Otras de las capacitaciones que los vendedores consideran indispensables son las constantes actualizaciones para la inducción de nuevas líneas de productos, este tipo de reuniones se las realiza periódicamente, con la finalidad de que los empleados tengan un pleno conocimiento de cuál es la gama de productos que oferta la empresa, descuentos, promociones, precios y modo de consumo en ciertos productos, las temáticas antes mencionadas contribuirán a un mejor desenvolvimiento en sus actividades diarias y por ende a la productividad de la empresa a la cual pertenece.

Bonos y comisiones.- Los vendedores encuestados concuerdan en que este es un factor indispensable en el ambiente comercial con un 12.56% porque la gran mayoría cuentan con bonos adicionales de transporte y alimentación, mediante este tipo de beneficios el vendedor se siente a gusto de desempeñar sus funciones en las rutas asignadas y en el tiempo establecido, puesto que cuentan con ciertas facilidades que contribuyen al mejor logro de su desempeño.

Dentro del ámbito de las comisiones los vendedores afirman que las comisiones recibidas por parte de la empresa satisfacen sus necesidades, puesto que estas son compensatorias para el empleado en cuando a ingresos, siempre y cuando este sobrepase el límite de ventas establecido en el periodo, este tipo de motivaciones crean un ambiente de sana competitividad entre compañeros de trabajo, logrando una satisfacción en el empleado y así aumentando la productividad laboral.

Comunicación entre supervisores y vendedores.- según los empleados encuestados este elemento influye con un 12.28% a la productividad laboral, ya que los vendedores opinaron que es importante que los supervisores les den la oportunidad de manifestarse en cuanto a sus necesidades, sugerencias e inquietudes, con respecto a temas tales como: la asignación de ruta de ventas, pago de comisiones o bonos, problemas o conflictos entre compañeros de trabajo, información sobre algún nuevo producto, problemas con algún cliente con respecto pedidos de ventas o devoluciones, proporción de herramientas apropiadas tales como instrumentos tecnológicos, catálogo y muestras de productos que faciliten su trabajo.

Aunque la mayoría de empleados afirma tener una buena comunicación con sus supervisores mediante reuniones semanales en donde pueden ser satisfechas todas las necesidades, quejas y sugerencias de manera oportuna, también existe otro porcentaje de empleados que cree que este factor podría ser mejorado mediante reuniones más frecuentes de dos veces por semana en donde se pueda exponer todos los temas a tratar, y así satisfacerlos de manera eficiente con el objetivo que ambas partes conozcan sus debilidades y fortalezas haciendo su ambiente más confiable y ameno para trabajar.

Materiales y herramientas de trabajo.-De igual manera este es uno de los factores que incide en la productividad laboral con un 11.92%, los trabajadores consideraron que es importante que la empresa les provea herramientas tales como: vestimenta con el logotipo de la empresa para que el vendedor pueda ser reconocido por el cliente y la competencia, otro instrumento tal vez no indispensable pero si

necesario para los empleados es la entrega de instrumentos tecnológicos como tablets o celulares inteligentes que facilite su trabajo, así mismo una herramienta muy importante para poder realizar su trabajo es la entrega de catálogos y muestras de productos actualizados.

Los vendedores afirmaron que cuentan con este tipo de herramientas, facilitando la ejecución de sus actividades, teniendo un mejor desempeño, logrando la satisfacción tanto de la empresa como del vendedor y por consiguiente el aumento de la productividad laboral.

Según los empleados lo que no es necesariamente indispensable para desempeñar su trabajo, y que no influye de manera relevante en la productividad laboral es la tecnología porque de acuerdo a las opiniones de los trabajadores del área de producción mencionaban que para el número de unidades producidas la maquinaria con la cual trabajan actualmente es apropiada, por otro lado en el caso que las unidades a producir se incrementen en cantidad y calidad la tecnología e innovación debería ser mejorada para alcanzar los niveles de eficiencia requeridos.

Los factores anteriormente mencionados son importantes debido a que contribuyen a la satisfacción de los empleados, y por ende a la mejora de la productividad.

Por otro lado, los jefes de cada área emitieron sus opiniones acerca de una evaluación del trabajo en conjunto de sus empleados, además se presentan conclusiones importantes recibidas en la entrevista. Comparando el nivel de satisfacciones de los empleados versus el rendimiento que tienen en la empresa a la cual pertenecen. Por tal razón los factores que inciden en la productividad son:

- Capacitaciones y seminarios.
- Comunicación entre los empleadores y trabajadores.

Capacitaciones y Seminarios.- Es uno de los factores que influyen tanto en el aspecto comercial como de producción, con un 34%, los jefes de área mencionaban que sí existen seminarios en temas de interés de cada sección de la empresa, pero la afectación negativa a la cual se refiere es la frecuencia que se presentan dichas inducciones.

Adicionalmente, en la entrevista los supervisores y guías de cada área a la cual fue destinada la investigación, comentaban que los temas sobre nuevos procesos, políticas o productos se dan de acuerdo al tiempo que estos son presentados, por ello la frecuencia de dichas inducciones, depende del lanzamiento de los elementos como tal.

Sin embargo temas relacionados con las actividades y funciones diarias de los trabajadores tanto del área de producción y comercialización, se imparten cada año y cada tres meses, respectivamente, opinaban los directivos y supervisores de ciertas industrias alimenticias.

Comunicación entre empleadores y trabajadores.- Con un 30% este factor incide en la productividad laboral, los jefes de cada área respaldan este porcentaje dando razones tales como: el respeto que se mantiene entre ambas partes es mutuo y las sugerencias son acogidas de la mejor manera posible.

Sin embargo, al cuestionarles si este aspecto está afectando de manera negativa a la productividad laboral, en ciertas empresas se obtuvo respuestas que debido al trabajo que realiza el personal de ventas al exterior de la entidad, no cuentan con una comunicación personalizada con su supervisor para darle a conocer las inquietudes y necesidades, ocasionando el aplazamiento de soluciones hasta la próxima reunión, estos casos se presentan rara vez en el entorno de comercialización y distribución.

Por ello, los supervisores de venta concuerdan que es importante la existencia de una buena comunicación entre todos los miembros que laboran en la empresa para obtener mejores resultados y dar soluciones oportunas a las inquietudes presentadas.

De acuerdo a la indagación, la mayoría de jefes y supervisores del área de administración coinciden que el desempeño de sus trabajadores está acorde a su grado de satisfacción por su buen rendimiento laboral, pero consideraron que su nivel puede llegar a los estándares máximos de excelencia y eficiencia laboral, al corregir las pequeñas y contadas debilidades existentes en la empresa.

Por otro lado, la encuesta aplicada al personal del área de administración en cuanto a la afectación de la productividad laboral desde el punto de vista externo, se encontró que los factores más influyentes son:

- Retraso en la llegada de los materiales
- Mercado

El retraso en la llegada de los materiales.- Incide en la productividad laboral con 34.09% por parte de los principales proveedores de insumos tales como: materia prima y materiales indirectos, esta causa origina el retraso del trabajo en la parte de producción, al no procesar y obtener los productos terminados y este elemento está también concatenado con el área de comercialización ya que no se mantiene un stock de inventario de los alimentos que ofrecen los vendedores.

Mercado.- El segundo factor externo que incide en la productividad laboral de manera indirecta es la situación en el mercado actual con un 25.00%, en donde consideraron que el entorno de la oferta y demanda de los productos, cambia con respecto a la economía actual, otro de los factores que se ve envuelto en el mercado es la competitividad, ya que existen empresas que ofertan productos similares a bajos

precios, adicionalmente los gustos y preferencias cumplen un rol decisivo en la adquisición y compra de los productos.

Los directivos mencionaron que el mercado conjuntamente con los elementos antes mencionados afectan a la productividad laboral, puesto que si el mercado sufre modificaciones ya sea ocasionado por la competencia, gustos y preferencias del consumidor involucra la economía de la empresa, originando menores ingresos y afectando negativamente al empleado con reducción del personal, disminución de beneficios y provocando una inestabilidad laboral.

Por ello se concluye que existen diversos factores que inciden en la productividad laboral de manera negativa o positiva, analizado a través de la satisfacción de los empleados de las tres áreas a las cuales fue destinada la investigación.

