



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniero de Empresas.

TEMA: “LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y SU  
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA  
EMPRESA MIAMI SPORT DE LA CIUDAD DE PELILEO”

**Autor:** Diego Oswaldo Gallo Pérez

**Tutor:** Ing. Mg. Carlos Beltrán

AMBATO – ECUADOR  
2013



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Mg. Carlos Beltrán.

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este trabajo de investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Noviembre del 2013

---

**Diego Oswaldo Gallo Pérez**

**CI. 180414088-5**

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Diego Oswaldo Gallo Pérez, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

---

**Diego Oswaldo Gallo Pérez**

**CI. 180414088-5**

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

---

**Eco. Enrique Chico F.**

---

**Ing. Jenny Gamboa**

**Ambato, Noviembre del 2013**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de investigación, y; según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

---

Diego Oswaldo Gallo Pérez

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, que ha sido un ejemplo para mí, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Mis padres me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

**Diego Oswaldo Gallo Pérez**

## **AGRADECIMIENTOS.**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Les doy gracias a mis padres que han sabido apoyarme y guiarme por un buen camino, en el que he aprendido y que en cada dificultad u obstáculo han estado ellos para aconsejarme y ayudarme.

A la Universidad Técnica de Ambato por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis maestros por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia, todos han aportado con un granito de arena a mi formación y su motivación que han logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

**Diego Oswaldo Gallo Pérez**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTOS .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I .....	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1. Tema .....	2
1.2. Planteamiento del Problema .....	2
1.2.1. Contextualización .....	3
1.2.2. Análisis Crítico .....	5
1.2.3. Prognosis .....	6
1.2.4. Formulación el problema .....	6
1.2.5. Preguntas Directrices .....	6
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación .....	7
1.3. Justificación .....	7
1.4. Objetivos .....	8
1.4.1. Objetivo General .....	8
1.4.2. Objetivos Específicos .....	8
CAPITULO II .....	9
MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes investigativos .....	9

2.2.	Fundamentación filosófica.....	11
2.3.	Fundamentación legal .....	13
2.4.	Categorías fundamentales .....	14
2.4.1.	Categorización Variable Independiente.....	14
2.4.2.	Categorización Variable Dependiente .....	15
2.5.	Hipótesis .....	31
2.6.	Señalamiento de Variables.....	31
CAPITULO III .....		32
MARCO METODOLÓGICO .....		32
3.1.	Enfoque .....	32
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación .....	33
3.2.1.	Nivel o tipo de investigación.....	33
3.2.2.	Investigación Exploratoria.....	34
3.2.3.	Investigación Descriptiva .....	34
3.2.4.	Investigación Correlacional .....	34
3.3.	Población y muestra.....	35
3.4.	Operacionalización de variables .....	36
3.4.1.	Operacionalización Variable Independiente: Procesos de Producción ....	36
	.....	36
3.4.2.	Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	37
3.5.	Plan de recolección de información .....	38
3.6.	Plan de procesamiento de la información .....	39
CAPITULO IV .....		41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....		41
4.1.	Análisis de Resultados .....	41
4.2.	Interpretación de datos .....	42
TABULACIONES .....		43

4.3. Verificación de la hipótesis .....	54
CAPITULO V .....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	58
5.1. Conclusiones .....	58
5.2. Recomendaciones.....	59
CAPITULO VI.....	61
PROPUESTA .....	61
6.1. Datos informativos.....	61
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	62
6.3. Justificación. ....	63
6.4. Objetivos.....	63
6.4.1. Objetivo General.....	63
6.4.2. Objetivos específicos.....	64
6.5. Análisis de factibilidad. ....	64
6.5.1. Socio- Cultural.....	64
6.5.2. Tecnológica .....	64
6.5.3. Organizacional.....	65
6.5.4. Económico – Financiero.....	65
6.5.5. Político – Legal.....	65
6.6. Fundamentación Científico – Teórico .....	66
6.7. Modelo Operativo .....	70
6.7.1. Programa de Acción .....	81
6.8. Presupuesto .....	82
6.9. Cronograma .....	82
6.10. Evaluación de la propuesta y control del plan.....	83
BIBLIOGRAFÍA .....	84
ANEXOS.....	90

Encuesta Cliente Interno.....	90
ARBOL.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cliente Interno de Miami Sport.....	35
Tabla 2: Recolección de información.....	38
Tabla 3 Materia prima .....	43
Tabla 4 Optimización de recursos .....	44
Tabla 5 Organización de actividades.....	45
Tabla 6 Capacidad de producción .....	46
Tabla 7 Comunicación del personal .....	47
Tabla 8 Trabajo en equipo .....	48
Tabla 9 Optimización de tiempo .....	49
Tabla 10 Existe dificultad en la entrega de pedidos .....	50
Tabla 11 Capacitación habilidades técnicas del personal.....	51
Tabla 12 Capacitación habilidades humanas del personal .....	52
Tabla 13 Eficiencia en la producción .....	53
Tabla 14 Cuadro Estadístico para una muestra .....	55
Tabla 15 T de student .....	57
Tabla 16 Matriz de Monitoreo y Evaluación.....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Materia prima .....	43
Gráfico 2 Optimización de recursos .....	44
Gráfico 3 Organización de actividades.....	45
Gráfico 4 Capacidad de producción .....	46
Gráfico 5 Comunicación del personal .....	47
Gráfico 6 Trabajo en equipo.....	48
Gráfico 7 Optimización de tiempo .....	49
Gráfico 8 Existe dificultad en la entrega de pedidos .....	50
Gráfico 9 Capacitación habilidades técnicas del personal.....	51

Gráfico 10 Capacitación habilidades humanas del personal .....	52
Gráfico 11 Eficiencia en la producción .....	53

### **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Variable Independiente: Procesos de Producción .....	14
Ilustración 2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	15
Ilustración 3 Flujo de Proceso Talento humano .....	72
Ilustración 4 Flujo Macro Proceso Administrativo - Gerencial .....	75
Ilustración 5 Flujo Macro Proceso Área Contable .....	76
Ilustración 6 Flujo grama Proceso de área de Ventas.....	77
Ilustración 7 Proceso de Área de Producción .....	78

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La empresa MIAMI SPORT es una de las empresas que se destaca en la fabricación de ropa en tela jean de la ciudad de Pelileo, tuvo su auge en el año 2007, ya que su producción incremento y mejoro su posicionamiento en el mercado. El Gerente – Propietario de esta prestigiosa institución es el Sr. Emiliano Alfonso Medina Llerena que día a día trabaja constantemente para sacar adelante a su empresa.

Con la investigación y análisis realizado en la empresa se determina que ha ocurrido y se ha presenciado un problema que ha ido afectando a la empresa en general; conociendo que este tema en su aplicación empresarial es muy importante ya que los procesos son posiblemente el elemento más significativo y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión de la calidad y el desempeño laboral. Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Las organizaciones de tipo funcional generaron altos niveles de eficacia en las operaciones especializadas abordadas por cada función, a menudo a costa de la eficacia global de la empresa y de una comunicación poco fluida entre las distintas funciones.

Por lo cual se ha realizado un Modelo de Procesos para mejorar el desempeño laboral de la empresa y por ende se obtiene muchos beneficios con la presente propuesta.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende ampliar los conocimientos sobre aspectos de gran relevancia para la empresa Miami Sport de la ciudad de Pelileo, que es una empresa dedicada a la fabricación de pantalones y ropa de tela jean; al detectarse la necesidad de un modelo de procesos para mejorar el desempeño laboral, se ha realizado la presente investigación.

En el Capítulo I, se efectúa el planteamiento del problema por medio de la contextualización, análisis crítico, pronóstico, formulación del problema, y delimitación del objeto de investigación, la justificación de la investigación, se plantea los objetivos generales como específicos.

En el Capítulo II, se realiza el marco teórico, el que consta por antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, la categorización de variable independiente y dependiente, se plantea la hipótesis.

En el Capítulo III, se detalla el marco metodológico en el cual se determina el enfoque de la investigación a su vez la modalidad de investigación, nivel o tipos de investigación en el que se fundamente esta investigación, se determina la población y muestra de la empresa Miami Sport.

En el Capítulo IV, se formaliza las tabulaciones con sus respectivos análisis e interpretaciones de datos que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas al cliente interno de Miami Sport, que además sirvió para verificar la hipótesis.

En el Capítulo V, se realiza las conclusiones y recomendaciones obtenidas después de analizar la respectiva información de las tabulaciones, el cual sirve para poner tema a la propuesta.

En el Capítulo VI, se plantea la propuesta de un Modelo de Procesos para mejorar el desempeño laboral de la empresa Miami Sport, se determina datos, antecedentes, justificación, objetivos y análisis de factibilidad.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Tema**

Los Procesos de Producción y su incidencia en el Desempeño laboral de la empresa Miami Sport de la ciudad de Pelileo.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

Los inadecuados Procesos de Producción y su incidencia en el Desempeño laboral de la empresa Miami Sport.

### **1.2.1. Contextualización**

En el actual mundo globalizado, los clientes y consumidores finales, demandan productos con altos niveles de calidad, y que al mismo tiempo sean producidos cumpliendo los requisitos de Responsabilidad Social, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Seguridad en la Cadena de Suministro, entre otros.

Por otro lado (MIPRO, 2013) señala que en Ecuador, con las políticas públicas de fomento a la producción y actividades recreativas, el Ministerio de Industrias, promueve la productividad y la integración del sector textil y de confecciones del cantón Antonio Ante de la provincia de Imbabura. En el 2012, el Ministerio de Industrias realizó una inversión que supera los USD 2 millones para la consecución de varios programas de capacitación de Operarias, la repotenciación del Centro de Faenamiento y el programa de Acceso a TIC's.

De esos recursos, 1.4 millones de dólares se han destinado al Centro de Desarrollo Empresarial y de apoyo al emprendimiento (CEDEAE), que trabaja en varias líneas de acción como por ejemplo, la transferencia de tecnología y la implementación de observatorio de moda. También se apoya a dichas Mipymes con certificaciones de calidad a través del Laboratorio de certificación de análisis textiles.

Además (AITE, 2013, pp. 2-4) manifiesta que durante el seminario de Propuesta de formación dual para el sector textil se trató sobre la necesidad de formar profesionales especialistas en diseño y desarrollo creativo, en mantenimiento de maquinaria para el área textil y confección; en acabados textiles, jefes de sección y operarios de áreas textiles y de confección.

La intención del Gobierno es formar bachilleres técnicos, tecnólogos e ingenieros para satisfacer la demanda laboral que pueda tener la industria textil y confección. Una de las primeras acciones será que los institutos de formación sectorial a cargo del Estado se sumen a esta capacitación. También el gobierno construirá un instituto especializado para el área textil en Imbabura que estaría listo el próximo año.

En Tungurahua, (Iahora, 2013) indica que la actividad textilera ecuatoriana en los últimos seis años ha tenido un crecimiento considerable, mediante las salvaguardias puestas por el Gobierno Nacional y posteriormente al propio desarrollo del sector.

La implantación tecnológica y el mejoramiento de procesos productivos han permitido la dinamización de la industria textil, sin embargo aún no se ha logrado un resultado positivo en la sustitución de importaciones en lo que se refiere a telas, maquinaria e insumos.

Los países vecinos siguen siendo muy fuertes en sus exportaciones, pues la variedad de materias primas e insumos para la confección es superior a la del Ecuador, creando así un déficit en la balanza comercial y a la vez un reto para los empresarios nacionales, quienes buscan mejoras de calidad y eficiencia en la productividad.

A pesar de ello, existen expertos que aseguran que aún falta impulso para que esta industria en el país empiece a levantar vuelo. Ello, debido a que los involucrados en esta área productiva del país aseguran que están en desventaja frente a la industria internacional. Como la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE) siempre lo ha sostenido, la principal motivación a tener entre quienes conforman el país es contar con un empleo estable que permita, en la medida de lo posible, cubrir las necesidades básicas de todos.

Las oportunidades de empleo se generan cuando existe estabilidad para la inversión. El empleo sostenible, el que perdura en el tiempo, es el que tiene como pilar fundamental la empresa privada.

Además que en la Empresa Miami Sport al pertenecer al sector textil ya que produce ropa en tela jean, esta empresa se ha visto influenciada en los años 2010 y 2011 cruzo por una época difícil en la que las ventas disminuyeron y el gerente tuvo que hacer reajustes en el personal ya que se evidenciaron los altos costos de la materia prima; también el primer semestre del 2012 y lo que va del segundo no han sido meses exitosos para la empresa ya que también se presentó el incremento de las importaciones de ropa, por lo cual ya no se consume tanta ropa hecha en Ecuador.

Por lo cual Miami Sport necesita de un cambio o que adopte adecuados procesos de producción para poder en si ofertar productos de calidad que sean competitivos en el mercado. Lo más importante y notorio de la empresa es que no se practica un adecuado y consecutivo control de la producción ya que esta ha afectado en el desempeño laboral del personal, al no tener la capacidad de poder manejar esos procesos y muchos de ellos desconocen.

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En la Empresa Miami Sport se ha detectado que existe la falta de un modelo de procesos de producción, lo cual ha ido afectando al producto terminado, y por ende existirá pérdida de clientes, se necesita de una organización administrativa y de producción adecuada en la empresa, para que no se sigan presentando inadecuados procesos de producción.

Además de que la falta de liderazgo, que es un factor muy importante en toda empresa se ha estado evidenciando y presentándose como uno de los factores que incurren en los inadecuados procesos ya que al no existir un líder en la empresa o de alguna persona que guie en cuanto a la producción o que haya un trabajo en conjunto.

Por otro lado cabe mencionar que el Desconocimiento de los procesos de producción y la falta de capacitación que se ha presentado en la empresa causa que haya procesos inadecuados y que estos afecten al desempeño laboral; un personal correctamente capacitado refleja una empresa de éxito.

### **1.2.3. Prognosis**

Si se continúa con la problemática en empresa Miami Sport, puede ocurrir que exista una desorganización en la producción, por tanto se vería afectado lo que es mano de obra, materiales, materia prima, insumos, etc. A mayor gravedad los costos de producción se elevarían y o se obtendría un producto de menor calidad.

Cabe mencionar que también afectaría la comunicación en la empresa, y este un factor primordial que surge de un correcto liderazgo; la adecuada comunicación permite una buena relación entre departamentos y en si un buen funcionamiento y organización en la empresa. No se podrán tomar buenas decisiones y el desempeño laboral seguirá decayendo.

Además la empresa se vería notablemente afectada en tener una defectuosa producción que conllevaría a mayores problemas, ya que disminuirían los clientes, disminuyendo por tanto sus ingresos, lo que dificultará que la empresa pueda reinvertir y asignar recursos tanto para capacitación del personal como para innovación de tecnología para uso de la empresa y perdería competitividad el mercado.

### **1.2.4. Formulación el problema**

¿Cómo inciden los inadecuados procesos de producción en el desempeño laboral de la empresa Miami Sport de la ciudad de Pelileo en el 2013?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Cuáles son las razones por las que no existen adecuados procesos de producción en la empresa Miami Sport?

- ¿Qué factores influyen en el desempeño laboral de la empresa Miami Sport?
- ¿Qué métodos se puede aplicar para mejorar los procesos de producción, y así mejorar el desempeño laboral en la empresa Miami Sport?

### 1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación

- **Delimitación de contenido:**

CAMPO: Administración

ÁREA: Procesos de Producción

ASPECTO: Desempeño Laboral

- **Delimitación espacial:** Esta investigación se realizará con los clientes internos de la empresa Miami Sport, de la ciudad de Ambato.
- **Delimitación temporal:** Este problema será estudiado en el período comprendido en los meses de Enero a Noviembre del 2013.

### 1.3. Justificación

Para el investigador resulta importante e interesante investigar este problema, ya que por medio de este podrá aplicar todos los conocimientos adquiridos en la Facultad de Ciencias Administrativas de la prestigiosa Universidad Técnica de Ambato y así obtener el Título de Ingeniería en Marketing.

Para toda empresa que se dedica a la industria le resulta de interés investigar problemas como el planteado, ya que permitirá descubrir cómo influyen los procesos de

producción en el desempeño laboral, es de suma importancia este tema ya que para tener un producto de calidad depende mucho de los procesos que tenga la empresa y del personal capacitado que en esta labore.

Se considera que el tema planteado en el presente trabajo de investigación representa una novedad entre las empresas, ya que toda empresa necesita mantenerse compitiendo en un mercado y que mejor que hacerlo adecuado los procesos productivos de la empresa.

El trabajo de investigación pretende ofrecer una alternativa de solución al problema planteado, ya que los procesos de producción son muy importantes para mejorar el desempeño laboral de la empresa Miami Sport. Y así ofrecer productos de calidad que se puedan posicionar en el mercado.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar los adecuados procesos de producción para mejorar el desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Investigar las razones de la inexistencia de inadecuados procesos de producción en la empresa Miami Sport.
- Establecer los factores que influyen en el desempeño laboral de la empresa Miami Sport.
- Proponer un modelo de Procesos de Producción para mejorar el desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes investigativos**

(Porrás Salazar, 2010) “Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la Satisfacción de Clientes en la empresa "Compunet – Salcedo” Facultad de Ciencias Administrativas, UTA.

#### **Resumen**

La propuesta de estandarización de procesos de producción en base a la norma ISO 9001:2000 en la empresa Compunet-Salcedo, su análisis y aplicación es importante por sobre otras posibles soluciones debido a que las falencias detectadas al poder medir el grado de satisfacción de los clientes una vez entregado el producto o servicio, se relaciona con toda la actividad económica en su conjunto, al hablar de procesos en este caso estamos tocando lo referente principalmente a la producción pero es importante

recalcar que dentro de su desarrollo y sobre todo en su control se verán relacionados además los procesos administrativos manejados a la par en la empresa. Propone Optimizar la estandarización de procesos de producción en base a la norma ISO 9001:2000, para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Compunet-Salcedo.

(Soria Chávez, 2012) Los procesos de producción y su incidencia en el costo unitario del producto de la Embotelladora Bascun. Facultad de Ciencias Administrativas, UTA.

