

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LAS TORTILLERÍAS DE LA LOCALIDAD DE ESCÁRCEGA.

José Alberto Sánchez López

alberto_sanchez@itsescarcega.edu.mx

María del Carmen Gómez Camal

maria_camal@itsescarcega.edu.mx

Wilberth Alfredo Molina Galicia

wilberth_molina@itsescarcega.edu.mx

Instituto Tecnológico Superior de Escárcega

Escárcega, Campeche, México

Abstract. This work has as objective to evaluate the labor performance and its incidence in the productivity in the tortillerías of the locality of Escárcega. To fulfill the general objective, we proceed to identify and describe the components of the tortilla industry in the locality of Escárcega, to carry out a study to know the situation presented by the tortillerías of the locality of Escárcega. And measure and compare the performance of the tortillerías of the locality including as a subject of study to the collaborators of the companies. A descriptive investigation is used in the first phase. In the second, it is of a propositive type according to Salas and Lopez (2009), since it includes the proposal for action by the companies. According to the results obtained, it can be observed that 83% of the tortilla factory personnel have an acceptable performance that is reflected in the permanence of the business, due to the fact that according to the data provided by the INEGI and the research carried out in the locality of Escárcega in a lapse of 5 years they stopped working approximately 50%, of these companies due to the competitiveness that exists between them, because it is identified that 15% of the personnel requires attention to improve the percentage of performance that is reflected in a better production, administration and sales that ensure the long stay of the company.

Keywords: labor performance, productivity, tortillerías

Resumen. Este trabajo tiene como objetivo evaluar el desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. Para cumplir el objetivo general se procede a identificar y describir los componentes de la industria de las tortillerías en la localidad de Escárcega, realizar un estudio para conocer la situación que presentan las tortillerías de la localidad de Escárcega. Y medir y comparar el desempeño de las tortillerías de la localidad incluyendo como sujeto de estudio a los colaboradores de las empresas. Se utiliza una investigación de tipo descriptiva en la primera fase. En la segunda es de tipo propositiva según Salas y Lopez (2009) ya que se incluye la propuesta de actuación de las empresas. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el 83% del personal de las tortillerías tienen un desempeño aceptable que se refleja en la permanencia del negocio, debido a que de acuerdo a los datos que proporciono el INEGI y a la investigación realizada en la localidad de Escárcega en un lapso de 5 años dejaron de funcionar aproximadamente un 50%, de estas empresas debido a la competitividad que existe entre ellas, porque se identifica que el 15 % del personal requiere de atención para mejorar el porcentaje de desempeño que se refleja en una mejor producción, administración y ventas que aseguran la larga permanencia de la empresa.

Palabras clave. Desempeño laboral, productividad, tortillerías

Introducción.

El desempeño laboral es un término que tiene muchas acepciones. Puede ser considerado como la destreza o habilidad con la que las personas realizan una actividad (Ruiz, 2015) o las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado (Laza, 2012) y que según los expertos están directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas, productivas, como con los resultados de servicios que la empresa espera de él.

En la actualidad no se cuenta con una sola definición de productividad, sin embargo, muchos especialistas coinciden en que la productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc) durante un periodo determinado. (Sevilla, 2016) y que tiene ver con la relación insumo-producto, ya que mientras más productos se fabriquen con la misma cantidad de insumo, se dice que la empresa es más productiva (Riquelme, 2011)

El desempeño laboral se encuentra estrechamente relacionado con la productividad de una empresa, según Laza (2012):

“...Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral.”

En la localidad de Escárcega, las empresas en su mayoría son empresas de familia, estas presentan grandes deficiencias en su organización tal como señala Sánchez, Sánchez y Martínez (2015) “lo que más existe en las Mipymes familiares de Escárcega son reglas establecidas por escrito y que los niveles jerárquicos más bajos no participan en la toma de decisiones o participan muy poco”.

Aunque según Sánchez y González (2017) “las empresas familiares de Escárcega presentan un nivel de complejidad bajo”, estas luchan diariamente por sobrevivir ante la llegada de grandes corporaciones que hacen más competitivo el mercado.