RESULTADO INTEGRAL DE LA ENCUESTAS

ÁREA: PRODUCCIÓN

PREGUNTA N° 1: Ropa de trabajo apropiada			
RESPUESTAS	PORCENTAJE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Si	84.82%	Factor necesario para que la productividad de los empleados sea efectiva.	Dotar de a ropa adecuada de manera oportuna, con el fin de que su satisfacción sea plena.
No	15.18%		
PREGUNTA N° 2: Aspectos que influyen en el desempeño laboral			
Instalaciones.	14.05%	Se dedujo que el factor más es relevante en la productividad laboral es la Comunicación entre jefes y trabajadores, ya que de esto depende el desarrollo de un buen ambiente laboral. Sin dejar de lado los demás factor que fueron considerados como importantes como son: sueldos y salarios, herramientas de trabajo	Se debe mantener una buena comunicación verbal o escrita entre supervisores, jefes y empleados, debido a que la exposición de ideas, inquietudes o quejas sean resueltas de la mejor manera. Así mismo se debe fortalecer lo demás elementos incidentes.
Sueldos y/o salarios.	14.81%		
Beneficios económicos (bonos, comisiones)	13.65%		
Capacitaciones y/o seminarios.	14.41%		
Herramientas e instrumentos de trabajo.	14.76%		
Tecnología e innovación.	12.94%		
Comunicación entre jefes y trabajadores	15.38%		
PREGUNTA N° 3: Disponibilidad de materiales			
Si	80.36%	Cuando el personal tiene disponibilidad inmediata de materiales, se sientes satisfecho para desempeñar sus actividades.	Proporcional al personal los materiales necesarios, ya sean estos tecnológicos, materiales o económicos. Para evitar retrasos en sus funciones.
No	19.64%		
PREGUNTA N° 4: Estado de las Instalaciones ILUMINACIÓN:			
Excelente	43.75%	Se encontró que la iluminación analizada en el área de producción es excelente.	Para quienes se cataloga como regular, la iluminación se recomienda a los jefes de área tomar las medidas necesarias para que los trabajadores sientan comodidad.
Bueno	39.29%		
Regular	16.96%		
Malo	0%		
PREGUNTA N° 4: Estado de las Instalaciones VENTILACIÓN:			
Excelente	23.21%	La ventilación que se mantiene en planta es buena. Y en menor porcentaje consideran que es excelente.	En esta área la ventilación es sumamente importante para confort del empleado.
Bueno	36.61%		
Regular	27.68%		
Malo	12.50%		

PREGUNTA N° 4: Estado de las Instalaciones		RUIDO:	
Excelente	22.32%	El ruido es un factor influyente no solo en la productividad laboral, sino en la salud de los empleados.	Proporcionar protectores auditivos al grupo quienes contestaron categorizando al control de ruido como malo.
Bueno	24.11%		
Regular	41.96%		
Malo	11.61%		
PREGUNTA N° 4: Estado de las Instalaciones		HIGIENE:	
Excelente	34.82%	La higiene es un elemento preponderante en la planta, ya que los trabajadores están expuestos a desperdicios, químicos y demás basura orgánica.	La higiene debe ser permanente, no solo en el área de producción sino también en las diferentes áreas que complementan la empresa.
Bueno	48.21%		
Regular	15.18%		
Malo	1.79%		
PREGUNTA N° 4: Estado de las Instalaciones		SEGURIDAD INDUSTRIAL:	
Excelente	25.89%	La categorización de la seguridad industrial oscila entre excelente y buena.	Facilitar al personal que está expuesto a la manipulación de desechos y grandes maquinarias, la seguridad industrial necesaria.
Bueno	45.54%		
Regular	20.54%		
Malo	8.03%		
PREGUNTA N° 5: Tiempo de Traslado			
De 0 a 30 minutos	38.39%	La relación tiempo-puntualidad si influye en la iniciación de las actividades productivas.	Independientemente sea el tiempo de traslado, el personal debe cumplir políticas internas, iniciando de manera puntual sus actividades.
De 31 minutos a 1 hora	41.97%		
Más de una hora	19.64%		
PREGUNTA N° 6: Utilización de maquinaria apropiada			
Si	84.82%	La maquinaria y equipos de trabajo es adecuada para el nivel de artículos que se producen.	Dotar al personal la maquinaria adecuada para facilitar y mejorar la actividad productiva.
No	15.18%		
PREGUNTA N° 7: La maquinaria debe ser mejorada			
Si	92.86%	Al elevar los estándares de artículos terminados, la maquinaria tiene que ser mejorada.	En el caso de incrementar los estándares se debería hacer incurrir en inversión con el objetivo de mejorar la maquinaria existente.
No	7.14%		
PREGUNTA N° 8: Relación con sus compañeros de trabajo y jefes			
Excelente	17.86%	La relación que se mantiene entre jefes y empleados en su mayoría es buena.	Al tener una buena comunicación, las actividades y trabajo en general fluye de la mejor manera.
Buena	53.57%		
Regular	28.57%		
Mala	0%		

PREGUNTA N° 9: Frecuencia de capacitaciones			
Cada semana	22.32%	La frecuencia de las capacitaciones, no es la esperada por el personal del área de producción.	Impartir capacitaciones que contribuyan con el desempeño de los trabajadores, con la finalidad de paso a paso mejorar la productividad laboral.
Cada dos semanas	0.89%		
Cada mes	3.57%		
Cada tres meses	14.29%		
Cada seis meses	12.50%		
Cada año	32.14%		
Ninguna	14.29%		
PREGUNTA N° 10: Tipos de motivación recreacional			
Paseos	22.00%	Se encontró que los paseos es el tipo de motivación recreacional más realizado por los empleados.	Organizar diferentes tipos de recreación entre empleados, ayuda a conocerse más como personas y así tener un ambiente laboral más ameno.
Cenas por fechas especiales	20.00%		
Celebración de cumpleaños	23.33%		
Deportes	16.00%		
Ninguno	18.67%		
PREGUNTA N° 11: Tipos de protección de seguridad industrial			
Guantes	23.36%	Los guantes es el instrumento más utilizado por los empleados, seguido de mandil y mascarillas.	Proveer al personal que no tiene ningún tipo de protección de seguridad industrial, además se recomienda que todo instrumento debe estar en buen estado para su utilización.
Mandil	22.80%		
Botas de seguridad	14.56%		
Mascarilla	20.05%		
Casco	3.85%		
Visores	9.89%		
Orejeras	3.57%		
Ninguno	1.92%		
PREGUNTA N° 12: Tipos de incentivos.			
Cuadro de empleado del mes	0%	Se obtuvo que la mayoría de las personas encuestadas no tengan ningún tipo de incentivos.	Implementar un sistema de incentivos al personal que se destaque más con sus actividades diarias, para originar un ambiente sano y competitivo
Bonos económicos	16.96%		
Obsequios	8.93%		
Ninguno	74.11%		
PREGUNTA N° 13: Importancia del trabajo en equipo			
Si	99.11%	El trabajo en equipo lleva a grandes imponer retos y cumplir logros en menor tiempo y con menores recursos.	Reforzar la ideología mantenida por la gran mayoría de empleados.
No	0.89%		
PREGUNTA N° 14: Tipos de beneficios adicionales			
Seguro médico particular	17.71%	Alimentación y Uniformes son los elementos más impartidos por los empleadores.	La empresa brinde beneficios adicionales para que el empleado se sienta comprometido y satisfecho, desempeñándose de manera eficiente.
Alimentación	34.38%		
Uniformes	30.90%		
Guardería	0.69%		
Recorrido	11.81%		
Tarjetas de descuento	4.51%		

PREGUNTA N° 15:Retribución de parte de los trabajadores			
Iniciando la jornada laboral de manera puntual	31.20%	Se obtuvo que en gran parte del todo, los empleados retribuyen y compensan los beneficios otorgados por la empresa trabajando de manera eficiente.	Los empleados al proporcionar un valor agregado están contribuyendo al logro de los objetivos de cada entidad. Se recomienda mantener aquella retribución hacia el empleador.
Trabajando de manera eficiente	34.19%		
Haciendo más de lo que le piden	16.66%		
Ahorrando recursos	17.09%		
Cumpliendo con todas las obligaciones	0.43%		
Ninguna	0.43%		
PREGUNTA N° 16:Jornada laboral suficiente para tareas asignadas			
Si	76.79%	Las ocho horas reglamentarias de trabajo, son suficientes en la mayoría de los encuestados. Por otro lado, para quienes no son suficientes dieron razones como: el trabajo es demasiado extenso.	Organizar el trabajo y realizar la correspondiente asignación de tareas a realizar, mejora la eficiencia en los procesos, actividades y funciones de cada empleado.
No	23.21%		
PREGUNTA N° 17:Satisfacción del desempeño laboral			
Si	83.93%	Se encontró que la mayoría de los empleados están comprometidos con la empresa.	Los jefes de cada área deben coordinar medios de gratificación e incentivos a aquellas personas comprometidas con la empresa.
No	16.07%		
PREGUNTA N° 18:Satisfacción de la utilización de MAQUINARIA:			
Muy Agradable	31.25%	La maquinaria que utilizan la consideran agradable.	Mantener el nivel de tecnología necesaria y apropiada.
Agradable	60.71%		
Nada Agradable	8.04%		
PREGUNTA N° 18:Satisfacción de la utilización de HERRAMIENTAS:			
Muy Agradable	24.11%	Las herramientas se encuentran en un nivel agradable.	Proporcionar a los empleados las herramientas adecuadas.
Agradable	66.96%		
Nada Agradable	8.93%		
PREGUNTA N° 18:Satisfacción de la utilización de SEGURIDAD INDUSTRIAL:			
Muy Agradable	14.29%	La seguridad industrial es agradable.	Proveer los instrumentos adecuados de protección para la salud de los empleados.
Agradable	68.75%		
Nada Agradable	16.96%		
PREGUNTA N° 18:Satisfacción de la utilización de SUELDOS Y SALARIOS:			
Muy Agradable	10.71%	Los sueldos y salarios son agradables.	Implantar un sistema de incentivos económicos, para complementar su satisfacción.
Agradable	75.00%		
Nada Agradable	14.29%		