### **Resumen**

Embotelladora Bascun es una empresa envasadora de agua purificada en presentaciones Botellón 20 litros, paca 500 cc \* 12, paca 5000 cc \*2, paca de 1.500 cc \* 6, y paca de sabor a naranja 500cc \* 12; distribuyéndolos hace ya 4 años con varios cambios en los procesos de producción y la inserción de maquinarias de baja capacidad, pese a estos inconvenientes ha logrado intervenir en los mercados de Tungurahua, Pastaza, Napo, Chimborazo y Cotopaxi, pero sin abastecer la demanda del producto a cabalidad, debido a su baja productividad y por ende el incremento continuo en el costo unitario.

Debido a estos inconvenientes, el presente trabajo de investigación se ha enmarcado en el mejoramiento del proceso de producción, con el fin de incrementar el número de unidades producidas, así se logrará la disminución del costo unitario del producto.

La recolección de la información mediante las encuestas aplicadas a los clientes internos de la Embotelladora Bascun, revela que en la actualidad el proceso de producción es inadecuado, el mismo que fácilmente se puede palpar al analizar los resultados de la producción al finalizar el día. Los costos de producción se elevan debido los costos fijos no son aprovechados al máximo, y se considera que se debe industrializar la planta de producción, además se concluye que la producción esta descoordinada, no se toma en cuenta la demanda del mercado, incumpliendo con el pedido respectivo.

Por consiguiente la propuesta se basa en la inserción de un proceso de producción mixto, el proceso de producción en masa pero basado en el cálculo de la demanda proyectada al 2012, debido a que la empresa tiene 4 tipos de productos diferentes en 2

líneas de producción. Además se establece los cálculos actuales y propuestos por el nuevo proceso de producción, comparándolos y demostrando su eficiencia.

(Flores Jimenez, 2009) “Diseño de un Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral para El Colegio e Instituto Tecnológico Superior David Ausubel Bajo el Enfoque de Competencias”

### **Resumen**

Al realizar internamente un análisis en el instituto David Ausubel el 10% del personal administrativo y de servicio no poseen título académico, así mismo se denota que no existen indicadores del desempeño en el personal administrativo y no se puede tomar decisiones de capacitación, de contrataciones de personal, movimientos de personal e incentivos, lo cual ocasiona que los procesos administrativos y educativos no brinden adecuada atención al cliente externo que son los padres de familia y alumnos. Así mismo únicamente se cuenta con indicadores del personal docente creando baja coordinación y comunicación entre la comunidad de la Institución.

Una de las principales causas que podemos anotar el Instituto no cuenta con un sistema de evaluación del desempeño, muy útil para tener índices de desenvolvimiento del personal, aún peor planes de incentivos y planes de capacitación por lo cual se hace necesario buscar alternativas que supla tales carencias.

Las consecuencias que se denotan es bajo compromiso con la institución por parte del personal tanto docente como administrativo involucrando a los clientes externos como son los alumnos en no contar con una buena atención de servicios educativos.

## **2.2. Fundamentación filosófica.**

El desarrollo de la investigación se fundamentara en el paradigma **Crítico-Propositivo** ya que se basa en la realidad en la que se desarrollan cada una de las empresas que

pertenecen al sector textil y por cuanto busca plantear una alternativa de solución a los inadecuados procesos de producción y su incidencia en el desempeño laboral.

Desde el enfoque epistemológico de totalidad concreta por cuanto la presente investigación nos llevará a conceptualizar la variable independiente de Procesos de Producción, y la variable dependiente en el Desempeño Laboral de la empresa Miami Sport sustentando en la teoría de varios autores. Por lo tanto en función de este estudio se busca la transformación positiva tanto del objeto como del sujeto de la investigación.

Desde el punto de vista ontológico, conociendo la realidad del problema se pretende proponer una posible solución del problema mediante adecuados procesos de producción. La investigación busca que la problemática de los procesos de producción pueda ser adecuados y de ser posible revertida en función mejorar el desempeño laboral de la empresa.

Desde el punto de vista axiológico la investigación busca rescatar en la empresa los valores corporativos, así mismo los valores que implementará el investigador será: la honestidad, la autoría del trabajo, compromiso y su transparencia. Consiente su papel de gestor del cambio positivo.

Desde el punto de vista metodológico se aplicará los siguientes métodos: Bibliográfico y de campo; ya que esto nos permite analizar la información escrita obtenida de documentos, manipular las variables del producto y volumen de producción para observar sus efectos, e investigar en el lugar de los hechos y obtener la información; usando instrumentos como la lectura científica.

### **2.3. Fundamentación legal**

La presente investigación se justifica en la constitución política del Ecuador, Título IV, capítulo sexto del trabajo y producción sección primera Formas de organización de la producción, Art. 320

Art. 320.-En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Además se toma en cuenta los siguientes postulados de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 244:

Señala que:

1. Al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las Normas de Calidad.
2. Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.
3. El artículo 92 de la Constitución Política de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

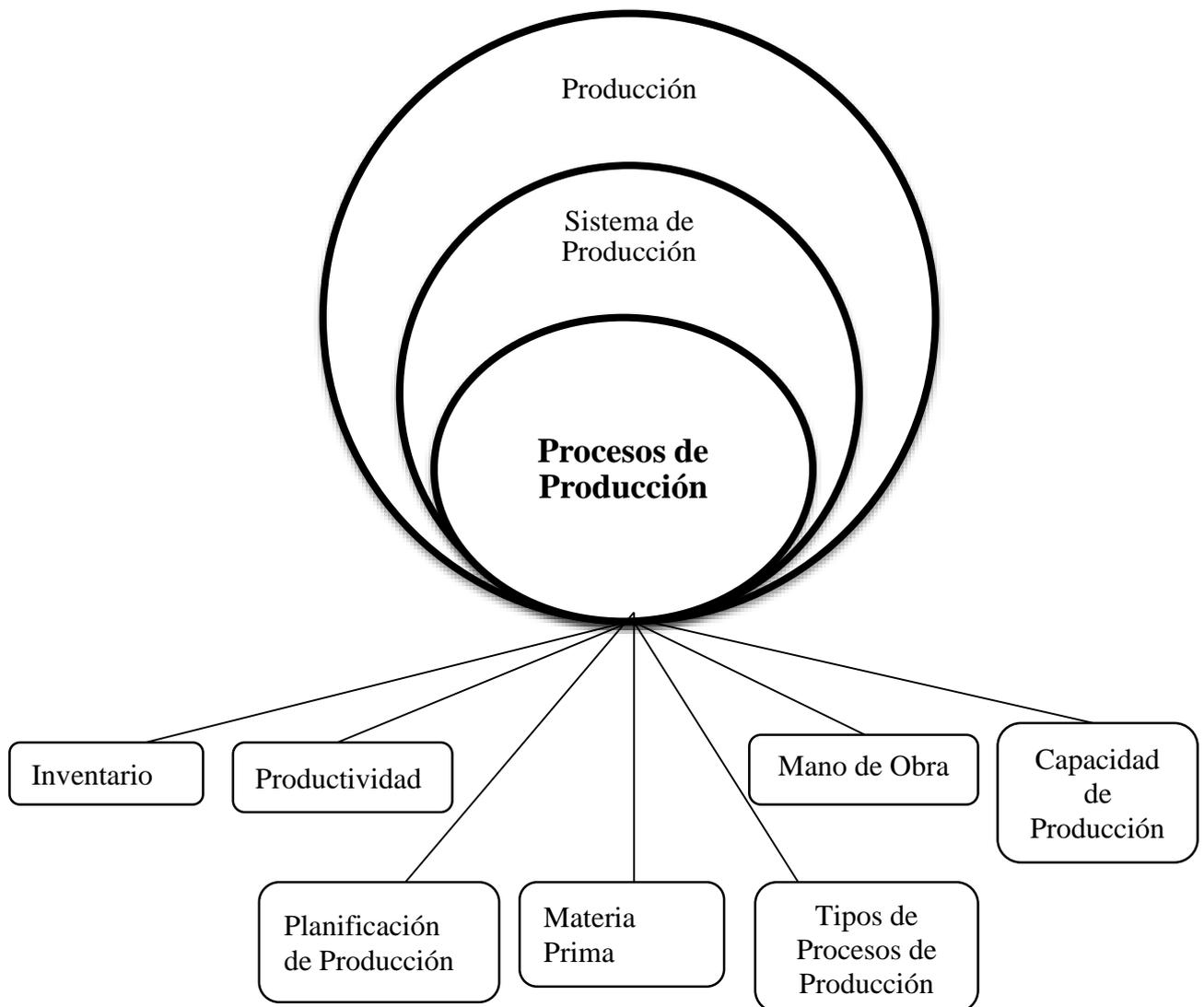
Se toma en cuenta estos artículos ya que se puede recalcar que toda empresa debe poseer procesos de producción estructurados que sean certificados y que promuevan un desarrollo empresarial interno y externo, conociendo que esto fomenta un mejor

desempeño laboral ya que al ser una pauta y guía para la empresa se podrá desarrollar mejor las actividades.

## 2.4. Categorías fundamentales

### 2.4.1. Categorización Variable Independiente

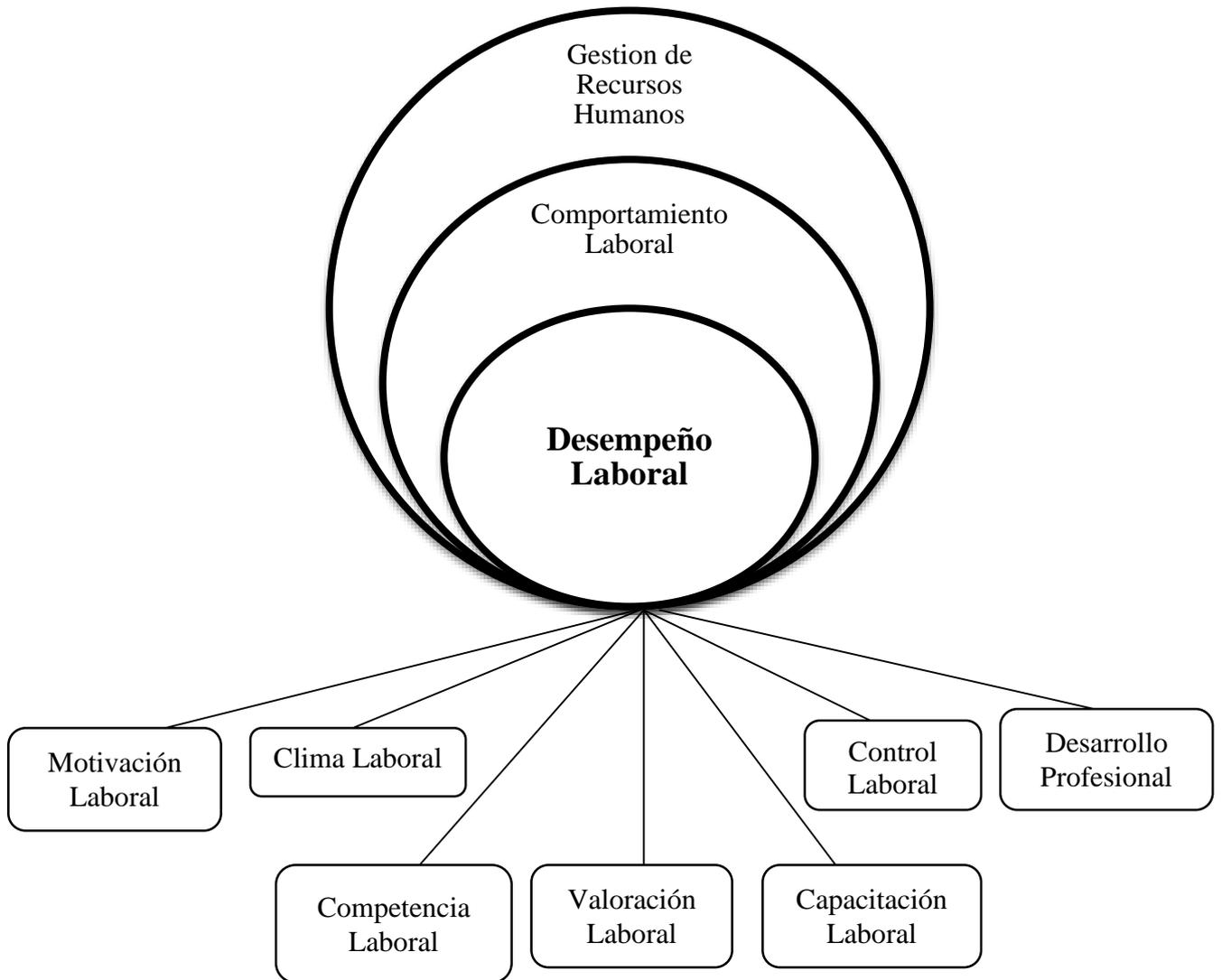
**Ilustración 1 Variable Independiente: Procesos de Producción**



Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

## 2.4.2. Categorización Variable Dependiente

**Ilustración 2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral**



Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

## **Proceso de Producción**

Para (Besares, 2011) en un proceso de producción es necesario una serie de operaciones sobre los materiales con la ayuda de ciertos medios técnico (herramientas y máquinas) y se necesitan personas con ciertas habilidades y saberes. Por lo tanto, un proceso de producción es el conjunto de operaciones que integra un ciclo de transformación.

El proceso de producción consta de tres elementos:

- Insumos: material inicial que se incorpora al proceso para su transformación.
- Producto: resultado final de un sistema de producción.
- Operaciones: etapas del proceso de transformación necesarias para convertir insumos en productos terminados.

Además (Martinez A. , 2009, pág. 96) señala que es cualquier proceso que transforma un grupo de inputs (materiales, personal, capital) en los outputs deseados (bienes y servicios) Por su parte (Velasco, 2012) agrega que en este se transforma un conjunto de factores de producción en un producto cuyo valor debe ser mayor que la suma de los valores de los factores utilizados (lógicamente, si el valor fuese igual o menor, la actividad de la empresa no tendría ningún sentido).

Por lo tanto para el autor el proceso de producción consiste en la transformación de la materia prima e insumos, el cual se lo realiza con un control, y una previa planificación para producir el producto; a este obteniendo diferentes cualidades dependiendo del tipo de proceso de producción.

## **Sistema de Producción**

Según (Castell, 2011, pág. 17) es entonces la manera en que se lleva a cabo la entrada de las materias primas (que pueden ser materiales, información, etc.) así como el proceso dentro de la empresa para transformar los materiales y así obtener un producto terminado para la entrega de los mismos a los clientes o consumidores, teniendo en cuenta un control adecuado del mismo. Al contrario (Reyes, 2008) indica que este identifica como conjuntos de elementos o entidades que guardan estrechas relaciones

entre sí y que mantienen al sistema directa o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo. Por su parte (Asisten, 2011, pág. 24) agrega que este sistema le otorga a una organización una estructura que facilita la descripción y ejecución de un proceso productivo; es decir, es la automatización de la producción en sí misma. También implica facilidades para la definición de reglas, mecanismos para acceder a una o más bases de conocimientos y datos; especificar una estrategia de control de cómo cada regla debe ser procesada y así resolver conflictos que puedan presentarse.

Un sistema de producción consiste de:

- Un conjunto de facilidades para la definición de reglas.
- Mecanismos para acceder a una o más bases de conocimientos y datos.
- Una estrategia de control que especifica el orden en el que las reglas son procesadas, y la forma de resolver los conflictos que pueden aparecer cuando varias reglas coinciden simultáneamente.
- Un mecanismo que se encarga de ir aplicando las reglas.

Por lo tanto para el autor un sistema de producción es un conjunto de actividades sistemáticas, ordenada y que además la cual está constantemente controlada para transformar materia prima, insumos, materiales en productos finales, y así tener una productividad eficiente.

## **Producción**

Según (Terlevich, 2011, págs. 21-22) señala que aplica a la producción de los bienes materiales que se necesitan para una sociedad. Estos son, bienes de consumo, como alimentos, vestidos, automóviles, y bienes de inversión, como máquinas, herramientas o generadores eléctricos. Además que (Pulla, 2012) añade que la función de producción es fácilmente identificable dentro de los sectores primario y secundario de la economía, dentro de estas actividades es necesario saber identificar qué es el insumo, el producto y las operaciones de transformación. Al contrario (Noreña, 2013) indica que es un proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos. Es la actividad

principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas.

En si la producción es el estudio de las técnicas de gestión empleadas para conseguir la mayor diferencia entre el valor agregado y el costo incorporado consecuencia de la transformación de recursos en productos finales.

### **Tipos de Procesos de Producción**

(Marquéz, 2011, pág. 25) menciona algunos tipos de procesos, los cuales están a continuación:

*En cuanto al tipo de producto, hay dos procesos básicos.*

- Los que producen bienes tangibles. Se conocen como fabricaciones.
- Los que producen bienes intangibles. Se conocen como servicios.

Podemos decir que los servicios son productos con dos cualidades, además de la intangibilidad, son productos muy individualizados, ya que no hay dos iguales, y se producen para cada persona o cliente, y además son productos muy perecederos, ya que su ciclo de vida es sumamente corto.

*En cuanto a las diferencias en la gestión de unos y otros se pueden determinar por:*

- Inventarios: Los procesos de bienes tangibles, si lo desean, pueden contar con inventarios de productos. En los servicios no existe esta posibilidad.
- Las necesidades de capacidad: Este punto es consecuencia del anterior, ya que aún no hemos dicho qué se entiende por capacidad productiva, pero previamente diremos que es la cantidad de recursos, principalmente fuerza laboral y maquinaria, que están disponibles en el proceso.

*Procesos de flujo continuo.*

Nos referimos a aquellos procesos donde el flujo del producto sigue siempre una secuencia de operaciones que viene establecida por las características del producto.

Dentro de este tipo de procesos podemos hacer otras clasificaciones:

- Procesos continuos. Son aquellos que producen sin pausa alguna y sin transición entre operación y operación. Son procesos que realiza sólo productos totalmente estandarizados.

Un típico caso es la producción de combustible, energía eléctrica, ciertos productos químicos, etc.

- Procesos en serie. En estos procesos hay una transición entre las operaciones y están diferenciadas por requerir la aplicación de maquinaria o mano de obra distinta o para cada operación.

