



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG

Trabajo de Titulación para la obtención del título de:
Licenciada Gestión del Talento Humano

Tema:
Rendimiento del Personal Operativo en el Sector Industrial. Caso de
Estudio

Autor/a:
Dariana de Jesús Campuzano Huacón

Directora de trabajo de titulación:
PhD. Patricia Saltos Zúñiga

Septiembre, 2024
Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este proyecto de tesis.

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza, resiliencia y la sabiduría necesaria para completar este trabajo.

A mi familia, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. Gracias por creer en mí y por brindarme el aliento necesario en los momentos de duda. A mis padres, Digna Huacón y Franklin Parrales, por su sacrificio y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, al igual a mis hermanos, Sayomara y Eddy que fueron el motor fundamental para alcanzar este logro.

A mi director de tesis, Patricia Saltos Zúñiga, le agradezco por su invaluable orientación, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus consejos y conocimientos fueron fundamentales para el desarrollo de este proyecto.

Agradezco también a mis profesores y compañeros de la Universidad Tecnológica empresarial de Guayaquil quienes siempre estuvieron dispuestos a ayudar y compartir sus conocimientos. Su colaboración y amistad fueron un pilar importante en mi formación académica.

Finalmente, quiero agradecer a todos los amigos y colegas que de alguna manera contribuyeron a la culminación de este proyecto y en especial a mi querida amiga Jailenne Peñafiel colega de trabajo que con sus palabras de ánimo y su compañía fueron vitales durante este camino.

DEDICATORIA

A mis padres, Digna Huacón y Franklin Parrales, cuyo amor, sacrificio y apoyo inquebrantable han sido mi mayor inspiración y fortaleza.

A mis abuelos, Clara Rivera, Enrique Campuzano, Alida Abad, por enseñarme la importancia del esfuerzo y la dedicación desde temprana edad.

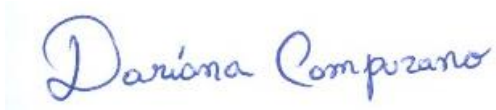
A mis hermanos, Sayomara, Eddy, Naomi y Aylin por tu constante ánimo y por creer en mí cuando más lo necesitaba.

A mis mentores y profesores, especialmente a Mis Patricia Saltos, por su guía y sabiduría a lo largo de este proceso académico.

A todos mis amigos, mis ex jefes quienes con su amistad y comprensión me han acompañado en este viaje y a todos aquellos que, con sus pequeños y grandes gestos, han contribuido a que este sueño se convierta en realidad.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD AUTORIA

Quien suscribe, Dariana de Jesús Campuzano Huacón. Estudiante de la Universidad Empresarial de Guayaquil, con CI:0954776902 de la carrera de Licenciatura en Gestión del Talento Humano, declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, persona, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink that reads "Dariana Campuzano". The signature is written in a cursive, flowing style.

Dariana de Jesús Campuzano Huacón

RENDIMIENTO DEL PERSONAL OPERATIVO EN EL SECTOR INDUSTRIAL. CASO DE ESTUDIO

Dariana de Jesús Campuzano Huacón

darianacampuzano@gmail.com

RESUMEN

El presente estudio es realizado a una empresa multinacional suramericana de distribución, que ofrece productos alimenticios de consumo cotidiano y hogareño. El objeto estudio está enfocado en el índice de rotación del personal operativo (planta) en las bodegas de uno de sus centros de distribución, ubicada en Guayaquil. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo proponer un plan de mejora enfocado al personal operativo procurando fidelización y compromiso laboral. El diseño metodológico aborda el método inductivo con alcance descriptivo-explicativo de tipo documental con enfoque cualitativo. Como hallazgos denotados se presentan los factores clave que influyen en el rendimiento del personal operativo tales como: capacitación y desarrollo, motivación y compromiso, condiciones de trabajo, comunicación, gestión y supervisión, carga de trabajo, condiciones organizativas, salud y bienestar, motivación intrínseca, cultura organizacional y factores externos. En conclusión, se promueve desde las mismas organizaciones el establecimiento de propuestas orientadas al mejoramiento del rendimiento laboral del sector industrial.

Palabras clave: Rendimiento del personal, personal operativo, sector industrial.

INTRODUCCIÓN

La industria es un componente importante en las economías, en este sentido la política industrial es crucial procurando ser racional y sostenible, facilitando la creación y difusión de indicadores útiles para la toma de decisiones.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), cuenta con indicadores permitiendo la difusión de datos sobre rendimientos desglosados por actividad económica (CEPAL, 2024). La CEPAL brinda respaldo a personas u organizaciones, optimizando el rendimiento, la productividad y rentabilidad de los miembros. (Carhuayal, 2020)

Si una empresa cuenta con altos niveles de satisfacción en los empleados tiende a mejorar un rendimiento en el desempeño laboral (Diaz et al., 2023). Este tipo de connotación entorno a los enfoques que se distinguen del rendimiento laboral como fundamentación del presente caso de estudio llevado, centrado en el sector industrial de la Ciudad de Guayaquil. Provincia de Guayas, Ecuador. A continuación, el desarrollo el estudio científico que profundiza en el tema.

Los cambios nacionales y mundiales procedimentalmente generan transformaciones en todos los escenarios, creando necesidades en sectores como el educativo, económico, político, social, económico e industrial, en tal sentido, el sector productor alimentario presenta una ferviente competencia por controlar mercados y áreas específicas en bienes y/o servicios, donde países, organizaciones nacionales y multinacionales copan espacios para satisfacer las demandas, generando presión sin precedentes para las industrias y para el personal operativo (Gallardo, et al., 2019). Aquí, entran en juego los indicadores claves de rendimiento conocidos como KPI (*key performance indicators*) (Personio SE & Co. KG, 2024).

La Ciudad de Guayaquil promueve un clima de competencia local y global, pero es necesario estudios de los factores que afectan el rendimiento y la productividad en

Ecuador. Otro aspecto concerniente al rendimiento laboral en la industria es el clima laboral, donde su rotación cobra pertinencia (Leyva et. al, 2023).