PREGUNTA N° 18: Satisfacción de la utilización de TECNOLOGÍA:			
Muy Agradable	17.86%	La tecnología se encuentra en un nivel agradable.	La tecnología va de la mano con la calidad del producto, y se recomienda actualizarla.
Agradable	66.96%		
Nada Agradable	15.18%		
PREGUNTA N° 18: Satisfacción de la utilización de RELACIÓN CON SUS JEFES:			
Muy Agradable	29.46%	La relación que se mantiene con jefes es buena.	La comunicación es imprescindible por ello, se debe mejorarla.
Agradable	62.50%		
Nada Agradable	8.04%		
PREGUNTA N° 18: Satisfacción de la utilización de RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO:			
Muy Agradable	21.43%	La relación con los compañeros de trabajo es agradable.	Se debe mantener la estima y respeto posible.
Agradable	69.64%		
Nada Agradable	8.93%		
PREGUNTA N° 19: Satisfacción de sus supervisores.			
Si	83.93%	En gran parte opinan que se presencia satisfacción de los supervisores con el trabajo que realizan los empleados.	La mejor manera de saber que el trabajo que uno realiza es bueno o excelente, es mediante la gratificación e incentivos
No	16.07%		
PREGUNTA N° 20: Peticiones de los trabajadores hacia la empresa.			
Incentivos y Bonos de cumplimiento	26.79%	La petición más acertada por las personas encuestadas fue incentivos y bonos de cumplimiento, por ello se ha logrado confirmar la insatisfacción de parte de los trabajadores de planta, en segundo lugar está el parámetro de sueldos y salarios, los mismos que cumplen un rol fundamental en el desempeño laboral.	Se recomienda analizar los factores aquí presentados como peticiones de parte de los trabajadores hacia la parte administrativa, ya que al implementarse este tipo de solicitudes el desempeño laboral y la eficiencia de las actividades iría mejorando poco a poco, hasta llegar aún nivel óptimo de calidad.
Capacitación tecnológica y Mano de obra	8.04%		
Materia prima de calidad	4.46%		
Mejor Comunicación	8.93%		
Mejorar la seguridad industrial	0.89%		
Mejoramiento de la maquinaria	5.36%		
Igualdad entre compañeros	0.89%		
Mejoramiento de sueldos	15.18%		
Mejoramiento del ambiente de trabajo	5.36%		
Recorrido	2.68%		
Jornada laboral normal	4.46%		
Pago puntual	3.57%		
Está satisfecho	13.39%		

Cuadro Integral Producción N° 01. Resultado Integral de la Encuesta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

RESULTADO INTEGRAL DE LA ENCUESTAS

ÁREA: COMERCIALIZACIÓN

PREGUNTA N° 1: Aspectos que influyen en el desempeño laboral			
RESPUESTAS	PORCENTAJE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Ruta de venta.	13.02%	Al tener una buena comunicación con los clientes, se los puede asesorar mejor con respecto a las líneas de productos, ya que si los clientes conocen el producto y lo piden periódicamente las ventas aumentarán así como las comisiones de los vendedores.	La ruta de ventas no debe estar muy distanciada de tal manera que los trabajadores cumplan con la carga laboral establecida por la entidad.
Sueldos y/o salarios.	13.11%		
Bonos y comisiones	12.56%		
Capacitaciones	12.65%		
Instrumentos de trabajo.	11.92%		
Tecnología e innovación.	11.27%		
Comunicación entre jefes y trabajadores	12.28%		
Comunicación con los clientes	13.20%		
PREGUNTA N° 2: Disponibilidad de materiales			
Si	77.78%	Si los vendedores cuentan con todos los implementos necesarios tales como: catálogo de productos, lista de precios, útiles de oficina y tecnología, facilitan su trabajo desempeñando todas sus tareas de manera eficiente.	Es importante que los empleados cuenten con todos los implementos necesarios para poder realizar su trabajo de manera eficiente.
No	22.22%		
PREGUNTA N° 3: Relación con sus compañeros de trabajo y jefes			
Excelente	29.63%	Se determinó que la relación de compañerismo entre las personas que laboran en la empresa tanto empleados como jefes, es satisfactoria así, contribuyendo a la mejora de la entidad.	La comunicación entre ambas partes es importante para dar a conocer sus quejas, inquietudes y sugerencias y de esta manera mejorar tanto la productividad laboral así como de la empresa en general.
Buena	61.11%		
Regular	9.26%		
Mala	0%		
PREGUNTA N° 4: Satisfacción en la ruta de venta			
Muy Satisfactorio	14.81%	La mayoría de los vendedores opinan que su ruta de venta no es muy satisfactoria, ya que la empresa en donde laboran no les provee rutas de ventas bien segmentadas y necesitan un medio de transporte para hacer más eficiente su trabajo con los clientes.	Es importante que la ruta de ventas que se le asigna al empleado, ya que si la empresa segmenta el área total de ventas en pequeños subsectores y entrega a cada vendedor un área específica, este va a crear una planificación con respecto a sus visitas de cada cliente
Satisfactorio	37.04%		
Poco Satisfactorio	48.15%		

PREGUNTA N° 5: Tipos de capacitación			
Habilidades Comunicativas	2.41%	Si el cliente se satisfecho con relación al servicio y a la línea de productos que el vendedor le ofrece, realizan pedidos de mayor volumen, y todo esto se logra mediante la capacitación adecuada a los trabajadores.	Es importante que los empleados tengan la adecuada capacitación para poder relacionarse con los clientes, tanto en las líneas de productos como la comunicación con el cliente.
Relación con sus clientes	38.55%		
Inducción de las líneas de Productos	51.81%		
Ninguno	7.23%		
PREGUNTA N° 6: Frecuencia de las capacitaciones			
Cada tres meses	77.78%	Las capacitaciones que brinda la empresa a sus empleados, es un factor primordial para mejorar la productividad laboral y crear un nivel de satisfacción	Es importante que el trabajador mantenga capacitaciones frecuentes para que la relación entre empresa-vendedor y vendedor-cliente vayan fortaleciendo sus conocimientos con respecto a las nuevas líneas de productos.
Cada seis meses	5.56%		
Cada año	3.70%		
Ninguno	12.96%		
PREGUNTA N° 7: Ventaja competitiva de los productos			
Si	85.19%	Los bienes comercializados por las personas encuestadas si cuentan con los medios suficientes para competir en el mercado, debido a que mediante los procesos de marketing, los productos son bien aceptados por todo el público en general.	Se recomienda que los productos ofrecidos por los vendedores cuenten con todos los medios posibles de publicidad para poder competir en el mercado.
No	14.81%		
PREGUNTA N° 8: Tipos de motivaciones que recibe el empleado			
Bonos económicos	22.78%	La motivación que se le pueda brindar al personal influye de manera directa en el estado anímico de los vendedores y por ende en el desempeño de sus funciones.	Es importante que la empresa brinde motivaciones adicionales a los empleados ya sean estos económicos, materiales o morales.
Comisiones adicionales	50.63%		
Cuadro del mejor vendedor	1.27%		
Obsequios materiales	15.19%		
Ninguno	10.13%		
PREGUNTA N° 9: Beneficios adicionales que recibe el empleado			
Seguro médico particular	16.76%	Los beneficios antes mencionados motivan al trabajador a tener un mejor desempeño en la realización de sus actividades y a contribuir de manera ventajosa para la productividad laboral.	Se recomienda a los directivos de la empresa que brinden al empleado todos los beneficios necesarios como para poder realizar sus actividades diarias, sin ninguna necesidad.
Transporte	26.49%		
Alimentación	18.92%		
Uniformes	21.08%		
Tarjetas de descuento	0.54%		
Bonos	15.14%		
Seguro de vehículo	0.54%		
Ninguno	0.54%		