*Dentro de estos podemos encontrar ciertas variantes:*

- Procesos de flujo en lotes. En estos procesos cualquier cambio entre productos de la misma familia requiere una preparación previa de la maquinaria, como ocurre en las imprentas cuando se cambian las planchas de impresión para imprimir diferentes fascículos. La preparación supone un tiempo en el que la línea de producción estará parada, lo que implica a su vez un costo valorado en términos de producción no realizada, que hay que recuperar con la producción de lotes de muchas unidades y así distribuir dicho costo entre más unidades.
- Procesos de flujo alternado, o flujo mezclado, que son una particularidad de los anteriores, ya que producen lotes, pero de cantidades mínimas e incluso de unidades. Para ello se requiere que los tiempos de preparación se hayan reducido tanto, que sea rentable producir en pequeñas cantidades puesto que la incidencia del costo del ajuste sobre cada unidad del producto es muy baja.
- Procesos de flujo discontinuo o flujo intermitente. Corresponde esta denominación a aquellos productos que no tienen definida una secuencia fija de operaciones. El flujo de operaciones queda determinado por el producto procesado y para ello no hay una maquinaria especialmente diseñada, sino múltiples maquinarias capaces de hacer tareas diferentes.

Todo lo contrario establece (Pulla, 2012, págs. 12-13) ya que indica que es un conjunto de objetos unidos entre sí por alguna forma de interacción (acción de dos objetos uno sobre otro) e interdependencia formal.

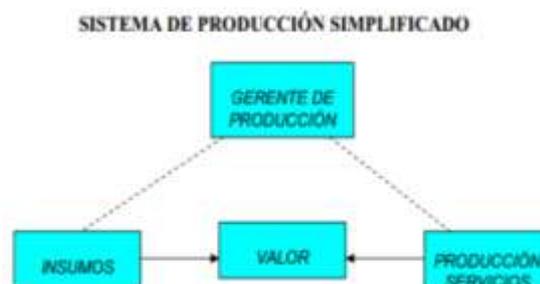
### ***Sistemas Abiertos.***

1. Se caracteriza por ser productos que responden a los insumos, pero están separados y no tienen influencia sobre éstos.
2. No toman en cuenta su rendimiento ni le interesa
3. La acción pasada no orienta a la acción futura.

### ***Sistemas Con Retroacción.***

- a. Recibe la influencia de su propio funcionamiento anterior, una estructura de enlace se sirve de la acción pasada para la acción futura.
- b. En los sistemas con retroacción negativa tienen una meta establecida, y el sistema trata de alcanzarla mediante la comparación del desempeño real con el deseado.
- c. Un sistema con retroacción positiva genera proceso de crecimiento cuando la actividad origina más actividad.

### ***Sistema de Producción Simplificado***



Este sistema simplificado de producción nos indica como el gerente a través de los reportes recibidos de los insumos en la planta, realiza una serie de actividades como son: reporte de inventarios, ajustes en la línea de fabricación, e inspecciones del proceso productivo, hasta el almacenamiento del producto final. Creando un valor que representa todo el proceso de transformación en un producto terminado.

## **Planificación de la producción**

Para (Córdova, 2009, pág. 34) viene siendo utilizada para recoger las actividades a desarrollar por la dirección o gestión de las operaciones. No obstante, la utilización del término planificación entraña algunas dificultades, pues, como señalan algunos autores, la planificación de la producción es el aspecto menos entendido de la gestión de producción. Estas dificultades derivan de la existencia de diferentes niveles de planificación que se integran unos en otros, y de la distinción entre decisiones de planificación y de programación dentro de la dirección de operaciones. Sin embargo para (Valda, 2011) consiste en definir el volumen y el momento de fabricación de los productos, establecimientos un equilibrio entre la producción y la capacidad a los distintos niveles, en busca de la competitividad deseada. Para ello, se requiere un proceso concatenado de planes que vinculen los distintos niveles jerárquicos de la organización. (O'farrell, 2013) indica que la producción se planifica a un largo, mediano o a corto plazo. La visión a largo plazo se centra en las decisiones más importantes que una empresa hace que influyen en la capacidad, mientras que el corto plazo se enfoca más en el uso más eficiente de lo que una empresa ya tiene. La visión a medio plazo se centra en ajustes, tales como la contratación, el despido, el aumento de inventario o la expectativa de los pedidos.

Por lo general, las empresas tienen planes de producción separados para los diferentes horizontes temporales. Aunque una empresa puede centrar sus esfuerzos en un horizonte determinado, incluso excluyendo los demás, es beneficioso mantener un enfoque en el largo plazo, incluso si ese enfoque es amplio.

## **Productividad**

(Businesssolutione, 2010) determina que es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o

alguien es productivo cuando con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado obtiene el máximo de productos. Por su parte (Cardenas, 2012) añade que La productividad puede expresarse en la siguiente ecuación:

Observando detenidamente la fórmula anterior, se puede inferir que la productividad puede ser elevada cuando:

1. Se reducen los insumos y se mantienen los mismos productos.
2. Se incrementan los productos y se reducen los insumos para elaborarlos.
3. Se incrementan los productos con los mismos insumos.

Por ende el autor entiende a la productividad que se constituye en uno de los principales objetivos estratégicos de las empresas, debido a que sin ella los productos o servicios, no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado.

La productividad es la relación entre la producción obtenida y los insumos utilizados. Mientras más eficientes y eficaces seamos en la utilización de los recursos, tanto más productivos y competitivos podremos ser.

### **Mano de Obra**

(Rivera, 2011) señala que es el esfuerzo físico o mental que se emplea en la fabricación o elaboración de un producto; además que entiende como mano de obra a todos los salarios, prestaciones sociales, aportes parafiscales y demás conceptos laborales, que se pagan a las personas que participan de forma directa o indirecta en la producción del bien o la prestación del servicio. Según (Pérez, 2009, pág. 14)señala tipos de manos de obra que existen en una empresa las cuales se mencionan a continuación:

Mano de obra directa: es la mano de obra consumida en las áreas que tienen una relación directa con la producción o la prestación de algún servicio. Es la generada por los obreros y operarios cualificados de la empresa.

\* Mano de obra indirecta: es la mano de obra consumida en las áreas administrativas de la empresa que sirven de apoyo a la producción.

\* Mano de obra de gestión: Es la mano de obra que corresponde al personal directivo y ejecutivo de la empresa.

\* Mano de obra comercial. Es la mano de obra generada por el área comercial de la empresa.

Por su parte (Hinostraza, 2010) añade que una adecuada administración y control de la mano de obra se logra mediante:

- Diseño de procedimientos estrictos de selección de personal
- Aplicación de programas de inducción y re inducción de personal
- Adecuados programas de capacitación continúa
- Análisis de los puestos de trabajo para asignarlos de forma adecuada
- Programas atractivos de remuneración y beneficios para los trabajadores
- Establecimiento de condiciones higiénicas, sanas y seguras que garanticen un trabajo eficiente y de buena calidad.
- Establecimiento de controles que garanticen la minimización de la capacidad ociosa.

Se determina a la mano de obra al personal que interviene en una empresa, especialmente en la producción de los bienes y servicios de la misma, la misma que recibe un pago por sus prestaciones y trabajo realizado. Ese es un ente muy importante para el éxito empresarial.

### **Inventario**

Para (Ramírez, 2009) el inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes.

Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el balance General, el

inventario a menudo es el activo corriente más grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado.

Además (Rosa., 2010) añade que la clasificación de los inventarios va a depender del tipo de empresa. Por ejemplo, una empresa que compra sus artículos en condiciones para la venta se le conoce como Inventario de Mercancía; por el contrario, si la empresa se dedica a la manufactura, entonces tendrá la siguiente clasificación:

- 1) Inventario de Materiales o materia prima.
- 2) Inventario de Productos o Producción en proceso.
- 3) Inventario de Productos Terminados.
- 4) Inventario de Suministro de fábrica

Y en la (Enciclopedia de economía, 2009) indica que también se denomina inventario a toda relación ordenada y cifrada de los bienes de una persona o entidad, en la que se incluyen no sólo los stocks o inventarios en sentido estricto, sino cualquier otra clase de bienes, y también al documento en el que se contiene dicha relación.

Para el autor el inventario son todos los bienes físicos que posee una empresa, que es fundamental para la actividad económica que realiza de compra y venta. De esta depende mucho la rentabilidad y desarrollo de la empresa.

### **Capacidad de Producción**

Según (Oliveros, 2010, págs. 5-6) es la cantidad de recursos que entran y que están disponibles con relación a los requisitos de producción durante un período de tiempo determinado.

Por su parte (Londoño, 2008) establece Los directores de operaciones están interesados en la capacidad por varias razones a saber: Se desea tener capacidad suficiente para proveer el tiempo y la cantidad de producción necesaria para satisfacer la demanda actual y futura del cliente.

1. La capacidad disponible afecta la eficiencia de las operaciones, incluyendo la facilidad o dificultad para programar la producción y los costos de mantenimiento de la instalación.
2. La consecución de una capacidad es una inversión para la organización y como se busca una buena recuperación, los costos y los ingresos derivados de una decisión sobre capacidad deben ser evaluados.

(Ortegón, 2005) agrega que en general la capacidad se expresa en cualquiera de estas dos formas: como mediciones de salida de producto o como mediciones de insumo. La planificación de la capacidad requiere el conocimiento de la capacidad actual y su utilización. La tasa de producción promedio y la capacidad deben medir en los mismos términos, ya sea en tiempo, clientes, unidades y dinero.

Para el autor es la capacidad de hacer o de producir que tiene un proceso, planta o instalación de la empresa. Se pueden utilizar diversos métodos para determinar la capacidad; el método elegido depende de la perspectiva temporal con la que se desee analizar, esto es, a corto o a largo plazo, así como de los niveles de tolerancia fijados por la dirección en el caso que se produjeran interrupciones en el proceso de producción.

Se trata de una capacidad fija con que cuenta la empresa en relación tanto a factores tecnológicos (planta industrial, equipo productivo), como al factor humano. La actividad, por su parte, es el consumo u ocupación que se realiza de esa capacidad y, por tanto, es una magnitud variable. La búsqueda de un equilibrio entre la capacidad física instalada y el nivel de venta o de producción, es uno de los objetivos que se deberá alcanzar.

### **Desempeño laboral**

Según (Mondy & Noe Robert, 2005) "Una profesión es una vocación que se caracteriza por la existencia de un conjunto de conocimientos comunes y un procedimiento para certificar a los miembros de la organización. Las normas de desempeño las establecen los miembros de la profesión, es decir la profesión se regula por sí misma". Añade

(Robbins., 1999)”es pericia en la capacitación (desempeño en los programas de capacitación) y datos del departamento del personal, como el nivel de los salarios”. Manifiesta (definicion-desempeno-laboral, 2012) ”El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Con lo expuesto anterior podemos claramente definir al desempeño laboral como el cumplimiento de objetivos para alcanzar una meta propuesta en determinado tiempo, para ello hay que ir definiendo cada una de las actividades y funciones de los empleados de esta manera optimizar los recursos y el tiempo, respetando las políticas de la organización y así llegar al cumplimiento satisfactorio de los objetivos.

### **Comportamiento laboral**

Según (Robbins S. P., 1999, pág. 5) “es una ciencia aplicada de la conducta, que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”. Manifiesta (Newstrom, 2003, pág. 1 y 2 ) ”Es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa”. Para (Andersen, 2008) “Es una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos para el desarrollo de éstas”.

Por todo lo dicho anteriormente el comportamiento laboral se refiere al desempeño y como relacionarse dentro de la organización, en donde las personas que se desempeñan dentro de la misma debe reunir una serie de características como ser proactivo, social, tener la capacidad de tomar decisiones, participando en la organización lo que lleva a desarrollarse en compañía de otras personas de esta manera alcanzar sus objetivos y de la empresa.

## **Motivación laboral**

Según (Clelland, 2009) “La motivación es una variable que influye en mayor medida que la satisfacción en el desempeño y resultados productivos”. Por otro lado (Melendes, 2007) manifiesta que “La motivación suele plantearse en forma de expectativas”; al contrario (García, 2012) “Las motivaciones son muy diversas, existen tantas motivaciones como personas o situaciones concretas.”

Motivación es una fuerza interior de las personas en la organización es decir es un proceso psicológico, tiene mucho que ver con la conducta ya que la motivación es algo que impulsa a actuar a una persona y busca conseguir un objetivo, por lo tanto busca que esta motivación se mantenga por periodo de tiempos más largos y por lo tanto pueda conseguir más logros dentro de la organización.

## **Clima laboral**

Según (Chiavenato, 1999) “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.” Menciona (Toro, 1992) al clima organizacional” como un proceso que permite resaltar los aspectos dinámicos del sistema organizacional.” Añade (Capitán, 2009, pág. 194) ”tiene que ver con las sensaciones, no siempre generalmente compartidas por los miembros de un equipo humano y que se recogen bajo otros términos más cotidianos como el «ambiente.

El clima laboral es el ambiente que van estableciendo los empleados mediante su conducta dentro de una organización reflejando el entorno grupal de motivación, mediante los diferentes esquemas de comportamiento como resultado de las necesidades humanas.

## **Desarrollo profesional**

Según (Tirado, 2006) "Acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con un área específica" manifiesta (Hernández, 2000)" el proceso de crecimiento en la vida ocupacional de todo profesional. Este proceso comprende todas las actividades que enriquecen profesionalmente al individuo desde que es empleado, luego de su graduación, hasta el momento de su retiro o jubilación." Añade (Fernandez, 2002) "es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones."

El desarrollo profesional comprende aspectos de cada individuo para poder auto realizarse, demostrando un compromiso, tiempo y esfuerzo de esta manera generar experiencia y tener excelencia en las funciones.

## **Competencia laboral**

Según (Zúñiga, 2006) "Ha demostrado ser una compleja conceptualización sobre el trabajo humano y los resultados que de él se esperan". Manifiesta (Martinez J. M., 2008) que "las competencias laborales pueden ser definidas como el conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes". Añade (Mertens, 1997, pág. 28) "Se reconoce al interior de la empresa la importancia de la competencia del factor humano para alcanzar determinados objetivos." "En lo que respecta a la oferta de formación puede observarse también una evolución hacia el enfoque de competencia laboral, en un intento de que las instituciones educativas den cuenta de los requerimientos del sector productivo moderno, atiendan los rezagos existentes y mejoren las condiciones de calificación y empleo de los diversos sectores de la población. Frente a estos cambios, surge el concepto de competencia laboral que rebasa al de las simples calificaciones para un puesto de trabajo específico. El desafío para este enfoque es proporcionar respuestas a la necesidad de identificar y construir nuevos ámbitos de saberes, desde una perspectiva que permita la adaptación a las nuevas circunstancias."

La competencia laboral es una serie de capacidades evaluables que un individuo hace después de observar el desarrollo y desempeño de las mismas, por lo tanto podemos decir que la competencia laboral es medible dentro de la organización

### **Gestión de recursos humanos**

Según (R. & Robert, 2005) “Es la tarea que consiste en medir la relación causa y efecto de diversos programas y políticas de recurso humano en el resultado final del análisis financiero de la empresa”. Por su parte (Serrano, 2004) afirma que “no solamente toma como referencia una extensa experiencia vivida en la gestión de recursos humanos y un amplio conocimiento de las modernas prácticas de gestión de personas, sino que inspira en una visión de lo que entiendo serán las organizaciones del futuro y de la relación de estas organizaciones con el entorno que les rodea.” (Chiavenato, pág. 1) “Es un conjunto de políticas, conceptos y prácticas coherentes entre sí, con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales de la empresa de manera eficiente y eficaz”.

La gestión de recurso humano es muy importante dentro de la organización, ya que no solo se refiere al control del personal sino también incluye el ambiente que se rodea con un excelente manejo de los recursos se cumplirán los objetivos de la organización.

### **Capacitación Laboral**

Según (lafragua, 2012)”Alude a la formación impartida u obtenida, a través de un programa de instrucción diseñado, con el objeto de desarrollar competencias específicas para el desempeño de determinadas tareas típicas de la ocupación”. Manifiesta (Ministerio de trabajo, 2012) “Promover la difusión de la legislación laboral, como mecanismo de prevención de los conflictos laborales, capacitando a los trabajadores, con especial incidencia en los dirigentes de organizaciones sindicales, y a los empleadores en normas laborales. Para ello, se realizan talleres y seminarios de capacitación a nivel nacional, Folletos, Guías, afiches, Trípticos, Cartillas, entre otros, los cuales están referidos a la normatividad laboral”. Añade (la-importancia-de-la-capacitacion-labora, 2013) “Es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones

o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y desempeño del personal”.

La capacitación laboral es trascendental para contar con personal idóneo dentro de la organización, desempeñando tareas específicas que irán desarrollando en el puesto de trabajo, obteniendo así la empresa personal altamente calificado, permitiendo desenvolverse asumiendo nuevas responsabilidades y mayores exigencias.

### **Valoración Laboral**

Según (Manual orientación profesional, 2012) “es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia de una persona en su puesto de trabajo”. Manifiesta (Gerencia personal, 2012) “es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro”. Añade (cepvi, 2012) “La evaluación del rendimiento de los trabajadores tiene como objetivo conocer de la manera más precisa posible cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente.”

Conforme la apreciación anterior podemos mencionar que la valoración laboral ayuda a conocer información sobre sus deficiencias y conocimientos, capacitándolo en lo que se requiera y de esta manera también motivarles, además también ayuda en cuanto cambiar su comportamiento y actitud para su beneficio y mejoramiento eficaz del trabajo.

### **Control Laboral**

Según (Robbins, Stephen, & Coulter, 2005) “Es el resultado finales acumulados de los procesos y actividades laborales de toda la organización”. Manifiesta (psicologialaboral.ne, 2013) “Aseguran la constancia de resultados a largo plazo y por supuesto interioriza en los colaboradores la necesidad de desempeño y activa sus

necesidades de reconocimiento; crea el hábito y la percepción de control, contrario de cuando estos puntos no existen y aumentan los pensamientos de tener un proceso permisivo”. Añade (Alvarez, 2010 ) “es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.” Añade. (Terry, 2012) “Recalca que es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”

El control laboral es un proceso sistemático para conocer si se está llevando a cabo las actividades planteadas con una dirección eficiente para verificar cual es la situación real de la organización utilizando mecanismos que se cerciore e informe si los hechos van de sucediendo y si están acuerdo con los objetivos.