En las organizaciones industriales guayaquileñas, el rendimiento del personal operativo adquiere relevancia, considerando sacrificios y esfuerzos en trabajadores para alcanzar las metas, influyendo en las condiciones laborales exigidas continuamente. En tal sentido, se plantea la formulación de la siguiente interrogante a ser atendida: ¿El manejo de los indicadores de evaluación en el rendimiento del personal operativo de la industria, incide en desempeño económico del del sector industrial como parte del clima organizacional institucional?

En consecuencia, como objetivo general, se plantea: “Proponer el diseño de una guía operativa de evaluación para el rendimiento del personal operativo de la Empresa ABC Guayaquil”, para ello los siguientes objetivos específicos permiten lograr esta meta.

1. Identificar los elementos pertinentes relacionados con el rendimiento del personal operativo,
2. Determinar los factores incidentes en el rendimiento del personal operativo, y finalmente,
3. Evaluar el rendimiento de los trabajadores del área operativa.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

En los estudios cualitativos, la formulación inicial del problema o cuestión a investigar se aborda mediante la aplicación de esquemas organizativos del campo de estudio, los cuales están fundamentados en modelos teóricos y resultados empíricos obtenidos de investigaciones previas (Albornoz & Otros, 2023). Como inicio de esta etapa de la investigación se muestra en detalle la fundamentación conceptual, teórica, contextual y legal del estudio, en este sentido se presentan los antecedentes de la misma.

Como primer antecedente, la autora Bajaan (2021), titulado “Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla”, realizada en Guayaquil 2021, Ecuador, se expone como propósito evaluar el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla, Los resultados indicaron que los empleados se sienten satisfechos con sus tareas y procesos en su área, brindan atención de calidad a los clientes respetando horarios y mostrando amabilidad, y utilizan herramientas tecnológicas para ofrecer un mejor servicio. Se desarrollaron estrategias para mejorar la satisfacción laboral, incluyendo un plan de capacitación para las áreas administrativa y operativa. En conclusión, se evidenció que la satisfacción laboral tiene una influencia significativa en el desempeño de los empleados en la empresa estudiada.

Como segundo antecedente del autor Onofre (2021) titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019”, realizada en Quito, 2021, expone sobre el propósito del estudio que determina la relación entre el estrés laboral, considerado como variable independiente, y el desempeño laboral, como variable dependiente, así como la influencia mutua entre ambas, tratándose de una investigación no experimental, de

corte transversal y correlacional. Se utilizó un enfoque cuantitativo aplicando el “Cuestionario de Estrés Laboral” creado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, y validado en Latinoamérica por Samuel Medina Aguilar en 2007. Para evaluar el desempeño laboral, se recurrió al “Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público”, aplicado en enero de 2019. Los resultados mostraron que no había una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral entre los empleados de la Dirección de Talento Humano del HE-1, y el análisis estadístico se realizó utilizando el programa SPSS.

Como tercer antecedente del autor Ashqui (2019), titulado “Evaluación del desempeño del personal en la empresa Eurocarrocerías y su incidencia en la productividad”, realizada en Riobamba – Ecuador 2019, se expone que, en Ecuador, las empresas están gestionando sus operaciones mediante evaluaciones del personal que miden la eficiencia y eficacia de sus actividades. Esto tiene como objetivo optimizar los recursos, mejorar el desempeño de los empleados y aumentar la productividad. En la investigación realizada en la “Empresa Eurocarrocerías” en Riobamba, se examinaron aspectos como el desempeño del personal y la consecución de objetivos para optimizar recursos y fomentar el crecimiento y rentabilidad de la empresa. La evaluación del desempeño del personal, a través de sus distintas etapas, facilita la optimización de recursos limitados y contribuye a una gestión eficiente tanto de las actividades del personal como de la empresa en general. El marco teórico permitió una comprensión más profunda de las variables estudiadas, mientras que la metodología empleó un enfoque deductivo para la elaboración de encuestas y la recolección de datos en el campo. Finalmente, los datos obtenidos fueron analizados en cuadros, y se presentaron conclusiones y recomendaciones para evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En este particular se prosigue con el marco conceptual exhibiendo que el concepto actual de recursos humanos abarca no solo la actividad humana, sino también los elementos que la componen, como conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses,

vocación, valores, actitudes, potencialidades y estado de salud, entre otros (Gallardo 2019), aunque en algunas compañías o industrias el reconocimiento moral por el et al., desempeño de los empleados es limitado, sigue siendo un factor que motiva a los trabajadores, tanto de manera financiera como no financiera (Mocha, 2024).

Es así como se torna imperativo integrar los procesos de gestión del talento humano de manera que se logren efectos sinérgicos y multiplicadores tanto para los empleados como para la organización, evaluando de manera continua el desempeño de los trabajadores, mejorando constantemente sus habilidades y competencias en relación con las tareas y responsabilidades que desempeñan e implicando el analizar qué tan eficientes son (Villacís et al., 2021), se entiende que los factores del desempeño laboral engloban los niveles, comportamientos y acciones que los trabajadores administrativos adoptan en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales (Herrera, 2024). Estos factores son fundamentales para promover la eficacia en la ejecución de las funciones de cada empleado, contribuyendo así al logro de los objetivos y metas establecidos por la institución (González et al., 2021).

En cuanto al desempeño laboral, el ser humano representa el elemento fundamental de toda organización. Es importante que directores, gerentes, administradores, jefes o supervisores evalúen el rendimiento de sus colaboradores, como proceso fundamental para asegurar el correcto funcionamiento en Guayaquil de las empresas. De tal forma, que los Departamentos de Recursos Humanos (o Talento Humano) en las empresas no solo se encargan de establecer objetivos, sino que también realizan una variedad de tareas relacionadas con el análisis y el logro de metas. Entre estas responsabilidades se incluye analizar y monitorear el progreso, el crecimiento y las operaciones diarias de la empresa. Además, es crucial que el departamento de talento humano considere indicadores clave de rendimiento, lo que subraya la importancia de evaluar si la organización está en la dirección correcta para alcanzar sus objetivos (Personio SE & Co. KG, 2024).