PREGUNTA N° 10: Recompensa por parte de los trabajadores			
Iniciando la jornada laboral de manera puntual	27.41%	Cuando el trabajador se siente motivado por la empresa y tiene un buen ambiente laboral, este retribuye todos los beneficios que le han sido otorgados de diferentes maneras.	En este caso es recomendable que los empleados tengan un alto grado de compromiso con la empresa, y esto se logra haciendo que el empleado se apodere de su trabajo.
Trabajando de manera eficiente	31.47%		
Haciendo más de lo que le piden	22.34%		
Ahorrando recursos	18.78%		
PREGUNTA N° 11: Satisfacción de desempeñar sus funciones			
Si	87.04%	Los empleados están satisfechos de desempeñar sus funciones en su organización, debido a que consideran que las empresas son solventes, que les brindan todos los beneficios necesarios.	La empresa debe brindar todos los beneficios necesarios a sus empleados, para que estos se sientan satisfechos de desempeñar sus funciones, sintiendo un alto grado de compromiso con la entidad y es trabajo que realicen sea excelente.
No	12.96%		
PREGUNTA N° 12: Satisfacción de los jefes			
Si	85.19%	Los empleados consideran que sus jefes están satisfechos con las actividades que ellos realizan para la empresa, debido a que en la mayoría de los casos los trabajadores acatan todas las normativas.	Se debería tener una buena comunicación entre los empleados y su superior puesto que si el trabajador conoce cuál es la opinión, quejas o sugerencia que tiene el supervisor con respecto a las labores del mismo.
No	14.81%		
PREGUNTA N° 13: Petición de los trabajadores al empleador			
Rotación y stock de productos	20.37%	Se determinó que las peticiones más relevantes son: rotación y stock de los productos así como la comunicación y agilidad de trámites, junto con una falta de comunicación. Así mismo, el nivel de rotación de los productos no es el esperado puesto que el departamento de publicidad y marketing no realiza su trabajo de manera eficiente.	Se debería tener muy en cuenta las empleados realizan diferentes tipos de peticiones para ejecutar su trabajo de mejor manera, ya que no necesariamente tiene que ver con incentivos económicos o bonos, así como una mejor comprensión y comunicación de parte de ellos.
Uniforme e implementos de trabajo	9.26%		
Estudios y publicidad del producto	3.70%		
Comunicación y agilidad de tramites	20.37%		
Solvencia económica	11.11%		
Medio de transporte	1.85%		
Comisiones adicionales	16.67%		
Capacitaciones	14.82%		
Tecnología e innovación	1.85%		

Cuadro Integral Comercialización N° 02. Resultado Integral de la Encuesta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

RESULTADO INTEGRAL DE LA ENCUESTAS

ÁREA: ADMINISTRACIÓN

PREGUNTA N° 1: Satisfacción del trabajador de sus empleados			
RESPUESTAS	PORCENTAJE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Excelente	37.50%	Los trabajadores que están a su cargo tienen un desempeño laboral excelente, puesto que existe compañerismo y trabajo en equipo, son personas profesionales, se sienten comprometidas con la empresa y entregadas a su trabajo.	Los procesos podrían ser mejorados para llegar a un nivel de excelencia, debido a que existe una falta de comunicación entre todas las áreas de la empresa, una falta de motivación económica por parte de la entidad.
Bueno	62.50%		
Regular	0%		
PREGUNTA N° 2: Rendimiento trabajadores posterior a un aumento de sueldos			
Aumentado	33.33%	A partir del último aumento de sueldos, el rendimiento de sus trabajadores continua igual.	Un aspecto relevante para los empleados, es el factor económico, puesto que si los ellos consideran que su trabajo es bien recompensado se sentirán satisfechos.
Sigue Igual	66.67%		
Disminuido	0%		
PREGUNTA N° 3: Aspectos inexistentes en la empresa			
Capacitaciones	28.13%	Los trabajadores requieren de capacitaciones constantes con respecto a temas tales como: maquinaria, nueva tecnología, nuevos procesos de producción, actualización de normas y reglamentos internos y externos, inducción a nuevas líneas de productos.	Los supervisores, administradores o jefes deben conocer las necesidades y prioridades que los empleados tienen en el momento de realizar sus actividades, para sentirse satisfechos y desempeñarse de la mejor manera aumentando así su productividad laboral.
Bonos e incentivos	34.38%		
Compromiso con la empresa	9.38%		
Recorrido	6.25%		
Comunicación	9.38%		
Mejor planificación	3.13%		
Mejor logística	3.13%		
Conocer los procesos	3.13%		
Mejor ambiente laboral	3.13%		
PREGUNTA N° 4: Afectación negativa de factores al desempeño laboral			
Instalaciones.	0.00%	Los factores que inciden negativamente a la productividad laboral en la mayoría de las empresas indagadas es la no frecuente capacitación para el beneficio de sus empleados	Impartir capacitaciones es muy importante porque ayuda a mejorar y actualizar cualquier innovación de tecnología, y dentro del área comercial es esencial la presencia de las capacitaciones ya que permite que un vendedor esté más seguro de las actividades que está realizando.
Sueldos y/o salarios.	6.00%		
Beneficios económicos (bonos, comisiones)	18.00%		
Capacitaciones y/o seminarios.	34.00%		
Herramientas e instrumentos de trabajo.	2.00%		
Tecnología e innovación.	10.00%		
Comunicación entre jefes y trabajadores	30.00%		

PREGUNTA N° 5: Sistema de recepción de solicitudes			
Si	25.00%	No existe un medio de comunicación específico que permita conocer las necesidades globales de las diferentes áreas de la empresa, en especial de la sección de producción y comercialización.	Se debería mejorar la comunicación para que todos los procesos a más de estar concatenados sean más eficientes y tengas una mejor comprensión y mayor conocimiento de las diferentes necesidades que pueden existir en ambas partes.
No	75.00%		
PREGUNTA N° 6: Suficiente capacitación			
Si	33.33%	Las capacitaciones constantes y periódicas que se dan en las empresas es un factor muy relevante para obtener excelentes resultados, trayendo consigo avances en la organización.	Se debe mejorar la coordinación y planificación del personal encargado, así como del tiempo dentro de la jornada normal de trabajo para brindar las capacitaciones respectivas.
No	66.67%		
PREGUNTA N° 7: Factores externos que afectan negativamente al desempeño laboral			
Retraso en la llegada de los materiales	34.09	El factor preponderante es en primera instancia el retraso en la llegada de los materiales de sus proveedores de materia prima o materiales indirectos para su procesamiento, ya que al no tener oportunamente los insumos el personal no puede laborar de manera eficiente.	Se debe implementar una buena comunicación entre el área de producción-administrativa y proveedores para obtener un buen stock de materia primas disponibles para la producción y no tener retrasos inoportunos.
Problemas financieros del dueño	9.09		
Modificación de normas y reglamentos de la empresa.	15.91		
Cambios climáticos.	6.82		
Competencia leal	0.09		
Mercado	25.00		

Cuadro Integral Administración N° 03. Resultado Integral de la Encuesta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecibel Rivilla – Jessica Tayupanda

4.6. Comprobación de la Hipótesis

La hipótesis de la presente investigación es: “La satisfacción de los trabajadores y el logro de los objetivos de las empresas de producción y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo, se ven afectados por los factores que inciden en la Productividad Laboral.”.

Y está determinada por las siguientes variables:

- Factores que inciden en la productividad laboral (Variables Independiente)
- Logro de objetivos empresariales.(variables dependiente)
- Satisfacción de los trabajadores. (Variable dependiente)

Todos estos parámetros basados en la interpretación de la información de las respuestas de las encuestas realizadas al personal que labora en las diferentes áreas de producción, ventas y administración de las empresa dedicadas a la producción y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito, se ha logrado mostrar que es sumamente importante que la satisfacción de los empleados depende de la dirección y beneficios que la empresa y empleadores brindan.

Además, es necesario tomar en cuenta sus necesidades, opiniones, sugerencias de parte de las personas de las áreas mencionadas y establecer un sistema de medición de resultados como una estrategia rentable para satisfacer sus condiciones actuales, pues esto permitirá incrementar el rendimiento de la productividad y por ende conseguir el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Esto se lo interpreta porque los resultados de la etapa de la investigación fueron satisfactorios de acuerdo al punto de vista de los supervisores de área,

trabajadores de producción y vendedores, en donde aludieron que si existen factores que se mencionan en el informe global, que influyen de manera directa o indirecta, interna o externa en la productividad laboral de las empresas encuestadas, por lo tanto la variable independiente si se cumple.

Al analizar las variables dependientes se obtuvieron los siguientes resultados: la mayoría de personas encuestadas manifiestan que de acuerdo a la administración del personal a cargo, y los beneficios que brinda la empresa se logra la satisfacción de los empleados y esto conlleva al logro de los objetivos empresariales, siendo pues una cadena que si se maneja de manera correcta todos los puntos que interviene en ella se encuentran trabajando en niveles óptimos de eficiencia.

Por lo tanto, después de haber procesado y analizado la información, se ha logrado determinar que el resultado encontrado es positivo, es por eso que si se cumple la hipótesis planteada.

