



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Determinantes que inciden en la productividad laboral de las pymes en
el sector comercial de la ciudad de Guayaquil.**

AUTORES:

Navarrete Sánchez, Luis Guillermo

Paz Coloma, Jean Vinicio

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTOR:

Ing. Said Vicente Diez Farhat, Ph.D

Guayaquil, Ecuador

22 de febrero 2022.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Navarrete Sanchez, Luis Guillermo** y **Paz Coloma Jean Vinicio**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciados en Administración de Empresas**.

TUTOR

Said Diez Farhat

f. _____

Ing Diez Farhat Said Vicente, Ph.D

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Mgs., Pico Versoza Lucia Magdalena, Ec.

Guayaquil, a los 22 días del mes de febrero del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Navarrete Sanchez Luis Guillermo y Paz Coloma, Jean Vinicio**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Determinantes que inciden en la productividad laboral de las pymes en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 22 días del mes de febrero del año 2022

LOS AUTORES

f. _____

Navarrete Sanchez Luis Guillermo

f. _____

Paz Coloma Jean Vinicio



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Navarrete Sanchez Luis Guillermo y Paz Coloma, Jean Vinicio**
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la
publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación,
**Determinantes que inciden en la productividad laboral de las pymes en
el sector comercial de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del
título de **Licenciados en Administración de Empresas**, cuyo contenido,
ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 22 días del mes de febrero del año 2022.

LOS AUTORES

f. _____

Navarrete Sanchez Luis Guillermo

f. _____

Paz Coloma Jean Vinicio

REPORTE DE URKUND

<https://secure.orkund.com/old/view/121867439-852161-771329#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmqqFAA==>

URKUND

Said Vicente Diez Farhat (said.diez)

Lista de fuentes Bloques

Documento	Tesis Jean Paz y Luis Navarrete FINAL B-2021.docx (D127743538)
Presentado	2022-02-12 22:00 (-05:00)
Presentado por	said.diez@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	said.diez@analysis.orkund.com
Mensaje	Tesis Final- Jean Paz y Luis Navarrete B-2021 Mostrar el mensaje completo

0% de estas 54 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	T3_Taller de Tesis 1_Pizarro Torres Darlene Elizabeth.docx
	TESIS - 20-09-2019.docx
	TESIS CULMINADA DIANA NEVAREZ 2021-1.docx
	TRABAJO EDDY - ROSSY 10 DE MARZO 2021.docx
	TESIS BORRADOR MARIO MOREIRA MARIO Ene_6_2018.docx



Nombre y firma TUTOR
CI # 0915335616



PAZ COLOMA JEAN VINICIO
CI # 0930743976



NAVARRETE SANCHEZ LUIS GUILLERMO
CI # 0930743976

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a Dios por permitirme cumplir esta meta tan anhelada, por siempre dándome fuerzas de voluntad en todo momento y sobre todo por cuidarme a mí y a todos mis seres queridos.

En segundo lugar a mis queridos Padres Luis Navarrete e Isabel Sánchez, por nunca dejarme solo en los momentos más críticos de mi vida, por siempre confiar en mí y formarme como una mejor persona día a día con mucho esfuerzo y dedicación.

Expreso mi profundo agradecimiento a mi tutor Ing. Diez Farhat Said Vicente por su entrega, enseñanzas, consejos y paciencia a lo largo de este proceso de titulación. Lo considero un excelente profesional, un gran asesor y profesor, pero sobre todo un excepcional ser humano.

A Isabel Freire por llegar a mi vida cuando más lo necesitaba. Finalmente, agradecerles a mis amigos, futuros colegas que conocí a lo largo de mi carrera Universitaria, a los cuales siempre me ayudaron para llegar a mi objetivo.

Navarrete Sánchez, Luis Guillermo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios y a mi querida familia, quienes han sido mi principal fuente de inspiración durante las diferentes etapas de mi vida.

Decido este trabajo de investigación a mi Abuela materna Isabel Dávila, quien hace poco dejó este mundo, con su partida ha dejado un gran legado y bonitos recuerdos a toda la familia. En vida nos amó tanto a sus hijos, nietos y familiares. Ahora solo me queda recordarla con mucho cariño y sé que ahora se encuentra en un mejor lugar.

Navarrete Sánchez, Luis Guillermo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios en primer lugar, ya que sin su amor y su infinita misericordia no estaría aquí, él me ha dado el regalo de la vida

Agradezco a mis padres, Vinicio Paz y Leila Coloma, que con su ejemplo y su amor han hecho de mí el hombre que soy, a mi hermano Emilio, mi mejor amigo, a toda mi familia, de manera especial a mis Tías Nelly, Vilma, a mis 3 abuelitas, y a Irina el amor de mi vida, mi esposa, mi mejor amiga.

Agradezco a mi tutor Ing. Diez Faraht Said Vicente, Phd., por las enseñanzas, apoyo y paciencia durante mi proceso de titulación.

Finalmente agradezco a mis amigos que conocí durante esta aventura, gracias totales para los que siempre creyeron en mí.

Paz Coloma Jean Vinicio.

Dedicatoria

A mis padres, a mi esposa Irina, mi compañera de vida, te dedico mi esfuerzo diario, gracias por ser mi motivación y ayudarme a ser un hombre mejor, te amo como si fuese la primera vez, a mi abuelita Dina desde el Cielo que se me cuida, gracias por todo.

Paz Coloma Jean Vinicio.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Mgs., Lucia Magdalena Pico Versoza, Ec.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ph.D. Yanina Bajaña. Ing

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f.  _____

Navarrete Sánchez Luis Guillermo



f. _____

Paz Coloma Jean Vinicio

OPONENTE

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	2
Antecedentes	4
Justificación del tema	7
Formulación del Problema	8
Objetivos	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	10
Hipótesis.....	10
Limitaciones	10
Delimitaciones	10
CAPÍTULO 1: Fundamentación Teórica.....	11
Marco Teórico.....	11
Teoría de la expectativa de Vroom	11
Teoría de refuerzo.....	13
Productividad	18
Métodos para medir la productividad del trabajo en la empresa	22
Determinantes.....	25
Mejoramiento de la productividad laboral.....	32
Pequeñas y medianas empresas	36
Marco conceptual	39

Marco referencial	42
Identificación de variables y relación de variables	49
Marco legal	50
Constitución de la República del Ecuador.....	50
Ley Orgánica de Emprendimiento e innovación.....	50
Ley de Compañías.....	51
Código de comercio	52
Código de Trabajo.....	53
CAPÍTULO 2: Metodología de la Investigación	58
Diseño de investigación	58
Tipo transeccional.....	59
Tipo de investigación	60
Investigación descriptiva.....	60
Investigación correlacional.....	63
Enfoque de investigación.....	64
Enfoque cuantitativo.....	64
Método.....	67
Deductivo.....	67
Población.....	68
Muestra.....	68
Técnica de recolección de datos	70

Análisis documental.....	70
Encuestas.....	70
CAPÍTULO 3: Resultados de la investigación.....	74
Análisis de resultados.....	74
Análisis de correlación de las variables.....	83
Matriz de correlación de variables.....	83
Hallazgos.....	87
Discusión.....	89
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	92
Bibliografía.....	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Contribución al empleo.	8
Tabla 2.	Determinantes de la productividad.....	27
Tabla 3.	Determinantes de la productividad (segunda parte).	28
Tabla 4.	Factores de la productividad.....	29
Tabla 5.	Mejoramiento de la productividad.	32
Tabla 6.	Clasificación de las PYMEs.	38
Tabla 7.	Identificación de variables.....	49
Tabla 8.	Ventajas y desventajas de la investigación descriptiva.....	62
Tabla 9.	Tamaño de la empresa.	74
Tabla 10.	Capacitaciones	75
Tabla 11.	Frecuencia de capacitaciones.	76
Tabla 12.	Frecuencia de Ausentismo.	77
Tabla 13.	Porcentaje de Ausentismo.....	78
Tabla 14.	Ausentismo y productividad.....	80
Tabla 15.	Clima laboral.....	81
Tabla 16.	Disminución de la productividad.	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Teoría del refuerzo.	16
Figura 2.	Determinantes de la productividad laboral.....	31
Figura 3.	Dimensiones de la productividad laboral.	32
Figura 4.	Fortalecimiento de las PYMEs.....	36
Figura 5.	Proceso del enfoque cuantitativo.....	66
Figura 6.	Tamaño de la empresa.....	74
Figura 7.	Capacitaciones.	75
Figura 8.	Frecuencia de las capacitaciones.....	76
Figura 9.	Ausentismo.....	77
Figura 10.	Tasa de ausentismo.	78
Figura 11.	Ausentismo y productividad.....	79
Figura 12.	Clima laboral.....	81
Figura 13.	Disminución de la productividad.	82
Figura 14.	Variables productividad y capacitación de trabajadores.....	85
Figura 15.	Variables productividad y clima laboral.....	85
Figura 16.	Variables productividad y tasa de ausentismo.....	86
Figura 17.	Análisis de correlación.....	86

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo analizar las determinantes que inciden en la productividad laboral de las PYMES durante el último año de operaciones, por medio del análisis estadístico inferencial que ayuden a determinar las mejores estrategias para alcanzar la productividad laboral en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil. Para cumplir con el mismo se ha empleado una investigación no experimental que se llevó a cabo sin manipular las variables de forma deliberada. Además de un tipo de investigación descriptivo porque se detallaron las características de los factores que impactan en la productividad laboral de las pequeñas y medianas empresas, y la productividad histórica y actual de estas empresas en la ciudad de Guayaquil. Y se pudo concluir que las principales variables determinantes de la productividad laboral de las PYMEs del sector comercial de Guayaquil son las capacitaciones, clima laboral y la tasa de ausentismo; y la correlación baja entre las variables de estudio, es decir la productividad laboral y sus determinantes como clima laboral, capacitaciones a los trabajadores y tasa de ausentismo con la productividad laboral de estas empresas, es baja.

Palabras clave: Determinantes, Empresas, Productividad laboral, PYMEs, Sector comercial, Variables

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the determinants that affect the labor productivity of SMEs during the last year of operations, through inferential statistical analysis that help determine the best strategies to achieve labor productivity in the commercial sector of the city. To comply with it, a non-experimental investigation has been used that was carried out without deliberately manipulating the variables. In addition to a type of descriptive research because the characteristics of the factors that impact the labor productivity of small and medium-sized companies, and the historical and current productivity of these companies in the city of Guayaquil were detailed. And it was concluded that the main determinant variables of labor productivity of SMEs in the commercial sector of Guayaquil are training, work environment and absenteeism rate; and the low correlation between the study variables, that is, labor productivity and its determinants such as work environment, worker training and absenteeism rate with the labor productivity of these companies, is low.

Palabras Claves: Commercial sector, Companies, Determinants, Labor productivity, SMEs, Variables

Introducción

Las PYMEs forman parte de los diversos sectores de la economía latinoamericana y representan una importancia creciente en la región, debido al impacto que producen en el empleo. Las industrias que tienen una mano de obra intensiva y un valor agregado bajo entonces cuentan con mayor potencial para producir empleo. Por ende, es fundamental que empleen las estrategias apropiadas para mejorar la productividad, producción y eficiencia.

Además, las PYMEs para responder a los cambios producidos en los entornos tecnológicos y lograr una productividad óptima deben actuar de manera contundente considerando factores como: la inversión en investigación, practicidad de los procesos, utilización integral de los sistemas de comunicación y el desarrollo de la cultura de reconocimiento (Parida, 2016).

En Ecuador, el Servicio de Rentas Internas (SRI) define a las PYMEs como grupo de pequeñas y medianas empresas. Esta clasificación es definida en base a la cantidad de empleados, el monto de facturación, el tiempo de permanencia en el mercado y el capital circulante; ya que representan un factor importante en el crecimiento socioeconómico de un país; lo cual requiere de un mayor desempeño, así como del conocimiento de las barreras para el autofinanciamiento. Y por ende, la capacidad de prosperar en el tiempo, es un motivo para realizar un estudio de los factores que inciden en el tema mencionando (Ron & Sacoto, 2017).

Sin embargo, existen lineamientos relevantes en Ecuador, ya que las restricciones crediticias han sido identificadas como uno de los principales obstáculos que enfrentan PYMEs en la actualidad. Pero, la competitividad es otro factor que impacta a las empresas. Adicionalmente, el constante cambio está obligando a las pymes a adaptarse al entorno en el cual operan, siendo un ejemplo claro la pandemia (Ron & Sacoto, 2017).

La pandemia tuvo un gran impacto económico mundial, en las fuentes de financiamiento, pero también funcionó como un estímulo para las empresas. Las aprovecharon para innovar porque lograron implementar la tecnología dentro de

sus operaciones. Esta tecnología funciona como una herramienta para sobrevivir a este problema global. (Ron & Sacoto, 2017).

Burgos et al. (2017) indicaron que el desempeño de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Guayaquil, durante los últimos años, ha sido influenciado por una variedad de factores. Entre los factores se encuentran la tecnología, talento humano, recursos financieros, entre otros; incluso, las áreas operativas han disminuido su capacidad de producción debido a la falta de inversión. Estas PYMEs enfrentan muchas dificultades para sobrevivir y posicionarse en el mercado, donde los factores que las influyen hacen que cada vez sea más difícil destacar.

La ciudad de Guayaquil alberga una amplia variedad de pequeñas y medianas empresas que se dedican a diversos tipos de actividades como la manufactura, la construcción, el transporte y el comercio. El propósito de este trabajo de investigación es detectar las determinantes que inciden en la productividad laboral de las PYMEs en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

El comercio es uno de los principales recursos de la ciudad debido que mejora el nivel de vida de los emprendedores por su importancia en el mercado nacional. Por ello, las empresas buscan las influencias necesarias para el desarrollo laboral mediante un enfoque apropiado de estudio. En donde al analizar diferentes factores, se podrá identificar estrategias que beneficien las operaciones generando riqueza y empleo, que estimulan la economía aumentando la calidad y la productividad laboral de la misma (Alianza para el emprendimiento e innovación, 2014).

Para desarrollar la siguiente investigación se empleará un enfoque mixto con un alcance descriptivo y un diseño de investigación no experimental, los cuales servirán para describir los factores que influyen en el desempeño laboral de las PYMEs. Posteriormente, se realizarán encuestas a los representantes de estas PYMES. Finalmente se presentará la propuesta incluyendo las recomendaciones políticas y administrativas que podrían contribuir con futuras líneas de investigación relacionadas con el tema.