Tabla 1*Principales enfoques del Rendimiento Laboral*

Autores	Enfoques
Borman, Motowidlo, Rose y Hansen (1985)	Desarrollaron un modelo que considera cuatro dimensiones: (a) rendimiento en la tarea, (b) lealtad, (c) trabajo en equipo, (d) determinación.
Murphy (1990)	Las dimensiones del rendimiento laboral fueron las siguientes: (a) conductas orientadas a las tareas laborales, (b) conductas interpersonales, (c) conductas relacionadas con la pérdida de tiempo, (d) conductas destructivas y azarosas
Borman y Motowidlo (1993)	Sugirieron un nuevo modelo de dimensiones que agrupa los dos primeros modelos en dos grandes factores: (a) relacionados a la tarea, (b) relacionados al contexto.
Koopmans et al. (2011)	Indicaron que solo existen 3 dimensiones: (a) relacionado al rendimiento de las tareas laborales, (b) Relacionado al contexto, (c) comportamiento contraproducente.
Al-Makhaita, Ahmed y Hafez (2014)	Indicaron que solo existen 3 dimensiones: (a) relacionado al rendimiento de las tareas laborales, (b) Relacionado al contexto, (c) comportamiento contraproducente

Nota: (Carhuayal, 2020).

Este tipo de connotación entorno a los enfoques que se distinguen del rendimiento laboral tiene algunos autores destacados que se traen a colación en la tabla número 1. A continuación en el desarrollo de la investigación se dispondrán de una serie de estudios científicos que tratan sobre el tema tratado, para ello se fijara el planteamiento del problema, fijando el mismo con sus objetivos, destacando el general y los específicos. En el ámbito empresarial, tanto en el sector público como en el privado, la eficiencia productiva se fundamenta en la gestión del desempeño laboral de los empleados, utilizando estrategias diseñadas para optimizar el rendimiento del talento humano Palacios et. al (2024).

Elegir adecuadamente qué KPI utilizar en cada situación es concluyente para definir los objetivos de la empresa de manera clara y precisa. Los indicadores clave de rendimiento, conocidos como KPI, son herramientas que permiten evaluar diversos aspectos de la empresa y determinar su avance hacia los objetivos establecidos. Son fundamentales porque ayudan a identificar puntos fuertes y áreas potenciales de mejora, y son aplicables para analizar aspectos como finanzas, recursos humanos, ventas o marketing, entre otros (Personio SE & Co. KG,

2024). Entre los indicadores mostrados o disponibles para las áreas comerciales e industriales se destacan: Marketing, Logística, Finanzas, Talento humano (Recursos Humanos), Producción, Redes sociales, Retail y Ventas. Con este aporte de los indicadores resalta el PIB el cual mide el aumento o disminución en la producción de bienes y servicios, reflejando así el desempeño económico de un país (Moreno et al., 2024). De este panel de opciones es que las empresas de la Ciudad de Guayaquil han de dotarse para poder avanzar en un clima de competencia local y posteriormente global por la apertura económica hacia el mercado andino, suramericano, latinoamericano, mercado europeo y el asiático como es el caso de China, entre otros.

El estudio de los factores que afectan el rendimiento y la productividad en Ecuador, indican que las características que más influyen positivamente son: contar con personal capacitado, participar en asociaciones empresariales, tener una orientación exportadora en el comercio y recibir inversión extranjera directa. Estos factores contribuyen a mejorar la productividad al facilitar el acceso a bienes intermedios, nuevas tecnologías, asesoría técnica y difusión del conocimiento (Quijia et. al, 2021). Para ello se cuentan con los indicadores clave de rendimiento, los cuales evalúan todos los elementos vinculados al equipo humano, el ambiente laboral, el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como la participación de estos últimos. También es aconsejable llevar a cabo la evaluación del desempeño de los empleados en el sector operativo (Personio SE & Co. KG, 2024).

Según la investigación en la literatura y más allá de las variables internas controlables por la empresa, se consideran factores externos como las economías de aglomeración. Estos incluyen la competencia y la densidad en un sector económico, los cuales impulsan la productividad empresarial. La competencia motiva a las empresas a adoptar nuevos métodos de producción para mejorar la eficiencia y mantenerse competitivas, pero de allí que las

empresas o industrias se ven en la necesidad de exigir una capacitación continua y una actitud competitiva a su personal de recursos humanos (Yaulilahua, 2023).

Por otro lado, la densidad fomenta el aprendizaje, la cooperación y el intercambio, factores que impactan positivamente en la productividad. Sin embargo, se observó que la especialización de un sector tiene un efecto negativo en la productividad, especialmente en industrias ecuatorianas con una estructura basada en la producción de productos estándar y maduras, incapaces de absorber estas externalidades positivas (Quijia et. al, 2021). Siempre con el norte puesto en mejorar el desempeño laboral como un comportamiento efectivo de los trabajadores, tanto en términos de habilidades profesionales y técnicas, como en las relaciones interpersonales que se desarrollan en el mejoramiento de los rendimientos de la población laboral de la industria (Gallardo et al., 2019).

En este contexto, la dinámica entre el sector industrial y la fuerza laboral ha evolucionado considerablemente. Las organizaciones han reconocido la importancia de proporcionar a sus trabajadores ambientes laborales adecuados y agradables, así como gestionar eficientemente los recursos empresariales. Esto no solo mejora el rendimiento individual de los trabajadores, sino que también beneficia directamente a las organizaciones en su conjunto. (Carhuayal, 2020).

En Ecuador, al igual que en otras partes del mundo, la posición de liquidez en la economía se mantuvo sólida a pesar de la paralización económica ocasionada por la crisis sanitaria, la cual tuvo un impacto más severo en otros lugares. En marzo de 2020, se observó una contracción debido a la reducción de los ingresos fiscales y a las interrupciones en la cadena de pagos, afectando la liquidez del sector privado e impactando en la industria. Sin embargo, a partir de abril de 2020, los niveles de liquidez comenzaron a recuperarse, lo que impulsó la inversión en el sector de alimentos. Esta recuperación posteriormente se consolidó, destacando la confianza fortalecida en el sistema financiero nacional con posibilidades abiertas

hacia la industria. (Globalratings, 2021).