CONCLUSIONES

- ✓ La Productividad Laboral permite conocer el rendimiento de los trabajadores de una empresa determinada, a través de la medición de la relación: Satisfacción del trabajador-Rendimiento Laboral- Cumplimiento de objetivos empresariales, por ello es importante el desarrollo del Talento Humano que es el uno de los motores fundamentales que mueve a toda empresa, independientemente al sector al cual pertenece.
- ✓ A través de la historia el sector industrial, ha venido sufriendo altas y bajas que ha afectado de manera negativa al desarrollo y crecimiento de sus actividades, por ello a raíz del año 2011 se ha impulsado un proyecto de apoyo de parte de autoridades competentes al sector de industrial.
- ✓ En el área de producción se obtuvieron respuestas determinantes de las personas a las cuales se les aplicó las encuestas, en donde afirmaron que los factores que inciden en la productividad laboral son: comunicación entre los jefes de área y trabajadores, sueldos y salarios, herramientas de trabajo, capacitaciones y seminarios e instalaciones. La importancia que radica en los factores antes mencionados desde el punto de vista del área de producción es que el nivel de satisfacción de parte de los empleados está categorizada como bueno.
- ✓ En el área comercial se identificó que los factores que influyen en este ámbito son: ruta de ventas, bonos y comisiones, comunicación entre supervisores y vendedores y materiales de trabajo. La ruta de ventas que se le asigne al empleado es muy importante, ya que de ello depende la comunicación que tiene con el cliente, así como los materiales de trabajo que le proporcione la empresa, adicionalmente la comunicación que exista entre los supervisores y el vendedor es relevante puesto que contribuye a conocer dudas, inquietudes, quejas o sugerencias de ambas partes, por otro lado si la entidad recompensa al empleado por el trabajo realizado mediante bonos, comisiones, o con beneficios adicionales, este se sentirá más motivado entrando en un ambiente de competitividad y mejorando su productividad laboral.

- ✓ Desde el punto de vista del área administrativa, se define que existen factores importantes que están influyendo de forma negativa a la consecución de mejoras en productividad laboral siendo estos: la falta de capacitaciones, la débil comunicación entre los empleadores y trabajadores, sueldos y salarios, herramientas de trabajo y bonos e incentivos económicos. Por otro lado, los directivos concuerdan que más allá de los beneficios que pueda brindar la organización, el empleado debe sentirse comprometido con la empresa, ser una persona profesional, responsable con valores éticos y morales, y retribuir los beneficios brindados por la entidad
- ✓ Entre los factores externos, que afectan de manera negativa a la productividad laborar desde el punto de vista de los administradores es el retraso de los materiales necesarios para la producción, porque al no contar con los insumos y materia prima apropiada, el proceso productivo se paraliza.
- ✓ Finalmente, se concluye que todos los factores antes mencionados inciden de manera relevante a la productividad laboral, pero esta incidencia depende directamente del área administrativa, ya que se buscó el nivel de satisfacción de los trabajadores de producción y comercialización con respecto a sus beneficios y condiciones actuales y se comparó con el nivel de satisfacción de los jefes y supervisores.
- ✓ Se determinó que un empleado satisfecho realiza mejor su trabajo, y un empleado comprometido con la empresa trabaja de manera eficiente, logrando así el agrado de sus jefes, el logro de los objetivos empresariales y la obtención de recompensas y retribuciones.

RECOMENDACIONES

- Para los directivos de las empresas a las cuales fue destinada la investigación, es primordial que mantengan el sistema de pagos puntuales y proporcionales a las actividades que realizan y a los años de relaciones laborales que llevan con un mismo empleador, este tipo de recomendación se necesita en todas las áreas de la organización con el objetivo que este se sienta motivado y satisfecho, por ende trabajaría de manera eficiente.
- En el ámbito industrial las herramientas de trabajo dentro de la ejecución de las actividades diarias son ineludibles, por ello se recomienda a los jefes de cada área que realicen un formato de hoja de pedidos que circule un día a la semana en la sección a la cual pertenecen, este tipo de sugerencia se da con la finalidad de conocer de manera global las necesidades de los trabajadores tanto de producción como de comercialización, y así poder mejorar la comunicación entre supervisores y empleados.
- El sistema de motivación recreación es de suma importancia en el ámbito laboral ya que contribuye al desarrollo y fortalecimiento del compañerismo entre los demás trabajadores de la empresa, ya que es un tiempo en donde comparten experiencias y sugerencias, que contribuyen al trabajo en equipo. Por ello las empresas deben mantener y mejorar los diferentes tipos de motivaciones recreacionales como: convivencias, celebración de cumpleaños, paseos, cenas por fechas especiales, entre otras.
- El factor inmobiliario es indispensable en el aspecto laboral, y en este caso para lograr una satisfacción en el personal se recomienda que la empresa les proporcione instalaciones apropiadas para los empleados del área de comercialización, y de manera especial del área de producción ya que los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos laborales, debido al contacto directo de residuos y a la manipulación diaria de maquinaria y equipo. La empresa debe proveerles protectores auditivos para no afectar a su salud ya que los resultados mostraron inconformidad de parte de los empleados en cuanto al ruido ocasionado en la planta.

- El tema de capacitaciones es fundamental en para la mejora continua del personal, por ello se recomienda que el departamento de recursos humanos o bien el personal encargado de organizar las capacitaciones para los trabajadores de planta y de comercialización, lo realicen de manera periódica, conjuntamente con un formato de evaluaciones en donde se midan los resultados de las inducciones impartidas, con el objetivo de contribuir al desempeño de los empleados.
- Para tener una mejor relación entre los miembros de la empresa, se recomienda que la comunicación entre el vendedor y cliente sea la apropiada ya sea verbal, vía telefónica y mail para que su relación fluya de manera eficiente, que el comerciante brinde la apertura de receptar las necesidades de sus consumidores, transmita de manera inmediata a su supervisor para que estas sean solucionadas oportunamente.
- En el ámbito comercial, en busca de una satisfacción del personal y un mejor rendimiento, la empresa debe proporcionar rutas de ventas segmentadas previamente, para evitar confusiones y mucha carga de trabajo, trayendo como consecuencia la insatisfacción tanto del empleado como de los clientes a los cuales no alcanzaría a visitar. Adicionalmente las empresas deben proporcionar medios de transporte adecuado para su movilización ya que en algunos casos los recorridos son demasiado extensos.
- Es de conocimiento general que para lograr un mayor compromiso con la empresa, los empleados deben sentirse plenos de desarrollar sus actividades diarias, el por ello que se recomienda que las empresas mantengan el sistema de motivaciones a través de bonos y comisiones ya que los empleados confirmaron que los valores monetarios que reciben por este concepto son compensatorios para sus ingresos, de esta manera el vendedor se sentirá satisfecho y se origine un ambiente de competitividad entre sus compañeros de trabajo, trayendo consigo el logro de objetivos tanto personales como laborales.
- El retraso en el abastecimiento de los materiales necesarios e imprescindibles para la producción de artículos terminados, debido a que este es uno de los

factores que influyen de manera negativa a la productividad laboral, por lo tanto se recomienda al departamento encargado de compras y adquisiciones contar con un listado de proveedores contingentes que puedan reemplazar a los insumos, sin encontrarse modificaciones en cantidad y calidad del producto. Con la finalidad de continuar con el proceso sin entrar en paralizaciones.

- Como punto final, se recomienda a la administración mantener a los empleados tanto del área de producción y comercialización satisfechos, en todos los aspectos tales como: motivación recreacional, pago de sueldos, capacitaciones, seguridad industrial, bonos, estado de las instalaciones y maquinarias, con la finalidad que los trabajadores desempeñen sus funciones de manera eficiente, aparte de ello es importante que los empleados tengan un alto grado de compromiso con la entidad, para que los resultados sean positivos.

LISTA DE REFERENCIAS

- ✓ AgapeaGroup. (2008). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Obtenido de www.todalaley.com
- ✓ Ahumada, I. (1987). La Productividad Laboral en la Industria Manufacturera. Mexico.
- ✓ Alejandro Acevedo, A. F. (1998). EL PROCESO DE LA ENTREVISTA. Limusa.
- ✓ Ander Egg, E. (2005). TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL. ARGENTINA : EDITORIAL EL CID. .
- ✓ Angelo Kinicki, R. K. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico: McGraw Hill.
- ✓ Araque Jaramillo, W. (2004). Estrategia y acciones para el mejoramiento competitivo de las PYME. Obtenido de www.uasb.edu.ec
- ✓ Argulló, X. (5 de Junio de 2012). BlogResponsable Ecuador. Recuperado el 28 de Junio de 2013, de www.ecuador.blogresponsable.com
- ✓ Barragán, M., & Gómez, K. (s.f.). Indices de Productividad. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.dspace.espol.edu.ec
- ✓ Barreto Garzón, E. V. (18 de Mayo de 2012). Importancia del Talento Humano en la empresa de hoy. Recuperado el Junio de 2013, de www.erikavivianabarreto.blogspot.com
- ✓ Blog, V. (22 de Agosto de 2010). Viterick Blog. Recuperado el 3 de Julio de 2013, de www.viterick.wordpress.com
- ✓ Borizov, Z. M. (s.f.). Eumed.net. Recuperado el 16 de Junio de 2013, de www.eumed.net
- ✓ Brito, P. (2012). Mejores Practicas Gerenciales. EKOS , 149.
- ✓ Castillo Palacios, F. W. (25 de Abril de 2011). Importanciade la Gestion Del Talento Humano. Obtenido de www.blog.pucp.edu.pe
- ✓ Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano. Mexico: McGraw Hill.
- ✓ CIP. (2012). Cámara de la Industria y Producción. Obtenido de www.cip.org.ec
- ✓ Comercio, E. (29 de Agosto de 2012). Acuerdos en Materia Laboral y Tributaria. Obtenido de www.elcomercio.ec