Antecedentes

Con el surgimiento de la República, en Guayaquil durante el año 1821 se construyeron locales comerciales y en la planta baja del diario El Patriota se construyó el primer centro comercial y alrededor de este había diferentes negocios donde los comerciantes exhibían sus productos. Posteriormente, de acuerdo a Arosemena (2020) en el censo de negocios realizado en 1832 se encontró que habían:

12 curtiembres, 12 chocolateros, 5 imprenteros, 5 alambiqueros, 1 jabonero, 13 hojalateros, peroleros y latoneros, 11 piladores y 13 boticarios. Se trataba de empresas artesanales que trabajaban con muy pocos empleados. También había 241 carpinteros, 327 zapateros, 159 sastres, 60 herreros, 33 barberos y 25 calafates, entre los más importantes en la actividad de Artes y Oficios. El total de trabajadores sumaba 1,820. Esta cifra no incluye a más de 100 grandes empresarios entre importadores, exportadores y agricultores. (p. 6)

En 1860 se crearon los probos y las fortunas, las cuales se encargaron de los primeros bancos de Guayaquil con los empresarios, quienes no solo se enfocaron en el gobierno de la revolución sino en almacenar dinero, y junto con Eloy Alfaro se enfocaron en fortalecer la moneda. No fue sino hasta 1889 cuando surgen los emprendedores y pequeños negocios desarrollados en diversas casas comerciales, estos invirtieron capital en las instalaciones y contribuyeron con el trabajo y riqueza de los habitantes (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2021).

Sin embargo, tanto en Ecuador como a nivel internacional, se desconoce el verdadero origen de las pequeñas y medianas empresas; sin embargo, su desarrollo y evolución tienen el mismo origen, aunque no al mismo ritmo. En relación al sistema capitalista, lo que ha favorecido el surgimiento de este tipo de organizaciones no ha sido oficialmente aceptado y reconocido. Actualmente, no existe una aprobación general sobre la definición de PYMEs, y ni siquiera en las leyes que las regulan existe una homogeneidad en las características de estas empresas (Aguilar, 2015).

Los seres humanos por medio de un proceso evolutivo largo, se especializaron en diversas actividades que satisfacen sus necesidades principales, pero no todas ellas. De esas necesidades, aparece la innovación de servicios y productos que por medio de un constante intercambio entre diferentes sociedades fortalecieron sus economías, a dicho proceso se lo conoce como actividad laboral. Las cuales se unificaron en diversos grupos sociopolíticos que incentivaban la utilización apropiada de los recursos por medio de herramientas de poder que optimizaban la productividad de acuerdo con las aspiraciones de la sociedad. Después, aparecen términos como personas con dinero o negociantes que formaban parte de las clases sociales más importantes para la economía nacional (Baltonado & Leyva, 2020).

Actualmente, existen miles de empresas que no solo pertenecen a personas de la élite sino que la mayoría forma parte de un sector de clase trabajadora que cuenta con ingresos moderados. Con la llegada de la globalización, las PYMEs adquirieron un valor que las separaba de las empresas grandes, porque tomaron importancia debido a la elevada capacidad para producir empleos, su alto potencial para adaptarse a los cambios y su contribución a la estabilidad social y económica mundial. Desde entonces, las PYMEs son una estrategia valiosa para dinamizar las economías y asegurar el desarrollo global (Baltonado & Leyva, 2020).

Durante los años 90, estas empresas aseguraron un rápido intercambio de servicios y bienes a nivel internacional y nacional, y entre las principales participantes se encontraban a las instituciones financieras del mundo debido a su apoyo a los lineamientos de las teorías neoliberales. Las cuales ofrecieron una mayor participación de los gobiernos en el desarrollo de las economías y aseguraron un marco legal para incentivar las iniciativas privadas. Producto de ello, se implementó un mecanismo para el intercambio de servicios y bienes, por medio de acuerdos y tratados comerciales entre los diversos países del mundo (Baltonado & Leyva, 2020).

Además, se ha comprobado que las Pymes juegan un importante rol dentro de la producción ecuatoriana, ya que representan el 95% de las unidades productivas y generan el 60% del empleo en el país. Dentro del entorno

económico, las PYMEs son particularmente importantes en Ecuador, no solo por su aporte a la producción nacional, sino también por su flexibilidad para adaptarse a nuevos rumbos o cambios, sean estos tecnológicos, sociales o creativos de empleo. Ya que estas empresas son un impulso para el desarrollo económico del país y la generación de riqueza; aunque, existen limitaciones en el papel que desempeñan debido al impacto que han generado en el entorno productivo (Aguilar, 2015).

En Latinoamérica no hay una categorización de empresas válida y única para todos los países de esta región. De hecho, cada país ha planteado su propia definición y clasificación empleando variables como las ventas anuales, cantidad de trabajadores, inversión, activos y otras combinaciones. También, hay países que plantean dos clasificaciones basada en los fines, ya sea por temas financieros, legales, estadísticos, de apoyo, exportación y más. De hecho, en ciertos casos se realiza una clasificación de las empresa en base al sector y en otros la clasificación es en base al tipo de empresa como pequeña o mediana; e incluso se realizan clasificaciones especiales como micro y pequeña empresas; y para calcular los ingresos, hay una gran variedad de parámetros como son la moneda de ciertos países, empleo; mismos que podrían conllevar a un diagnóstico inadecuado e imprecisiones cuando se trata de elaborar comparaciones entre la diferentes empresas de varios países (Becerra & González, 2021).

De igual manera, los límites y definciones que implemente cada países tiene sus propias consecuencias en la implementación y diseño de sus políticas de fomento para el sector empresarial. Incluso, los países pequeño frecuentemente colocan umbrales más reducidos que los países grandes. Generalmente, los países desarrollados implementan en el sector de las pequeñas y medianas empresas, a las microempresas empleando únicamente las variables como son las ventas anuales y la cantidad de trabaadores como un criterio de clasificación. A pesar que en Latinoamérica hay diversas definiciones que gestionan las diferentes variables o combinaciones, también pueden realizar las clasificaciones de las empresas en base al tamaño y al sector (Becerra & González, 2021).

La falta de uniformidad en los criterios conllevó a diversos problemas que producen inconvenientes no solamente en cuanto a la información, sino también en base al diseño e implementación de las políticas de financiamiento y fomento de las PYMEs. Por ello, es que es un reto fundamental cuando los países intentan definir de manera única a estas empresas, las cuales podrían desde las ventas brutas y cantidad de trabajadores, categorizar a las empresas dependiendo del sector de producción empleando un valor homogéneo, que podría ser euro, dólar o cualquier otro tipo de divisa (Becerra & González, 2021).

Justificación del tema

La productividad es uno de los factores más importantes del crecimiento económico. A nivel de la pequeña y mediana empresa, la productividad determina la competitividad de las empresas para mantenerse activas en el mercado (Medina, 2010), y a nivel macro, la productividad es un elemento clave para el crecimiento económico, la evolución salarial y el mantenimiento y mejoramiento del nivel de vida de la población (Carro & Gonzales, 2012).

La relevancia de las PYMEs en las economías de Latinoamérica y los otros países, incluidos aquellos de las economías desarrolladas. Por ende, cada país ha desarrollado su propia infraestructura institucional y legal para impulsar el desarrollo de las PYMEs. Diferentes planteamientos teóricos han sido puestos en práctica y transformados en políticas públicas, pero los resultados obtenidos no siempre han sido los deseados. La realidad de Latinoamérica es que hay diversos niveles de desarrollo empresarial, principalmente en los segmentos que tienen un tamaño menor; sin embargo, cuando existe una problemática parecida, las lleva a presentar insostenibles e insuficientes ventajas competitivas (Becerra & González, 2021).

Además, las PYMEs ecuatorianas son una fuente de empleo para la economía porque atraen la inversión del exterior, en la siguiente tabla se analiza la contribución del empleo de los países de la región, donde las PYMEs ecuatorianas representan la mayor parte.

Tabla 1. Contribución al empleo.

Tamaño/País	Ecuador	Colombia	Perú
Pequeña empresa	44%	51.1%	38.9%
Mediana empresa	24%	17.4%	18.5%

El proyecto de investigación se justifica por la necesidad de determinar los factores que inciden en la productividad laboral de las PYMEs de la ciudad de Guayaquil. Una vez identificados estos factores, será posible conocer los errores que están cometiendo los dueños y administradores de las PYMEs de la ciudad; con el fin de trabajar sobre estas variables y así mejorar la eficiencia y hacer más competitivas a las PyMEs en el mercado. Ya que se busca fortalecer los esfuerzos de mejora continua de los activos intangibles y alcanzar una mayor eficiencia en los procesos productivos (Phusavat et al., 2013).

Esta investigación ayudará a tener un conocimiento sólido de las deficiencias en la productividad laboral que presentan las pymes del sector comercial norte de la ciudad de Guayaquil, permitiendo generar nuevas ideas o líneas de investigación para nuevos autores.

Formulación del Problema

El sector comercial de la ciudad de Guayaquil es el centro de atención de este trabajo, donde se destacan diferencias en el desarrollo de las pymes como infraestructura, equipamiento tecnológico y recursos humanos para brindar sus productos o servicios, en algunos casos no algunas superan o se observan bajas ventas en comparación con otras que ofrecen el mismo producto-servicio, por lo tanto, genera demanda.

Las PYMEs contribuyen con 25% del Producto Interno Bruto no petrolero y durante los últimos 10 años representaron el 23.8% de todos los bienes no petroleros exportados por Ecuador. Además, generan 75% de las plazas de

empleo en el país o alrededor de 6 millones de personas pertenecen a la población económicamente activa gracias a estas empresas (Cume, 2019).

Sin embargo, a pesar de su importancia para la economía del país, el desarrollo de estas empresas se restringe por la dificultad para conseguir fuentes de financiamiento; así como la falta de fondos para cumplir con las obligaciones financieras y operativas (Cume, 2019). Incluso, Carrillo & Rojas (2015) mencionan que otra dificultad es la falta de metodología para gestionar sus actividades, misma que debe adecuarse a sus recursos, actividades y expectativas.

Además, se puede afirmar que otro problema de las PYMEs es similar en la mayoría de los países, pero su diferencia se presenta porque en determinados países como aquellos desarrollados, existe una mayor apertura comercial. Por otro lado, también se observan problemas como un grado de innovación bajo, poca integración en las cadenas de valor globales, baja productividad laboral debido a la diferenciación de los salarios y poca administración de mercadotecnia y financiera (Becerra & González, 2021).

Actualmente son diversas las organizaciones que se han despreocupado de los colaboradores en los diversos niveles, lo cual se nota cuando se realiza una evaluación del clima laboral, en el cual el comportamiento organizacional demuestra una productividad baja y entre las principales razones se encuentran: existe poco reconocimiento de las funciones realizadas por cada uno de los empleados, la tecnología no se encuentra desarrollada, existe una falta de liderazgo, entre otras razones (Canales, 2017).

Considerando que la productividad laboral es un factor fundamental para el desarrollo de las PYMEs en el mercado, se debe resolver el problema de investigación, respondiendo a la siguiente pregunta: ¿Qué factores influyen en la productividad laboral en las pymes comerciales de la ciudad de Guayaquil?

Objetivos

Objetivo General

Analizar las determinantes que inciden en la productividad laboral de las PYMES durante el último año de operaciones, por medio del análisis estadístico

inferencial que ayuden a determinar las mejores estrategias para alcanzar la productividad laboral en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

1. Determinar las teorías relacionadas con la productividad laboral de las PYMEs y sus factores determinantes.
2. Definir la metodología adecuada para desarrollar la investigación, la cual facilite la recolección de datos.
3. Plantear y evaluar los resultados obtenidos para determinar los factores que inciden en la productividad laboral de las PYMES en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

Hipótesis

Existe una incidencia directa entre los determinantes de la productividad laboral y las PYMES en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

Limitaciones

Se han encontrado una serie de limitaciones como la falta de información física y los horarios de atención al cliente limitados en las instituciones públicas como la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, debido a las medidas restrictivas implementadas para evitar la propagación del virus por el COVID-19. Por último, otra limitante fue la falta de tiempo y accesibilidad por parte de los representantes de las PYMEs.

Delimitaciones

La investigación se llevará a cabo en la ciudad de Guayaquil, en la parroquia Tarqui, la cual es considerada como una de las principales áreas comerciales de la ciudad que se encuentren registradas en la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros.

CAPÍTULO 1: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría de la expectativa de Vroom

El modelo para la motivación o teoría de las expectativas fue desarrollado por Victor Vroom y a su vez enriquecida o complementada por Lawler y Porter. En su teoría Vroom proponía que la motivación era el resultado del valor que la persona coloca sobre los posibles resultados de las acciones y sobre las expectativas para que sus metas se cumplan. Esta teoría es importante porque tiene un enfoque en la variabilidad e individualidad de las fuerzas motivadoras. Además, la motivación es resultado de la multiplicación de la fuerza de la motivación por el precio de la meta cumplida sumada la posibilidad de lograrla (Dorta & González, 2013).

Esta teoría se enfoca en definir las diferencias entre las situaciones ocurridas y las personas, cuenta con cuatro supuestos que se relacionan con el comportamiento de los colaboradores en las empresas, entre ellos a) las personas seleccionan entre las diferentes alternativas de comportamiento, aquella que les ayude a conseguir el resultado esperado, b) el comportamiento de las personas se basa en la mezcla del ambiente y las fuerzas del individuo, c) las personas poseen diversos deseos, necesidades y metas, y d) las personas deciden conscientemente acerca de su comportamiento (Atalaya, 1999).

La esperanza para cumplir el desempeño con éxito consiste en que las personas esperan obtener determinadas consecuencias en base a su desempeño, y dichas expectativas tienen un impacto sobre la manera en que deben comportarse. Es decir, un colaborador que considera sobrepasar la meta de venta, puede esperar ser recompensado con bonos, felicitaciones e incluso hostilidad por parte de sus compañeros (Atalaya, 1999).

Por otro lado, la valencia consiste en el producto de una conducta que tiene un valor específico como la motivación, pero este cambia desde una persona a otra. Para el administrador que se enfoca en el logro y el dinero, un traslado a un puesto con mejor sueldo, puede representar un valor alto; pero para otro

colaborador que valor la afiliación de los amigos entonces este traslado puede tener un valor bajo (Atalaya, 1999).

Por último, la expectativa del esfuerzo y desempeño consiste en la expectativa de las personas sobre la dificultad de realizar un desempeño exitoso, que puede afectar las decisiones que tomen relacionadas con el desempeño. Cuando tienen la probabilidad de escoger, las personas prefieren escoger el grado de desempeño que proporcione una oportunidad mejor para conseguir un resultado que le reporte mayor valor a los demás y a sí mismo (Atalaya, 1999).

La fuerza es la fortaleza de la motivación que tiene una persona, la expectativa es la posibilidad de que una actividad específica origine el resultado esperado, y la fortaleza de la preferencia de una persona por un resultado. Esta definición convertida en fórmula explica que la fortaleza de la motivación de una persona en un momento determinado, ante el que desea un logro es igual al producto del valor que la persona le defina a la recompensar por la expectativa de ese posible logro (Dorta & González, 2013).

Además, la teoría de las expectativas indica que la motivación de las personas para realizar determinadas actividades estará definida por el valor que estas le coloquen al esfuerzo multiplicado por la confianza que mantengan de que esos esfuerzos más la respuesta del medio, producirá de manera material la consecución de la meta esperada. La expectativa es representada por la convicción que tiene una persona para que el esfuerzo puesto es su labor, trabajo o función, produzca el efecto esperado (Dorta & González, 2013).