En este documento se presenta una propuesta de investigación para determinar las características del desempeño laboral de los colaboradores en las tortillerías de la localidad de Escárcega y su incidencia en la productividad de la empresa.

Metodología

Este proyecto se desarrolla bajo el enfoque mixto, ya que se realiza investigación cualitativa y cuantitativa. En un primer momento se aplica un instrumento cuantitativo (cuestionario estructurado) para medir el nivel de desempeño de las tortillerías de Escárcega, y luego se complementa el estudio con entrevistas de tipo cualitativas en las que se aplica la técnica de estudio de caso.

La población está integrada por 21 establecimientos con código del clase 311830, cuyos datos de localización son extraídos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE). La población son micro empresas (0 a 10 empleados) de actividad económica Elaboración de tortillas de maíz y molienda de nixtamal cuyo domicilio se encuentra en la localidad de Escárcega. En la Tabla 1 se aprecian los datos de las empresas.

Tabla 1.

Lista de empresas (población)

Nombre de la unidad económica	Estrato Personal Ocupado
Elaboración De Tortillas Hechas A Mano Doña Doris	0 A 5 Personas
Expendio De Masa La Unión	0 A 5 Personas
Expendio De Tortilla La Flor De Escárcega	0 A 5 Personas
Molino De Nixtamal José	0 A 5 Personas
Molino Y Tortillería La Providencia	0 A 5 Personas
Producción De Masa Y Pozol	0 A 5 Personas
Tortillería Azteca	0 A 5 Personas
Tortillería El Milagro Del Tepeyac	0 A 5 Personas
Tortillería La Bendición De Dios	6 A 10 Personas
Tortillería La Cruz De Mayo	6 A 10 Personas
Tortillería La Flor De Escárcega	0 A 5 Personas
Tortillería La Flor De Escárcega 1	0 A 5 Personas
Tortillería La Flor De Escárcega 2	0 A 5 Personas
Tortillería La Guadalupeana	0 A 5 Personas
Tortillería La Guadalupeana	0 A 5 Personas
Tortillería La Valencia	0 A 5 Personas
Tortillería Valencia 2	6 A 10 Personas
Tortillería Yireh	0 A 5 Personas
Venta De Masa Doña Esther	0 A 5 Personas
Venta De Masa Sin Nombre	0 A 5 Personas
Venta De Tortillas Hechas A Mano Doña Alicia	0 A 5 Personas

Fuente: Tomado del DENUE. (INEGI, 2018)

Para el desarrollo de este proyecto se realizaron diversas actividades, desde la generación de la idea hasta la elaboración del informe de resultados. A continuación se describen dichas actividades.

1. Redacción del protocolo: En este documento se presenta una propuesta de investigación para determinar las características del desempeño laboral de los colaboradores en las tortillerías de la localidad de Escárcega y su incidencia en la productividad de la empresa, en la cual consiste en recolectar y clasificar información mediante datos que se obtendrán en la investigación documental y de campo
2. Realizar y calibrar el documento: Se desarrolló una estructura de cuestionario a utilizar en la investigación de campo y se calibrando el documento de acuerdo a la metodología para su utilización
3. Aplicación del instrumento: Se aplica el instrumento de acuerdo a los datos obtenidos de la página del INEGI obteniendo la lista de tortillerías con sus respectivas direcciones en la localidad de Escárcega.
4. Procesamiento y análisis de información: Se analizar, desarrollar, procesa la información obtenida de los resultados aplicados por instrumento utilizado, obteniendo su tabulación como la realización de las gráficas, para obtener la información confiable.
5. Informe final, gestión de la publicación: Se redacta los resultados obtenidos del proceso de investigación lleva a cabo de manera documental como de campo relacionando los resultados,

El cuestionario estructurado es aplicado al 100% de la población (21 establecimientos).