Las organizaciones deben ajustarse a las demandas de un entorno cada vez más competitivo, cambiante y dinámico, lo que implica el adoptar nuevos enfoques gerenciales, modificar los procesos productivos y diseñar estrategias adaptadas a esta compleja realidad. Es fundamental que las empresas cuenten con perspectivas y herramientas que les permitan estar alerta ante los cambios y necesidades del mercado. De esta manera, podrán implementar estrategias efectivas para enfrentar los desafíos que exigen altos estándares de calidad y excelencia en todas las áreas empresariales (González et. al, 2021). El sector industrial de la Ciudad de Guayaquil, ha de estar presto a promover opciones viables, alternativas e innovadoras para la producción de sus productos participantes del sector alimentos, para facilitar la comprensión detallada y la optimización de los procesos de fabricación de las empresas, así como la eficiencia de la maquinaria, permitiendo identificar áreas susceptibles de mejora. En ello, la adhesión, fusión o unión en grupos empresariales ha sido considerada por algunos expertos como un factor determinante del crecimiento acelerado de la productividad en el contexto dinámico de la industrialización (Quijia et. al, 2021).

Desde una perspectiva contextual, es beneficioso promover un entorno con mayor competencia y densidad, ya que en este tipo de contexto las empresas pueden incrementar sus niveles de productividad (Quijia et. al, 2021). Es fundamental que las organizaciones reconozcan la necesidad de fomentar la participación activa del personal y de integrarlos verdaderamente en equipos, todo con el firme propósito que no es otro que el de asegurar que cada miembro del equipo contribuya desde su posición al cumplimiento de los objetivos organizacionales, manteniendo así una continuidad en los principios fundamentales, pero con una adaptación a los tiempos actuales (Zaragoza et. al, 2022).

La concepción de hojas de rutas, guías o soluciones innovadoras y practicas van de la mano con propuestas progresistas de avanzada que permitan tratar el desempeño individual se

referido al comportamiento del evaluado orientado a alcanzar de manera efectiva los objetivos establecidos, esto implica la implementación de estrategias para mejorar las condiciones laborales y fomentar la motivación, con el objetivo de tener un impacto positivo en la productividad (Frías Pérez, 2021). Este aspecto es fundamental dentro del sistema industrial alimenticio concebido por el empresariado, ya que el desempeño representa la estrategia personal para lograr los objetivos deseados. La industria o sector en el que operan las empresas también juega un papel crucial en su productividad (Quijia et. al, 2021).

Crear las condiciones adecuadas y que detecten los factores que afectan el desempeño laboral, por parte de la dirección en las organizaciones para poder influir positivamente en sus empleados representa un desafío significativo, de tal forma que es perentorio lograr que las personas comprendan la importancia de su labor para así sensibilizarlas, en este sentido la empresa debe priorizar la atención de calidad a sus clientes considerando factores clave que afectan el desempeño de los trabajadores.

En cuanto al marco legal que rige en Ecuador y engloba al sector industrial y el sector laboral ecuatoriano, se contempla un ordenamiento jurídico vigente de forma piramidal, en el cual utilizando la metáfora de Hans Kelsen en la cúspide de la pirámide ubica la Constitución de la República del Ecuador (Lexis, 2024). La Constitución de 2008 establece las bases para una serie de leyes y reformas posteriores destinadas a reforzar la protección de los trabajadores en el país (Guamani, 2024), dejando claro su espacio a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Código del Trabajo y demás leyes de rango menor también gozan de legalidad nacional, su necesidad repercute puesto que los vacíos jurídicos en las leyes repercuten en el trabajador (España et al., 2022).

Por otra parte, la constitución abre el compás para el desarrollo de la actividad económica y empresarial, por ejemplo, en el sector industrial ecuatoriano concretamente en las provincias con la mayor concentración de industrias son Guayas, Pichincha, Manabí y Azuay.

Estas provincias albergan un total de 5,210 industrias, siendo el 24% de ellas ubicadas en la provincia del Guayas (Cajas et al., 2022), de allí en mantenerse en armonía con la legalidad empresarial y laboral, así también con la ley de empresas (Lexis, 2023), entre otras.

METODOLOGÍA

En esta sección se toman decisiones con el objetivo de lograr rigor científico en la investigación, enfocados a los objetivos propuestos, y considerando aspectos como el diseño de la investigación, las estrategias a emplear, los métodos para la recolección de datos, las técnicas para el análisis de resultados, así como los criterios de inclusión y exclusión que aseguren la calidad del estudio, es así se considera la utilización del “enfoque de la investigación cualitativo, como un enfoque interpretativo y naturalista” hacia su objeto de estudio.

De igual forma, se hace uso de un compendio de métodos en los diseños cualitativos como el presente se consideraron los métodos inductivos, deductivos y el analítico-sintético, aplicando el razonamiento para llegar a conclusiones para posteriormente hacerlo a la inversa comenzando con conclusiones y en el cual el objeto de estudio en este caso el rendimiento del personal operativo de las empresas de manera holística.

Es este estudio, el diseño de la investigación tuvo un enfoque cualitativo, refiriéndose a la forma en que inicialmente como investigador se respondieron las preguntas formuladas para estructurar el estudio. Se buscó proponer un diseño de guía operativa de evaluación para el rendimiento del personal operativo de una empresa.

Los tipos de investigación para este artículo poseen diferentes connotaciones: a) Según la información disponible: investigación exploratoria, investigación descriptiva e investigación explicativa. b) Según el conocimiento obtenido: investigación pura e investigación aplicada. c) Según sus cualidades: investigación cualitativa. d) Según la fuente de información:

investigación documental e investigación de campo. Para este estudio sobre el rendimiento del personal operativo las técnicas e instrumentos después del filtrado y practicada la respectiva exclusión de instrumentos, fueron la entrevista, la observación y el análisis de documentos científicos (revistas indexadas).