Entre los grandes motivantes de la teoría se identifica a la importancia de las diferentes motivaciones y necesidades individuales. Se complementa con la definición de la armonía de los objetivos, ya que las personas cuentan con metas personales distintas a las metas de la empresa, pero que juntas pueden armonizarse (Dorta & González, 2013).

Adicional, las expectativas son una propiedad innata de los seres humanos, y esto se aplica primero al plano personal y después al familiar, la sociedad, las empresas y las instituciones de cualquier área. El centro de la implementación de esta teoría nace del currículo, el cual se basa en fortificar la motivación personal y

social para lograr las metas incrementando el porcentaje de la posibilidad de logro (Dorta & González, 2013).

En el esfuerzo, es decir que la expectativa subjetiva que la persona tiene acerca de las recompensas que desea alcanzar, nacerán siempre y cuando este realice determinado nivel de esfuerzo, variable parecía a la expectativa subjetiva. Es necesario mencionar que no se está mencionando probabilidades reales sino subjetivas. Estas expectativas subjetivas dependen de (Dorta & González, 2013):

- Experiencias previas de la persona
- Características de una situación determinada
- Percepción de una situación por parte de otras personas
- La autoestima es definida como las creencias que las personas tienen sobre sus valores, capacidades y efectividad, suponiendo que las personas que tienen una elevada autoestima tienden a exponer sus expectativas realistas
- Las personas creen que el vínculo entre el nivel de ingresos y su desempeño es directo, en otras palabras cuando incrementa su desempeño entonces su paquete de compensación también aumentará
- Las personas desean ganar dinero para adquirir incentivos no económicos y económicos

Teoría de refuerzo

La teoría del esfuerzo se enfoca en la ley del efecto, que define que las respuestas vinculadas con los resultados positivos como los premios, se fortalecen y hay más posibilidad que se repitan; pero las respuestas que tienen un resultado negativo como un castigo, entonces se debilitan y probablemente no ocurren nuevamente. Esta teoría funciona mejor cuando la experiencia de la

retroalimentación se repite constantemente, el refuerzo sucede inmediatamente después de obtener el resultado y el tipo de refuerzo es grande (Wexley & Yuki, 1990).

Por medio de la teoría del refuerzo, el administrador impulsa a los colaboradores por medio del comportamiento deseado y los desalienta por medio del comportamiento no deseado. Por ello, estos deben aprender a reforzar o recompensar la productividad de los trabajadores, la creatividad, alto desempeño y el compromiso; así como desalentar el bajo desempeño, ausentismo e ineficiencia. Ciertos refuerzos pueden ser el dinero, trabajos desafiantes, reconocimiento, elogios y el progreso; mismos que varían desde una persona a otra (Nash, 1988).

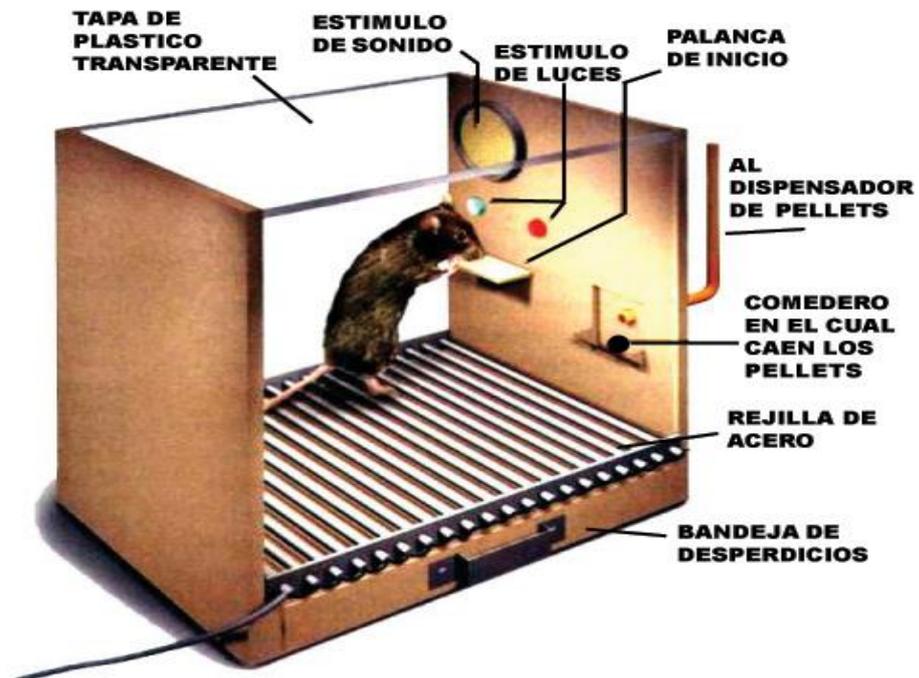
La teoría del condicionamiento operante, del condicionamiento instrumental o del reforzamiento busca detallar la conducta de las personas en relación con los estímulos o el medio ambiente que los rodea. Por medio de un modelo experimental, Skinner presentó la conclusión de que la presencia de un estímulo produce una respuesta en la persona. Si la respuesta se encuentra condicionada empleando reforzadores positivos o negativos, entonces se podrá poner influencia en dicha conducta o reacción operante, misma que puede inhibirse o potenciarse (Alfonso, 2018).

A este autor le gusta mencionar que realizó los diferentes descubrimientos de manera operativa o accidental. Por ejemplo, explica que cuando estaba con provisiones de bolitas de comida, de forma que el mismo tuvo que elaborarlas, esta fue una tarea lenta y tediosa. Entonces, tuvo que disminuir la cantidad de refuerzos que le proporcionaba a las ratas para que cualquier comportamiento que intentara condicionar, se realizara. De tal manera que las ratas mantuvieron un comportamiento invariable y constante, ni más ni menos, esto ocurrió por las circunstancias en las que se encontraban. De esa manera, Skinner encontró los esquemas de refuerzo. El refuerzo continuo en su escenario original consistía en (Morinigo, 2019):

El refuerzo continuo es el escenario original: cada vez que la rata comete el comportamiento (como pisar el pedal), consigue una bolita de comida. El programa de frecuencia fija fue el primero que descubrió Skinner: si,

digamos, la rata pisa tres veces el pedal, consigue comida. O cinco. O veinte. O "x" veces. Existe una frecuencia fija entre los comportamientos y los refuerzos: 3 a 1; 5 a 1; 20 a 1, etc. Es como una "tasa por pieza" en la producción industrial de ropa: cobras más mientras más camisetas hagas. El programa de intervalo fijo utiliza un artilugio para medir el tiempo. Si la rata presiona el pedal por lo menos una vez en un período de tiempo particular (por ejemplo 20 segundos), entonces consigue una bolita de comida. Si falla en llevar a cabo esta acción, no consigue la bolita. Pero, ¡aunque pise 100 veces el pedal dentro de ese margen de tiempo, no conseguirá más de una bolita! En el experimento pasa una cosa curiosa si la rata tiende a llevar el "paso": bajan la frecuencia de su comportamiento justo antes del refuerzo y aceleran la frecuencia cuando el tiempo está a punto de terminar. Skinner también habló de los programas variables. Una frecuencia variable significa que podemos cambiar la "x" cada vez; primero presiona tres veces para conseguir una bolita, luego 10, luego 1, luego 7 y así sucesivamente. El intervalo variable significa que mantenemos cambiante ese período; primero 20 segundos, luego 5; luego 35 y así sucesivamente. Siguiendo con el programa de intervalos variables, Skinner también observó en ambos casos que las ratas no mantenían más la frecuencia, ya que no podían establecer el "ritmo" por mucho tiempo más entre el comportamiento y la recompensa. Más interesantemente, estos programas eran muy resistentes a la extinción. Si nos detenemos a pensarlo, verdaderamente tiene sentido. Si no hemos recibido una recompensa por un tiempo, bueno, es muy probable que estemos en un intervalo o tasa "errónea"... ¡sólo una vez más sobre el pedal; Quizás ésta sea la definitiva!. De acuerdo con Skinner, este es el mecanismo del juego. Quizás no ganemos con demasiada frecuencia, pero nunca sabemos cuándo ganaremos otra vez. Puede que sea la inmediatamente siguiente, y si no lanzamos los dados o jugamos otra mano o apostamos a ese número concreto, ¡perderemos el premio del siglo!. (p.22)

Figura 1. Teoría del refuerzo.



Nota: Tomado de Teoría del refuerzo por J. Soriano, 2011, aprendizajeycondicionamientouned. Recuperado de <http://aprendizajeycondicionamientouned.blogspot.com/2011/.1>.

Además, Skinner planteó dos tipos de reforzadores como son los positivos o aquellos cuyas consecuencias se presentaban después de una conducta, que puede ser considerada como satisfactoria o beneficiosa para esas personas u otros. De acuerdo a Ayarza (2019):

La finalidad de estos reforzadores positivos es buscar aumentar la posibilidad de repetición de una acción determinada. La autora manifiesta que Lo que una persona puede considerar como un premio no tiene porqué serlo para otra. Por ejemplo, un niño al que apenas le dan caramelos puede percibirlos como un premio más importante que otro que acostumbrado a ellos. Por lo tanto, será necesario conocer las particularidades y diferencias de la persona para así, poder concretar cuál será el estímulo idóneo que sirva como reforzador positivo. (p.15)

Por otro lado, los reforzadores negativos son todo lo contrario de lo que se podría pensar, ya que estos no solamente tienen por objetivo el castigo para las

personas, sino que al contrario, su funcionalidad tiene como fin incrementar la tasa de respuesta por medio de la supresión de las consecuencias que podrían considerarse como negativas. Como menciona el mismo autor Ayarza (2019):

Un ejemplo que se podría mencionar de este tipo de reforzador es, por ejemplo, un estudiante que ha logrado obtener una calificación muy buena en sus estudios, será eximido, por sus padres, de realizar actividades domésticas u otras actividades que el considere como desagradables. (p.20)

Entre los programas de refuerzo que presentó este autor se encuentran: a) el refuerzo continuo, el cual consiste en que la persona es recompensada de forma constante por una conducta o acción. La ventaja principal es la vinculación de manera efectiva y veloz, a pesar de que una vez que se suprime el refuerzo, la conducta también desaparece de manera rápida. B) por el contrario, el refuerzo intermitente consiste en los casos en los cuales solo se refuerza la conducta de la persona en ocasiones específicas. Este programa de refuerzo se subdivide en dos tipos: el refuerzo por intervalo que puede ser fijo o variable, y el refuerzo de razón que también puede ser fijo o variable (Rovira, 2021).

En el refuerzo por intervalo, la conducta es reforzada después de un periodo de tiempo ya ha sido preestablecidos o un periodo de tiempo considerado como aleatorio. Mientras que, en el refuerzo de razón, el individuo debe realizar un grupo de conductas antes de recibir el refuerzo. De igual forma que al refuerzo de intervalo, la cantidad de respuestas pueden encontrarse pactadas de manera previa (Rovira, 2021).

En el refuerzo de intervalo la conducta es reforzada tras un periodo de tiempo previamente establecido (fijo) o un periodo de tiempo aleatorio (variable). Mientras que en el refuerzo de razón la persona tiene que llevar a cabo cierto número de conductas antes de que sea reforzada. Al igual que en el refuerzo de intervalo este número de respuestas puede ser previamente pactado (fijo) o no (aleatorio) (Rovira, 2021).

Productividad

La productividad es analizada por medio de diversas disciplinas y tiene sus orígenes en las ciencias de la economía, donde se plantea que la productividad es una función fundamental para tomar decisiones en los diversos niveles y debería ser comprendida por las empresas; las cuales son impactadas actualmente por factores como la incertidumbre, ambigüedad, volatilidad y retroalimentación. Además, la productividad es producto de la articulación armónica entre la empresa, tecnología y talento humano, mezclando de manera equilibrada y óptima los recursos necesarios para conseguir los objetivos (Cequea, 2012).

Por ello, las empresas y los gobiernos apuntan a la mejora en la productividad; ya que el objetivo fundamental de la nación es obtener un elevado nivel de vida para los habitantes, la actitud para conseguirlo se basa en la productividad con la cual se utilizan el capital y mano de obra (Porter, 2009).

Por otro lado, la productividad es una definición que ha sido relacionada con las expresiones matemáticas producto sobre insumo y la operacionalización cuantitativa. Por otro lado, la productividad analiza la capacidad del sistema para producir los bienes que son necesarios y el nivel en que se aprovechan los recursos empleados, como el valor agregado, el cual puede incrementar a causa de a) fabricar lo que valora el cliente y b) realizar el menos consumo de los recursos (Gámez & Rodríguez, 1991).

La productividad consiste en una mejora del proceso de producción, para calcular dicha mejora, la productividad debe ser medida; y su medición es compleja y debe ser directa porque pueden ocurrir ciertos problemas circunstanciales como: a) una variación en la especificación del producto, a pesar que las salidas e insumos mantengan sus mismos valores; y b) los elementos externos pueden provocar una disminución o incremento en la productividad, por el cual la responsabilidad del sistema de producción puede no ser directa (Carro & González, 2010).

Para controlar la productividad existen diversas técnicas como son: las técnicas de análisis de trabajo: busca encontrar la duración apropiada para una

tarea específica, con el fin de definir la duración como un parámetro que será alcanzado e inclusive puede funcionar como una base para determinar la remuneración variable. Otra técnica es la curva de experiencia y curva de aprendizaje se utiliza para definir el objetivo de productividad, las estrategias de competitividad y los precios. La curva de aprendizajes se pone en práctica cuando el colaborador mejora en el desarrollo de sus funciones. Es decir, cualquier colaborador que ejecute una actividad de manera repetitiva optimiza su precisión y rapidez cuando incrementa la cantidad de veces que realiza la operación. Por último, otras técnicas son empowerment, círculos de calidad, mejora continua o kaizen, entre otras (Carro & González, 2010).

La productividad laboral conocida como productividad del talento humano debido a su crecimiento económico y desempeño empresarial, se calcula como el vínculo entre la entrada del capital de trabajo y la salida del proceso de producción (Sumanth, 1996). Además, la productividad laboral es definida como el vínculo entre la productividad, régimen laboral y desempleo (Jaimes & Rojas, 2014).

De manera general, la productividad es una característica de las empresas que demuestra la eficiencia en la utilización de sus recursos durante la producción de servicios y bienes. Esta característica depende no solo del capital y del trabajo, sino de la internacionalización de la empresa en los mercados internacionales, las políticas utilizadas, la composición del capital y la geografía. En otras palabras, las empresas grandes cuentan con un acceso mayor a recursos financieros, tecnológicos y de capital humano, lo cual las vuelve más competitivas ante la aparición de una economía de escala (Rosales, 2018).

Sin embargo, existe una relación importante y negativa entre el capital humano y el tamaño de las empresas, en otras palabras, las pequeñas empresas tienden a ser más productivas que las grandes empresas. Esto ocurre porque las pequeñas empresas tienen una capacidad mayor para adaptarse a los cambios del entorno y de mercado; lo cual resulta mucho más complejo para las grandes empresas que generalmente tienen un número elevado de empleado y un capital grande ya invertido (Rosales, 2018).