Resultados

De acuerdo a la investigación Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega, se identificaron 21 establecimientos de producción de tortillas y masa de acuerdo a los datos de INEGI y sobre esa información se procedió a la aplicación del instrumento identificando 12 unidades económicas en funcionamiento de los cuales 9 ya habían cerrado. El número total de empleados que contestaron el instrumento fueron 27, en promedio cada tortillería cuenta con 2 empleados trabajando, mencionando que una funciona con un empleado y otra con 4 empleados, siendo esta la tortillería que su producción es hecha a mano en el comal.

Resultados de la aplicación del Instrumento

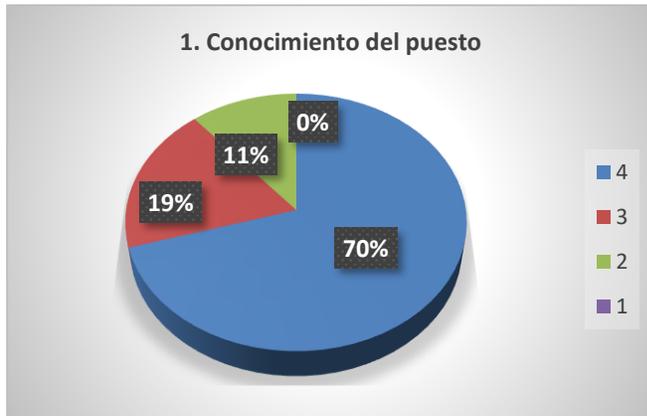


Figura # 1 Elaboración propia

En los resultados observamos que el 70% tiene amplio conocimiento y dominio del puesto, el 11% tiene un conocimiento y dominio regular del puesto que aunado al 19% que tienen un buen conocimiento y dominio del puesto dando un total del 30 % equivalente a 8 personas que podrían tener un amplio conocimiento y dominio del puesto.



Figura # 2 Elaboración propia

El 70% considera que el trabajo que realiza siempre es confiable, y el 15% considera que a veces el trabajo que realiza no es confiable por lo que llama la atención este punto, pudiera retrasar los procesos o aumentar los tiempos en la realización de tareas asignadas

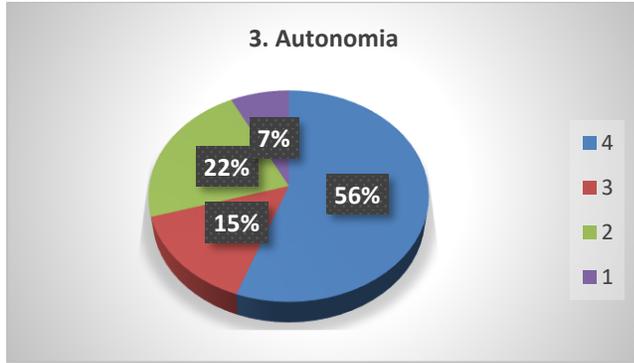


Figura # 3 Elaboración propia

El 22% considera que a veces su trabajo requiere de supervisión y el 7% considera que su trabajo siempre requiere supervisión, por lo que tenemos un 29% que considera que su trabajo requiere algún tipo de supervisión, 71% que su trabajo normalmente o nunca requiere supervisión.



Figura # 4 Elaboración propia

El 7% nunca entrega los trabajos en la fecha asignada lo cual es un factor de alerta que debe de tratarse, el 11% casi siempre entrega los trabajos en la fecha prevista, el 19% Siempre entrega los trabajos asignados en la fecha prevista, el 63% siempre entrega los trabajos antes de la fecha prevista, en este rubro es necesario analizar en qué departamento es benéfico y en cual es contraproducente, por mencionar producción se podrían generar cuellos de botella que pudieran retrasar el proceso.



Figura # 5 Elaboración propia

El 59% siempre trata la información que administra confidencial y segura, el 26% Normalmente trata la información confidencial y segura, el 8 % a veces incurre a faltas a la confidencialidad y/o no es seguro en el cuidado de la información.



Figura # 6 Elaboración propia

El 67% Siempre es responsable hacia su trabajo incluso por encima de lo esperado, el 22% normalmente es responsable hacia sus funciones de trabajo, sumando los porcentajes anteriores tenemos que un 89% del personal es responsable con su puesto de trabajo, sin embargo hay un 11% que requieren de especial atención debido a que el 7% a veces incurre en acciones irresponsables hacia las obligaciones del puesto de trabajo y 4% siempre demuestra irresponsabilidad hacia las obligaciones de su puesto de trabajo.