## **2.5. Hipótesis**

La implementación de un Modelo de Procesos de Producción permitirá mejorar el Desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

## **2.6. Señalamiento de Variables**

### **Variable Independiente:**

X = Procesos de Producción

### **Variable Dependiente:**

Y = Desempeño Laboral

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Enfoque**

Esta investigación es de paradigma cualitativa ya que se tiene una perspectiva desde dentro de la empresa y sus falencias que perjudican en el problema, posee un fundamento decididamente social para entender la realidad de la posición idealista ya que se toma en cuenta las necesidades, satisfacción del cliente y el bienestar de la empresa Miami Sport. Además es dinámico ya que se desenvuelve en un sector de constantes cambios y transformaciones que depende de otras variables.

En esta investigación se utilizan técnicas cuantitativas como muestreo, tabulaciones, cuantificación por parte de las fuentes de financiamiento, se busca las causas y la explicación de los hechos por medio del árbol de problemas, se toma claramente el enfoque de la realidad de Miami Sport sabiendo en sí sus antecedentes. Se orientara en la comprobación de la hipótesis en la que existirán múltiples realidades y soluciones. Es un proceso lógico que da un seguimiento paso a paso para buscar explicación al hecho.

### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

Para la estructuración de la presente investigación se utilizara las siguientes investigaciones.

#### **Investigación de Campo**

El desarrollo de esta problemática, tendrá un proceso de investigación de campo porque se estará en contacto directo con el problema, puesto que la investigación se desarrolla en el lugar de los hechos, es decir en la empresa Miami Sport, con los clientes internos, lo cual nos permite obtener información y antecedentes referentes al tema, objeto de estudio las mismas que me servirán para buscar una solución para la empresa y por ende cumplir con los objetivos planteados de manera eficiente.

#### **Investigación bibliográfica**

La investigación tiene como punto de partida la documentación que se emplea para conocer, analizar, comparar y evaluar la problemáticas que se está investigando acerca de teorías relacionadas con el problema, teniendo como fuentes principales libros, artículos, revistas, y temas que se encuentren en estrecha relación con el tema de investigación.

#### **3.2.1. Nivel o tipo de investigación**

Existen diferentes formas y métodos para hacer la investigación, como son: Exploratoria, descriptiva, correlacional.

### **3.2.2. Investigación Exploratoria**

Es un tema nuevo que nos ayudará a investigar y determinar las falencias que incurren con frecuencia dentro de Miami Sport; esta investigación aportará a tomar decisiones y a desarrollar un Modelo de Procesos de Producción ya que es muy importante que en su empresa exista esto, ya que obtendría muchos beneficios en la producción, ventas y en el aspecto del desempeño laboral.

Esta investigación sirve de soporte para el tema de investigación porque luego de obtener una lista de los posibles problemas que existe en la empresa Miami Sport se podrá analizar de mejor manera el problema principal y sus factores que intervienen.

### **3.2.3. Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.

Para el problema de la empresa Miami Sport, se ha utilizado como técnica la encuesta semiestructurada personal para los socios, cliente internos, esto a través de un instrumento como es el cuestionario de preguntas de carácter nominal politónica, las mismas que fueron entregadas en forma personal; para luego registrarles una a una en el programa SPSS y obtener los resultados para su análisis e interpretación.

### **3.2.4. Investigación Correlacional**

Finalmente esta investigación nos permitirá medir el grado de relación existente entre dos variables; es decir la variable independiente: Procesos de Producción y la variable

dependiente: Desempeño Laboral que se ven reflejadas en los cuadros de operacionalización de cada variable.

Nos permitió comparar entre las dos variables existentes en esta investigación de que el problema que existe en Miami Sport es de vital importancia ya que no solo los procesos de producción influirán en desempeño laboral sino también en sus ventas, producción y clientes.

### **3.3. Población y muestra.**

En la presente investigación se tomara a toda la población de clientes internos de la empresa Miami Sport. Son 14 personas con el personal que cuenta la empresa. Por lo cual en este caso al contar con una población pequeña se tomara en cuenta a toda la población para la investigación y aplicación de las encuestas.

**Tabla 1 Cliente Interno de Miami Sport**

Personal	N.- Personal
Gerente	1
Auxiliar / secretaria	1
Contadora	1
Jefe de ventas	1
Vendedores	2
Costureras	4
Estampador	1
Empacador	1
Cortadores	2
TOTAL	14

### 3.4. Operacionalización de variables

#### 3.4.1. Operacionalización Variable Independiente: Procesos de Producción

**Hipótesis:** La utilización de un Modelo de Procesos de Producción que permita mejorar el Desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS.
Consiste en la transformación de la materia prima e insumos, el cual se lo realiza con un control, y una previa planificación para producir el producto; a este obteniendo diferentes cualidades dependiendo del tipo de proceso de producción.	Materia Prima  Control	Abastecimiento Pedidos  Optimización de Recursos Organización de actividades	¿Con qué frecuencia se realiza el abastecimiento de la materia prima? ¿Qué tipos de pedidos se dan con mayor frecuencia? ¿Con qué frecuencia se realiza el abastecimiento de la materia prima?  ¿Existe una adecuada optimización de los recursos en Miami Sport? ¿Se aplica una organización en las actividades de producción dentro de Miami Sport?	Encuesta / Cuestionario

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### 3.4.2. Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño Laboral

**Hipótesis:** La utilización de un Modelo de Procesos de Producción que permita mejorar el Desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS.
Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.	Rendimiento  Liderazgo  Gestión del tiempo  Habilidades  Productividad	Capacidad productiva  Comunicación Trabajo en Equipo  Tiempo de producción Entrega de pedidos  Habilidades técnicas Habilidades humanas  Eficiencia en la producción	¿Cómo calificaría Ud. la capacidad de Producción de Miami Sport? ¿Está de acuerdo en incentivar a que exista mayor comunicación entre el personal de Miami Sport? ¿Existe trabajo en equipo en la empresa Miami Sport? ¿Existe adecuada optimización del tiempo en las actividades de producción? ¿Existe dificultad en la entrega de pedidos? ¿Está de acuerdo en capacitar sobre habilidades técnica al personal de Miami Sport? ¿Está de acuerdo en capacitar sobre habilidades humanas al personal de Miami Sport? ¿Existe eficiencia en la producción en Miami Sport?	Encuesta / Cuestionario

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### 3.5. Plan de recolección de información

Para la realización de la presente investigación se utilizó la recolección de información, en la cual se empleará las siguientes técnicas e instrumentos.

**Tabla 2: Recolección de información**

<b>Tipo de Información</b>	<b>Técnica de Información</b>	<b>Instrumentos de Recolección</b>
<b>Secundaria</b>	<b>Lectura Científica</b>	<b>Libros de:</b> Producción de bienes, Administraciones Empresas, Marketing, Procesos de Producción, Sistema de Producción, Sector Textil, Recursos Humanos, Clima Laboral, Importancia del Talento Humano, Ambiente Laboral, Capital Humano, Gestión del Talento Humano.  <a href="http://www.scielo.org.co/scielo">www.scielo.org.co/scielo</a> . <a href="http://www.primaerd.com">www.primaerd.com</a> . <a href="http://upr.libguides.com">upr.libguides.com</a> . <a href="http://www.industrias.gob.ec">www.industrias.gob.ec</a> . <a href="http://www.cepvi.com">www.cepvi.com</a> <a href="http://www.psicologialaboral.ne">www.psicologialaboral.ne</a>
<b>Primaria</b>	<b>Internet</b>  <b>Observación</b> <b>Encuesta</b>	Cámara Cuestionario, con preguntas estructuradas, politónicas y dicotónicas

Fuente: Investigación

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Información primaria.** Esta información se obtendrá con información directa y exclusiva de la empresa. También con el contacto del departamento de recursos humanos, y producción. Para así obtener mayor información confidencial que ayude a desarrollar y sustentar la investigación

**Información secundaria.** Se recolectó de estudios realizados anteriormente, que se encuentran registrados en documentos y material impreso como: libros de, revistas especializadas, informes técnicos de la empresa y malas fuentes de información son: bibliotecas, hemerotecas, archivos, centros de documentación e Internet.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

Las técnicas e instrumentos que se utilizaran son las siguientes:

#### **ENCUESTA**

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta con preguntas estructuradas de carácter nominal politónicas; la misma que fue aplicada a los clientes internos de Miami Sport. Una encuesta nos permite medir las relaciones entre variables demográficas, económicas y sociales, evaluar periódicamente los resultados de un programa en ejecución, saber la opinión del público acerca de un determinado tema.

### **3.6. Plan de procesamiento de la información**

Es el proceso que permite analizar la información con el fin de obtener las repuestas a las preguntas que se formularon en los instrumentos y presentar los resultados.

Para la aplicación de este plan y su procesamiento de la información se deben seguir varios pasos que se detalla a continuación:

- Depuración de datos, es decir seleccionar la información que se considera válida y la información defectuosa.
- Elaboración de cuadros de las respuestas obtenidas por cada una de las preguntas de la encuesta.
- Codificación, consiste en asignar número co-relativo a cada una de las categorías que comprende el cuestionario, se trata de cada respuesta del cuestionario de los cuadros de observación, sean representadas por indicaciones numéricas que facilitan la tabulación.
- Tabulación de datos en donde se aplicará las herramientas estadísticas, se ingresará los datos al computador para el procesamiento respectivo.
- Toda la información y datos a utilizarse serán procesados mediante la ayuda de programas de computación como: SPSS, Word y Excel
- Graficar en donde se elabora de forma demostrativa los cuadros obtenidos.
- Consideración de respuestas de mayor significación.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de Resultados**

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, a los clientes internos y externos de la empresa Miami Sport de la ciudad de Pelileo, el cuestionario consta de 14 preguntas de carácter nominal politónica a los 14 personas que forma parte del cliente interno de Miami Sport; y se ha procedido a la tabulación de los resultados, utilizando el programa SPSS, Word y Excel y con ello se ha obtenido la siguiente información cuantitativa.

## **4.2. Interpretación de datos**

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que sirvieron para la interpretación cualitativa de sus resultados. Para la presentación se elaboraron tablas de contingencia con las frecuencias observadas y sus respectivos porcentajes, gráficos en estilo de barras, **se aplicaron el T de student para comprobar la hipótesis.**

## TABULACIONES

**Pregunta 1** ¿Con qué frecuencia se realiza el abastecimiento de la materia prima?

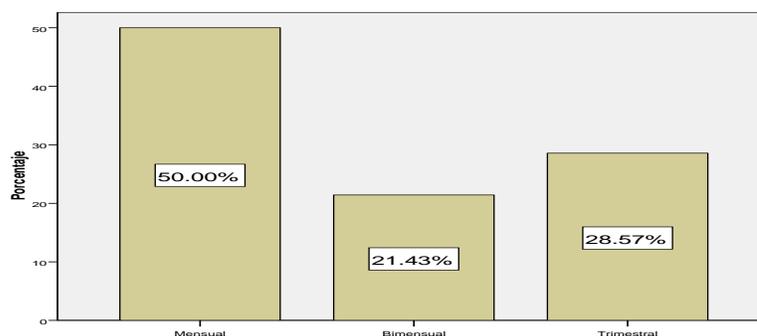
**Tabla 3 Materia prima**  
Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mensual	7	50,0	50,0	50,0
Bimensual	3	21,4	21,4	71,4
Trimestral	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 1 Materia prima**  
Pregunta 2



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 50% manifiesta que la frecuencia de abastecimiento de materia prima es mensual, 21.43 responde que es bimensual y el 28.57% afirma que es trimestral. Mediante la recopilación de esta información podemos claramente evidenciar que si existe un adecuado abastecimiento de la materia prima dentro de Miami sport, lo que es bueno para la elaboración de los productos y en sí mantiene un eficiente y continuo proceso de trabajo ya que se adquiere fácilmente el material necesario.

## **Pregunta 2 ¿Existe una adecuada optimización de los recursos en Miami Sport?**

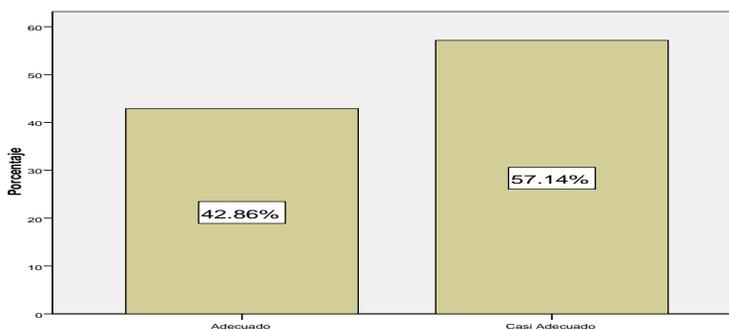
**Tabla 4 Optimización de recursos**  
**Pregunta 3**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adecuado	6	42,9	42,9	42,9
	Casi Adecuado	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 2 Optimización de recursos**  
**Pregunta 3**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### **Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 42.88% manifiesta que la optimización de los recursos es adecuada y el 57.14% es casi adecuado.

Mediante esta información se puede notar que si existe optimización de recursos, pero que no la adecuada, se debería tener un mayor control en esos aspectos, en tanto que el personal y el encargado deberían mantener una inspección y revisión continua para saber que recursos necesita, van a utilizar y han utilizado; al ser una empresa de producción este aspecto es muy importante para no incrementar los desperdicios y costos de Miami Sport.

**Pregunta 3** ¿Se aplica una organización en las actividades de producción dentro de Miami Sport?

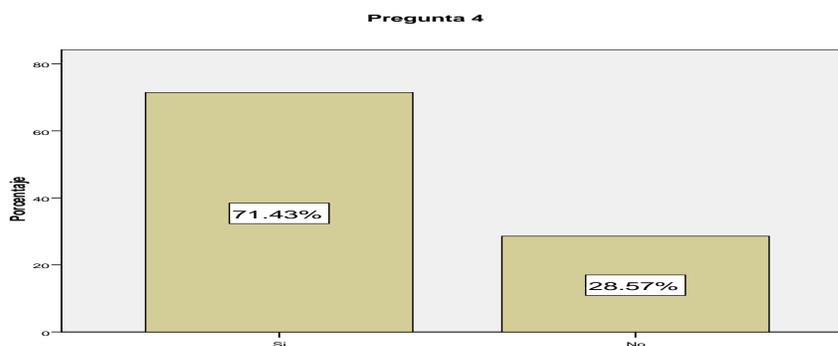
**Tabla 5 Organización de actividades**  
**Pregunta 4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	10	71,4	71,4	71,4
No	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 3 Organización de actividades**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 71.43% manifiesta que si se aplica una organización en las actividades de producción, el 28.57% responde que no.

Por consiguiente se deberá tomar en cuenta las medidas necesarias, ya que no existe un control dentro de todas las actividades de producción lo que puede ser contraproducente y perjudicial dentro Miami Sport; siendo el responsable la persona que maneja esta área, el correcto cumplimiento en la secuencia de actividades hace que exista un adecuado proceso y que los resultado sean mejores.

### **Pregunta 4: ¿Cómo calificaría Ud. la capacidad de Producción de Miami Sport?**

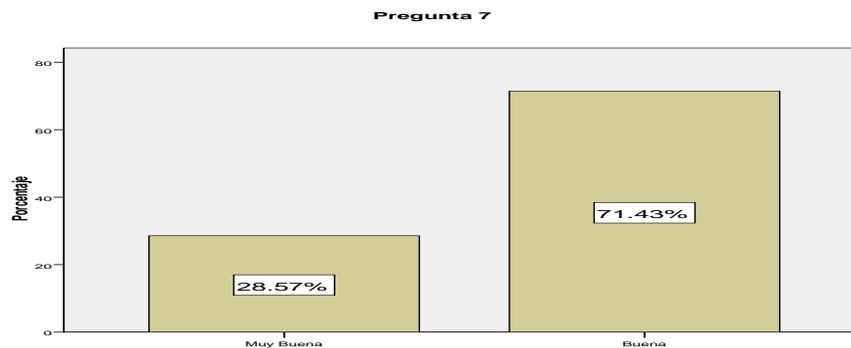
**Tabla 6 Capacidad de producción  
Pregunta 7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Buena	4	28,6	28,6	28,6
	Buena	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 4 Capacidad de producción**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### **Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 28.57% manifiesta que la capacidad de producción es muy buena y el 71.43% es buena.

Conforme a la información recogida se puede afirmar que la capacidad es buena pero que si debería ir mejorando paulatinamente, para seguir siendo competitivos en un mercado que esta abastecido de grandes ofertas de diferentes empresas textiles; la capacidad de producción debe ser claramente definida para saber cuánta demanda van abarcar y conocer cuánto personal tiene que trabajar y materia prima se necesita; indiscutiblemente la calidad de un producto viene de la mano con la capacidad de producción.

**Pregunta 5 ¿Está de acuerdo en incentivar a que exista mayor comunicación entre el personal de Miami Sport?**

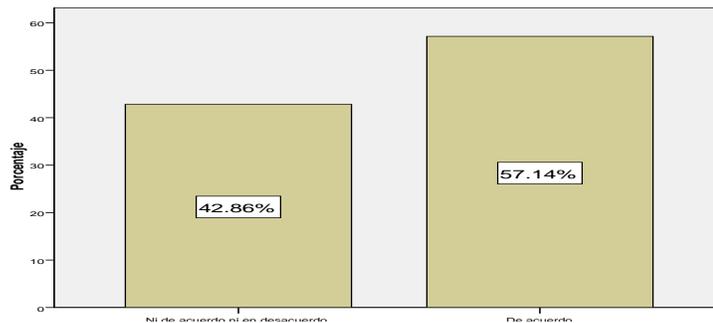
**Tabla 7 Comunicación del personal  
Pregunta 8**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 5 Comunicación del personal  
Pregunta 8**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 42.86% manifiesta que esta ni en acuerdo ni en des acuerdo, el 57.14% responde que está de acuerdo con que se incentive la comunicación entre el personal. Con esta información podemos sugerir que se den programas de motivación e integración del personal para que la empresa surja y no se quede estancada por la mala comunicación, ya que con un talento humano capacitado se tiene una gran ventaja tanto en el desarrollo organizacional, eficiencia en las actividades como también destacarse por poseer conocimientos actualizados para poder aplicarlos en su empresa.