Por otro lado, el impacto de la edad de las empresas sobre la productividad es ambiguo; ya que las empresas más jóvenes suelen ser más eficientes que aquellas antiguas porque en las empresas antiguas, las habilidades, el conocimiento y las destrezas se convierten en obsoletas y promueven el deterioro de la empresa. Pero a medida que incrementan los años de una empresa entonces se acumulan los conocimientos productivos y la experiencia, de esa manera se vuelven más productivas y eficientes. Por ello, las empresas que descentralizan los sistemas de producción pueden incrementar su eficiencia con un proceso productivo clasificado en fases, en lugares propicios y establecimientos independientes. La localización de las unidades impacta tanto en la competitividad como en la eficiencia de las empresas, porque esto no solo se vincula con el departamento de operaciones sino también con las funciones financieras y comerciales (Rosales, 2018).

La intensificación y liberación del comercio cumple un papel fundamental sobre la productividad por medio de cinco herramientas fundamentales como son: una mejora en la calidad, mayor diversidad de los bienes intermedios, magnificación de los efectos de aprendizaje, difusión del conocimiento e incremento en el tamaño del mercado. El entorno competitivo se fortifica cuando se realizan las operaciones en mercados internacionales; por ende, las empresas requieren de una mejora en la eficiencia a un ritmo acelerado, a diferencia de las organizaciones que tienen una competencia en el mercado nacional (Rosales, 2018).

Por otro lado, los grupos empresariales ayudan a mejorar el intercambio que no podría ocurrir por medio de los mercados. Por ende, tienen un papel positivo durante el rendimiento y desarrollo de la empresa, disminuyen los costos de las transacciones. Esto ayuda a que las empresas que se encuentran dentro de los grupos empresariales puedan desarrollar actividades económicas que no pueden ser calculadas por medio del mercado. Los grupos además pueden cumplir un papel fundamental en la compra de tecnología y el compartimiento de conocimientos. Por ende, las afiliaciones de grupos de empresas han visitado especialistas debido al crecimiento acelerado de la productividad durante el proceso de industrialización.

Las empresas que cuentan con un personal que tiene altos niveles académicos son más productivos, porque los empleados con una amplia educación tienen conocimiento, habilidades y capacidades que contribuyen con la consecución de objetivos en las empresas y la solución de manera eficiente. También los trabajadores con elevados niveles de educación cuentan con conocimientos que les ayudan a ser capaces de desarrollar, aplicar y mantener tecnologías más sofisticadas (Guevara et al., 2021).

Cuando se habla de la productividad por el personal, las empresas excelentes cuentan con una filosofía impregnada donde todos los individuos son respetados y se consideran como ganadores y que contribuyen con el desarrollo de la organización. Pero este factor no se puede calcular ni medir de manera numérica, pero tiene una importancia vital en la obtención de resultados y el desarrollo de la productividad empresarial y a su vez de toda la nación. Cuando se trata de la productividad del personal, no se trata solamente de su tratamiento, enfoque, características u otro factor relacionado con los profesionales, ejecutivos y dirigentes; sino que se refiere a todos los empleados de una empresa porque es el grupo de estos y sus funciones entusiastas y cohesionadas que contribuyen con la obtención de resultados totales y no de un grupo en específico (Valdez, 2017).

Claro está que cada persona y grupo tiene un objetivo por cumplir y funciones que debe realizar, las cuales corresponden a los objetivos estratégicos de la empresa. Sin embargo, las personas son los activos fundamentales de la organización y los principales aspectos que se deben considerar son: tener confianza en el personal de la organización, eliminar la burocracia y definir objetivos precisos, claves y estables, desarrollar programas enfocados en atender a los trabajadores (Valdés, 2018).

Por otro lado, la autora Valdés (2018) indica que la igualdad de condiciones ayuda con el tratamiento de la productividad del personal, ya que:

A los clientes por considerarlos también muy importantes para una empresa, por lo que, en sentido general, debemos adecuar y aplicar lo expuesto en este material a quien es considerado por muchos como nuestro jefe, por ser la razón esencial de la existencia de cualquier

empresa. Al respecto John McConnell expresó “Cuida a los clientes y a los miembros de la empresa, y el mercado te cuidará a ti”. Cuando hablamos de atención a los empleados y a los clientes debemos hacerlo sin formalidades, con una atención real, con hechos bien definidos y con una gran preocupación y ocupación por sus necesidades, con toda la equidad posible y sin el más mínimo asomo de privilegios individuales. Respetar a todos en el más amplio sentido, escucharlos solicitándoles su opinión y por supuesto tenerla en cuenta actuando consecuentemente. Recordemos que no siempre son los ejecutivos principales los que aportan ideas brillantes. Tratar que la cortesía sincera, se aplique igual para todos y de todos hacia los demás. Estimular los éxitos y celebrarlos con la participación de todos sin excluir a alguien, admitir los errores en el desarrollo del trabajo siendo consecuentes con éstos, entiéndase errores de trabajo, no indisciplinas, ni negligencias. Dirigir, hoy día no es mandar, ni tomar medidas con los empleados, es darle confianza, motivarlos, insuflar entusiasmo, elevar el orgullo de pertenecer a la organización, de formar parte de un equipo. Podremos, quizás, obligar a asistir al trabajo y a permanecer un número determinado de horas, pero indudablemente no podremos forzar a realizar un trabajo consciente de calidad superior (p.1).

Métodos para medir la productividad del trabajo en la empresa

En término general la productividad puede ser medida como el número de unidades de un producto dividido para las unidades de uno o diversos factores de producción. Cuando se trata de productividad laboral entonces es la división del factor tiempo sobre la cantidad de trabajadores. Para realizar este cálculo se pueden utilizar dos diversos métodos, entre ellos: el natural, el valoral y aquel método presentado por la Organización Internacional del Trabajo (Valdés, 2018).

El método natural mide a la producción en unidades físicas, es un método fácil de aplicar pero presenta ciertas desventajas que solamente puede aplicarse en las producciones homogéneas y no ayuda a considerar la producción que se encuentra en proceso. La fórmula general empleada para este método es la siguiente:

$$PT = \frac{P}{t}$$

Este método solamente se aplica en producciones homogéneas, con el fin de suavizar la situación entonces se utilizaba una variante que es conocida como el método natural condicionado, el cual consiste en trasladar la producción a unidades homogéneas y solamente se aplica para producciones terminadas (Valdés, 2018).

Por otro lado, el método Valoral se basa en proporcionar un valor monetario relacionado con la producción, independientemente del tipo de producción que se considere porque puede ser mercantil, bruta o neta. La aplicación puede realizarse para cualquier tipo y por ello puede considerarse la producción terminada o también la producción que se encuentra en proceso. Pero la desventaja de este método es la aparición de tergiversaciones en el indicador de productividad, producto de los efectos de diversos aspectos como: la variación en los precios de materiales o materia prima empleados para la producción, el cambio en la estructura o el cambio de surtido, la variación en las cantidades de materiales o materia prima empleados en la producción, el cambio en los precios de los productos terminados (Valdés, 2018).

Por último, el método de la Organización Internacional del Trabajo citado por Valdés (2018) como “Sistema de medición y seguimiento de la productividad – SIMAPRO” (p.1). El cual propone que el análisis y cálculo de la productividad no debe basarse en una fórmula matemática o una relación simple, sin considerar los indicadores de entrega oportuna, calidad del producto, calidad del proceso productivo y otros indicadores de gran importancia.

El planteamiento de la fórmula de productividad de SIMAPRO para producción y trabajadores es la siguiente:

$$PT = \frac{\text{Volumen de producción}}{\text{Tiempo}}$$

$$PT = \frac{\text{Volumen de producción}}{\text{Trabajadores}}$$

Por ello, de forma simplista podría considerarse que reduciendo la cantidad de trabajadores o el tiempo de trabajo, incrementaría la productividad; lo cual de manera matemática es verdad, pero no se debe disminuir el problema a ese simple detalle. Porque no se tendría el punto de vista de los trabajadores o en otras palabras, sería una decisión unipartita realizada solamente por la dirección de la empresa. El rasgo fundamental de este método es el análisis de forma decisiva del desarrollo de las actividades, así como los puntos de vista de los trabajadores. La deficiencia de productividad debe incluir el control y cálculo de la misma, por ello es necesario optimizar el proceso de forma integral desde el diseño hasta la ejecución del mismo (Valdés, 2018).

Para optimizar el diseño, es necesario considerar la organización del trabajo, los métodos y la organización de la producción, relacionada con la ejecución para de esa manera optimizar el desempeño de los trabajadores. La adecuación de estos factores vinculados con la cultura organizacional, son una correcta forma de comunicación hacia y entre los trabajadores, quienes forman parte del activo más importante de la empresa, el cual debe ser elevado por medio de la motivación, elemento fundamental para asegurar la productividad laboral deseada (Valdés, 2018).

E incluso se deben mencionar otros aspectos que deben considerarse como las habilidades, grado de conocimiento y experiencia de los trabajadores, así como las herramientas, equipos y tecnología pero el hombre es la esencia de todo; porque sin su disposición no es posible realizar de forma adecuada la tarea. Por ello se dice que la productividad no es un factor estático sino dinámico, tampoco es el fin sino solo un instrumento, una herramienta para el diagnóstico de la situación actual de la empresa y la búsqueda de falencias que deben ser mejoradas de forma integral deseada (Valdés, 2018).

El cálculo de la productividad puede llevarse a cabo en los diferentes niveles de la economía: a nivel de actividad económica, nivel macro considerando un país y a nivel de una empresa. De igual forma, a nivel de empresa y en base a

los objetivos que se busca lograr, se puede considerar la creación de un sistema de cálculo que engloba a toda la empresa, o bien a los sistemas que se circunscriben a procesos de producción específicos. Además, Mertens (2019) indica que:

Siendo la productividad en su definición básica una relación entre insumo y producto, se tiene que guardar particular cuidado que los universos a que se refieren el nominador y el denominador sean los mismos para no perder la congruencia y la pertenencia en el análisis, evitando así que se tomen decisiones equívocas. Por otra parte, existe la inquietud en las empresas de ligar todo en un solo sistema para no 'perderse'. Esta conexión totalizadora si bien se puede lograr teóricamente, en la práctica resulta muy difícil por la complejidad que esto implica y la dificultad que esto conlleva para que el personal lo entienda y lo use como insumo básico en la toma de las decisiones. El sistema de medición que aquí se propone parte de tres ámbitos nucleares en la gestión de la productividad en la empresa: el económico financiero; el de la gestión del proceso productivo y, el de la gestión del recurso humano. Se parte del supuesto de que una adecuada gestión de la productividad descansa por lo menos en estos tres núcleos básicos, cada una con su lógica interna, pero donde el avance de cada uno depende y tendrá que encontrar su reflejo en la dinámica los otros dos. (p.12)

Determinantes

Los factores significativos de la productividad son la supervisión del trabajo, la habilidad de la mano de obra, la escasez de la mano de obra, la falta de liderazgo, la escasez de materiales, la comunicación entre los supervisores y los colaboradores, las temporadas altas, el liderazgo de los supervisores, la proporción del trabajo, la demora en responder a las solicitudes y la falta de suministros en el trabajo (Jarkas, Kadri, & Younes, 2012). Es necesario mejorar estos factores basándose en reducir los costos de las transacciones, suprimir los desperdicios y mejorar la experiencia y transferencia de conocimientos (Kaur, 2016).

La productividad del factor humano y su influencia en el desempeño de la organización, son analizadas de manera diferente basada en las disciplinas y enfoques. Además, desde el punto de vista de la economía, el trabajo de un país solamente puede aumentarse de dos maneras: un incremento en el número del trabajo o un adelanto en las capacidades productivas del trabajo útil. Por otro lado, desde el punto de vista de la ingeniería, la productividad laboral es producto de un sistema productivo generado por el cumplimiento laboral de los colaboradores en el área de trabajo y se encuentra vinculado con el mejoramiento de los recursos financieros, materiales y tecnológicos de la empresa. Además, la productividad es un determinante de la calidad de vida de un país en el largo plazo, ese nivel de vida depende de las estrategias que emplee la empresa para conseguir elevados niveles de productividad y aumentar la misma en el largo plazo (Jaimes & Rojas, 2014).

En base a Quijano (2006), la dimensión psicológica representa los factores individuales mientras la dimensión psicosocial, los factores organizacionales y grupales, que se vinculan con las actitudes que muestran las personas de forma personal o en un grupo dentro de la empresa. Los factores organizacionales ofrecen a las personas la razón de ser de la empresa, el grupo de símbolos y las estructuras.

Los determinantes se muestran en los grupos e individuos, cuando se relación en la empresa y dependen de los factores psicosociales y psicológicos que tienen gracias a las interacciones. Los procesos tienen un impacto con el cumplimiento de los objetivos de la empresa y su productividad. También afectan la vida profesional y laboral de las personas y grupos e impacta en todos los aspectos a la empresa (Canales, 2017).

Los procesos surgen gracias a las decisiones tomadas por el directivo de la empresa y proporcionan un impacto negativo o positivo, en las personas que laboran y conforman la empresa en el ámbito individual y grupal (Canales, 2017). Los determinantes de la productividad de la empresa son los siguientes:

Tabla 2. Determinantes de la productividad.

Categoría	Determinante	Definición
Individuales	Motivación	Es el esfuerzo y energía que las personas demuestran para satisfacer una meta o deseo. El empeño depende del tiempo e intensidad en que se muestren las necesidades de las personas.
	Satisfacción laboral	Se define por las discrepancias y diferencias entre los logros y expectativas del trabajador y las recompensas que ofrezca la empresa.
	Compromiso e identificación	Es la identificación psicológica de los individuos con sus actividades o la relevancia que le da el empleado a su trabajo.

Nota: Adaptado de “Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao”, por A. Canales, 2017, *Universidad Cesar Vallejo*, 1,1.

Tabla 3. Determinantes de la productividad (segunda parte).

Categoría	Determinante	Definición
Grupales	Participación	Está relacionada con su participación en la toma de decisiones y las herramientas que emplea la empresa para implementar esas sugerencias, aumentando así la productividad y satisfacción laboral porque los empleados se sienten escuchados.
	Conflicto	Proceso en el que un individuo percibe divergencias entre los intereses de los grupos y sus intereses, vinculados con las funciones de la organización.
Organizacionales	Cultura	Son los patrones de conducta empleados en la empresa y que se convierten en características de los colaboradores, considera las políticas, principios, valores, procedimiento y actitud frente al cambio.

Nota: Adaptado de “Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao”, por A. Canales, 2017, *Universidad Cesar Vallejo*, 1,1.