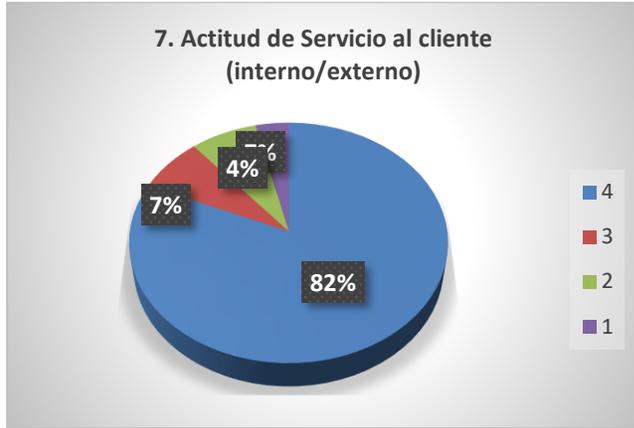


Figura # 7 Elaboración propia

En la industria de la elaboración de tortilla y masa para que les de beneficios económicos el cliente juega un factor importante para lograr este objetivo, el 89% del personal de las tortillerías considera la necesidades de sus clientes, el 82% siempre es proactivo hacia las necesidades de sus clientes, el 7% normalmente es proactivo hacia las necesidades de sus clientes, el 7% a veces espera a que el cliente reclame para dar un servicio oportuno, el 4% siempre brinda un mal servicio a sus clientes, originando quejas al respecto, es importante considerar las necesidades de los clientes internos y externos para la obtención de mejores resultados tanto administrativos de producción y de ventas por lo que se debe de trabajar con el 11% para que mejoren su actitud hacia los clientes.



Figura # 8 Elaboración propia

El 74% administra de forma óptima los recursos humanos a su cargo, 4% Normalmente administra bien los recursos humanos a su cargo, el 7% Ocasionalmente tiene problemas para administrar los

recursos humanos a su cargo, el 15% no tiene personal a cargo para supervisar. La supervisión forma parte del proceso administrativo y es una parte importante para el cumplimiento de los objetivos y de las actividades que se realizan dentro de una empresa o negocio y el 7% podría mejorar para la obtención de óptimos resultados

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el 83% del personal de las tortillerías tienen un desempeño aceptable que se refleja en la permanencia del negocio, debido a que de acuerdo a los datos que proporciono el INEGI y a la investigación realizada en la localidad de Escárcega en un lapso de 5 años dejaron de funcionar aproximadamente un 50%, de estas empresas debido a la competitividad que existe entre ellas, porque se identifica que el 15 % del personal requiere de atención para mejorar el porcentaje de desempeño que se refleja en una mejor producción, administración y ventas que aseguran la larga permanencia de la empresa. Así mismo cabe mencionar que los empleados cuentan con los conocimientos básicos para un buen desempeño, en cual realizan sus labores como consideran que se debe hacer, esto trae como consecuencia el desperdicio de tiempo, dinero y espacio que repercute en el funcionamiento de las empresas.

Es necesario y tomar en cuenta que la capacitación es un elemento que determina la vida y supervivencias de las empresas, del cual los empresarios de nuestra localidad no toman cuenta que el capital humano no tiene conocimientos, pues la mayoría de los empleados que contratan tiene una educación básica, careciendo de conocimiento para el desarrollo de sus labores. Ya que las actividades que realizan las hacen en función de la charla o plática cotidiana, ninguna de estas empresas a lo largo de su vida ha invertido en capacitación

Cabe mencionar que la industria y la elaboración de la tortillería y la masa es una de las empresas más importantes para nuestra localidad este insumo es de primera necesidad y básica. Tomando en cuenta que el 89% de comunidad de Escárcega requiere de este insumo,

En el contexto anterior se buscó involucrar tanto a los productores de tortilla como a los consumidores de los productos masa nixtamalizada y tortilla, dado que la ampliación a estos campos de estudio constituye el complejo en el que se desarrolla uno de los alimentos básicos e importantes en la dieta mexicana.