## **Pregunta 6 ¿Existe trabajo en equipo en la empresa Miami Sport?**

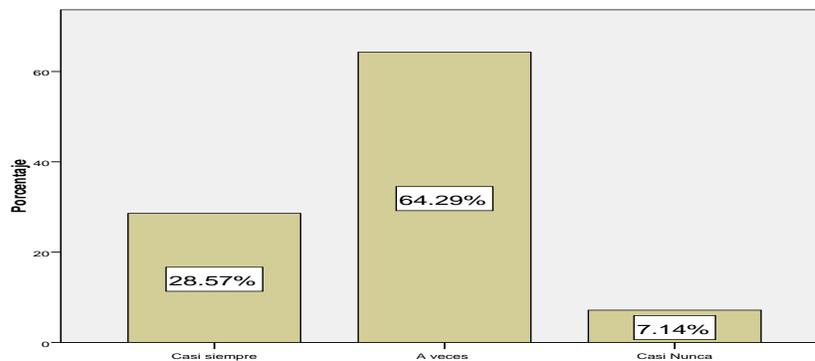
**Tabla 8 Trabajo en equipo**  
**Pregunta 9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	9	64,3	64,3	92,9
	Casi Nunca	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 6 Trabajo en equipo**  
**Pregunta 9**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### **Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 28.57% manifiesta que casi siempre existe trabajo en equipo, el 64.29 afirma que a veces y el 7.14% responde que casi nunca.

Con esta información podemos notar que no existe mucho trabajo en equipo y que si se quiere seguir en este mercado competitivo se debería implementar programas de integración para que todos colaboren en la elaboración de los productos y así cumplir con los objetivos de Miami Sport y por consiguiente que la empresa se mantenga en un rendimiento sostenible y con capacidad de poder mejorar continuamente.

**Pregunta 7: ¿Existe adecuada optimización del tiempo en las actividades de producción?**

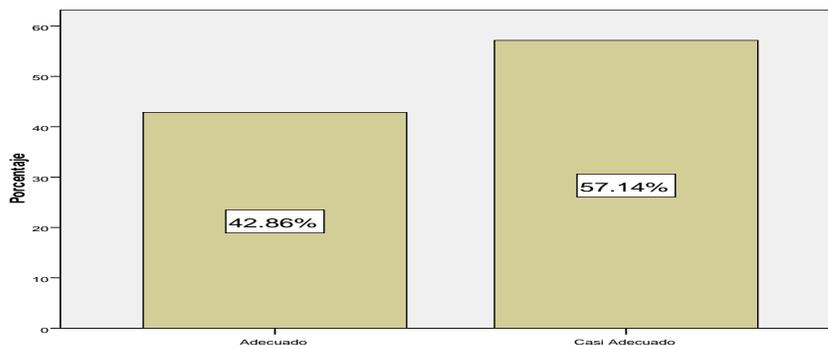
**Tabla 9 Optimización de tiempo  
Pregunta 10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Adecuado	6	42,9	42,9	42,9
Casi Adecuado	8	57,1	57,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 7 Optimización de tiempo  
Pregunta 10**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 42.90% manifiesta que la optimización del tiempo es el adecuado, el 57.10% afirma casi adecuado.

Mediante la información recolectada podemos verificar que si existe optimización de tiempo, pero que debería tener más control por parte de los directivos de la empresa Miami Sport, ya que al momento de sistematizar las actividades tanto directivas, administrativas, y operacionales se puede elevar el grado de productividad de la misma, esperando excelentes resultados en su producción y desarrollo global.

## **Pregunta 8: ¿Existe dificultad en la entrega de pedidos?**

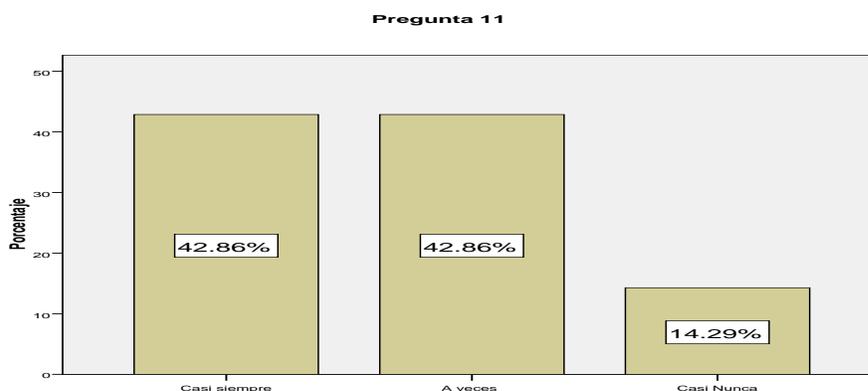
**Tabla 10 Existe dificultad en la entrega de pedidos  
Pregunta 11**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	6	42,9	42,9	42,9
	A veces	6	42,9	42,9	85,7
	Casi Nunca	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 8 Existe dificultad en la entrega de pedidos**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### **Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 42.86% manifiesta que casi siempre existe dificultad en la entrega de pedidos, el 42.86 afirma que a veces y el 14.29 responde casi nunca. Mediante la información recolectada podemos verificar que debería existir una adecuada observación y organización a la hora de entregar los pedidos, para que de esta manera siga aumentando la actividad de producción de la empresa por ende de las ventas; y además un factor de suma importancia es la verificación y seguimiento de los canales de distribución que son los medios que influencia en gran medida al tiempo de entrega.

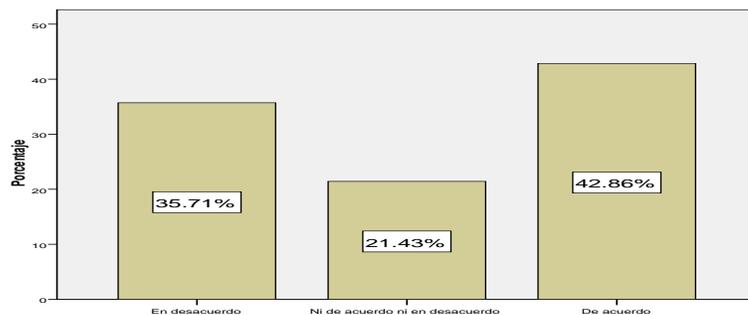
**Pregunta 9: ¿Está de acuerdo en capacitar sobre habilidades técnica al personal de Miami Sport?**

**Tabla 11 Capacitación habilidades técnicas del personal**  
Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	35,7	35,7	35,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21,4	21,4	57,1
	De acuerdo	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 9 Capacitación habilidades técnicas del personal**  
Pregunta 12



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 35.71 % manifiesta que está en des acuerdo en las capacitaciones técnicas del personal, el 21.43% menciona que esta ni en acuerdo y en des acuerdo, y el 42.86 % responde que está de acuerdo. Mediante la información se puede ver claramente que son pocas las personas que quieren ser capacitadas, pero que si se debería capacitarlas para que se mejore su trabajo por el contrario no van hacer competitivos en el mercado, el gerente debe implementar siempre mecanismos en el que se evalué el conocimiento y preparación del personal para que de esta manera pueda aplicar capacitaciones en la empresa.

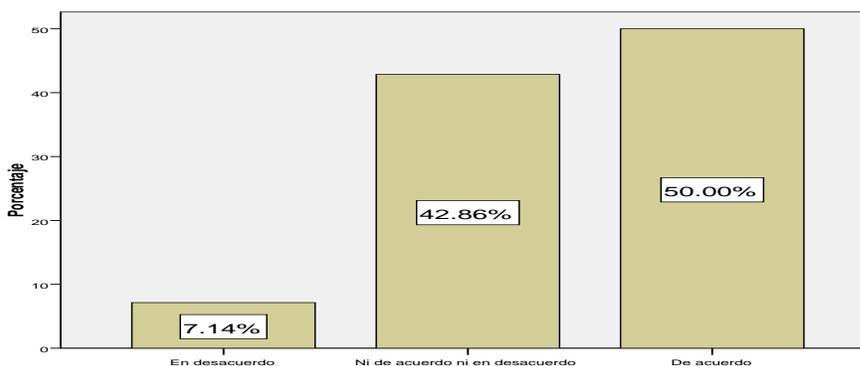
**Pregunta 10: ¿Está de acuerdo en capacitar sobre habilidades humanas al personal de Miami Sport?**

**Tabla 12 Capacitación habilidades humanas del personal**  
**Pregunta 13**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	42,9	42,9	50,0
	De acuerdo	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 10 Capacitación habilidades humanas del personal**  
**Pregunta 13**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Diego Gallo Pérez (2013)

**Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 7.14 % manifiesta que está en des acuerdo en las capacitaciones humanas del personal, el 42.86% menciona que esta ni en acuerdo y en des acuerdo, y el 50% responde que está de acuerdo. Mediante la información se puede ver claramente que la mitad del personal tiene el deseo de superación, y que si se debería realizar capacitaciones ya que de esta manera Miami sport contribuirá con los objetivos del personal, ya que por medio del desarrollo de estas habilidades existirá no solo un progreso profesional sino personal.

## **Pregunta 11: ¿Existe eficiencia en la producción en Miami Sport?**

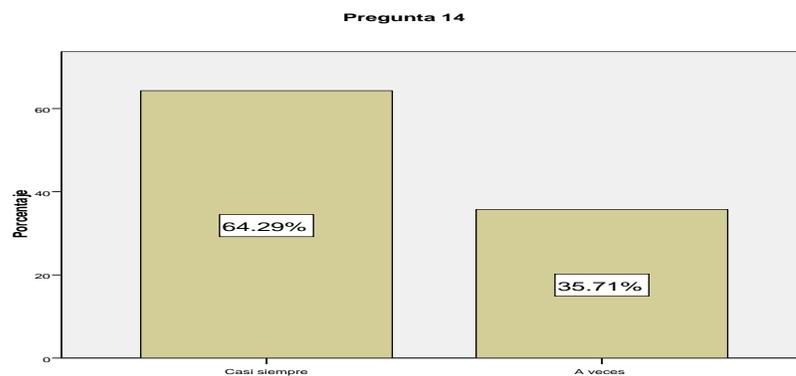
**Tabla 13 Eficiencia en la producción**  
**Pregunta 14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	9	64,3	64,3	64,3
	A veces	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

**Gráfico 11 Eficiencia en la producción**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### **Análisis e Interpretación**

Del total de encuestados el 64.29 % manifiesta que casi siempre existe eficiencia en la producción y el 35.71% afirma que a veces.

Mediante la información se pudo ver claramente que debería existir una adecuada planificación y control de las actividades de producción para que exista no solo eficiencia si no también eficacia en la producción, ya que de esta manera se promueve un trabajo a cabalidad en el que se necesita un equipo de trabajo que sea comprometido con la empresa.

### 4.3. Verificación de la hipótesis

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis estadística estipulada, es necesario realizar su verificación mediante la aplicación con la prueba de la t de student por ser una muestra menor a 30, la misma que en esta investigación se ha aplicado la Prueba no paramétrica con una variable, llamada Prueba de bondad de ajuste.

**“Prueba de Bondad de Ajuste**, consiste en determinar si los datos de cierta muestra Corresponden a cierta distribución poblacional. En este caso es necesario que los valores de la variable en la muestra y sobre la cual queremos realizar la inferencia esté dividida en clases de ocurrencia, o equivalentemente, sea cual sea la variable de estudio, deberemos categorizar los datos asignado sus valores a diferentes clases o grupos.”

#### 4.3.1. Planteamiento de hipótesis

**Ho: Hipótesis nula:** La utilización de un Modelo de Procesos de Producción **NO** permitirá mejorar el Desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

**Ha: Hipótesis alternativa:** La utilización de un Modelo de Procesos de Producción **SI** permitirá mejorar el Desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

#### 4.3.2. Nivel de significancia

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

### 4.3.3. Elección de la prueba estadística

Para realizar la comprobación de la hipótesis, debemos tomar en consideración el tipo de método estadístico, de acuerdo al tipo de datos que tenemos, el número y tamaño de la muestra; así, si tenemos dos o más, debemos comprobar si estas son apareadas o independientes; en esta investigación contamos con una muestra pequeña por lo cual aplicaremos el método estadístico no paramétrico, t de student, con una variable, Prueba de Bondad de ajuste; mediante la tabla de contingencia.

Por lo tanto tomamos una pregunta cuya variable es cuantitativa.

### 4.3.4. Tabla Estadística para una muestra

**Pregunta N.- 4 ¿Existe trabajo en equipo en la empresa Miami Sport?**

**Tabla 14 Cuadro Estadístico para una muestra**

Estadísticos para una muestra				
	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Pregunta 9	14	2,79	,579	,155

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Diego Gallo Pérez (2013)

### 4.3.5. Calculo de los grados de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos 1 por el número de las columnas menos 1.

En este punto también es importante definir los grados de libertad los mismos que se utilizarán para encontrar el valor del  $X^2$  en la tabla de valores percentiles a la distribución t de student, con V grados de libertad, mediante la fórmula.

$$gl = (c - 1) * (h - 1)$$

**En donde:**

**gl** = Grados de libertad

**c** = Número de columnas

**h** = Número de filas o renglones

**Aplicación de la fórmula:**

$$gl = (C - 1) * (h - 1)$$

$$gl = (5 - 1) * (2 - 1)$$

$$gl = 4$$

$$X^2_t = \frac{\alpha = 0,05}{gl = 4} = 9,487$$

Se establece que la probabilidad de cometer un error tipo 1 será igual al 5% es decir  $\alpha = 0,05$ .

#### 4.3.6. Cálculo estadístico.

**Tabla 15 T de student**

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Pregunta 9	18,004	13	,000	2,786	2,45	3,12

**Fuente: Encuesta**

**Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)**

#### 4.3.9. Justificación y decisión Final

La tabla 24, nos ofrece la información necesaria para tomar una decisión sobre la hipótesis de bondad de ajuste: el valor estadístico t de student es de (18,004), sus grados de libertad es 13 y su nivel crítico (Sig=,000). Puesto que el nivel crítico es menor que 18,004 podemos aceptar la hipótesis de bondad de ajuste y concluir que la variable del trabajo en equipo del personal de Miami Sport si se ajusta para la comprobación de la hipótesis, y que por lo tanto se llega a la conclusión de que los inadecuados Procesos de Producción y su incidencia en el Desempeño laboral de la empresa Miami Sport.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Miami Sport es una empresa la cual se ha preocupado por tener un desarrollo eficiente de sus actividades en la cual se ha presentado un problema que ha ido afectando al personal de la empresa la cual no trabaja en equipo y que por ende se ha visto afectado lo que es optimización de los recursos, ya que se ha desperdiciado y se denota mayores gastos.

Además se cabe recalcar que hay una buena eficiencia en la producción lo que identifica siempre a Miami Sport la que se ha visto constantemente con

abastecimiento de producto terminado, por otro lado al tener un eficiente producción los costos de producción se han vistos equilibrados en su mayoría de veces.

La empresa y su personal están conscientes y de acuerdo en que se necesita capacitaciones para poder ejercer mejor sus funciones y sacar adelante a la empresa, además que se necesita que exista una interrelación y comunicación frecuente y optima entre los que forman parte de Miami Sport.

La capacidad de producción se encuentra en un punto favorable pero se necesita mejorar, ya que han existido inconvenientes con la entrega de pedidos lo cual se determina que al abastecer de producto terminado no solo es necesario sino también establecer bien las actividades para que esto ocurra.

Finalmente, se concluye que la empresa necesita organizar sus actividades ya que a pesar de tener una buena capacidad de producción se necesita mejorar, por el ineficiente trabajo en equipo, se debe dar optimización del tiempo. Para lo cual se determina que se aplique algún modelo para organizar los procesos de Miami Sport.

## **5.2. Recomendaciones**

En Miami Sport se debe promover el trabajo en equipo, y el liderazgo laboral ya que de estos depende un desarrollo sostenible y relaciones laborales estrechas que permitan una interacción constante, además que de esto depende una comunicación fluida y compromiso dentro de la empresa.

Miami Sport debe seguir manteniendo un control de los costos de producción ya que esto ayuda a que la empresa no presente alza de gastos y costos incensarios para su producción cotidiana, por lo cual se debe establecer procesos los cuales optimicen y se reflejen que tareas se deben realizar.

Se recomienda que se controle al talento humano de la empresa, en la que se haga un análisis previo de sus conocimientos y habilidades, esto puede hacerse por medio un proceso de reclutamiento e inducción correcto, ya que en esto denotan que tipo de persona es la que entra a trabajar en la empresa.

Además que se debe crear o plantear procesos de producción y ventas para no tener inconvenientes tanto en su producción, despacho y entrega de pedidos; ya que esto perjudica en la fidelización de clientes y disminución de las ventas.

Finalmente, se recomienda que Miami Sport aplique un modelo de procesos en el cual se especifiquen lo que es ventas, recursos humanos para rectificar el desempeño laboral, y contables que son procesos que inciden en un desarrollo de éxito empresarial y talento humano para Miami Sport.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos informativos**

**Título:** Implementación de un Modelo de Procesos de Producción para mejorar el Desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

**Institución Ejecutora:** Miami Sport

#### **Beneficiarios**

Cliente Interno

Gerente Propietario

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Pelileo

**Dirección:** Avenida Padre Chacón y 22 de Julio.

**Tiempo estimado de ejecución:** En los meses de Septiembre a Noviembre del 2013.

**Responsable:** Diego Gallo

**Costo:** El costo estimado de la propuesta es de \$

## **6.2. Antecedentes de la Propuesta.**

El modelado de procesos de una empresa es la base para comprender mejor la operación de una organización, documentar y publicar los procesos buscando una estandarización en la organización, buscar eficiencias en la operación e integrar soluciones en arquitecturas orientadas a servicios. Modelar la estructura organizativa de los procesos de una empresa, aporta una visión global y permite comprender la dinámica del conjunto de relaciones en la empresa, es la técnica para el desarrollo de metas y objetivos; si se realiza en consenso entre los grupos interesados las posibilidades de éxito aumentarán, en conclusión, es la forma idónea para comunicarse con los usuarios de todos los niveles.