Por otro lado, de acuerdo a Rivilla y Tayupanda (2014) las PYMEs deben asegurar que los procesos mejoren de manera continua, por esa razón deben enfocar sus actividades en determinadas áreas con el fin de asegurar que la productividad y eficiencia del personal sea más notoria, por ello para mejorar su productividad deben enfocarse en la innovación de la organización, relaciones laborales, tecnología, calidad, recursos humanos y condiciones de trabajo. Para ello se deben analizar cinco factores fundamentales como son:

Tabla 4. Factores de la productividad.

Factores	Definición
Actitud	La actitud es fundamental porque los empleados felices son más productivos, por eso las actitudes negativas pueden afectar la productividad de los empleados.
El jefe	La productividad de los empleados tiene una relación directa con su relación con los supervisores o jefes.
Enfermedad y salud	Las preocupaciones de los empleados por mantener un buen estado de salud, son un fuerte determinante de la productividad y las empresas lo reconocen porque este factor impacta en el ausentismo.
Tecnología	Para mejorar la productividad de los empleados es necesario que cuenten con las herramientas tecnológicas adecuadas, para cumplir con sus funciones de manera correcta.

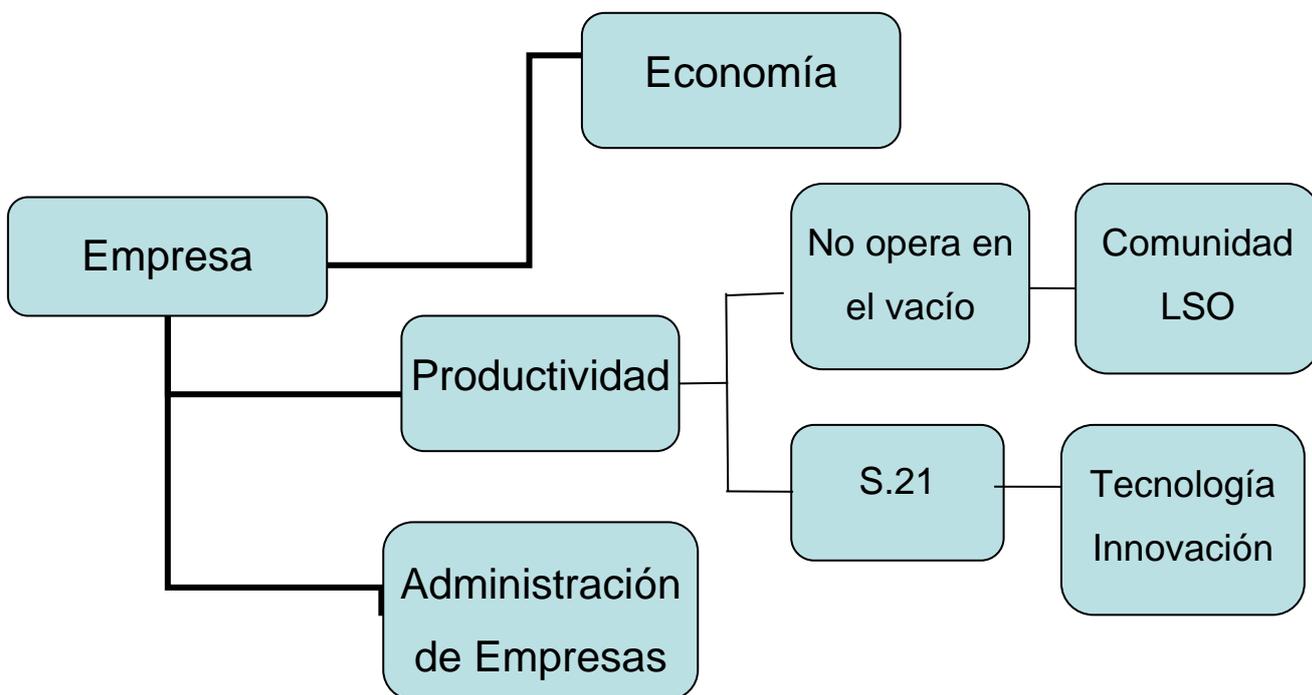
Moral: Outsourcing y Downsizing Para los colaboradores, los recortes de personal tienen un impacto en su moral porque se mantienen preocupados y asustados, entonces disminuye su productividad.

Nota: Adaptado de “Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito”, por C. Rivilla, J. Tayupanda, 2014, *Universidad Politécnica Salesiana*, 1,59.

Existen cinco factores diferentes que impactan la productividad, el primero indica que, si importa lo que ocurre en la organización, para ello existen dos enfoques complementarios como son el de administración de empresas y el económico. Para los empresarios, la organización es una especie de caja negra donde ingresan los insumos conocidos como input por una parte y por otro lado sale el bien producido llamado output. Como consecuencia, la productividad calcula la relación entre el output y el input sin considerar lo que ocurre en la empresa (Verano, 2019).

Por otro lado, el enfoque en administración de empresas se conoce como complementario al anterior porque se enfoca en que ocurre dentro de la organización; es decir, el gerente general cumple con un rol importante porque es el responsable y toma las relaciones importantes como aquellas relacionadas con los factores que impactarán la productividad de la organización entre ellas: la externalización de las funciones, la estructura de la organización, el sistema de incentivos y la información que es centralizada y descentralizada (Verano, 2019).

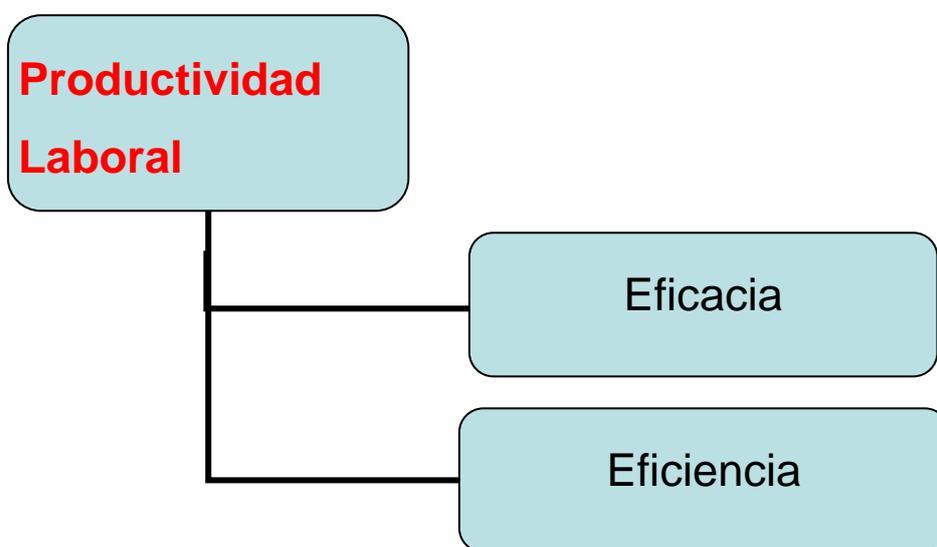
Figura 2. Determinantes de la productividad laboral.



Nota: Tomado de Productividad, competitividad e innovación, por F. Verano, 2019, Revista Academia, Vol. 1, 1.

La productividad es el grado de análisis más importante en el comportamiento organizacional; ya que una empresa es productiva si alcanza sus metas cuando transforma los insumos en productos con un costo menor. Por ende, la productividad necesita de la eficiencia y eficacia para cumplir con los objetivos organizacionales. Además, una empresa es eficaz porque alcanza la participación en el mercado o meta de ventas, pero a su vez depende de lograr las metas de forma eficiente. Donde la eficacia ocurre cuando una empresa satisface las necesidades de los consumidores mientras la eficiencia es el nivel en el que una empresa logra sus objetivos con un costo bajo (Lorenzo, 2018).

Figura 3. Dimensiones de la productividad laboral.



Nota: Tomado de La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017, por E. Lorenzo, 2018 Universidad César Vallejo, p.15.

Mejoramiento de la productividad laboral

Para lograr el mejoramiento de la productividad laboral, es necesario que las empresas consideren los siguientes aspectos:

Tabla 5. Mejoramiento de la productividad.

Factores	Descripción	Estrategias
Seguridad laboral	Conocimiento y ejecución de las normas de seguridad	Definir los parámetros de seguridad e higiene

Nota: Tomado de Estrategias para el mejoramiento de la productividad, por M. Nuñez, C. Rodríguez, I. Velásquez, 2010, *Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1, 10.

	<p>Las cuales se realizan las funciones y tareas del grupo de trabajadores.</p> <p>Evaluar las posibles situaciones que podrían afectar el desempeño cotidiano de las operaciones.</p> <p>Capacitar a los colaboradores por medio de boletines y charlas, para que conozcan la relevancia de cumplir y respetar los procedimientos y normas definidos para promover en los colaboradores comportamientos adecuados durante el</p>
--	---

Nota: Tomado de Estrategias para el mejoramiento de la productividad, por M. Nuñez, C. Rodríguez, I. Velásquez, 2010, *Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1, 10.

Disciplina	Compromiso de cumplir con las obligaciones y deberes que requiere la empresa, su misión y visión	Plantear y difundir las normas de comportamiento definidas por todos
------------	--	--

					los miembros de la empresa
					cumplimiento de sus funciones
Responsabilidad	Cumplimiento eficiente de las obligaciones y deberes			Promover un desempeño enfocado en un alto nivel de la motivación del personal	
				Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de cumplir las funciones con compromiso.	
				Promover el comportamiento vinculado con los objetivos de la empresa	

Nota: Tomado de Estrategias para el mejoramiento de la productividad, por M. Nuñez, C. Rodríguez, I. Velásquez, 2010, *Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1, 10.

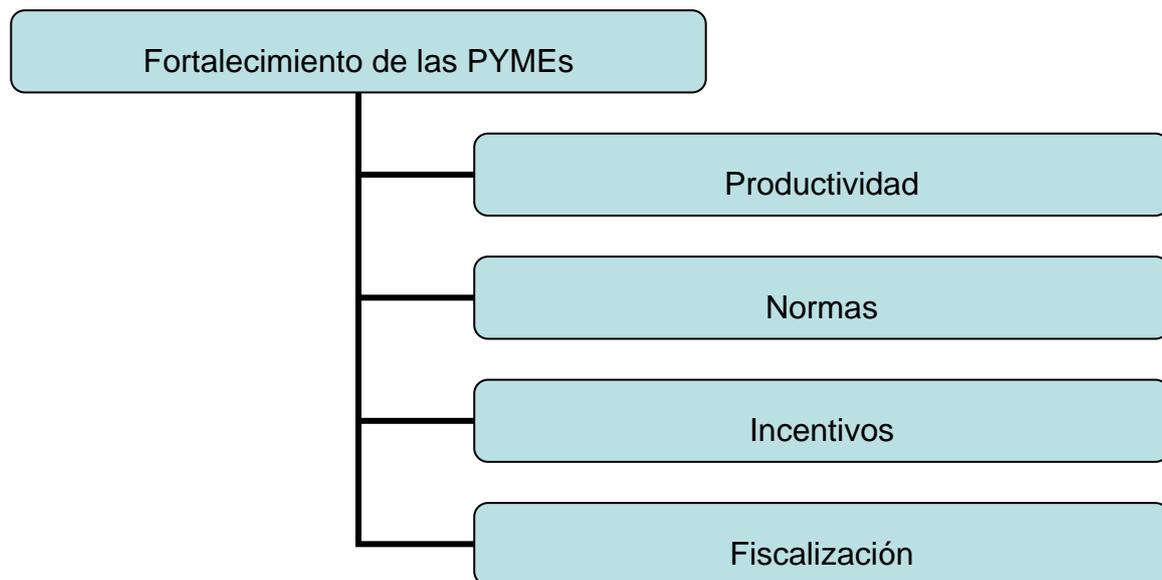
Trabajo en equipo	Laborar para cumplir con un objetivo en común	Promover el esfuerzo conjunto para superar los resultados	Identificar los esfuerzos del grupo
-------------------	---	---	-------------------------------------

Nota: Tomado de Estrategias para el mejoramiento de la productividad, por M. Nuñez, C. Rodríguez, I. Velásquez, 2010, *Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1, 10.

Por otro lado, en base a la investigación desarrollada por Baltonado & Leyva (2020) se explica que el mejoramiento de la productividad de las PYMEs se divide en cuatro bloques fundamentales, los cuales impulsarán la productividad y formalizarán los negocios. El bloque número uno se enfoca en optimizar las normas en el trabajo basadas en las capacitaciones del personal de la empresa y las estructuras de producción. Otro bloque es aquel relacionado con las normas más simples que simplifican los trámites, y así tendrán acceso a capacitaciones y a la información (Baltonado & Leyva, 2020).

Otro bloque consiste en incentivar que los negocios se relacionen con los sistemas de seguridad social y su esquematización. Y el último bloque se centra en los esfuerzos realizados para desarrollar una cultura fuerte y enfocada en el cumplimiento tributario (Baltonado & Leyva, 2020).

Figura 4. Fortalecimiento de las PYMEs.



Nota: Tomado de Fortalecimiento de las PYMEs. por G. Baltonado, O. Leyva, La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México, *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 6, 15-30.

Pequeñas y medianas empresas

En base a la teoría creada por Audretsch et al. (1964) donde se explicó que el éxito de la economía depende de la oportunidad otorgada para las pequeñas y medianas organizaciones, las cuales deben contar con un lugar donde puedan obtener capitales legales y sean clasificadas en base al riesgo obtenido para cumplir con la obligación financiera. Además, indican que en el mercado de valores debe considerarse como una empresa que proporcione un trato preferente porque actualmente no se las considera como sujetos para obtener créditos.

De acuerdo a Díaz y Amador (2014), afirmaron que la empresa se define como la base para el desarrollo de una economía, la cual basa su modelo de rentabilidad a través de funciones en el ámbito social y económico, permitiendo que las poblaciones que forman parte de esta comunidad, tengan un mejoramiento en su calidad de vida, este enfoque se lo cataloga desde una

perspectiva macroeconómica, sin embargo una definición simple sobre el concepto de compañía, es la unidad básica para el desarrollo de una comunidad (Amador & Díaz, 2014).

De hecho, las PYMEs surgen por los emprendedores que toman riesgos, aprovechan las oportunidades, trabajan por los resultados, sobrellevan las crisis, toman decisiones y superan las crisis. De hecho, estas PYMEs cuando aprovechan las oportunidades que surgen con el tiempo, forjan su camino hacia la internalización (Audretsch & Thurik, 2002).

El crecimiento y supervivencia de las PYMEs se basa en la competitividad, es decir, la capacidad que tiene una empresa para alcanzar el éxito e incrementar las utilidades. Esta competitividad es la capacidad de respuesta ante los cambios, por ende, los empresarios son el soporte del dinamismo de la economía mundial gracias a su competitividad e innovación (Audretsch & Thurik, 2002).

Las Pymes son parte del desarrollo del país, de forma que son generadoras de oportunidades; sin embargo, existen falencias dentro de estas que no permiten que algunas de ellas sean competitivas, influyendo de forma directa en su capacidad de crecimiento (Jácome, Morán, & Rodríguez, 2017). Las pymes a nivel nacional tienen una baja disponibilidad de recursos y un bajo acceso al crédito, lo que les impide invertir en procesos de mejora continua que les ayude a enfrentar las competencias del mercado de la mejor manera de forma que su crecimiento es limitado (Jácome et al., 2017).