- ✓ Comercio, G. e. (21 de Mayo de 2012). Recuperado el 28 de Junio de 2013, de www.elcomercio.com.ec
- ✓ Conquito, L. A. (30 de Julio de 2007). La Agencia Conquito. Recuperado el 19 de Junio de 2013, de www.conquito.org.ec
- ✓ Cortese, A. (s.f.). Técnicas de estudio. Recuperado el 4 de Julio de 2013, de www.tecnicas-de-estudio.org
- ✓ Cozar Montalvo, E. (2013). Como preservar la reputacion empresarial en una crisis. *Gestion Economia y Sociedad* , 46.
- ✓ Cuba.IEIT. (Junio de 2003). Guia SIMAPRO para las empresas cubanas. Recuperado el 19 de Junio de 2013, de www.mtss.cu
- ✓ Cuestas Santos, A. (2010). Gestión del TAlento HUmano y del Conocimiento . Bogotá: Ediciones Coe.
- ✓ David M. Levine Timothy C Krehbiel, M. L. (2006). EStadística para Administracion . Mexico: Pearson .
- ✓ Definicion.De. (2008). Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.definicion.de
- ✓ Definicion.de. (2008). Definicion de Informe. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de www.definicion.de
- ✓ Diario Hoy. (5 de Agosto de 2011). Labor de empresa fue reconocida. Recuperado el 28 de Junio de 2013, de www.hoy.com.ec
- ✓ Diario Hoy. (11 de Febrero de 2010). Sector Industrial, el que mas perdió con apagones. Recuperado el 28 de Junio de 2013, www.hoy.com.ec
- ✓ Dubrin, A. (2008). Relaciones Humanas . Mexico: Pearson.
- ✓ Egg, A. (s.f.). La Recopilacion Documental. Obtenido de www.postgrado.una.edu.ve
- ✓ EKOS, U. D. (2012). Perspectiva General. *EKOS* , 168.
- ✓ El Comercio. (8 de Diciembre de 2013). Quito Capital Economica. Obtenido de www.elcomercio.ec
- ✓ Empresarial, E. (2002). Gestión del Talento Humano. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.excelenciaempresarial.com
- ✓ Empresarial, G. (8 de Enero de 2013). El Blog de la Calidad. Recuperado el 3 de Julio de 2013, de www.master-calidad.net

- ✓ España, U. (19 de 12 de 2012). Los diez factores que afectan a la productividad empresarial. Recuperado el 19 de Junio de 2013, de www.noticias.universia.es
- ✓ Española, D. d. (2005). Poblacion y Muestra. Recuperado el 3 de Julio de 2013, de www.google.com.ec
- ✓ española, D. d. (2005). WordReference. Recuperado el 26 de Junio de 2013, de www.wordreference.com
- ✓ Feigenbaum, J. (1991). Gestion de calidad. Santo Tomas: Advertures Books.
- ✓ Flacsoandes. (2011). Obtenido de <http://www.flacsoandes.org/web/cms.php?c=43>
- ✓ Franklin, E. B. (2002). Auditoria Administrativa. México: McGraw Hill.
- ✓ Furelos, G. (4 de 1 de 2007). Organización y Control Comercial. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.emagister.com
- ✓ Garay, L. J. (1996). Biblioteca Virtual Luis Angel Arango. Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.banrepcultural.org
- ✓ Garay, M. C. (2005). POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO. Obtenido de www.google.com.ec
- ✓ Garcia, S. (s.f.). Satisfaccion Laboral y Productividad: Su Interrelacion. Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.ceec.uh.cu
- ✓ Gomez, F. (2008). Analisis de la Productividad Laboral en Corrientes y Chaco. Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.ucp.edu.ar
- ✓ Grupo el Comercio. (19 de Agosto de 2012). Industrias revelan impacto ambiental . Recuperado el 28 de Junio de 2013, de www.elcomercio.com.ec
- ✓ GrupoUnifer. (s.f.). Trabajando la estadistica. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de www.ematematicas.net
- ✓ Hora, L. (2013). Quito Nueva Capital Económica. Obtenido de www.lahora.com.ec
- ✓ Hoy, D. (28 de Enero de 2011). Recuperado el 19 de Junio de 2013, de www.hoy.com.ec
- ✓ hoy, D. (9 de Abril de 2013). 372 Industrias del Distrito son incompatible con el entorno. Recuperado el 28 de Junio de 2013, de www.hoy.com.ec

- ✓ Hunting, S. H. (2013). Importancia de Contar con Talento Humano Altamente Capacitado. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.samperheadhunting.com
- ✓ Industrial, V. (14 de Septiembre de 2013). Productivda Cave para ser competitivos. Obtenido de www.vanguardia-industrial.net
- ✓ INEGI. (2010). Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: www.inegi.org.mx
- ✓ Jericó, p. (2008). La nueva gestión del Talento Humano. España: Pearson Educación.
- ✓ Joustin, C. (2009). Productividad del siglo XX. Bogota: Santos.
- ✓ Lideres del Talento Humano. (1 de Mayo de 2010). Importancia de Gestionar el Talento Humano. Recuperado el 21 de Junio de 2013, de www.gestalhu.blogspot.com
- ✓ Lideres, R. (2013). Revista Lideres,. Recuperado el 27 de Junio de 2013, de www.revistalideres.ec
- ✓ Liker, J. (2008). El Talento Toyota. Mexico: McGraw Hill.
- ✓ Lizarzaburo, G. (2013). Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamérica Andes,. Recuperado el 27 de Junio de 2013, de www.andes.info.ec
- ✓ López Salazar, A. (s.f.). eumed.net enciclopedia virtual. Recuperado el 26 de Junio de 2013, de Analisis de las problematicas financieras , estrategias y comerciales de las empresas: www.eumed.net
- ✓ Loya, S. F. (2006). Liderazgo en el comportamiento organizacional. Mexico: Trillas.
- ✓ Luis Gomez Mejia, D. B. (2008). Gestion de Recursos Humanos . Madrid: Top Printer.
- ✓ Luis, G., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). Gestion de Recursos Humanos. Madrid: Pearson Educacion.
- ✓ Manantiales, F. (2012). Cmo afecta en el trabajo las adicciones. Recuperado el 26 de Junio de 2013, de www.manantiales.org
- ✓ Martinez, C. (17 de Mayo de 2011). Slideshare. Recuperado el 24 de septiembre de 2013, de www.slideshare.net
- ✓ Marx, C. (2008). Productividad en el Trabajo. Recuperado el 19 de Junio de 2013, de www.hilde2008.wordpress.com

- ✓ Mendioca, G. (2003). Sobre Tesis y Tesistas. Argentina: Espacio.
- ✓ Mezquita, J. (15 de Diciembre de 2012). Slideshare. Recuperado el 22 de Junio de 2013, www.slideshare.net/
- ✓ Morales, F. (2010). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. México: Scientarium.
- ✓ Munch, L. (2009). Métodos de Investigación. México: Trillas.
- ✓ Muñoz Gonzales, R. (2013). Marketing en el siglo XXI. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.marketing-xxi.com
- ✓ Negocios, E. (2010). El Portal de los Negocios de Ecuador. Recuperado el 26 de Junio de 2013, de www.ekosnegocios.com
- ✓ Nieto, J. M. (s.f.). Módulo: Indicadores de Eficacia y Eficiencia en los procesos. Recuperado el 22 de Junio de 2013, de www.leamanufac.wikispace.com
- ✓ Noriega, A. (2010). Productividad. España: Santillan.
- ✓ Paez, K. (2012). LINDE ECUADOR S.A. EKOS , 153.
- ✓ Peñaherrera, D. (2012). Mejores Practicas Grenciales. EKOS , 149.
- ✓ Ponce, J. L. (13 de Diciembre de 2012). Rizomatica. Recuperado el 16 de Junio de 2013, de www.rizomatica.net
- ✓ Productividad Laboral. (2007). Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.productividad.org.mx
- ✓ Productividad, M. d. (s.f.). Ecuador Ama La Vida. Obtenido de www.industrias.gob.ec
- ✓ PYMES, P. (2012). Productividad Laboral: Factor clave en la industria manufacturera. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.potencialpyme.azurewebsites.net
- ✓ Quito, N. (14 de Marzo de 2013). Empresarios y Municipio de Quito coordinan acciones en Zona Calderón. Obtenido de www.noticiasquito.gob.ec
- ✓ Rada, V. D. (2001). Diseño y Elaboracion de Cuestionarios para la Investigacion Comercial. España: ESIC EDITORIAL.
- ✓ Rafael, D. R. (1996). Auditoria de Gestión. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de www.diposit.ub.edu
- ✓ Ramirez, D. (16 de Septiembre de 2012). Desarrollo del Talento Humano. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.abc.com.py