El presente modelo de Procesos de Miami Sport consta de misión, visión, políticas, manual de procesos, y de un documento que sirve para controlar, evaluar y revisar el desempleo laboral del personal de la empresa.

### **6.3. Justificación.**

La empresa al encontrarse en la necesidad de mejorar el desempeño laboral, a más de ser uno de los propósitos fundamentales para haber diseñado el modelo se pretende crear ventaja competitiva de la empresa ya que a su vez se tendrá una mejor organización cumplimiento de las funciones y actividades establecidas y que se presenta día a día.

Ya que los procesos, al requerir un conjunto de entradas materiales e inmateriales y componerse de actividades que van transformando estas entradas, cruzan los límites funcionales repetidamente. Por cruzar los límites funcionales, fuerzan a la cooperación y van creando una cultura de empresa distinta, más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados. Y debido a que los procesos son altamente repetitivos, su mejora, que exige una reflexión y planificación previas así como la dedicación de recursos, a veces considerables. Por lo cual se necesita de un desempeño laboral eficiente y un trabajo en conjunto y de liderazgo.

Para Miami Sport es muy importante la aplicación de este modelo ya que se benefició a su cliente interno, sus capacidades, producción, administración, ventas, y a su cliente externo por el producto y sus servicios.

### **6.4. Objetivos**

#### **6.4.1. Objetivo General.**

Implementar un Modelo de Procesos de Producción para mejorar el Desempeño laboral en la empresa Miami Sport.

#### **6.4.2. Objetivos específicos.**

- Establecer la misión y visión de la Empresa Miami Sport para proporcionar de una guía empresarial.
- Determinar las políticas para mejorar el desempeño laboral en la empresa Miami Sport.
- Plantear un documento de revisión del desempeño laboral para mejorar la productividad de la empresa Miami Sport.

#### **6.5. Análisis de factibilidad.**

##### **6.5.1. Socio- Cultural**

Miami Sport con la presente propuesta quiere alcanzar que al empresa tena un contacto directo y mejorar las relaciones con el personal que tiene ya que se pretende mejorar el desempeño de estos, por lo cual será una ventaja cualitativa con las personas ya que sentirán mayor confianza y seguridad.

##### **6.5.2. Tecnológica**

Se trata de implementar un modelo de procesos en el cual intervendrá el recursos de la tecnología y materiales; Miami Sport dispone de los suficiente recursos nombrados por lo cual facilita el diseño y ejecución del modelo, Sabiendo que todo fin de esta propuesta es beneficiar a la empresa de un talento humano capacitado y que tenga un excelente desempeño laboral.

### **6.5.3. Organizacional.**

En este aspecto Miami Sport tiene una buena organización empresarial por lo cual al momento de querer implementar el modelo de procesos las tareas o actividades a realizarse se podrán hacer con el sustento de que el personal lo haga a cabalidad y responsabilidad.

### **6.5.4. Económico – Financiero.**

El Modelo de Procesos a más de pretender mejorar el desempeño laboral, con esto se otorgara la oportunidad de que la empresa siga desarrollándose como tal y tener una mejor participación en el mercado, ya que con la propuesta se tendrá mayor rentabilidad.

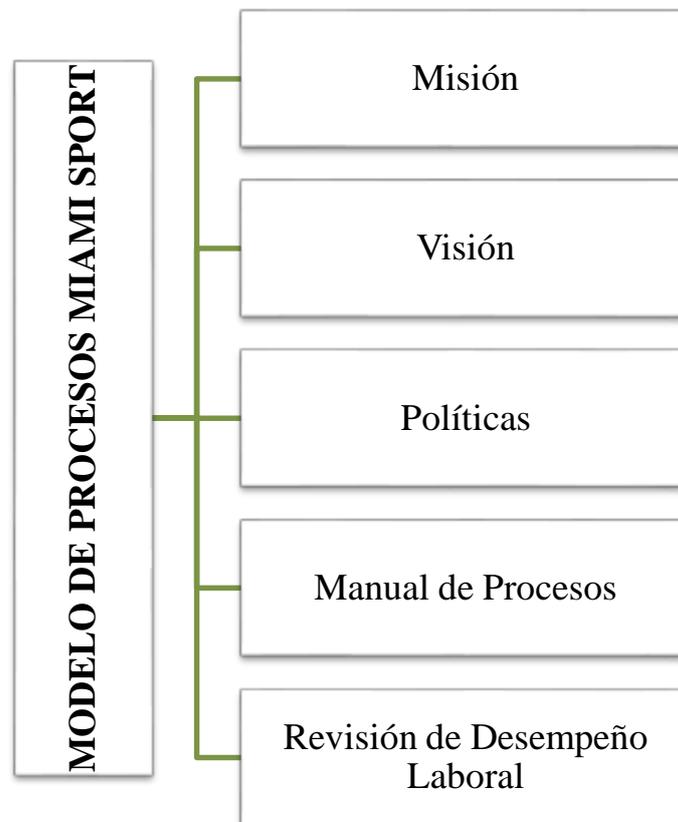
### **6.5.5. Político – Legal**

El Modelo no interfiere con normas o reglamento interno de la empresa, a su vez se ha realizado un análisis que de igual manera en el aspecto interno legal tampoco intercepta, por lo cual la factibilidad del proyecto es muy buena.

## 6.6. Fundamentación Científico – Teórico

# MIAMI SPORT

## MODELO DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN



Elaborado por: Diego Gallo (2013)

## **MISIÓN**

(Gutierrez, 2009) menciona que la misión le da identidad y personalidad a una empresa, mostrando a agentes externos tales como clientes o proveedores, el ámbito en el cuál se desarrolla, y permitiendo distinguirla de otras empresas similares.

Por otro lado, el establecer la misión de una empresa, permite que ésta sirva como fuerza motivadora, logrando que todos los miembros de la empresa se sientan identificados y comprometidos con ella; por lo que es necesario que se comunique y siempre se haga recordar entre todos los trabajadores. (Navarro, 2010) agrega que Señala las prioridades y la dirección de las actividades de una organización, identifica los mercados a los que se dirige, los clientes a los que quiere servir y los productos que quiere ofrecer. Determina la contribución de los diferentes agentes en el logro de los propósitos básicos de la organización. También (Espinosa, 2011) añade que para definir la misión de nuestra empresa, nos ayudará responder algunas de las siguientes preguntas: ¿qué hacemos?, ¿cuál es nuestro negocio?, ¿a qué nos dedicamos?, ¿cuál es nuestra razón de ser?, ¿quiénes son nuestro público objetivo?, ¿cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?, ¿cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿qué nos diferencia de nuestros competidores?

## **VISIÓN**

(Espinosa, 2011) define como las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador. Para la definición de la visión de nuestra empresa, nos ayudará responder a las siguientes preguntas: ¿qué quiero lograr?, ¿dónde quiero estar en el futuro?, ¿para quién lo haré?, ¿ampliaré mi zona de actuación?. Por su parte (Iturralde, 2012) señala que es una imagen del futuro deseado que buscamos crear con nuestros esfuerzos y acciones. Es la brújula que nos guiará a líderes y colaboradores. Será aquello que nos permitirá que todas las cosas que hagamos, tengan sentido y coherencia. La organización en el FUTURO. (Burzaco, 2012) añade que la visión puede ser expresada en una o varias frases redactadas de manera atractiva y motivadora. Al ser la visión una situación futura deseable, es una especie de gran objetivo a lograr y, por eso, es la inspiración y el marco para definir objetivos y metas más específicas. Aunque

la visión debe tener un carácter duradero, suele actualizarse regularmente o redefinirse cuando las circunstancias estratégicas de la empresa así lo requieren.

## **POLÍTICAS**

Según (Ecopetrol, 2011) son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la Sociedad en aspectos específicos. Una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento, cuyo propósito es reducir la incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia la realización del objeto social de la Sociedad. Además (Bogotá, 2010) indica que estos lineamientos marcan pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento, que son indispensables para una adecuada delegación de la autoridad y que contribuyen a cohesionar la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. (Burzaco, 2012) Muchas veces toman la forma de acciones de contingencia para resolver conflictos que existen y se relacionan entre objetivos específicos. Las políticas estratégicas son aquellas que guían a la dirección general y la posición de la entidad y que también determinan su viabilidad. Una vez establecidos los anteriores podemos definir el paso a paso o programas de trabajo, o planes operativos, que son los que especifican la secuencia de las acciones necesarias para alcanzar los principales objetivos.

## **MANUAL DE PROCESOS**

Para (UNAM, 2010) es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. Por su parte (Universidad Nacional de Colombia) indica que el manual de procesos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones

que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización. Sin embargo (Clubplaneta, 2009) añade que documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle. Cuando se documenta la tecnología, se contribuye a enfocar los esfuerzos y la atención de los integrantes de una organización hacia la mejora de los sistemas de trabajo y su nivel de competitividad.

## **6.7. Modelo Operativo**

# **MIAMI SPORT**

## **MISIÓN**

Miami Sport es una empresa dedicada a brindar comodidad, calidad y ropa de moda a sus clientes, con el trabajo en equipo y un control exhaustivo de la fabricación del producto para así satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

## **VISIÓN**

Para el 2018 Miami Sport pretende ser un competidor nacional, con productos de calidad y un talento humano calificado, para tener clientes satisfechos que prefieran sus productos de última tendencia y diseños únicos.

## **POLÍTICAS DESEMPEÑO LABORAL TALENTO HUMANO**

- Generar espacios en los cuales se integren todo el personal y áreas de la empresa y así mejorar la comunicación y coordinación entre todos.
- Buscar como fin primordial la preservación de los derechos del gerente y los trabajadores de Miami Sport en condiciones justas y equitativas.
- Buscar el desarrollo integral del personal, brindando condiciones equitativas y transparentes para otorgar beneficios en términos de capacitación, promoción y asignación salarial.
- El gerente o responsable asignado, realizarán al menos cada mes, una revisión del desempeño laboral.

- Controlar las actividades de cada proceso efectuado en la empresa.
- Evaluar los resultados de todo proceso realizado en la empresa.
- Mantener reuniones constantes y cuando sea necesario para impartir información e indicaciones empresariales.
- Contratar a colaboradores dotados de una personalidad y de aptitudes profesionales que les permitan desarrollar una relación a largo plazo con la Empresa.
- Cada nuevo colaborador que entra en Miami Sport es miembro de pleno derecho de una cultura empresarial, lo que implica un compromiso frente a Miami Sport así como una constante voluntad de mejora que no da lugar a ninguna autosatisfacción.
- Promover la aplicación de valores dentro y fuera del ámbito laboral.
- Fomentar la participación del personal con el gerente de Miami Sport.

## **MANUAL DE PROCESOS**

### **Proceso de Reclutamiento de Talento Humano**

#### **Actividades**

**Gerente:** Realiza requisición de personal

**Gerente:** Verifica que exista disponibilidad presupuestal

**Gerente** Si existe disponibilidad continua el proceso en caso contrario notifica a jefe del área vacante la no contratación

**Gerente:** Turna solicitud para en reclutamiento y selección de personal

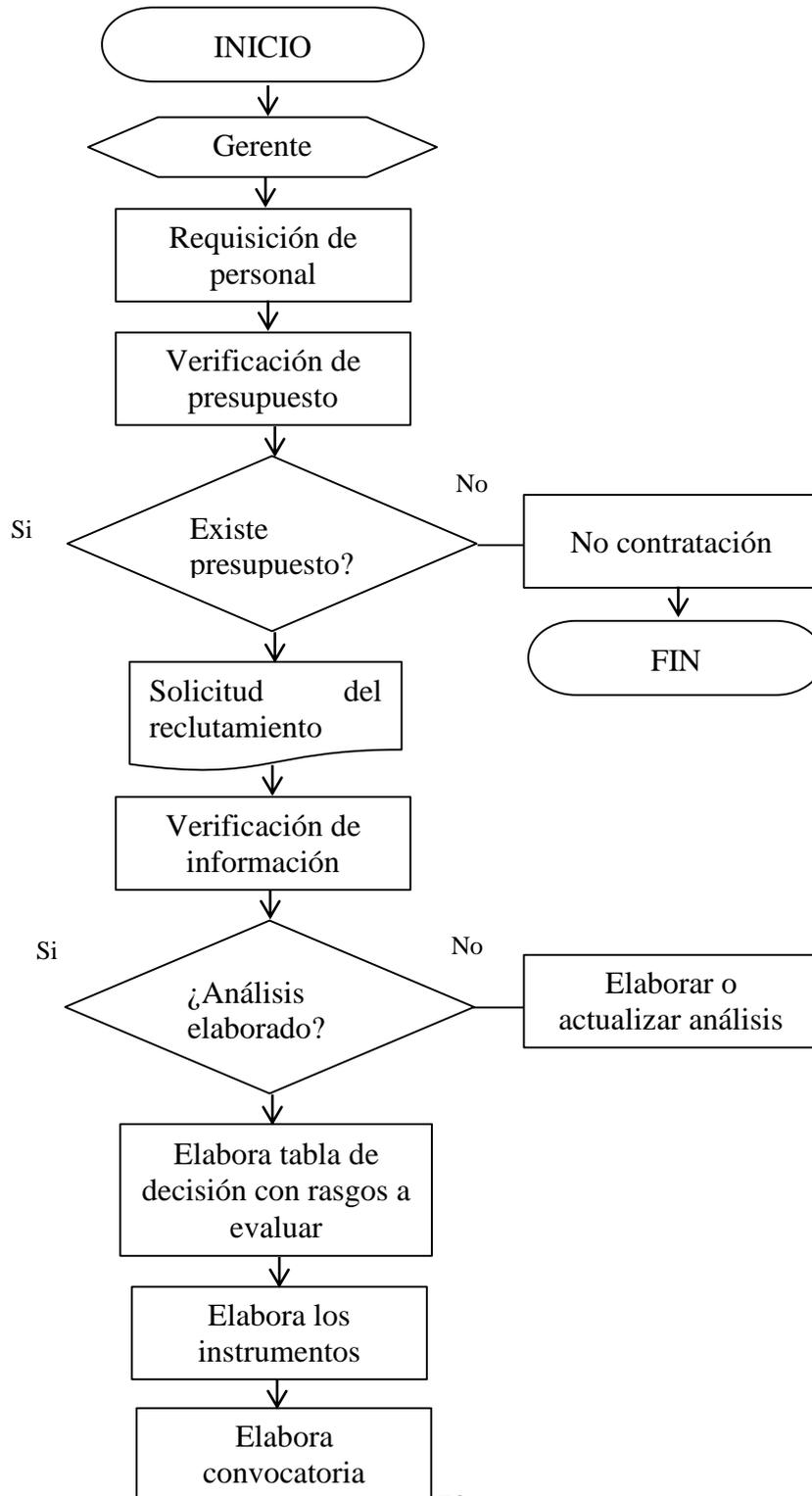
**Gerente:** Verifica que el análisis de puesto este elaborado y tenga toda la información necesaria

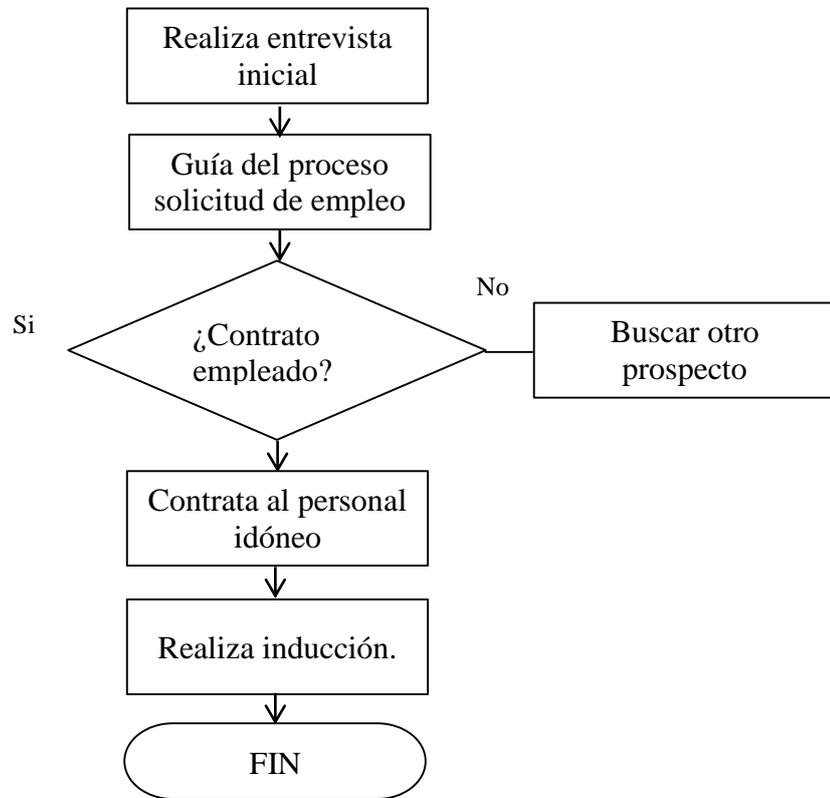
**Gerente:** Elabora tabla de decisión con rasgos a evaluar, instrumentos a utilizar y criterios de evaluación, selecciona o elabora los instrumentos (exámenes, pruebas psicométricas, etc.) que se van a utilizar en el proceso Pruebas Psicométricas y exámenes de conocimientos y habilidades

**Gerente:** Elabora convocatoria y Realiza la difusión de la convocatoria, realiza entrevista inicial, guía del proceso solicitud de empleo Curriculum

**Gerente:** Contrata al personal idóneo, **Gerente:** Realiza inducción.

**Ilustración 3 Flujo de Proceso Talento humano**





Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

## Macro Proceso Administrativo - Gerencial

### Actividades

**Planificación:** Fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse en Miami Sport, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización

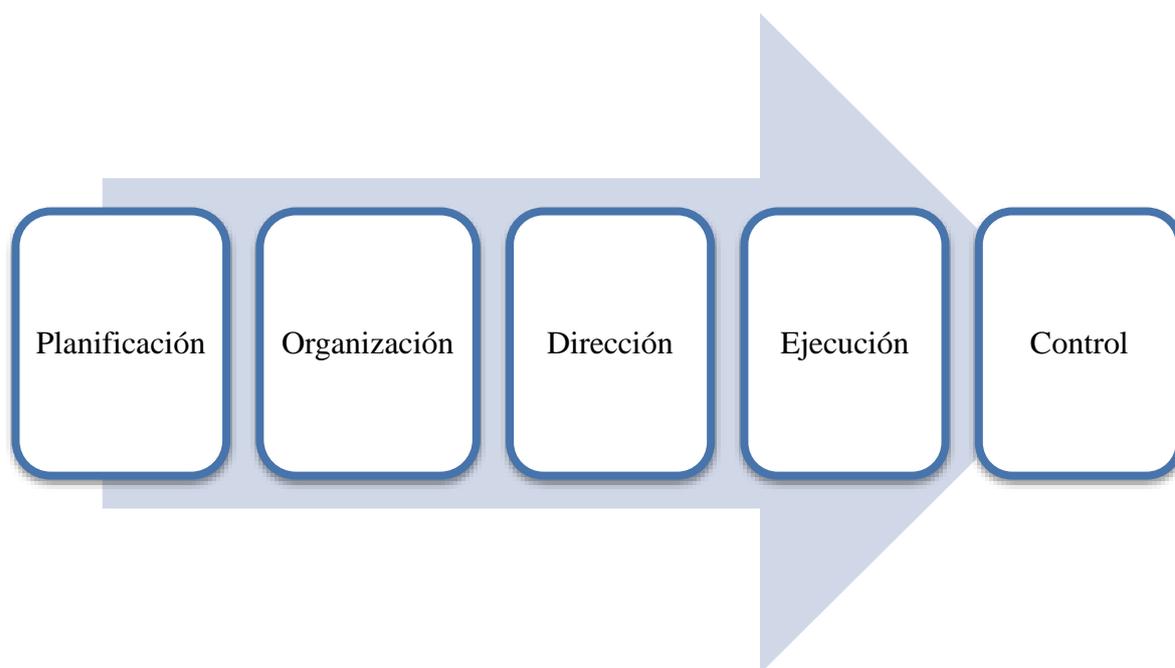
**Organización:** Coordinación de las actividades de todos los individuos que integran Miami Sport con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue

**Dirección:** Dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

**Ejecución:** Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

**Control:** Cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios en cada actividad efectuada en Miami Sport.

#### Ilustración 4 Flujo Macro Proceso Administrativo - Gerencial



Elaborado por: Diego Gallo (2013)

#### Macro Proceso Área Contable

##### Actividades

**Transacción:** Esperar e identificar todas las transacciones efectuadas e un periodo determinado en la empresa Miami Sport.