Las PYMEs en Ecuador cuentan con determinadas características similares relacionadas con la estructura de financiamiento de los recursos y el funcionamiento, entre ellas se encuentran: a) los recursos que forman parte del capital social, compuesto por una o dos personas, que generalmente forman parte de la sociedad; b) la cantidad de empleos producidos para la economía del Ecuador oscila entre 16 y 250 personas, es decir que tienen una cantidad limitada de colaboradores; c) la dirección inicial de la empresa se encuentra a cargo de los fundadores, quienes no tienen la obligación de contar con conocimientos administrativos, por esa razón determinados procesos se realizan de manera empírica con una falta de planificación estratégica (Carrillo, 2017).

Además, d) el desarrollo de su economía se encuentra en un crecimiento constante, las empresas pequeñas tienen como meta convertirse en medianas pero pocas veces pueden relacionarse con clientes internacionales, y al mismo tiempo, las empresas medianas desean convertirse en grandes; e) reciben beneficios fiscales que justifican sus utilidades y ventas bajas ;f) no cuentan con un dominio regional o local, sus ventas se enfocan en una ciudad o pueblo donde han iniciado las actividades; y g) tienen poca influencia en la decisión de compra de los consumidores, ya que sus estrategias se basan en una adaptación de las técnicas de los líderes de mercado (Carrillo, 2017).

Por otro lado, entre las fortalezas se encuentran la experiencia en el mercado con la que cuentan los administradores, el acceso al capital, la imagen corporativa apropiada y la infraestructura adecuada; pero tienen poca formalidad en los procesos, falta de acceso tecnológico y un bajo enfoque en el bienestar del trabajador (Carrillo, 2017).

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) (2020) el tamaño de una empresa es definido en base a la cantidad de personas que se hayan afiliado y al volumen de las ventas al año; pero para definirlo, el volumen de ventas anuales debe ser superior al personal que haya sido afiliado. En la siguiente tabla se muestra la clasificación de las PYMEs:

Tabla 6. Clasificación de las PYMEs.

Tamaño de Empresa	Ventas Anuales	Personal
Pequeña	V: \$ \$100.001 a \$1'000.000	P: 10 a 49
Mediana A	V: \$1'000.001 a \$2'000.000	P: 50 a 99
Mediana B	V: \$2'000.001 a \$5'000.000	P: 100 a 199

Nota: Adaptado de “Directorio de Empresas y Establecimientos 2019”, por INEC, 2020, Recuperado de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Boletín_Técnico_DIEE_2019.pdf

Rodríguez y Avilés (2020) explicaron que las PYMEs proporcionan una ventaja para las grandes empresas, porque cuentan con una adaptabilidad rápida

para las necesidades cambiantes del mercado, Por esa razón, estas proporcionan un papel fundamental para la economía del país. En otras palabras, las PYMEs son el motor económico porque su rápida transformación y poca disposición de recursos.

Marco conceptual

Actividad económica: es toda actividad humana enfocada en la creación de valor, en la manera de los servicios y bienes, que se utilizarán para satisfacer las necesidades (Rodríguez, 2019).

Administración: grupo sistematizado y organizado de procedimientos y técnicas direccionados para soportar la consecución de los objetivos organizacionales de manera eficaz y eficiente (Rodríguez, 2019).

Beneficio: es la diferencia entre los gastos e ingresos, los cuales pueden definirse como beneficio superior al promedio, beneficio económico y el beneficio contable (Rodríguez, 2019).

Capital humano: son los colaboradores de una empresa que cuentan con un alto nivel de educación, conocimientos, habilidades y capacidades para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la organización (Guevara, Quijia, & Ramírez, 2014).

Clima laboral: Son las interpretaciones o percepciones frecuentes que las personas tienen en relación con la empresa y que influyen en el comportamiento de los empleados (Carbone, 2014).

Clima organizacional: es el medio interno de una empresa, se trata de la atmósfera psicológica que se encuentran en el interior de las organizaciones (Chiavenato, 2008).

Competencia: es la situación de concurrencia del mercado por parte de diferentes empresas que se llevan a cabo por medio de diversas prácticas comerciales con el fin de conseguir un beneficio económico (Rodríguez, 2019).

Comunicación organizacional: es el proceso que contribuye con la emisión y recepción del mensaje entre los colaboradores de la empresa (Velázquez, 2012).

CONSUMO: En la demanda agregada, el gasto de las familias en bienes y servicios. Los factores de los cuales depende, son: a) el ingreso; b) la riqueza y c) la tasa de interés (esto último relacionado con la adquisición de bienes durables)

Cultura organizacional: es una manifestación de la identidad de la empresa y se encuentra vinculado con la manera de hacer y confrontar las diferentes actividades y situaciones de la empresa (Brandolini et al., 2014).

Desarrollo: considera el aumento en la variación del perfil de producción de la economía de una región o país. Se trata de una variación cualitativa, la cual a diferencia del crecimiento que se basa en más que una variación cuantitativa (Rodríguez, 2019).

Desempeño laboral: este factor depende las relaciones entre los compañeros de trabajo y se baja en el nivel de cumplimiento de las funciones y actividades de los colaboradores de una empresa (Cadena & Praxides, 2018).

Empresa: Es un sistema social que integra a un grupo de medios y personas que se unen para cumplir con un objetivo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Equipo comercial: Es el conjunto de profesionales que trabajan de forma conjunta con el fin de promover la venta de un servicio o producto (García & Sierra, 2020).

Estrategia: Antiguamente los estrategos eran los generales que dirigían las batallas, se trata de la consecución de los objetivos por medio de la disposición de recursos materiales y humanos (Rodríguez, 2019).

Ganancia: Se trata de la razón de ser de la economía del mercado y la principal causa de una empresa. Esta búsqueda de ganancia separa a las organizaciones económicas entre ellas (Rodríguez, 2019).

Gestión de recursos humanos: es la práctica y ciencia que se enfocan en la naturaleza de las relaciones laborales y el grupo de acciones, decisiones y cuestiones vinculadas con esas relaciones (Stellman, 2021).

Impacto: hacen referencia a las consecuencias planteadas o previstas de un proyecto, y los efectos se relacionan con el objetivo (Asuad, 2018).

Impuesto: es un tributo obligatorio sin contraprestación de hechos de una naturaleza económica o jurídica que demuestra la capacidad económica de un sujeto pasivo (Asuad, 2018).

Inversión: es el gasto de la empresa para asegurar y aumentar la capacidad de producción, la inversión es el instrumento más volátil que se presenta en la demanda agregada (Rodríguez, 2019).

Mercado: Inicialmente era el lugar donde los compradores y vendedores llevaban a cabo sus transacciones, actualmente hace referencia al proceso de convergencia entre la demanda y la oferta, donde los servicios y bienes de la economía tienen una existencia específica (Rodríguez, 2019).

Modelo de negocio: es una visión, un grupo de todo lo que conforma al negocio. Es más que una planificación de lo que debe hacer la empresa, sino que se utiliza para definir de qué manera se generarán los ingresos (Porrás, 2018).

Planeación de recursos humanos: Es la técnica para definir de forma sistemática la provisión y demanda de colaboradores, que una organización empleará (Pérez, 2018).

Pleno empleo: es la situación en la cual todos los factores de producción de la economía han sido empleados (Rodríguez, 2019).

Productividad: Es la relación entre los recursos empleados y los resultados obtenidos (García & Sierra, 2020).

Productividad laboral: Es un indicador económico relacionado con el crecimiento de la economía y consiste en el volumen total de la producción por cada uno de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

PYMEs: sus siglas indican pequeñas y medianas empresas, los cuales son negocios definidos de esta manera debido al valor del patrimonio, volumen de ingresos y cantidad de trabajadores (Cadena & Praxides, 2018).

Relaciones laborales: se refiere al sistema en el cual las organizaciones, trabajadores y representantes de los mismos se relacionan de forma indirecta o

directa con el objetivo de definir normas fundamentales que rigen las relaciones dentro del trabajo (Stellman, 2021).

Satisfacción laboral: es un proceso de retraliementación que ocurre entre el desempeño de los colaboradores y sus expectativas sobre la recepción de una compensación (Judge & Robbins, 2009).

Sistema económico: son el grupo de técnicas, normas básicas e institucionales que proporcionan los límites para llevar a cabo una actividad económica (Rodríguez, 2019).

Talento humano: Consiste en la habilidad intelectual de los colaboradores de una empresa valorada en base a su capacidad adquirida o natural para cumplir con sus funciones (Pérez, 2018).

Trabajo en equipo: es la manera en que los trabajadores participan de manera directa de un centro en las decisiones vinculadas con su actividad (Stellman, 2021).

Marco referencial

En el estudio elaborado por (Guevara, Quijia, & Ramírez, 2014) sobre los factores que impactan la productividad laboral de las empresas ecuatorianas, empleando factores externos como las economías de aglomeración. Para cumplir con el objetivo de la investigación se utilizaron encuestas de tecnología, ciencia e innovación desde 2011 hasta 2014, utilizaron un modelo de regresión múltiple y calcularon la productividad con un método de mínimos cuadrados. Los resultados obtenidos expresaron que con un incremento de un punto en la cantidad de trabajadores profesionales entonces incrementa la productividad laboral. Cuando se trata de empresas que complementan a un grupo empresarial o exportan, entonces la productividad puede aumentar entre 27.7 y 41 por ciento. Otros factores que incrementan la productividad son la inversión del capital fijo y el estatus multiplanta. Cuando se trata de factores externos entonces son la competencia de una región o sector y la densidad de las organizaciones, las cuales pueden impactar la productividad individual de los negocios (Guevara, Quijia, & Ramírez, 2014).

En el trabajo elaborado por Canales (2017) en su investigación enfocada en “determinar la relación entre bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017” (p.12). Para comprobar este objetivo utilizaron una investigación correlacional y descriptiva que ayudó a calcular la relación entre los empleados de la organización IESA S.A y el bienestar laboral; de dicho cálculo se obtuvo que hay una correlación baja y directa entre las variables estudiadas. Además, las variables de esta investigación fueron bienestar laboral con sus dimensiones: a) factor de reconocimiento, b) factor de logro, c) factor de promoción, d) factor de responsabilidad y e) factor de trabajo. Y la variable productividad con sus dimensiones: a) motivación, b) identificación y compromiso, c) satisfacción laboral, d) participación, e) cultura, f) conflicto, g) liderazgo y h) clima organizacional.

La población de estudio que emplearon en la investigación fueron 117 empleados de la empresa IESA ubicada en Callao, con una muestra del mismo valor, ya que utilizaron un muestreo no probabilístico. Esta muestra sirvió para realizar un cuestionario a estos colaboradores, el cual se fundamentó en las variables productividad y bienestar laboral. Una vez validado el cuestionario y analizados los resultados, se encontró que cuando existe un bienestar laboral mayor entonces habrá una mayor productividad y se encontró que el grado de significancia es de $p < 0,05$, es decir que se aceptó la hipótesis (Canales, 2017).

Por otro lado, en la investigación realizada por Lorenzo (2018) con el título de “La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE– Lima, 2017” (p.1), tenía como objetivo definir la relación entre la productividad laboral y la competencia laboral de los trabajadores del sector público de la empresa MTPE; para ello se utilizó una investigación descriptiva y correlación con un corte transversal, empleando una muestra de 46 personas y 95% de confianza así mismo, se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, la población objetivo fue de 65 personas con una muestra de 46 personas. Entre los resultados se encontró que los colaboradores son altamente competentes y productivos con un 58.7 y 54.3 por ciento; de igual forma, se encontró que existe

una correlación positiva y significativa entre la competencia y la productividad laborales (Lorenzo, 2018).

Por último, en la investigación desarrollada por Carranca (2017) con el título “la aportación de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la economía ecuatoriana” con el fin de definir los sectores económicos en los cuales trabajan las PYMEs y que proporcionan una ayuda económica para la población de los diversos países. Para cumplir con el objetivo se empleó una investigación descriptiva y correlacional. Entre los resultados se obtuvo que las PYMEs tengan éxito dependiendo de su capacidad para aplicar mejoras constantes e innovar.

En la investigación desarrollada por Céspedes et al (2016) acerca de la “productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias” (p.1). Además,

Se utilizó datos agregados en una muestra que agrupa a los principales países del mundo. Ello considerando que se trata de una muestra básicamente de corte transversal con pocas observaciones a lo largo del tiempo. Este modelo permite ilustrar las diferencias en la productividad de los países desarrollados respecto a los países en desarrollo como el Perú. Esta muestra corresponde a 55 países del cual se tiene información disponible en el período 1960-2010. Las estimaciones se refieren básicamente al largo plazo, razón por la cual se controla (como es usual) la probable influencia del ciclo económico al considerar datos con períodos promedios de 5 y 10 años. Llegamos a la conclusión que las políticas estructurales, como capital humano, apertura comercial e infraestructura pública, tienen un efecto positivo y significativo sobre el crecimiento de la productividad. Por ello, países de ingresos medios como el Perú debe de esforzarse más para invertir en la educación, integrarse más al mundo y realizar una fuerte inversión en el desarrollo de infraestructura pública (Céspedes et al., 2016, p.7).

En el trabajo realizado por Lorenzo (2018) sobre “la Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017” (p.1) cuyo objetivo general fue “Determinar la relación entre la Productividad y la Competencia laborales de los servidores públicos de la Dirección General de

Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE– Lima, 2017” (p.36). Para cumplir con este objetivo se utilizó una investigación del “tipo correlacional pues su objetivo es determinar la relación entre la productividad laboral y competencia laboral” (p.43) con un diseño no experimental transversal ya que “considera las variables a investigar en su estado natural sin una intervención controlada externa y en un solo momento” (p.44).

Por otro lado, la “población de estudio estuvo conformada por 65 servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE– Lima. La unidad de análisis fue el servidor público con contrato vigente hasta el final del año 2017” (Lorenzo, 2018, p.45). Para hallar la muestra de esta población se empleó un muestreo probabilístico aleatorio que dio como resultado 46 servidores públicos, quienes fueron objeto de estudio por medio de encuestas. Gracias a este instrumento se encontró que:

En los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE, la productividad laboral está relacionada positiva y significativamente con la competencia laboral, esto quiere decir que a mayor competencia laboral obtenida por los servidores, tiende a incrementarse la productividad laboral y viceversa. En ese sentido se ha confirmado la hipótesis general planteada. Además, se identificó una relación positiva elevada con un alto nivel de significancia entre la productividad laboral y la habilidad de los servidores públicos, por tanto se considera implicar una mejora de su productividad laboral en base a potenciar con sus habilidades, asimismo trabajando en la mejora de la productividad laboral del trabajador ayudaría a que el mismo se posicione más proactivamente. (Lorenzo, 2018, p.75).