- ✓ Raymond, D. S. (2007). Importancia de la productividad laboral. Lima.
- ✓ Real, L. (2013). Industrial Lactea con Mejores Codiciones de Produccion. Gestion Economia y Sociedad , 36-37.
- ✓ Sabino, C. (2004). Teoria de la Investigacion. Caracas: Santin.
- ✓ Salkind, N. J. (2001). MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. México: Prentice Hall.
- ✓ Sampieri. (2006). Metodología de la Investigación. Fondo.
- ✓ Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. Chile: McGraw Hill.
- ✓ Sarango, P. E. (Junio de 2010). DSPACE UTPL. Recuperado el 26 de Junio de 2013, de Apertura y prductividad laboral en el acuator: www.dspace.utpl.edu.ec
- ✓ Silva, C., & Gallardo, G. (3 de Junio de 2010). Chile INE. Recuperado el 18 de Junio de 2013, de Productividad Laboral en la Industria Manufacturera: www.cepal.org
- ✓ Simon L.Donan, R. V. (2007). La Gestion de los Recursos Humanos. Madrid: Mc Graw Hill.
- ✓ Slideshare. (03 de Junio de 2009). Representaciones Graficas. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de www.slideshare.net
- ✓ Social, T. d. (s.f.). Tecnicas de Investigación Social. Recuperado el 3 de Julio de 2013, de www.edukanda.es
- ✓ Superley. (s.f.). Mejora la Productividad. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de www.google.com.ec
- ✓ Taller de Redacción Artículos Científicos en SAN. (2013). Fuentes Primarias y secundarias. Recuperado el 4 de Julio de 2013, de ww.slideshare.net
- ✓ Tamayo, M. (1990). Diccionario de Investigación Cientifica. Mexico: Limusa.
- ✓ The National Business Research Institute. (s.f.). Cinco Factores que afectan a la productividad de sus empleados. Recuperado el 19 de Junio de 2013, de www.apuntesgestion.com/
- ✓ Torrealba, C. (11 de Marzo de 2009). Técnicas de Investigación Documental. Recuperado el 2 de Julio de 2013, de www.dani14238551.blogspot.com.
- ✓ Varela, R. (2008). Innovacion Empresarial. Colombia: Pearson.

- ✓ Velasquez, Y., Nuñez, M., & Rodriguez, C. (Junio de 2010). Estrategias para el mejoramiento de la Productividad. Recuperado el 19 de Junio de 2013, de www.laccei.org
- ✓ Vidal, D. d. (2009). Analisis de datos de encuesta. Barcelona: UOC.
- ✓ Welch, J. (2012). Executive Training. EKOS , 166.
- ✓ Winsconsi, U. o. (2011). Madison Libraries. Obtenido de www.search.library.wisc.edu
- ✓ Work, G. P. (2013). Great Place to Work. Recuperado el 08 de Septiembre de 2013, de www.greatplacetowork.com.ec
- ✓ Work, G. P. (2013). Great Place to Work. Recuperado el 8 de septiembre de 2013, de www.greatplacetowork.com.ec

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1

CASO OBSERVADO: <u>EMPRESA INDUASH CIA LTDA.</u>		
FECHA	ACONTECIMIENTO	OBSERVADOR
29 de julio del 2013	<ul style="list-style-type: none">✚ La empresa está ubicada en la Av. José Peralta y José Gutiérrez.✚ Empresa Productora y comercializadora de cárnicos y embutidos.✚ Tienen buena infraestructura.✚ Necesitan mejoras en la maquinaria.✚ Mantienen un buen sistema de incentivos.✚ Tienen capacitaciones cada semana.	Cecibel Rivilla Jessica Tayupanda

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 2

CASO OBSERVADO: <u>EMPRESA INDUSTRIAL DANEC S.A.</u>		
FECHA	ACONTECIMIENTO	OBSERVADOR
01 de Agosto del 2013	<ul style="list-style-type: none">✚ La empresa se encuentra ubicada en la Av. General Rumiñahui.✚ Entidad productora y comercializadora de aceites y margarina de uso doméstico.✚ Mantienen plantaciones propias de materia prima.✚ Están en constante mejoramiento de maquinaria.	Cecibel Rivilla Jessica Tayupanda

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 3

CASO OBSERVADO: <u>EMPRESA EXTRACTOS ANDINOS S.A.</u>		
FECHA	ACONTECIMIENTO	OBSERVADOR
05 de agosto del 2013	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Está ubicada en El Tablón Oe-1329 y Manglar Alto ✚ Se dedican a la comercialización al por mayor de bebidas no alcohólicas (agua, jugos, gaseosas, etc.) ✚ Brindan a sus vendedores equipos de última tecnología y mantenimiento mensual de los mismos. ✚ En el área de Producción, cuentan con la seguridad industrial adecuada. 	<p>Cecibel Rivilla</p> <p>Jessica Tayupanda</p>

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 4

CASO OBSERVADO: <u>EMPRESA REPARTOS ALIMENTICIOS REPARTI S.A.</u>		
FECHA	ACONTECIMIENTO	OBSERVADOR
8 de Agosto del 2013	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Está ubicada en la Av. Otaya Ñan y Guayanayñan. ✚ Se dedica a la distribución de fideos, harinas, atún, aceites y demás productos de primera necesidad. ✚ Tiene dos vías de distribución: ventas al por mayor y cobertura. ✚ Tienen instalaciones adecuadas para el personal. ✚ Mantienen un ambiente ameno de trabajo. 	<p>Cecibel Rivilla</p> <p>Jessica Tayupanda</p>

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 5

CASO OBSERVADO: <u>EMPRESA TECNIAROMAS S.A.</u>		
FECHA	ACONTECIMIENTO	OBSERVADOR
14 de Agosto del 2013	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Está ubicada en la Nieto Polo N28-53 Y Las Casas. ✚ Se dedica a la producción y distribución de harinas de trigo y una gran gama de productos de panadería y pastelería. ✚ Mantienen capacitaciones al personal de ventas. ✚ Tienen políticas de estrictas de metas de venta y demás responsabilidad de los vendedores. 	<p style="margin: 0;">Cecibel Rivilla</p> <p style="margin: 0;">Jessica Tayupanda</p>

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 6

CASO OBSERVADO: <u>SUCESORES DE JACOBO PAREDES M. S.A.</u>		
FECHA	ACONTECIMIENTO	OBSERVADOR
19 de agosto del 2013	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Está ubicada en la Av. Maldonado. ✚ Empresa productora y comercializadora de fideos, harinas y demás productos derivados del trigo. ✚ Tienen la planta de producción en buen estado. ✚ Brinda importantes beneficios adicionales. 	<p style="margin: 0;">Cecibel Rivilla</p> <p style="margin: 0;">Jessica Tayupanda</p>

ANEXO 2

FOTOGRAFÍA: INCENTIVOS DE LA EMPRESA INDUASH CIA LTDA.



FOTOGRAFÍA: INCENTIVOS DE LA EMPRESA INDUASH CIA LTDA.



ANEXO 3

FOTOGRAFÍA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA REPARTI S.A.



FOTOGRAFÍA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA DE VENTA DE LA EMPRESA REPARTI S.A.



FOTOGRAFÍA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA REPARTI S.A.



ANEXO 4

FOTOGRAFÍA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN LA EMPRESA INDUSTRIAL DANEC S.A.



ANEXO 5

FOTOGRAFÍA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EMPRESA SUCESORES DE JACOBO Y PAREDES S.A.





ANEXO 6

FOTOGRAFÍA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA EXTRACTOS ANDINOS S.A.



ANEXO 7

FOTOGRAFÍA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ELABORADORA DE CÁRNICOS Y EMBUTIDOS ELACEP



ANEXO 8

FORMATO DEL CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN.-

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CAMPUS EL GIRÓN
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Sr. (a) o Srta. Favor responder las siguientes preguntas con la mayor sinceridad y respeto a la misma que servirá de mucho para la presente investigación.

OBJETIVO:

Determinar los factores que inciden en la productividad laboral, a través del análisis de la satisfacción de los trabajadores de las empresas de producción y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo. Con el siguiente tema:

TEMA: ANÁLISIS DE FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Cargo..... Área: ADMINISTRATIVA

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo considera usted el desempeño de los empleados que están a su cargo? ¿Por qué?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

2. Desde el último aumento de sueldos, Considera usted que el rendimiento de los trabajadores, ¿Por qué?

Aumentado ()

Sigueigual ()

Disminuido ()

3. ¿Qué considera usted que a los trabajadores les haga falta para mejorar su productividad laboral? ¿Por qué?