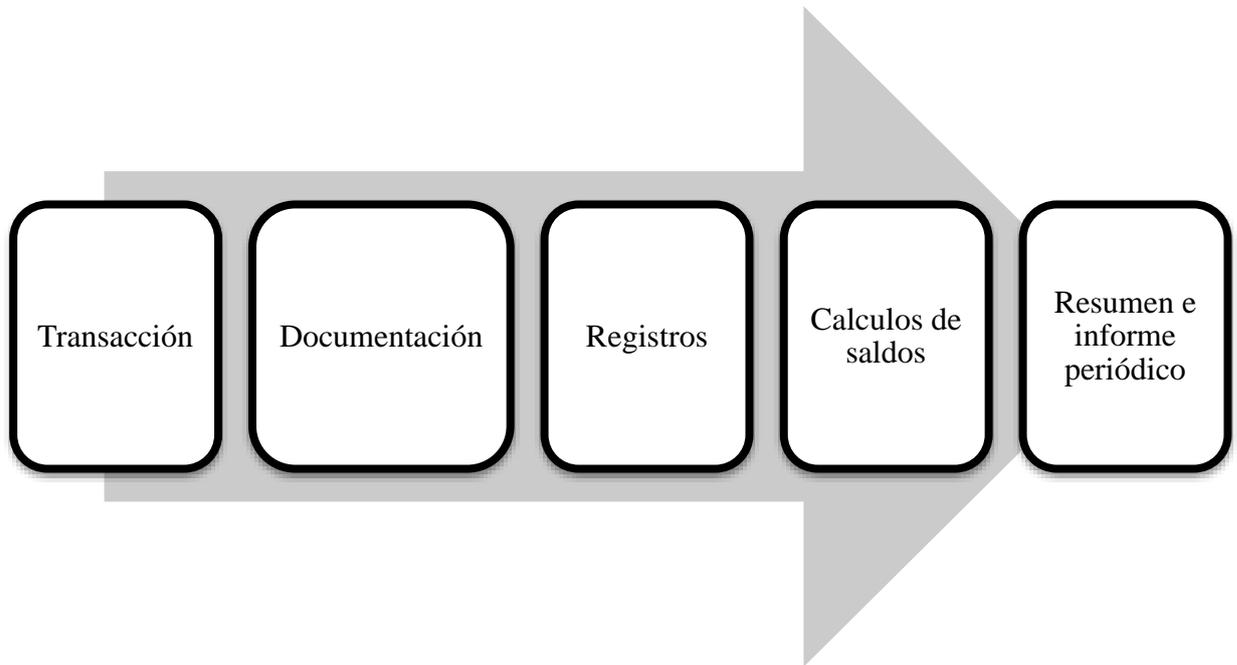
**Documentación:** Obtener y organizar toda la documentación e información económica y financiera de Miami Sport.

**Registro:** Registrar y anotar datos contables, elaborar diarios, balances, ajustes, y flujos correspondientes a la empresa Miami Sport.

**Cálculo de Saldos:** Calcular y rectificar los saldos totales económicos y financieros de la empresa para su utilización en los informes finales.

**Resumen e informe periódico:** Tener una revisión e información actualizada, confiable y continua de los estados financieros y contables de la empresa Miami Sport.

**Ilustración 5 Flujo Macro Proceso Área Contable**

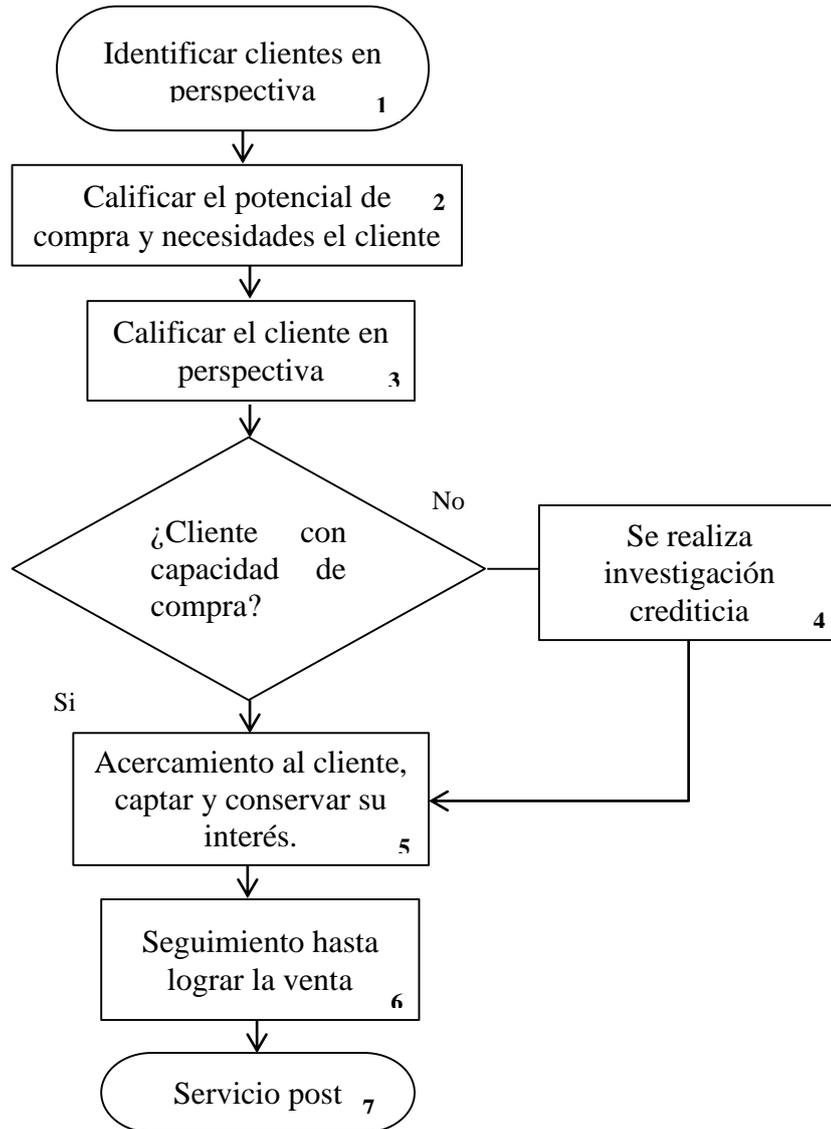


**Fuente:** (ULA, 2010)

**Elaborado por:** Diego Gallo (2013)

## Macro Proceso Área de Ventas

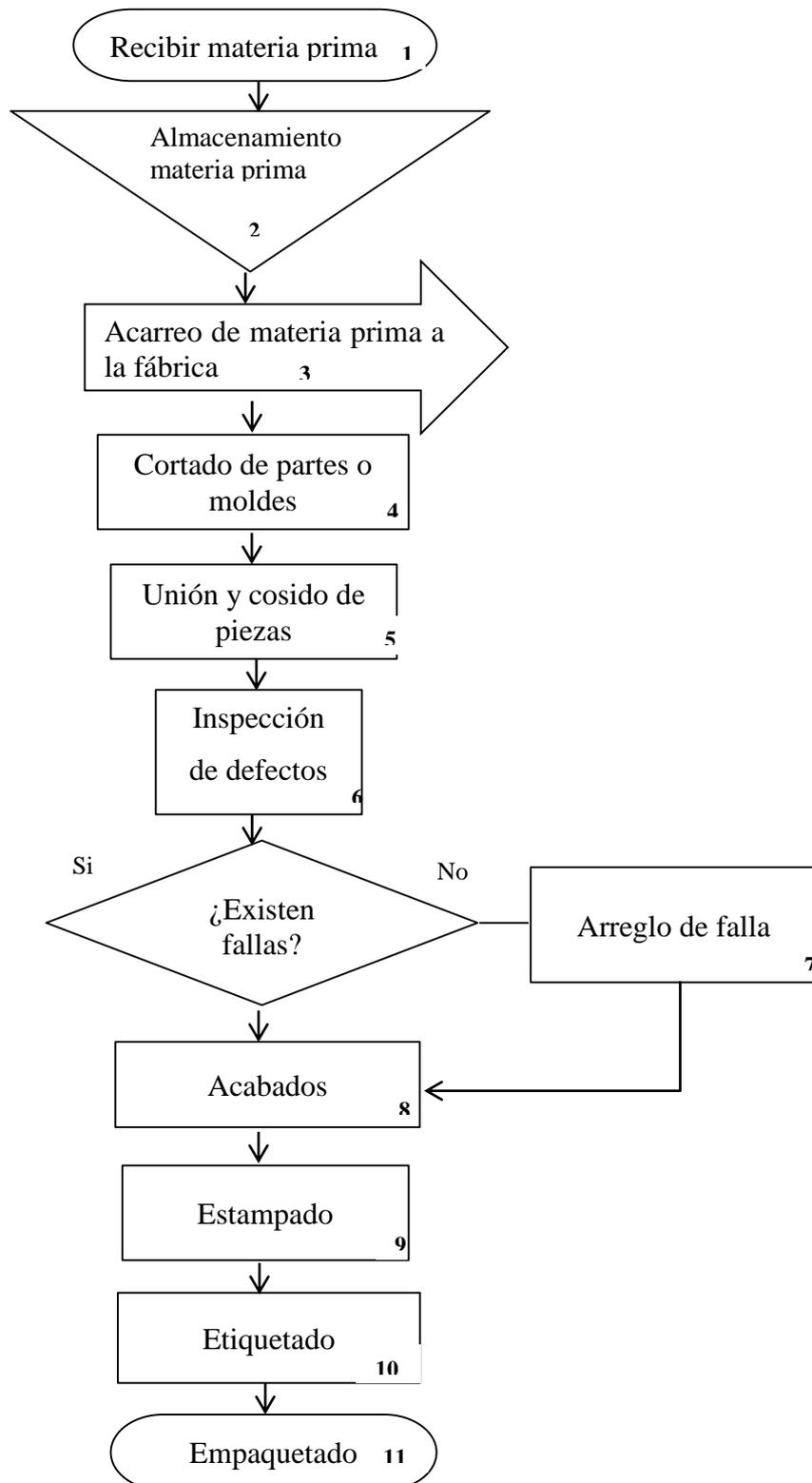
Ilustración 6 Flujo grama Proceso de área de Ventas



Elaborado por: Diego Gallo (2013)

## Macro Proceso de Producción

Ilustración 7 Proceso de Área de Producción



Elaborado por: Diego Gallo (2013)

## **REVISIÓN DESEMPEÑO LABORAL**

El presente documento tiene el objetivo de evaluar, controlar el desempeño laboral del personal de la empresa, ya que se pretende con esto motivar y que el cliente interno se sienta seguro de trabajar en una empresa que se preocupa por obtener los mejores resultados de su personal. Con esto a su vez se compromete al personal a que realice de mejor manera las tareas y funciones que le corresponde ya que se podrá tomar en cuenta tanto a personal eficiente e ineficiente.

### **Instructivo:**

- Este documento de revisión se efectuará de forma obligatoria cada tres meses.
- Se llena todos los caracteres o aspectos expuesto en el documento.
- Se especificaran correctamente datos.
- Se evalúa con una calificación del 1 al 5 entendiendo, que el 1 es el menor puntaje y 5 el mayor.
- Se realizará observaciones.
- Finalmente se realizará un análisis de la información, se plasmará firmas de responsables y se aplicara lo que respecta a la calificación obtenida.

## Documento Evaluación – Revisión Desempeño Laboral

<h1 style="margin: 0;">MIAMI SPORT</h1>		<b>REVISIÓN DESEMPEÑO LABORAL</b>				
Pelileo en la avenida padre chacón y 22 de julio						
Nombre: _____		Fecha Revisión: _____				
Área: _____		Tiempo laborando: _____				
Cargo o actividad: _____						
Lea detenidamente cada uno de los indicadores y asigne la valoración correspondiente		1. Excelente    4. Regular 2. Muy Bueno    5. Malo 3. Bueno				
N.	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Cumplimiento de políticas de la empresa					
2	Aporta al cumplimiento de objetivos de la empresa					
3	Practica valores profesionales y personales					
4	Cumple a cabalidad las funciones y tareas					
5	Cumple a tiempo ordenes, actividades o tareas					
6	Mantiene relaciones estrechas con sus compañeros de trabajo					
7	Es un líder					
8	Participa continuamente aportando ideas, planes, y comentarios					
8	Optimiza los recursos que maneja					
9	Es un ente solucionador de problemas					
10	Tiene compromiso con la empresa					
11	Posee los conocimientos necesarios para ejercer la función					
12	Respeto las horas de entrada y salida					
13	Ayuda a sus compañeros de trabajo					
14	Promueve un ambiente de trabajo optimo					
<b>TOTAL</b>						
<b>ESCALA DE PUNTUACION</b>						
	<b>PUNTOS</b>	<b>ESCALAS</b>			<b>BENEFICIOS</b>	
	60-70	E= Excelente			Incentivo	
	50-59	MB= Muy Bueno			Bono	
	40-49	B= Bueno			Observación	
	30-39	M= Malo			Día logo	
	...-29	R= Regular			Amonestación	
<b>OBSERVACIÓN</b>						
<b>FIRMAS DE RESPONSABILIDAD</b>						
_____			_____			
EVALUADOR			GERENTE			

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

### 6.7.1. Programa de Acción

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Tiempo		Responsables	Costo \$
Proporcionar una efectiva solución	Mejorar el desarrollo de la empresa Miami Sport	Análisis del problema	Humanos Tecnológicos Materiales	lun 23/09/1 3	vie 27/09/1 3	"Gerente, Egresado"	10,00
Guiar empresarialmente al personal	Cumplimiento de objetivos	Planteamiento de objetivos empresariales	Humanos Tecnológicos Materiales	lun 30/09/1 3	mié 02/10/1 3	Gerente, Egresado"	25,00
Implementar el modelo de procesos	Mejorar desempeño laboral	Diseño del Modelo de Procesos	Humanos Tecnológicos Materiales	jue 03/10/1 3	lun 07/10/1 3	"Gerente, Egresado"	250,00
Proporcionar una visión y conocer la empresa	Conocer a la empresa en sus aspectos internos	Desarrollo de antecedentes	Humanos Tecnológicos Materiales	mar 08/10/1 3	lun 21/10/1 3	"Gerente, Egresado"	50,00
Determinar los procesos necesarios de la empresa	Especificar Procesos administrativos y de producción	Desarrollo de manual de procesos	Humanos Tecnológicos Materiales	mar 22/10/1 3	mar 05/11/1 3	"Gerente, Egresado"	100,00
Realizar un plan de acción	Controlar el cumplimiento del modelo	Establecer responsables	Humanos Tecnológicos Materiales	mié 06/11/1 3	mié 06/11/1 3	"Gerente, Egresado"	30,00
Efectuar el documento de revisión mensualmente	Controlar la eficiencia del personal	Detallar documento de revisión	Humanos Tecnológicos Materiales	jue 07/11/1 3	mié 13/11/1 3	"Gerente, Egresado"	75,00

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

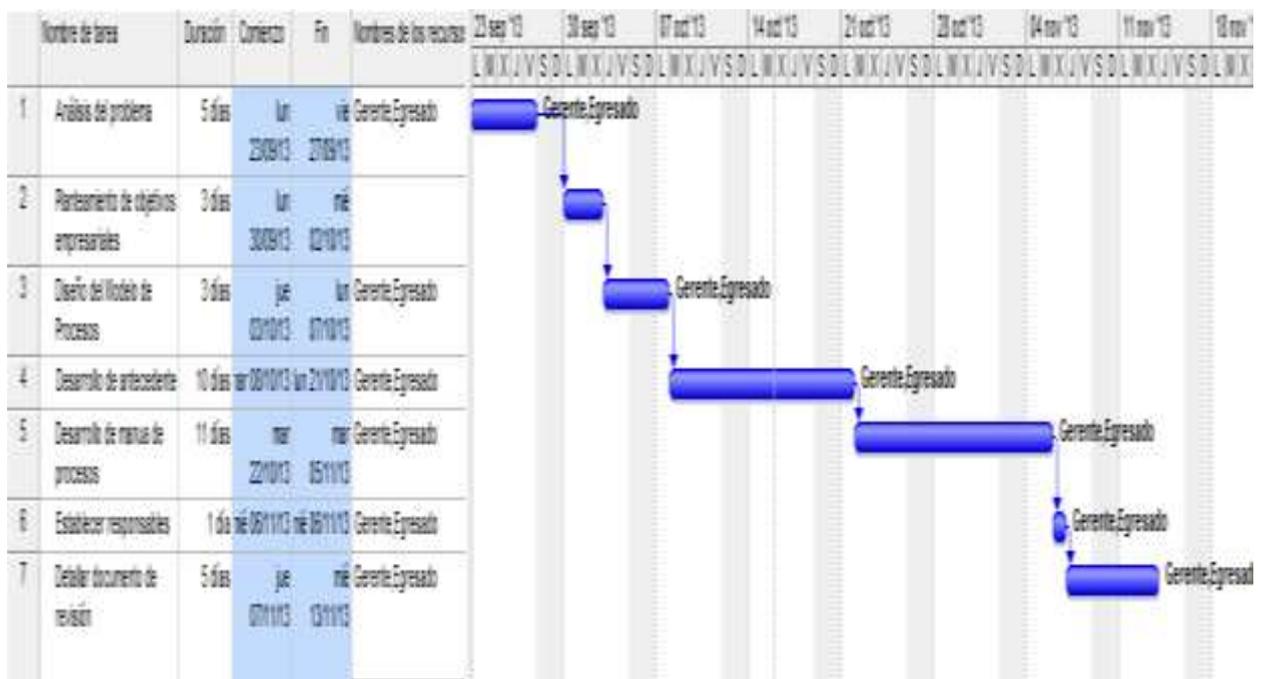
## 6.8. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	COSTO
Modelo de Procesos	\$ 350,00
Recursos	\$ 100,00
Otras actividades	\$ 80,00
Total	\$530,00

Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

El presupuesto para la aplicación de la propuesta del Modelo de Procesos de Miami Sport es de 530 ,00 dólares americanos.