De allí, el alcance de la presente investigación, centrado en analizar los puntos que afecta directa e indirectamente al rendimiento del personal y cuáles son las afectaciones para la empresa y el resto de colaboradores, denotando la importancia en reconocer en que se está fallando como organización y en que se debe mejorar, puesto que actualmente se evidencian índices de rotaciones en la plantas, despidos por vistos bueno o renuncias voluntarias, bajo rendimiento del personal, es decir, se denota baja productividad que afecta a la operatividad de la misma empresa. Así mismo, poder identificar las motivaciones o necesidades de los colaboradores para poder crear un plan de mejora permite potenciar el crecimiento y el compromiso dentro de la organización. Las herramientas utilizadas para identificar esas afectaciones en el rendimiento del personal, fueron: encuestas, información documental y entrevista en sitios.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La finalidad del análisis de los datos, es obtener una comprensión más profunda de la realidad examinada, lo que puede llevar a la elaboración de un modelo explicativo para generar los resultados requeridos (Albornoz & Otros, 2023), con ello, ya realizada la triangulación de la información debidamente denotada en una codificación alfanumérica que involucra tanto números y textos, se pudo conocer hallazgos importantes por las respuestas emitidas por los entrevistados (Informantes claves), en este sentido se dan a conocer las luces necesaria para la determinación de los factores, creándose categorías y subcategorías que seccionan este proceso, entre las categorías más relevantes se presentan: capacitación y desarrollo, gestión y

supervisión, motivación y compromiso, condiciones de trabajo, salud y bienestar, comunicación, factores externos, carga de trabajo, condiciones organizativas, motivación intrínseca y finalmente cultura organizacional.

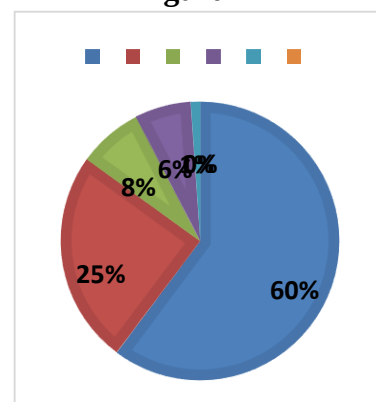
Finalmente, en base a los resultados de las encuestas, se procedió a sectorizar el personal de acuerdo a los roles y funciones operativas en la planta de producción. En total la población fue de 192 personas, del cual la focalización fue para 142 personas con el rol y funciones operativas. El personal restante ocupa puestos administrativos, tales como: auxiliares, asistentes, analistas, y como jefes operativos, planta y de área, los cuales se excluyen del estudio. Dentro de la encuesta se buscó recopilar información clave para evaluar y mejorar el desempeño de los colaboradores, a continuación, se muestra el grafico de los resultados: De 142 personas contestaron 93 de los encuestados de 18 a 25 años de edad como la que tiene mayor población.

1. ¿Cuál es tu edad?

Tabla 2.

	Participantes	%
18 años a 25 años	56	60
26 años a 30 años	23	25
31 años a 35 años	7	8
36 años a 40 años	6	6
41 años a 45 años	1	1
Mas de 46 años	0	0
	93	100

Figura 1



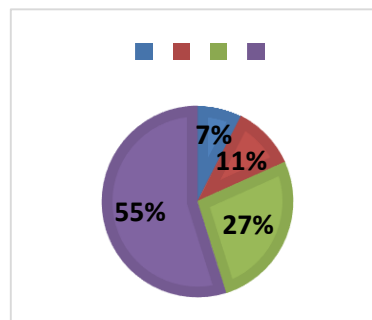
La mayor población de los encuestados tiene de 18 a 25 años de edad.

2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?

Tabla 3.

	Participantes	%
Menos de 6 meses	7	8
6 meses - 1 año	10	11
1 - 3 años	25	27
Mas de 3 años	51	55
	93	100

Figura 2



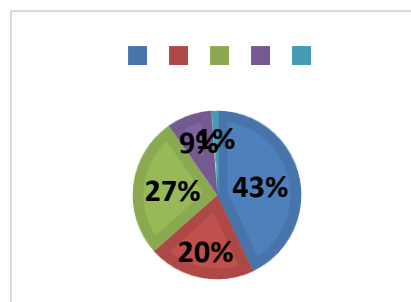
Y las personas que mayormente están laborando en la planta de producción de perecederos tienen más de 3 meses laborando.

3. ¿Tu trabajo es valorado?

Tabla 4.

	Participantes	%
Siempre	40	43
A Menudo	19	20
A veces	25	27
rara vez	8	9
Nunca	1	1
	93	100

Figura 3



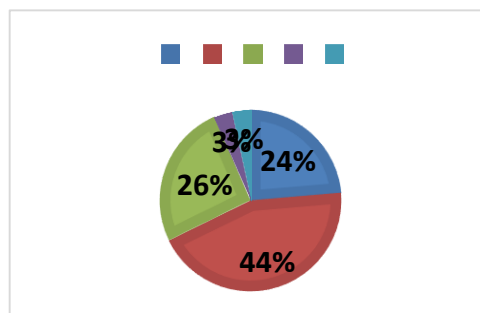
Con respecto a los colaboradores que siente que su trabajo es valorado es de 43%.

4. ¿Como calificarías el equilibrio entre la vida laboral y personal?

Tabla 5.

	Participantes	%
Excelente	22	24
Bueno	41	44
Regular	24	26
Malo	3	3
Muy malo	3	3
	93	100

Figura 4



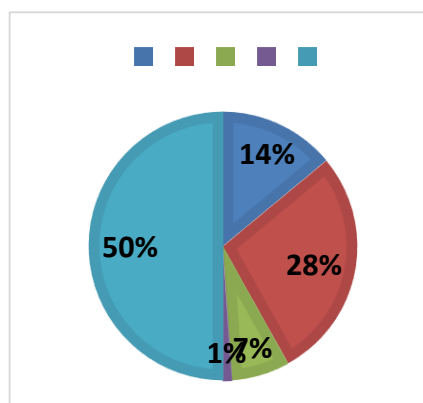
Tenemos el 24 % de las personas que siente su equilibrio laboral y personal son excelente en cuanto el 44% supera a que su estado es bueno.