A grandes rasgos la industria y la elaboración de la tortillería y la masa que tiene dos componentes: 1) De grandes empresas que utilizan maíz nixtamalizado en forma de harina que ha sido por tradición el más favorecido y, 2) los micro, pequeños y medianos empresarios, quienes eventualmente utilizan harina en su proceso y que se nutren principalmente de los granos que las comercializadoras, cubren la demanda. Se trata en este último caso de empresarios cuyo nivel de organización está desestructurado, sus agrupaciones son mínimas y normalmente acarrear vicios en su proceso de trabajo. Se destacan sin embargo dos grandes tipos:

- a) Los empresarios que ven en su empresa un negocio de comercialización con grandes competencias y que esperan el apoyo del estado para evitar la proliferación de estos negocios.
- b) Aquellos que ven en la industria del nixtamal una empresa en crecimiento y con tintes sociales que están buscando alternativas en asociaciones consolidadas.

El retiro del estado a través de la desaparición de CONASUPO eliminó el subsidio que tuvieron los molinos y tortillerías. Con el retiro del subsidio también se eliminó la cuota de maíz que era entregado a los establecimientos molineros, la industria se vio beneficiada en principio ya que se inició el trabajo de forma libre, pudiendo de esta forma imponer cada molino su ritmo de producción, sin embargo en poco tiempo proliferaron los molinos, creándose un sistema de competencia al cual la mayor parte de molineros no estaba acostumbrado pues el contar con un molino durante la presencia de CONASUPO era particularmente difícil, así la competencia ha sido el factor que más preocupa los micro y pequeños empresarios del nixtamal.

Por lo que deberían tomar en cuenta:

- 1.- Capacitar a su personal
- 2.- Cumplir con los horarios establecidos
- 3.- Dar incentivos por productividad, ventas.
- 4.- Otorgar las prestaciones de acuerdo a la LFT.(ley federal de trabajo)
- 5.- Mejorar la atención al cliente

Referencias

- Emprendepyme. (2015). *¿Qué es la productividad empresarial?* Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>
- Fischer, L., & Espejo, J. (2007). *Investigación de Mercado, un enfoque práctico*. México, DF.: Mc GrawHill.
- Laza, R. M. (2012). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. Retrieved from <https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>
- López-Herrera, F., & Salas-Harms, H. (2009). - *INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN ADMINISTRACIÓN* - Cinta de Moebio. - 128-145. Recuperado de <http://www.moebio.uchile.cl/35/lopez.html>
- Riquelme, M. (2011, 2011-02-17). *¿Que es la Productividad?* Retrieved from <https://www.webyempresas.com/que-es-la-productividad/>
- Rosales, R. (2017). *Sur-sureste, con el nivel más bajo de ingresos*. Retrieved from <http://eleconomista.com.mx/estados/2017/05/31/sur-sureste-nivel-mas-bajo-ingresos>
- Ruiz, E. (2015). *engerencia / consultoría gerencial | capacitación de personal*.
- Sánchez, J. A., Sánchez, K. C., & Martínez, J. D. (2015). *Dimensiones del diseño organizacional de las mipymes familiares de Escárcega Campeche*. Simposio “Desarrollo de Negocios”. Malaga: Grupo de investigación EUMED NET. Recuperado de <http://www.eumed.net/eve/10mpymes-pon.html>
- Sánchez, J. A., & González, M. (Marzo de 2017). *Empresas familiares ¿es verdad que son complicadas?* Daena: International Journal of Good Conscience., 12(1), 172-185. Recuperado el 20 de Mayo de 2018, de [http://www.spentamexico.org/v12-n1/A12.12\(1\)172-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n1/A12.12(1)172-185.pdf)
- Sevilla, A. (2016, 2016-11-05). *Productividad*. Retrieved from <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Todaro, R., Godoy, L., & Abramo, L. (2002). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. Cadernos Pagu, 197-236.