## 6.9. Cronograma



Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)

## 6.10. Evaluación de la propuesta y control del plan.

El Modelo de Procesos se realizó basándose en el problema que la empresa pasaba en la actualidad, por medio de un análisis de la situación y de investigación exhaustiva durante estos meses, por lo cual para evaluar la propuesta se usará la siguiente matriz:

**Tabla 16 Matriz de Monitoreo y Evaluación**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente- Propietario
¿Por qué Evaluar?	Para verificar si se está cumpliendo con la propuesta y los objetivos
¿Para qué Evaluar?	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuesta.
¿Con qué criterios?	Teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia, calidad y desarrollo de la empresa.
Indicadores	Cuantitativos y Cualitativos.
¿Qué evaluar?	Los objetivos establecidos dentro de la propuesta.
¿Quién evalúa?	Gerente -Propietario
¿Cuándo evaluar?	Al final de la aplicación del modelo
¿Cómo evaluar?	Proceso metodológico.
¿Con qué evaluar?	Encuesta e investigación de campo.

**Fuente: Matriz de monitoreo y evaluación.  
Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)**

## BIBLIOGRAFÍA

- cepvi.* (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.cepvi.com](http://www.cepvi.com):  
<http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento.shtml>
- definicion-desempeno-laboral.* (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info\\_149860/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/):  
[http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info\\_149860/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/)
- Gerencia personal.* (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.gerenciapersonal.com](http://www.gerenciapersonal.com): <http://www.gerenciapersonal.com/evaluacion-del-desempeno-laboral.html>
- lafragua.* (2012). Obtenido de [www.is.gd/lafragua](http://www.is.gd/lafragua): <http://www.is.gd/lafragua>
- Manual orientacion profesional.* (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.madrimasd.org/Empleo/ServicioEstrategiaProfesional/bibliografia.asp](http://www.madrimasd.org/Empleo/ServicioEstrategiaProfesional/bibliografia.asp):  
<http://www.madrimasd.org/Empleo/ServicioEstrategiaProfesional/ManualOrientacionProfesional/bibliografia.asp>
- Ministerio de trabajo.* (2012). Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarServicios.php?codServicios=1>:  
<http://www.mintra.gob.pe/mostrarServicios.php?codServicios=1>
- la-importancia-de-la-capacitacion-labora.* (15 de Abril de 2013). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.la-importancia-de-la-capacitacion-labora.com](http://www.la-importancia-de-la-capacitacion-labora.com):  
[www.paratodohayfans.com/.../la-importancia-de-la-capacitacion-laboral/](http://www.paratodohayfans.com/.../la-importancia-de-la-capacitacion-laboral/)
- psicologialaboral.ne.* (2013). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.psicologialaboral.net](http://www.psicologialaboral.net/articulos/218/saber-y-hacer/): <http://www.psicologialaboral.net/articulos/218/saber-y-hacer/>
- AITE, A. d. (1 de Abril de 2013). *aite.com.ec*. Recuperado el 4 de Agosto de 2013, de [www.aite.com.ec/index.php?option=com...view...id=35...](http://www.aite.com.ec/index.php?option=com...view...id=35...)

- Alvarez, H. (2010 ). *control interno*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.monografias.com/trabajos16/control-interno:](http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/)  
<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- Andersen, A. (2008). *definición.com*. Obtenido de [www.definicion.com](http://www.definicion.com):  
<http://www.definicion.com>
- Asisten, J. C. (2011). *Producción*.
- Bogotá, E. d. (Abril de 2010). *www.eeb.com.co*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.eeb.com.co/responsabilidad-global/politicas-corporativas>
- Burzaco. (2012). *adestrategica.espacioblog.com*. Recuperado el 2013, de <http://adestrategica.espacioblog.com/post/2007/03/26/recomendacion-defina-ajuste-o-ratifique-mision-vision-y>
- Businesssolutione. (2010). *www.bscgla.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.bscgla.com/04.%20Educacion/00010.%20Productividad/Productividad.pdf>
- Capitán, Á. J. (2009). *Definición de un modelo de clima laboral*. Murcia.
- Cardenas, P. (2012). *www.aulafacil.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-2.htm>
- CHIAVENATO, I. (1999). *“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (s.f.). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. Recuperado el 07 de Agosto de 2013, de [http://scholar.goscholar.google.com/ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5:](http://scholar.goscholar.google.com/ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5)  
[http://scholar.goscholar.google.com/ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](http://scholar.goscholar.google.com/ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5)
- CLELLAND, D. M. ( 2009 ). *Estudio de la motivacion humana*. Madrid : Narcera.

- Clubplaneta. (2009). *www.trabajo.com.mx*. Recuperado el Octubre de 2013, de [http://www.trabajo.com.mx/creando\\_tu\\_manual\\_de\\_procesos.htm](http://www.trabajo.com.mx/creando_tu_manual_de_procesos.htm)
- Córdova, L. (2009). *Objetivos de los Sistemas de Producción y Operaciones – Parte 1*.
- Ecopetrol. (2011). *www.ecopetrol.com.co*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catid=265&conid=38366&pagid=129886>
- Enciclopedia de economía. (2009). *www.economia48.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.economia48.com/spa/d/inventario/inventario.htm>
- Espinosa, R. (2011). *robertoepinosa.es*. Recuperado el 2013, de <http://robertoepinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>
- Fernandez, N. (2002). *cuadernos de gestion*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf](http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf):  
<http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Flores Jimenez, N. A. (2009). *Diseño de un Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral para El Colegio e Instituto Tecnológico Superior David Ausubel Bajo el Enfoque de Competencias*. Quito: UTE.
- GARCIA, V. (2012). *www.primaerd.com*. Obtenido de <http://www.primaerd.com>
- Gutierrez, J. (2009). *www.taringa.net*. Recuperado el 2013, de <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12031531/La-Mision-de-una-Empresa-20-ejemplos-de-empresas-conocida.html>  
<http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12031531/La-Mision-de-una-Empresa-20-ejemplos-de-empresas-conocida.html>
- Hernández, H. (2000). *upr.libguides.com*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [upr.libguides.com](http://upr.libguides.com):  
<http://upr.libguides.com/content.php?pid=203069&sid=1696812>

- Hinostraza, C. N. (Marzo de 2010). *www.unl.edu.ec*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/Modulo-6-Administraci%C3%B3n-de-la-Produccion-de-Bienes-y-Servicios.pdf>
- Iturralde, E. (Octubre de 2012). *www.oocities.org*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.oocities.org/es/amadisemorales/fase3/infografia2.htm>
- lahora. (9 de Abril de 2013). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el 4 de Agosto de 2013, de [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101489836/-1/Sector\\_textil\\_busca\\_nuevos\\_horizontes.html#.UgPGs5I3uAk](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101489836/-1/Sector_textil_busca_nuevos_horizontes.html#.UgPGs5I3uAk)
- Londoño. (2008). *Capacidad de producción*. Bogota.
- Martinez, A. (2009). *EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES*.
- Martinez, J. M. (2008). *el arte de enseñar y de enseñar*. bolivia: La Hoguera.
- MELENDES, D. (2007). *www.dosideas.com*. Obtenido de <http://www.dosideas.com>
- Mertens, L. (1997). *Formación basada en competencia laboral*. Guanajuato: Cinterfor.
- MIPRO, M. d. (18 de Enero de 2013). *www.industrias.gob.ec*. Recuperado el 3 de Agosto de 2013, de <http://www.industrias.gob.ec/ministerio-de-industrias-promueve-productividad-e-integracion-en-sector-textil-de-antonio-ante/>
- Mondy, R., & Noe Robert. (2005). *Administracion de recursos humanos*. mexico: camara nacional de la industria.
- Navarro, J. C. (2010). *economia.unmsm.edu.pe*. Recuperado el 2013, de <http://economia.unmsm.edu.pe/Docentes/JNavarroL/Planeamiento/CLASE%20%20GE.PDF>
- Newstrom, J. (2003). *COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES*. Mc Graw Hill.
- Noreña, L. S. (2013). *Producción*.

- O'farrell, R. (Enero de 2013). *www.ehowenespanol.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de [http://www.ehowenespanol.com/conceptos-planificacion-produccion-sobre\\_96031/](http://www.ehowenespanol.com/conceptos-planificacion-produccion-sobre_96031/)
- Oliveros, M. (2010). *Capacidad de Producción*. Universidad de los Andes.
- Pérez, A. M. (2009). *Planeación y control de operaciones*. Cali.
- Porras Salazar, D. M. (2010). *Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la Satisfacción de Clientes en la empresa "Compunet - Salcedo"*. Ambato: UTA.
- Pulla, E. (2012). *Administración*. ISEC.
- R., M., & Robert, N. (2005). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: camara nacional de la industria.
- Ramírez, J. (2009). *Inventario en una empresa*.
- Rivera, E. (2011). *financeumg.webs.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://financeumg.webs.com/MatApoyo03.pdf>
- ROBBINS, S. P. (1999). *FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: MIEMBRO DE LA CAMARA NACIONAL DE INDUSTRIAS, EDITORIAL, REG. NUM.1524.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2005). *Administarcion*. Mexico: univesalidades.
- Robbins. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Mexico: Camara nacional de la industria.
- Rosa., V. D. (Agosto de 2010). *www.encyclopediadetareas.net*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.encyclopediadetareas.net/2010/08/que-son-los-inventarios.html>
- Serrano, J. C. (2004). *Modelo de gestión de recurso humano*. barcelona: UOC.
- Soria Chávez, J. R. (2012). *Los procesos de producción y su incidencia en el costo unitario del producto de la Embotelladora Bascun*. Ambato: UTA.

- Terlevich, J. F. (2011). *Gestión de la producción*. UTN.
- Terry, G. R. (2012). *Principles Of Management*. Estados Unidos: Literary Licensing, LLC.
- Tirado, B. (2006). *desarrollo\_personal\_vs\_desarrollo\_profesiona*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.degerencia.com/articulo/desarrollo\\_personal\\_vs\\_desarrollo\\_profesional:](http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericano)  
[http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo\\_personal\\_vs\\_desarrollo\\_profesional\\_que\\_es\\_mas\\_prioritario\\_para\\_los\\_paises\\_latinoamericano](http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericano)
- Toro. (1992). *www.scielo.org.co/scielo*. Recuperado el 7 de Agosto de 2013, de [www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci\\_arttext:](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci_arttext)  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci_arttext)
- ULA, U. d. (2010). *www.ula.com*. Recuperado el 2013, de <http://www2.ula.ve/dsiportal/dmdocuments/MNPP-Dpto-CONTABILIDAD%2012-2006.pdf>
- UNAM. (2010). *www.ingenieria.unam.mx*. Recuperado el 2013, de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>
- Universidad Nacional de Colombia. (s.f.). *www.virtual.unal.edu.c*. Obtenido de [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9\\_f.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm)
- Valda, J. C. (21 de Enero de 2011). *jcvalda.wordpress.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://jcvalda.wordpress.com/2011/01/21/que-es-la-planificacion-de-la-produccion/>
- Zúñiga, F. V. (2006). *DE LAS VIRTUDES LABORALES A LAS COMPETENCIAS CLAVE*.

## ANEXOS

### Encuesta Cliente Interno



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE INTERNO DE MIAMI SPORT

**OBJETIVO:** Determinar si los inadecuados Procesos de Producción inciden en el Desempeño Laboral de la empresa Miami Sport.

**Instructivo:** Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Ponga una x en la respuesta que crea conveniente.

#### 1. ¿Con qué frecuencia se realiza el abastecimiento de la materia prima?

Semanal	
Mensual	
Bimensual	
Trimestral	
Semestral	

#### 2. ¿Existe una adecuada optimización de los recursos en Miami Sport?

Totalmente Adecuado	
Adecuado	
Casi Adecuado	
Casi Inadecuado	
Inadecuado	
Totalmente Inadecuado	

#### 3. ¿Se aplica una organización en las actividades de producción dentro de Miami Sport?

SI	
NO	

**4. ¿Cómo calificaría Ud. la capacidad de Producción de Miami Sport?**

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

**5. ¿Está de acuerdo en incentivar a que exista mayor comunicación entre el personal de Miami Sport?**

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**6. ¿Existe trabajo en equipo en la empresa Miami Sport?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**7. ¿Existe adecuada optimización del tiempo en las actividades de producción?**

Totalmente Adecuado	
Adecuado	
Casi Adecuado	
Casi Inadecuado	
Inadecuado	
Totalmente Inadecuado	

**8. ¿Existe dificultad en la entrega de pedidos?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**9. ¿Está de acuerdo en capacitar sobre habilidades técnica al personal de Miami Sport?**

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

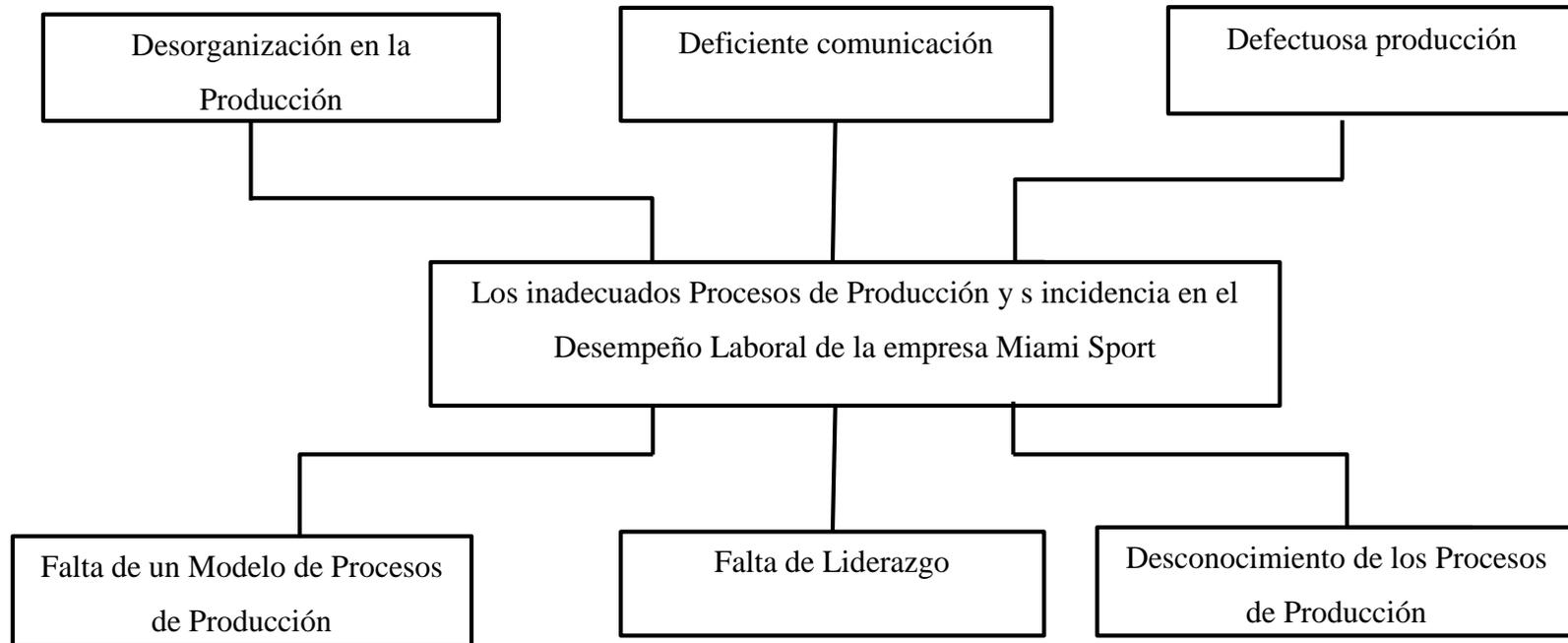
**10. ¿Está de acuerdo en capacitar sobre habilidades humanas al personal de Miami Sport?**

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**11. ¿Existe eficiencia en la producción en Miami Sport?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

## ARBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: Diego Gallo Pérez (2013)