6. ¿Con que frecuencia haz faltado al trabajo?

Tabla 6.

	Participantes	%
Nunca	26	28
Rara vez (1 a 2 veces al año)	52	56
Ocasionalmente (3 a 5 veces al año)	13	14
Frecuentemente (más de 5 veces al año)	2	2
	93	100

Figura 5



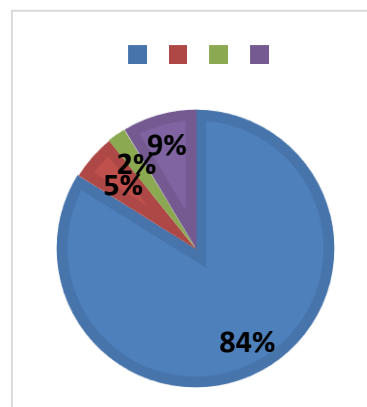
La frecuente que colaboradores faltan dentro de la encuesta es de 1 a 2 veces por año. Dando el 56% del motivo de las ausencias.

7. ¿Cuál es la principal razón de tus ausencias?

Tabla 7.

	Participantes	%
Enfermedad	78	84
Problemas familiares	5	5
Estrés laboral	2	2
Otros (especificar)	8	9
	93	100

Figura 6



¿Pero cuáles son los motivos de ausentarse en el trabajo? A continuación, se detalla que el 84% faltan por enfermedad y el 9% han faltado por otros motivos:

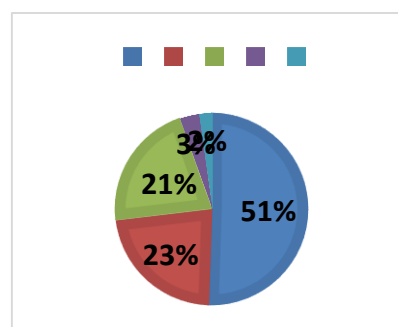
- Calamidad con sus hijos (enfermos).
- Embarazos riesgosos de esposa.
- Temas de salud de pareja (esposa/o).
- Compromisos Familiares. (ceremonias o fiestas).

8. ¿La empresa entiende el motivo del porque te ausentas en el trabajo?

Tabla 8.

	Participantes	%
Siempre	47	51
A menudo	21	23
A veces	20	22
Rara vez	3	3
Nunca	2	2
	93	100

Figura 7



El 51% de los colaboradores sienten que la empresa entiende el motivo de sus

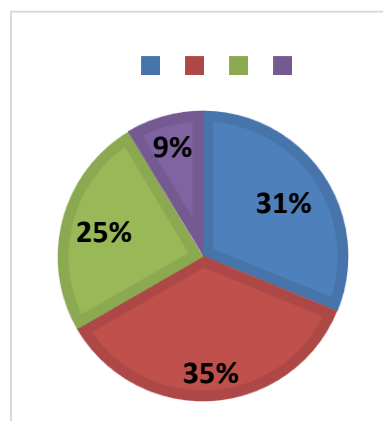
ausencias, aunque el 22% cree que a menudo lo sí y el otro 23% siente que a veces.

10. ¿Qué acciones crees que podrían reducir la frecuencia de tus ausencias?

Tabla 9.

	Participantes	%
Mejora en las condiciones laborales	29	31
Mayor flexibilidad horaria	33	35
Programas de bienestar y salud	23	25
Otros	8	9
	93	100

Figura 8.



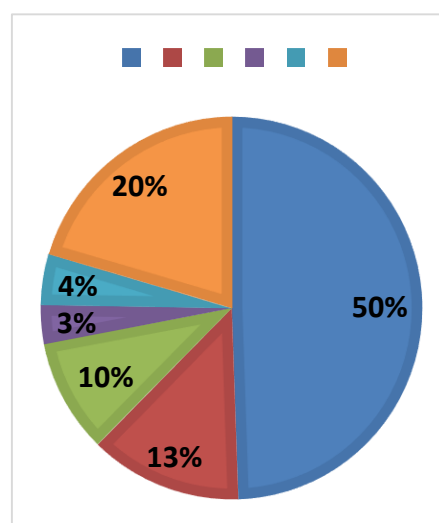
Aunque el 33% de los colaboradores sienten que uno de los mayores motivos que puede disminuir la frecuencia de ausencias, es por: La flexibilidad horaria, mejorar las condiciones de trabajo incentivar el programa de salud y bienestar. Y otros que son parte de los comentarios, son: Valorización al empleado, Solicitud de días libres coordinados.

12. ¿Cuál es la principal razón por la que se consideras dejar la empresa?

Tabla 10.

	Participantes	%
Mejor oportunidad laboral	46	49
Insatisfacción con el salario	12	13
Falta de reconocimiento	9	10
Problemas con la gestión	3	3
Mala relación con mi jefe	4	4
Otros	19	20
	93	100

Figura 9.



La principal razón por dejar a la empresa en un futuro es por:

1.- Mejor oportunidad laboral (crecimiento): 50%, 2.- Otros: 20% - motivos: Por razones personales (desarrollo de hijos). Que los jefes que sean mejor. Salud o problemas familiares. Carga laboral a una sola persona y mala coordinación de horarios, 3.- Insatisfacción salarial: 13%.