En el proyecto realizado por Benites et al (2019) se encontró que los grados de competitividad de los países de Latinoamérica están en un proceso de desarrollo lento, que resulta difícil de alcanzar para las economías modernas debido a las dificultades en ciertos pilares de competitividad como los grados de inversión tecnológica relacionada con las inversiones de capital intelectual,

infraestructura, que mantengan un impacto considerable sobre la productividad de diversos factores. Además, Benites et al (2010) mencionan:

El objetivo de esta investigación fue analizar la situación competitiva de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en la ciudad de Trujillo, evaluando los factores claves para la productividad que tendrán una asociación con la competitividad sostenible. Se realizó un estudio empírico aplicado a 152 empresarios en diversos sectores de la ciudad de Trujillo, recopilando información de tipo cualitativo y cuantitativo. Los resultados obtenidos fueron que el 70% de las empresas del sector calzado están preparados para responder a las cinco fuerzas competitivas de Porter, para el sector metal mecánica el 89% de las empresas, y el 70% de las empresas para textil son competitivas. Se identificó que la calidad, capital humano, finanzas, plan estratégico, comercialización y las alianzas estratégicas, tienen una relación positiva con la competitividad; sin embargo, al integrarse con las TICs no se aprecia la sinergia del negocio. Los hallazgos son de utilidad para mejorar el conocimiento en las decisiones estratégicas de los Gerentes de las PYMES para responder a la Globalización y al proceso intensivo de la digitalización (p.1)

Incluso en la investigación desarrollada por Kokocinska & Rekowski (2013) se realizó un estudio sobre el impacto que ha tenido la crisis economía mundial que surgió en el año 2008 y tuvo un impacto económico negativo en diversas áreas del mundo. Una de las áreas que sufrió este impacto se trata de las PYMEs, las cuales tienen un papel fundamental en la economía porque ha producido un valor agregado y empleo. Además, los mismos autores Kokocinska & Rekowski (2013):

En este artículo, se muestran los cambios que han tenido lugar en el ámbito del empleo y la productividad laboral en las PYMES de las grandes economías de la Unión Europea, es decir, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, España y Polonia. Para este análisis, las PYMES fueron divididas en tres grupos, micro, pequeñas y medianas empresas.

El período de análisis ha sido 2002-2010, y los datos proceden de Eurostat. Este período ya permite observar los efectos de la crisis económica mundial y evaluar la adaptación de los empresarios a las cambiantes condiciones económicas. La evolución del índice de crecimiento del empleo y de la productividad laboral también permite indicar las diferencias entre los seis países. Las diferencias observadas indican indirectamente no solo la importancia de las estructuras económicas sino de la política económica puesta en funcionamiento por cada país. (p.2)

También, Jaimes & Rojas (2014) en su trabajo investigativo que tenía por objetivo:

Identificar los factores determinantes de la productividad laboral en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector confecciones del área metropolitana de Bucaramanga en Colombia. El sector confecciones tiene más de cien años de historia aportando a la economía colombiana, y caracterizado por el uso intensivo de mano de obra y la generación de empleo. Las PYMES enfrentan situaciones particulares de competencia por limitaciones en capital humano y económico. El proceso de análisis estadístico consistió en reducir la dimensionalidad de la matriz de datos a partir del análisis factorial exploratorio, obteniendo un conjunto de factores no correlacionados entre sí que representan la estructura interna de las variables originales. La población objeto de estudio corresponde a las pymes del sector confecciones del AMB; según datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga a agosto de 2016 el número de empresas de este sector según su tamaño es de 1526 microempresas (97,07%), 39 pequeñas empresas (2,48%) y 7 medianas empresas (0,45%); no se cuenta con grandes empresas. Se entrevistaron expertos del sector a nivel local, como el director de la Asociación Colombiana de pequeños industriales del capítulo Santander, la directora de Centro de Desarrollo Productivo de Confecciones del AMB, la Coordinadora de la Feria EIMI de versiones anteriores, y dos ingenieros asesores y consultores de trayectoria en el sector. En 39 PYMES de la zona se aplicó una encuesta sobre productividad laboral desde dos dimensiones: la humana y la del proceso productivo. Usando el análisis factorial exploratorio se identificó

que para la dimensión humana los factores comportamiento grupal y ambiente social de trabajo explican el 62.32% de la variabilidad de los datos. Los factores más influyentes de la dimensión del proceso productivo son gestión de procesos y capacidades/control, los cuales explican el 59.42% de la variabilidad total de la dimensión. (p.12)

Identificación de variables y relación de variables

Las variables de estudio para la presente investigación son las siguientes:

Tabla 7. Identificación de variables.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Dependiente Pequeñas y medianas empresas	Son las pequeñas y medianas empresas que en base al capital social, volumen de ventas y producción cuentan con características de una empresa (Servicio de Rentas Internas, 2017).	las Sector de la economía Ubicación geográfica	-Rentabilidad -Participación en el mercado
Independiente Determinantes de la productividad laboral	Son los indicadores que ayudan a los líderes de empresas identificar los factores que impulsan a las personas en su eficiencia (Canales, 2017)	los Participación Cultura Eficacia Eficiencia Satisfacción laboral	-Eficacia al ejecutar las actividades -Eficacia al resolver problemas -Eficiencia en el cumplimiento del presupuesto

Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2021) en su artículo 283 acerca del sistema de la economía y las políticas económicas explica:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (p.137)

Por otro lado, en el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador (2021) se menciona la libertad de trabajo para todos los ciudadanos:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p.19)

Ley Orgánica de Emprendimiento e innovación

En el artículo 24 de la Ley Orgánica de Emprendimiento e innovación (2020) se explica que las empresas pueden acceder a fuentes de financiamiento e inversión cuando: “Consten en el Registro nacional de emprendimiento tendrán acceso inmediato a los servicios financieros y a los fondos de inversión públicos que se generen a partir de la aplicación de esta ley” (p.7).

Además, en el artículo 25 de la misma Ley Orgánica de Emprendimiento e innovación (2020) se explica sobre el funcionamiento del capital semilla para las empresas:

En el caso que el inversor sea el Estado ecuatoriano se procederá de conformidad con el artículo 620 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación. En el caso que el inversor provenga del sector privado, el capital semilla podrá ser entregado mediante recursos no reembolsables, aporte de capital, notas convertibles en acciones, compra de acciones o participaciones y otros derechos de acuerdo al esquema societario y legal del emprendedor; capital semilla que se otorgará a proyectos de emprendimiento que no hayan superado todavía los veinticuatro (24) meses de vida. (p.10)

Por otro lado, en el artículo 26 de la Ley Orgánica de Emprendimiento e innovación (2020) se explica que las empresas también pueden solicitar un capital de riesgo:

En el caso que el inversor sea el Estado ecuatoriano se procederá de conformidad con el artículo 621 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación. Cuando el inversor provenga del sector privado, el capital de riesgo estará compuesto por recursos que mayoritariamente sean inversiones de capital, también se podrán realizar préstamos en condiciones libremente pactadas, con o sin interés, y reembolsables en función de condiciones de equilibrio o rentabilidad. (p.11)

Ley de Compañías

En el artículo 3 de la Ley de Compañías (2020) se explica la prohibición de la creación y funcionamiento de determinadas compañías:

Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias a la Constitución y la ley; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación; de las que no tengan esencia económica; y de las que tienden al monopolio u oligopolio privado o de abuso de posición de dominio en el mercado, así como otras prácticas de competencia desleal. (p.3)

Además, la Ley de Compañías (2020) en su artículo 32 acerca de la constitución de las empresas se indica que “Las compañías constituidas válidamente conforme a leyes anteriores se sujetarán, en cuanto a su funcionamiento, a las normas de la presente Ley.” (p.15)

También, en el artículo 33 de la misma Ley de Compañías (2020) se menciona al establecimiento de sucursales conforme con la ley:

El establecimiento de sucursales, el aumento o disminución de capital, la prórroga del contrato social, la transformación, fusión, escisión, cambio de nombre, cambio de domicilio, convalidación, reactivación de la compañía en proceso de liquidación y disolución anticipada, así como todos los convenios y resoluciones que alteren las cláusulas que deban registrarse y publicarse, que reduzcan la duración de la compañía, o excluyan a alguno de sus miembros, se sujetarán a las solemnidades establecidas por la Ley para la fundación de la compañía según su especie. La oposición de terceros a la inscripción de la disminución del capital, cambio de nombre, disolución anticipada, cambio de domicilio o convalidación de la compañía, se sujetará al trámite previsto en los Arts. 86, 87, 88, 89 y 90. (p.15)

Código de comercio

En el capítulo primero del Código de Comercio (2019) acerca de los mandatarios mercantiles, en el artículo 48 se explica que “El comerciante o empresario individual puede ejercer la actividad empresarial tanto por sí mismo como representado por apoderados voluntarios, generales o especiales” (p.11).

Además, en el artículo 53 del Código de Comercio (2019) sobre los representantes de las empresas se asegura que:

El representante no podrá ejecutar negocios jurídicos que vayan en manifiesta contraposición con los intereses del representado y esto pueda o deba ser percibido por el tercero con quien se celebra tal negocio con mediana diligencia o cuidado; en caso de ejecutarlo, dará derecho al representado para que solicite la rescisión del acto o negocio y el

representante será responsable de los perjuicios ocasionados tanto al empresario como a terceros de buena fe. (p.12)

Código de Trabajo

En esta investigación es necesario considerar los artículos del Código de Trabajo relacionados con la facultad de contratar y las respectivas obligaciones de las partes; ya que la recepción de información clara sobre las políticas y reglamentos de la empresa, influye en la productividad de los trabajadores (Canales, 2017). Por ello, se ha considerado el artículo 35 del Código de Trabajo (2020) que menciona:

Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración. (p.18)

Por otro lado, en el artículo 42 del mismo Código de Trabajo (2020) se hace referencia a las obligaciones del empleador:

Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código; 2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad; 3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código; 4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana; 5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y

siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos; 6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieran diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros (...) (p.21)

Por otro lado, en el artículo 45 acerca de las obligaciones del trabajador en el Código de Trabajo (2020)

Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción; c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley; d) Observar buena conducta durante el trabajo; e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal; f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo; g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores; h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta; i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, j) Las demás establecidas en este Código (...) (p.26)

Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones

De acuerdo con lo expuesto en el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2010) en el artículo acerca de la compensación económica para tener un salario digno, se indica que:

Los empleadores señalados en el inciso siguiente, que no hubieren pagado a todos sus trabajadores un monto igual o superior al salario digno mensual, deberán calcular una compensación económica obligatoria adicional que será pagada como aporte para alcanzar el Salario Digno, únicamente a favor de aquellos trabajadores que durante el año hubieran percibido un salario inferior al señalado en el artículo nueve. La Compensación económica señalada en el inciso anterior, será obligatoria para aquellos empleadores que: a. Sean Sociedades o Personas Naturales obligadas a llevar contabilidad; b. Al final del período fiscal tuvieren utilidades del ejercicio; y, c. En el ejercicio fiscal, hayan pagado un anticipo al impuesto a la Renta inferior a la utilidad. (p.5)

Además, este mismo Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2010) en su artículo 53 define a las pequeñas y medianas empresas como:

La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento. (p.14)

En el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2010) en el artículo 56, se menciona sobre la obligatoriedad de las PYMEs para la obtención de un registro único:

Se crea el Registro Único de las MIPYMES como una base de datos a cargo del Ministerio que presida el Consejo Sectorial de la Producción, quien se encargará de administrarlo; para lo cual, todos los Ministerios sectoriales estarán obligados a entregar oportunamente la información que se requiera para su creación y actualización permanente. Este registro permitirá identificar y categorizar a las empresas MIPYMES de producción de bienes, servicios o manufactura, de conformidad con los conceptos, parámetros y criterios definidos en este código. De igual manera, generará una base de datos que permitirá contar con un sistema de información del sector, de las MIPYMES que participen de programas públicos de promoción y apoyo a su desarrollo, o que se beneficien de los incentivos de este código, para que el órgano competente pueda ejercer la rectoría, la definición de políticas públicas, así como facilitar la asistencia y el asesoramiento adecuado a las MIPYMES. (p.15)

También el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2010) en el artículo 59 acerca de los objetivos de la democratización, enfocados en los beneficios que estos acarrearán para las PYMEs, se indica:

La política de democratización de la transformación productiva tendrá los siguientes objetivos: a. Fomentar y facilitar el acceso de los ciudadanos ecuatorianos a la propiedad y transformación de los medios productivos; b. Facilitar la ciudadanización de empresas, a través del diseño e implementación de herramientas que permitan el acceso de ciudadanos a las acciones de empresas en manos del Estado; c. Apoyar el desarrollo de la productividad de las MIPYMES, grupos o unidades productivas organizadas, por medio de la innovación para el desarrollo de nuevos productos, nuevos mercados y nuevos procesos productivos; d. Fomentar el cumplimiento de las éticas empresariales que promueve el Gobierno Nacional, a través de la creación de un sello de gestión de reconocimiento público, que permita alentar e incentivar a las empresas que realizan sus

actividades respetando el medio ambiente; cumpliendo con sus empleados y trabajadores en sus obligaciones laborales y de seguridad social; y, con la comunidad, con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias, conforme a la legislación aplicable; e. Apoyar el desarrollo de procesos de innovación en las empresas ecuatorianas, a través del diseño e implementación de herramientas que permitan a las empresas ser más eficientes y atractivas, tanto en el mercado nacional como en el internacional (...). (p.16)

CAPÍTULO 2: Metodología de la Investigación

La investigación permite la generación de nuevos conocimientos como resultado de la búsqueda de respuestas ante la presencia de hechos problemáticos o fenómenos que afectan a las empresas, sectores económicos, comunidad, entre otros. Además, permite resolver situaciones a través del análisis de datos que contribuyen a la identificación de una posible solución. Los elementos esenciales de la investigación son: (a) diseños, (b) tipo de investigación, (c) enfoque, (d) fuente de información, y (e) técnica y herramientas para la obtención de datos.

Diseño de investigación

La investigación no experimental se lleva a cabo sin manipular las variables de forma deliberada. En otras palabras, es un diseño de investigación donde las variables no son variadas de manera intencional, sino que se observan las situaciones tal y como suceden de manera natural, para posteriormente analizarlas. Es el plan o estrategia que direcciona la investigación en la búsqueda de respuestas sobre hechos o fenómenos que se presentan en un entorno económico, social, empresarial, entre otros. Además, permite obtener datos que respondan a las preguntas de investigación, a la comprobación de hipótesis.

Además, la investigación no experimental también conocida como *expost facto* es aquella investigación imposible para asignar de forma aleatoria a las condiciones o manipular las variables. Incluso, no existen estímulos o condiciones a los cuales se encuentren expuestas las variables de estudio. Aquí las variables independientes ya han sucedido y no se pueden manipular, por ende, el investigador no tiene control sobre ellas o sus efectos (Hernández et al., 2014).