4. ¿Qué factores cree usted que están afectando de manera negativa al desempeño laboral de sus trabajadores?

- Instalaciones. ()
- Sueldos y/o Salarios. ()
- Beneficios Económicos (Bonos, Comisiones) ()
- Capacitaciones y/o seminarios. ()
- Herramientas e Instrumentos de Trabajo. ()
- Tecnología e Innovación. ()
- Comunicación entre jefes y trabajadores. ()

5. ¿La empresa tiene un sistema de recepción de necesidades y opiniones, que provengan del área de producción?

- Si ()
- No ()

6. ¿considera que los trabajadores están suficientemente capacitados para la realización óptima de sus actividades?

- Si ()
- No ()

7. ¿Qué aspectos considera usted que están afectando negativamente al desempeño laboral de sus trabajadores?

- Retraso en la llegada de los materiales ()
- Problemas financieros del dueño ()
- Modificación de normas y reglamentos de la empresa. ()
- Cambios climáticos. ()
- Competencia legal ()
- Mercado ()

FORMATO DEL CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA DE VENTAS.-

INSTRUCTIVO:

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CREA CONVENIENTE

CUESTIONARIO

1. Valore cada uno de los siguientes aspectos que cree usted son más importantes para un buen desempeño laboral de acuerdo a la siguiente tabla:

- a. Rutas de venta ()
- b. Sueldos y salarios ()
- c. Bonos y comisiones ()
- d. Capacitaciones ()
- e. Instrumentos de trabajo ()
- f. Tecnología e innovación ()
- g. Comunicación entre jefes y compañeros ()
- h. Comunicación con los clientes ()

3	Muy importante
2	Importante
1	Poco importante

2. ¿Dispone usted de los materiales suficientes para realizar sus actividades de trabajo?

Si () No ()

3. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo y jefes?

- Excelente ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

4. Considera usted que la ruta de venta asignada para su recorrido es

- Muy satisfactorio ()
- Satisfactorio ()
- Poco satisfactorio ()

Explique por qué:

5. Qué tipo de capacitaciones la empresa le brinda para mejorar la eficiencia de su trabajo

- Habilidades comunicativas ()
- Relación con sus clientes ()
- Inducción de las líneas de productos ()
- Otros: _____

6. ¿Cada qué tiempo usted recibe capacitaciones?

- Cada tres meses ()
- Cada seis meses ()
- Cadaaño ()
- Otros: _____

7. ¿Cree usted que los productos que ofrece a sus clientes, tienen suficiente publicidad para competir en el mercado?

Si () No ()

Explique por qué:

8. ¿Qué tipo de motivaciones le brinda su jefe cuando sobrepasa la meta de venta planteada?

- Bonos económicos ()
- Comisiones adicionales ()
- Cuadro del mejor vendedor ()
- Obsequios materiales ()
- Otro: _____

9. ¿Qué tipo de beneficios adicionales le brinda la empresa en la cual trabaja?

- Seguro médico particular ()
- Transporte ()
- Alimentación ()
- Uniformes ()
- Tarjetas de descuento ()
- Otros: _____

10. ¿Cómo recompensa los beneficios que la empresa la brinda?

- Iniciando la jornada laboral de manera puntual ()
- Trabajando de manera eficiente ()
- Haciendo más de lo que le piden ()
- Ahorrandorecursos ()

Otros: _____

11. ¿Se siente satisfecho de desempeñar sus funciones dentro de la empresa?

Si () No ()

Explique por qué:

12. ¿Considera que sus jefes están satisfechos con el trabajo que usted realiza?

Si () No ()

Explique por qué:

13. ¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione para que sea más eficiente su desempeño laboral?

FORMATO DEL CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA DE PRODUCCIÓN.-

INSTRUCTIVO:

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CREA CONVENIENTE

1. Cuenta usted con la ropa adecuada de trabajo en el momento de desempeñar sus actividades.

Si () No ()

2. Valore cada uno de los siguientes aspectos que cree usted son más importantes para un buen desempeño laboral. De acuerdo a la siguiente tabla.

- a. Instalaciones. ()
 b. Sueldos y/o Salarios. ()
 c. Beneficios Económicos (Bonos, Comisiones) ()
 d. Capacitaciones y/o seminarios. ()
 e. Herramientas e Instrumentos de Trabajo. ()
 f. Tecnología e Innovación. ()
 g. Comunicación entre jefes y trabajadores. ()

3	Muy Importante
2	Importante
1	Poco Importante

3. ¿Dispone usted de los materiales suficientes para realizar sus actividades de trabajo?

Si () No ()

4. ¿Cómo considera usted el estado de las instalaciones?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Iluminación				
Ventilación				
Ruido				
Higiene				
Seguridad Industrial				

5. ¿Cuánto tiempo se tarda usted en llegar desde su casa al lugar de trabajo?

De 0 a 30 minutos ()
 De 31 minutos a 1 hora ()
 Más de una hora ()

6. ¿La empresa donde usted labora, le proporciona la maquinaria apropiada?

Si () No ()

7. ¿Considera que la maquinaria que utiliza en su trabajo puede ser mejorada?

Si () No ()

8. ¿Cómo considera su relación con sus compañeros de trabajo y Jefes?

Excelente ()
 Buena ()
 Regular ()
 Mala ()

9. ¿Cada qué tiempo usted recibe capacitaciones?

- Cada tres meses
- Cada seis meses
- Cada año
- Otros _____

10. ¿Existen medios o formas de motivación recreacional dentro de la empresa?

- Paseos
- Cenas por fechas especiales
- Celebración de cumpleaños
- Deportes
- Otros: _____

11. ¿Qué clase de equipo de protección de seguridad industrial les provee la empresa para su trabajo?

- Guantes
- Mandil
- Botas de seguridad
- Mascarilla
- Casco
- Visores
- Otros: _____

12. ¿Qué tipo de reconocimiento le brinda su jefe por el buen desempeño de sus funciones?

- Cuadro de empleado del mes
- Bonos económicos
- Obsequios
- Otros: _____

13. ¿Cree usted que es importante el trabajo en equipo, para mejorar los resultados de la empresa?

Si () No ()

Explique por qué:

14. ¿Qué tipo de beneficios adicionales le brinda la empresa en la cual trabaja?

- Seguro médico particular
- Alimentación
- Uniformes
- Guardería
- Recorrido
- Tarjetas de descuento
- Otros: _____

15. ¿Cómo recompensa los beneficios que la empresa la brinda?

Iniciando la jornada laboral de manera puntual ()

Trabajando de manera eficiente ()

Haciendo más de lo que le piden ()

Ahorrandorecursos ()

Otros: _____

16. ¿Considera usted que su jornada laboral de ocho horas es suficiente para cumplir con las tareas asignadas?

Si () No ()

Explique por qué:

17. ¿Se siente satisfecho de desempeñar sus funciones dentro de la empresa?

Si () No ()

Explique por qué:

18. En el entorno donde usted se desenvuelve como trabajador, como considera los siguientes aspectos:

	Muy Agradable	Agradable	Nada Agradable
Maquinaria			
Herramientas			
Seguridad Industrial			
Sueldos y Salarios			
Tecnología			
Relación con sus Jefes			
Relación con Compañeros de Trabajo.			

19. ¿Considera usted que sus jefes o supervisores están satisfechos con el trabajo que usted realiza?

Si () No ()

Explique por qué:

20. ¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione, para que sea más eficiente su desempeño laboral?

ANEXO 9

CARTA DE AUSPICIO POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA



Quito, D.M, 24 de julio de 2013

Señores
GERENTES DE EMPRESAS INDUSTRIALES DEL SECTOR ALIMENTICIOS
En su despacho

De mis consideraciones

Reciba un cordial saludo de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana y a la vez solicitarle su autorización para que las estudiantes egresadas de la Carrera, Tayupanda Tixe Jéssica Elizabeth C.C. 1600532822 y Rvlla Ruiz Cecibel Katherine C.C. 1722123874, que actualmente se encuentran desarrollando el Trabajo de Tesis de Grado intitulado **"ANÁLISIS DE FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCION Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO"**.

El proceso de investigación consiste en la aplicación de un mínimo de diez encuestas al personal que labora en el área de producción, de las empresas más rentables y consideradas mejor lugar para trabajar de la revista Ekos Negocios.

La finalidad de la presente investigación es únicamente académica.

En espera de su atención favorable, me despido.

Atentamente,


Ing. Mercedes Zapata S.
DIRECTORA DE CARRERA



DIRECCIÓN CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Campus El Girón · Av. Isabel La Católica N23-52 y Madrid · Bloque B, PB · Teléfonos: 3962 800 / 3962 900 Ext.: 2193,
Teléfono Director: 3962 854 · Correo electrónico: mzapata@ups.edu.ec