CONCLUSIONES

En relación a “Identificar los elementos pertinentes relacionados con el rendimiento del personal operativo”, tienen un abanico de tópicos tales como: a) productividad, incluyendo medidas del volumen de tareas o producción completada en un período específico y la relación entre los recursos utilizados (tiempo, materiales) y la producción obtenida. b) Calidad del Trabajo, presentando la exactitud en la ejecución de tareas y en el cumplimiento de especificaciones, con los respectivos error y defectos y también el cumplimiento de normas de acuerdo a la adherencia a los estándares y procedimientos establecidos por la empresa. c) Competencias Técnicas, denotándose el nivel de competencia en el uso de herramientas, equipos y tecnologías específicas, con la familiaridad con los procedimientos operativos y protocolos de la empresa. d) Trabajo en equipo, el cual muestra la capacidad para trabajar efectivamente con otros, compartir información y apoyar a colegas, y para ello hace uso de la habilidad para comunicarse claramente y de manera efectiva con el equipo y supervisores. e) Iniciativa y Proactividad, la cual muestra la capacidad en la resolución de problemas para identificar problemas y proponer soluciones efectivas, brindando autonomía a la tomar decisiones y realizar tareas con mínima supervisión. f) Cumplimiento de plazos, definiendo el cumplimiento con los tiempos de entrega y plazos establecidos, denotando la eficiencia en la gestión del tiempo y priorización de tareas. g) Adaptabilidad y flexibilidad, definiendo la

capacidad de adaptación, como una habilidad para ajustarse a cambios en los procesos, procedimientos o entorno laboral, y la disposición para aprender nuevas habilidades y actualizar conocimientos. h) Seguridad y cumplimiento normativo, denota la adherencia a las normas de seguridad y procedimientos de prevención de riesgos, con el respectivo conocimiento y cumplimiento de las regulaciones y leyes aplicables. i) Retroalimentación y mejora con disposición a recibir y aplicar críticas constructivas, con participación en iniciativas para mejorar procesos y aumentar la eficiencia.

En cuanto al objetivo concebido como “Determinar los factores incidentes en el rendimiento del personal operativo”, los cuales después del proceso de triangulación de la información se denotan los factores que inciden en el rendimiento del personal operativo, de hecho, es importante identificar y analizar elementos que afectan directamente cómo los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades. La lista de factores clave que influyen en el rendimiento del personal operativo se mencionan a continuación: capacitación y desarrollo, motivación y compromiso, condiciones de trabajo, comunicación, gestión y supervisión, carga de trabajo, condiciones organizativas, salud y bienestar, motivación intrínseca, cultura organizacional, factores externos

En concordancia al análisis del rendimiento de los trabajadores del área operativa como tercer objetivo, en base al análisis denotado por los factores, la triangulación y demás elementos considerados en la investigación, como solución al problema se plantea la siguiente propuesta se presenta esta guía operativa, la cual ayudará a estandarizar el proceso de evaluación, proporcionando una base clara para medir y mejorar el rendimiento del personal operativo en la Empresa ABC.

RECOMENDACIONES

Se propone diseñar una guía operativa de evaluación para el rendimiento del personal operativo de la Empresa ABC en Guayaquil, se siguen los siguientes pasos:

1. Introducción

Objetivo de la Guía: Explicar el propósito de la guía y cómo contribuirá a la evaluación del rendimiento del personal operativo. Y como alcance, el definir a quiénes se aplica (por ejemplo, todo el personal operativo) y el contexto en el que se usará la guía.

2. Definición de Criterios de Evaluación

Criterios Clave: Identificar y detallar los criterios específicos para evaluar el rendimiento. Estos podrían incluir:

- Productividad: Cantidad de trabajo realizado en un periodo específico.
- Calidad: Nivel de precisión y corrección en el trabajo realizado.
- Cumplimiento de Normas: Adherencia a procedimientos y políticas de la empresa.
- Trabajo en Equipo: Colaboración y comunicación con colegas.
- Iniciativa y Proactividad: Capacidad para tomar la iniciativa y resolver problemas de manera autónoma.

3. Métodos de Evaluación

- Evaluación Directa: Observación del desempeño en el lugar de trabajo.
- Autoevaluación: Permitir que los empleados evalúen su propio rendimiento.
- Evaluación por Pares: Evaluaciones realizadas por colegas del mismo nivel.
- Evaluación por Supervisores: Valoración del rendimiento realizada por los supervisores directos.
- Indicadores de Desempeño: Definir indicadores clave para medir el rendimiento (KPIs), como tiempo de producción, tasa de errores, etc.

4. Procedimiento de Evaluación

- **Frecuencia:** Establecer la periodicidad de las evaluaciones (mensual, trimestral, anual).
- **Fases de Evaluación:**
 - **Preparación:** Recopilación de datos relevantes y preparación de las herramientas de evaluación.
 - **Evaluación:** Realización de la evaluación utilizando los métodos definidos.
 - **Revisión:** Análisis de los resultados y preparación de informes.
 - **Retroalimentación:** Comunicación de los resultados a los empleados y discusión de áreas de mejora.

5. Herramientas y Formatos

- **Formatos de Evaluación:** Diseñar formularios o plantillas para registrar la evaluación, tales como hojas de evaluación por competencias o cuestionarios de rendimiento.
- **Software de Evaluación:** Si es aplicable, seleccionar o desarrollar software para facilitar el proceso de evaluación y el registro de resultados.

6. Capacitación

- **Entrenamiento para Evaluadores:** Capacitar a los supervisores y evaluadores sobre cómo utilizar la guía de manera efectiva y objetiva.
- **Entrenamiento para Empleados:** Informar a los empleados sobre el proceso de evaluación, sus criterios y cómo pueden prepararse para la evaluación.

7. Políticas y Procedimientos

- **Confidencialidad:** Asegurar que el proceso de evaluación se realice con la máxima confidencialidad.
- **Revisión y Actualización:** Establecer un proceso para revisar y actualizar la guía según sea necesario para mantener su relevancia y efectividad.

8. Análisis de Resultados y Mejora Continua

- Análisis de Datos: Evaluar los resultados globales de las evaluaciones para identificar tendencias y áreas de mejora.
- Plan de Acción: Desarrollar planes de acción para abordar las áreas de bajo rendimiento y mejorar las prácticas operativas.

9. Implementation

- Piloto: Considerar la implementación de una fase piloto para ajustar la guía antes de su aplicación completa.
- Lanzamiento: Desarrollar un plan de comunicación para el lanzamiento de la guía y asegurar su integración en las operaciones diarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, E., & Otros, y. (2023). *Metodología de la Investigación aplicada a la salud y la educación*. Quito, Pichincha, Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador. Recuperado el 10 de agosto de 2024, de <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia.pdf>
- Albornoz, E., & Otros, y. (2023). *Metodología de la Investigación aplicada a la salud y la educación*. Quito, Pichincha, Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador. Recuperado el 10 de agosto de 2024, de <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Cesar, S. (2020). *La investigación Científica*. (P. Edición, Ed.) Ecuador. Recuperado el 4 de julio de 2024, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>
- Azuero, Á. E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos

- de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127. Recuperado el 8 de julio de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156005/html/>
- Bajaña Villagómez, Y. (2021). *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla*. Guayaquil. Recuperado el 23 de julio de 2024, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15931/1/T-UCSG-POS-MAE-334.pdf>
- Cajas, E., Bazurto, F., Espín, J., & Gonzáles, B. (2022). Crecimiento económico del sector industrial y su incidencia en la calidad. *Centrosur*.
- Calle, S. E. (Julio-Agosto de 2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
- Carhuayal Huaranga, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 57 - 64 . doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Carhuayal, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 57 - 64. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- CEPAL. (junio de 2024). *Nuevas estadísticas sobre la industria manufacturera en América Latina*. Recuperado el 10 de julio de 2024, de <https://www.cepal.org/es/notas/nuevas-estadisticas-la-industria-manufacturera-america-latina>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 158-170. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- España Herrerí, M. E., Vázquez, L., & Yelandi, M. (2022). Incidencia en los derechos de los

- trabajadores del incumplimiento de las disposiciones del código del trabajo. Propuesta educativa. *Conrado*, 87. Recuperado el 23 de julio de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000400363
- Frías Pérez, E. A. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(18), 103-121. Recuperado el 24 de julio de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458005/621968458005.pdf>
- Gallardo, M., Herrán, J., & Carrera, G. (2019). Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. *Retos de la Ciencia*, 26-44. Recuperado el 11 de julio de 2024, de <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/263/139>
- Globalratings. (junio de 2021). CALIFICACIÓN NOVENA EMISIÓN DE OBLIGACIONES. *TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA S.A.* . Recuperado el 10 de julio de 2024, de <https://www.globalratings.com.ec/site1/Adjuntos/378-INFORMEFINAL-TIA-9EO-DIC-2021.pdf>
- González García, W. d., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. (F. U. Norte, Ed.) *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Guamani Toapanta, J. E. (2024). La Justicia Laboral y Reconocimiento del Derecho al Trabajo en el Ecuador. (U. P. Ecuador, Ed.) *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 6867-6889. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11098
- Herrera, M., Casanova, C. I., Moreno, Á. C., & Mina, S. G. (2024). Tecnoestrés en docentes universitarios con funciones académicas y administrativas en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(Especial 11), 606. doi:10.52080/rvgluz.29.e11.36
- Jiménez González, L. L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad.

- Convergence Tech Revista Científica*, 4(1), 59-68. Recuperado el 01 de abril de 2024, de <https://revista.sudamericano.edu.ec/index.php/convergence/article/view/35/2>
- Lexis. (2023). Ley de Compañías. Quito, Ecuador. Recuperado el 20 de julio de 2024, de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-MERCANTI-LEY_DE_COMPANIAS.pdf
- Lexis. (2024). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado el 23 de julio de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador>
- Leyva, G., Atrip, L., Díaz, B., Castrellon, G., & Fuente, A. (2023). Conocimiento del rendimiento laboral, así como sus causas y consecuencias en un supermercado en Huatabampo Sonora. (D. D.-C. Navojoa, Ed.) *Revista De Investigación Académica Sin Frontera*, 16(40). doi:<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.595>
- Medina, M., Romulo, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Puno – Perú : nstituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mocha-Román, V. J. (2024). Los incentivos laborales y el crecimiento económico sostenido en la empresa distribuidora “Manuel Batallas”. *Revista Sociedad & Tecnología*, 7(2), 163-175. doi:<https://doi.org/10.51247/st.v7i2.420>
- Moreno, A., Navarrete, M., Molina, J., & Osorio, K. (2024). Contribución del sector industrial manufacturero al Producto Interno Bruto del Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 105, 417-432. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.26>
- Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Quito,. Recuperado el 23 de julio de 2024, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre->

Influencia.pdf

- Palacios, L., Cortez, C., Cueva, M., & Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista De Ciencias Sociales*, 470-484. Recuperado el 23 de julio de 2024, de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Personio SE & Co. KG. (2024). *Indicadores claves de rendimiento: qué son, para qué sirven y cómo utilizarlos*. Recuperado el 9 de julio de 2024, de <https://www.personio.es/glosario/indicadores-claves-rendimiento/>
- Quijia, J., Guevara, C., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 17-26. doi:<https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Rodolfo Ashqui, M. D. (2019). *Evaluación del desempeño del personal en la empresa eurocarrocerías y su incidencia en la productividad*. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado el 23 de Julio de 2024, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6342/1/EVALUACI%c3%93N%20DEL%20DESEMPE%c3%91O%20DEL%20PERSONAL%20EN%20LA%20EMPRESA%20EUROCARROCER%c3%8dAS.pdf>
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J. L., Gavino, G. E., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la Investigación* (1RA. EDICIÓN, Impresión ed.). (I. E. L., Ed.) Edicumbre Editorial Corporativa. Recuperado el Abril de marzo de 2024, de https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). *Metodoloía de la Investigación*. Lima, Peru: Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo(UNAT) -Fondo Editorial. Recuperado el 10 de agosto de 2024, de

<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>

- Villacís, D., González, R., & Calderón, J. L. (2021). Relación del nivel de cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo con el rendimiento laboral en cuatro proyectos de construcción en Quito-Ecuador. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(2), 6975. doi:Doi: 10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.6975
- Yaulilahua, R. (2023). Influencia del Clima Organizacional en el Rendimiento Laboral: Un Estudio Empírico en la Industria de Telecomunicaciones 2022. *Journal of Economic and Social Science* , 3(3), 2953-6790. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/71>
- Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2022). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, 1(5), 1-12. doi:<https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>