Existen diferentes factores para definir la investigación no experimental, pero de acuerdo con el autor Baptista et al (2014) la clasificación se realiza en base a la cantidad de momentos o dimensión temporal o los momentos en el tiempo en el cual se recogen los datos. En ciertas ocasiones la investigación se basa en:

- a) Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado.
- b) Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o

contexto en un punto del tiempo. c) Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento. En estos casos el diseño apropiado (con un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. Ya sea que su alcance inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Otras veces, la investigación se enfoca en: a) estudiar cómo evolucionan una o más variables o las relaciones entre ellas, o b) analizar los cambios al paso del tiempo de un evento, comunidad, proceso, fenómeno o contexto. En situaciones como éstas el diseño apropiado (en un enfoque no experimental) es el longitudinal (p.187).

Tipo transeccional.

El diseño no experimental será del tipo transeccional o transversal porque se recogerán los datos durante un momento único o específico del tiempo. El objetivo consiste en detallar las variables y evaluar la interrelación o incidencia durante un momento determinado (Hernández et al., 2014). Este diseño transeccional, de acuerdo a Baptista et al. (2014) pueden clasificarse en exploratorio cuando se busca “comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico” (p.188).

Por otro lado, los diseños no experimentales transeccionales descriptivos son aquellos que se utilizarán en la presente investigación y Baptista et al (2014) los definen como:

Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores) (p.188).

En esta investigación se analizarán las variables productividad laboral y Pequeñas y medianas empresas durante el año 2021, y estas serán evaluadas de la manera en que se presentan en el proceso investigativo, sin ser modificadas.

Tipo de investigación

Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva reconstruye factores relevantes de un fenómeno. Se alimentan de información sistemática cronológica y que se emplea antes de un trabajo teórico. Esta investigación es fundamental en la mayor parte de las áreas investigativas porque resulta imposible explicar algo, si no se conocen las partes constitutivas (Martínez, 2015).

Esta investigación se emplea para calcular la distribución de variables específicas de una población de estudio durante un momento específico. Cuando se realizan encuestas, estas engloban características socioeconómicas como estado civil, educación, edad, entre otras; características físicas de materiales, personas o medio ambiente. Y los conocimientos, comportamientos de las personas, creencias, actitudes y opiniones que sirvan para definir dicho comportamiento (Gogeoascoechea & Pavón, 2010).

En esta investigación la información proporcionada necesita ser precisa, verídica y sistemática. Lo importante son las características verificables y observables. Además, se pueden realizar inferencias alrededor del fenómeno o tema de estudio; es decir, no se trata solo de demostrar las características del tema o fenómeno que se encontraron por medio de los instrumentos de recolección de datos. Además, es fundamental que las características estén organizadas y sean presentadas dentro del marco teórico, el cual funciona como un respaldo para la investigación. No solamente se realizan comparaciones entre uno y otro fenómeno estudiado, sino que también se pueden definir las relaciones de los datos, con el objetivo de categorizarlos; pero sin definir una relación de causa y efecto (Castro et al., 2020).

La investigación descriptiva se realiza cuando se busca detallar, en todas sus parte principales a una realidad. Esta investigación puede valerse de diseños experimentales y diseños no experimentales. Además, este tipo de investigación

tienen como finalidad detallar ciertas características importantes de un grupo homogéneo de situaciones, emplea criterios sistemáticos que ayudan a definir el comportamiento o estructura de las situaciones en estudio, ofreciendo información comparable y sistemática con la de otro tipo de fuentes. Por otro lado, la información proporcionada por el tipo de investigación descriptiva tiene que ser veraz, sistemática y precisa. También se debe evitar la realización de inferencias vinculadas con el fenómeno. Lo más importante son las características verificables y observables. Incluso, la pregunta de investigación debe ser creativa y original. Los métodos para la recogida de datos utilizados pueden ser encuestas, observaciones y estudios de casos (Castro et al., 2020).

Gracias a la observación, se tienden a extraer datos cualitativos mientras que por la encuesta se pueden obtener datos cuantitativos. Debido a que no hay variables experimentales, el investigador no cuenta con el control de las situaciones o fenómenos que se estudian. Solamente se limita a recolectar información que proporcionan las herramientas de recogida de datos. También, no basta con demostrar las características del fenómeno o situación que se encontraron por medio de la recolección de datos; sino que es fundamental que esta información sea ordenada y evaluada gracias al marco teórico adecuada, mismo que ayudará a sustentar la investigación (Castro et al., 2020).

Cabe recalcar que no se realizan comparaciones entre los fenómenos de estudio, ya que ese es el objetivo de una investigación comparativa. En la investigación descriptiva se pueden definir relaciones entre los datos encontrados, con el objetivo de clasificarlos en categorías consideradas como categorías descriptivas. A pesar de ello, las relaciones no pueden darse de causa y efecto, porque sería imposible adquirir ese tipo de información porque no se cuenta con las variables (Castro et al., 2020).

Tabla 8. Ventajas y desventajas de la investigación descriptiva.

Ventajas	Desventajas
Recogida de datos por estudio de casos, encuestas u observación	Confidencialidad de los datos, los encuestados no siempre proporcionan información veraz si las preguntas realizadas son muy personales
Diversidad de datos recopilados porque son cuantitativos y cualitativos	Posibilidad de sesgo del observador
Se realiza en el entorno natural del encuestado, de esa forma se genera confianza	No se tiene conocimiento de la causa del problema de estudio
Es rápida de realizar y económica	La muestra no es completamente representativa porque los datos son aleatorios
Mejora la toma de decisiones	

Esta investigación es descriptiva porque se detallarán las características de los factores que impactan en la productividad laboral de las pequeñas y medianas empresas, y la productividad histórica y actual de estas empresas en la ciudad de Guayaquil.

Existen tres métodos de investigación descriptiva como son: el método de observación, el cual es el más eficiente para realizar una investigación descriptiva porque se emplea una observación cualitativa y cuantitativa; la observación cuantitativa es una recogida de datos que se enfoca en los valores y números. Los resultados de la observación cuantitativa se adquieren empleando instrumentos de análisis numéricos y estadísticos como el peso, la edad, la forma, la escala, el volumen, entre otros. En la investigación descriptiva, el investigador puede escoger entre ser un observador completo o participante; ya que de esa manera obtiene una visión más profunda de la experiencia que recibe el cliente (Castro et al., 2020).

Investigación correlacional.

La investigación correlacional tiene como objetivo analizar el grado de asociación y relación existente entre uno o más categorías, conceptos o variables de un contexto o muestra. Los estudios del tipo correlación calculan si existe o no una relación entre las variables, las cuales primero se analizan y después se evalúa la correlación. Es necesario recalcar que la medición de las variables parte de los mismos sujetos, y no es común que se realice la correlación hecha en una persona con mediciones hechas en otras personas (Hernández et al., 2014).

En este tipo de investigación se pueden encontrar las relaciones existentes entre las diversas variables, donde se analizan las variaciones que suceden de forma espontánea de todas ellas si ocurren de manera conjunta o no. Además, se emplean cálculos estadísticos, elaborando comprobaciones de los factores para vincularlos y controlar las variables con el objetivo de adquirir los resultados que sean más valiosos para la investigación (Hernández et al., 2014).

Cuando se realiza la comprobación repetida de la influencia de un hecho sobre otro, se considera que hay una correlación entre las variables. Por eso, esta correlación ayuda a realizar pronósticos, permite calcular e interrelacionar las variables de forma simultánea en situaciones observada de forma natural, también la investigación es menos riesgosa y ayuda a realizar las vinculaciones entre las variables sin que se realicen falsas interpretaciones e incluyendo los controles adecuados, En conclusión, no conlleva a definir la relación causa-efecto, pero ayuda a sospecharla (Tomalá, 2016).

El principal objetivo de este estudio es conocer la manera en que pueden comportar las variables o conceptos, considerando el comportamiento de una o varias de ellas. En otras palabras, para predecir un valor aproximado de los individuos, se debe partir del valor que tienen las variables (Hernández et al, 2014). Esta investigación será correlacional porque se evaluará la relación que existe entre la productividad laboral y las pequeñas y medianas del sector comercial de Guayaquil.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

La fuente primaria de datos es cualquier unidad que permita la generación de información directa que contribuya a la comprensión de situaciones problemáticas. Esta deriva de técnicas e instrumentos de recopilación de información (Cohen & Gómez, 2018). La presente investigación obtendrá datos primarios procedentes de las respuestas que se obtengan del sector comercializador de vehículos mediante la aplicación de encuestas y de las respuestas obtenidas por parte de expertos en prevención de lavado de activos por medio de entrevistas.

Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias de datos es toda información que proviene de fuentes bibliográficas, de las cuales se elaboran marcos teóricos. Entre las fuentes más comunes están: (a) libros, (b) artículos académicos, (c) informes o fichas sectoriales, entre otros, que contribuyan a la comprensión de situaciones problemáticas (Arias, 2016). Por tanto, las fuentes secundarias será toda información que permita la ampliación de los conocimientos sobre la problemática existente, para la comprensión de las prácticas de prevención de lavado que aplican las compañías.

Enfoque de investigación

Enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo es probatorio y secuencial, cuenta con un orden riguroso, aunque si permite la redefinición de algunos pasos. Este enfoque inicia con una idea que se acota y una vez definida, se plantean los objetivos, preguntas y revisión literaria. En base a las preguntas se realizarán las hipótesis y variables (Hernández et al., 2014). El enfoque cuantitativo inicialmente se consideraba como científico y mantenía que todos los fenómenos se puedan calcular, a dicha corriente se la conoce como positivismo (Becerril, 2014).

En el método cuantitativo, el investigador realiza un cálculo minucioso de las variables, sobre la base de los objetivos que han sido delimitados y definidos.

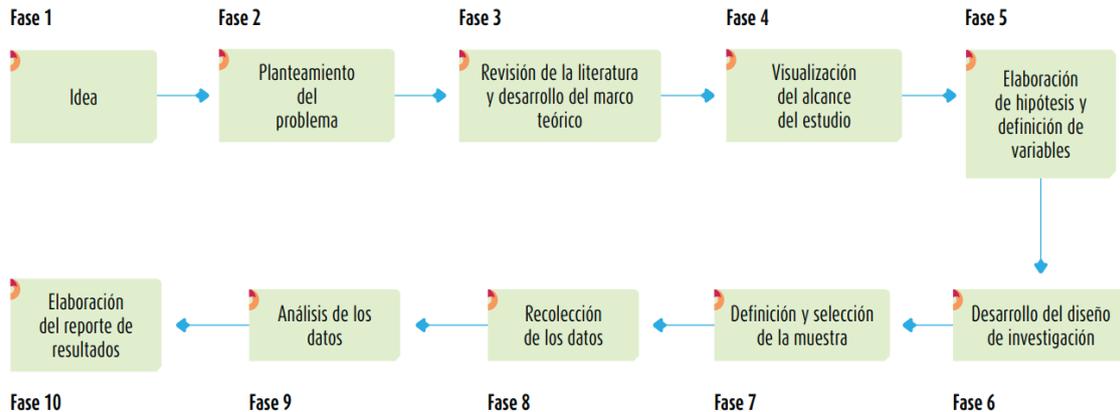
También, este puede transformar en ciertos casos, las variables dependiendo de la naturaleza del estudio. Después de la adquisición de los datos y los resultados, a los cuales se les aplicará un tratamiento estadístico para la definición de diferencias estadísticas significativas entre las diferentes variables calculadas; considerando el empleo de paquetes estadísticos, lo cual se emplea frecuentemente en las ciencias experimentales (Corona, 2016).

Por ello, este enfoque cuenta con un principio de adopción de un criterio lógico, el cual define de forma intencional la información para medir con precisión las variables que están siendo estudiadas. De esa forma, el resultado final de las aplicaciones conlleva de forma frecuente la independencia del proceso. Cuya pretensión consiste en administrar las relaciones entre las variables (Canto & Silva, 2013). Se empleará este enfoque porque se realizarán encuestas a los representantes de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial. Además, se analizarán informes estadísticos presentados por instituciones gubernamentales. El enfoque cuantitativo analizará estadísticamente la situación actual de estas PYMEs.

En un enfoque cuantitativo el proceso de investigación definido por Baptista et al. (2014) es el siguiente:

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p.38)

Proceso del enfoque cuantitativo.



Nota: Tomado de Metodología de la investigación, por M. Baptista, C. Fernández, R. Hernández, *Mcgraw Hill*, 7, 38.

Entre las características del enfoque cuantitativo se encuentran las mencionadas por Hernández et al. (2014):

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características: 1. Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación: ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud? 2. El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. 3. Una vez planteado el problema de estudio, el investigador o investigadora considera lo que se ha investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), del cual deriva una o varias hipótesis (cuestiones que va a examinar si son ciertas o no) y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con éstas, se aporta evidencia a su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se rechazan las hipótesis y, eventualmente, la teoría. 4. Así, las hipótesis (por ahora

denominémoslas “creencias”) se generan antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse al “mundo real”. 6. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos. 7. En el proceso se trata de tener el mayor control para lograr que otras posibles explicaciones, distintas o “rivales” a la propuesta del estudio (hipótesis), se desechen y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Es por esto que se confía en la experimentación o en las pruebas de causalidad. 8. Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente (...). (p.38)

Método

Deductivo.

El método deductivo significa extraer o conducir, se enfoca en realizar un razonamiento del tema en estudio. A pesar de ello, su utilización es completamente diferente, ya que la deducción de las personas ayuda a trasladarse de principios generales hacia los principios particulares. Es decir, se trata de una evaluación de los principios generales de un tema determinado. Una vez que se realicen las comprobaciones y verificaciones sobre la validez de principios determinados, entonces se realiza su aplicación en los contextos individuales (Prieto, 2017).

Para analizar la información de este método, los científicos evidencian sus proposiciones o hipótesis deductivas, a través de la elaboración de experimentos en los cuales los hechos particulares como los principios generales y el resultado del experimento se encuentran alineados; es decir, todos deben acercarse a la

realidad (Prieto, 2017). Es decir, en esta investigación se recolectarán datos de diversas fuentes de investigación para después plasmar su análisis en beneficio de la productividad de las PYMEs del sector comercial de Guayaquil.

Población

Es el conjunto de elementos que comparten características y que se desenvuelven en entornos similares, como en el caso de: (a) personas, (b) compañías, (c) sectores, entre otras. De este universo se pretende la obtención de datos primarios para su análisis e interpretación (Ñaupas et al., 2018). También, puede ser definida como un grupo de datos limitados, definidos y accesibles que funcionan como un referente para escoger la muestra que cumple con un grupo de requisitos predefinidos (Hernández et al., 2014). De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019) la población es de 41.691 PYMEs que pertenecen al sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

Muestra

Es una porción población de un universo de elementos que permite la generación de datos que serán considerados como un todo. La selección de la muestra se basa en métodos probabilístico y no probabilístico (Hair et al., 2016). Los métodos de muestreos de carácter probabilísticos son: (a) azar simple, que permite la selección otorgando la misma probabilidad a toda la población, (b) estratificado, que permite la segmentación poblacional, en grupos para la selección al azar de muestra. En el caso de los métodos de muestreos no probabilísticos, se destacan: (a) muestreo causal, la cual selecciona una muestra sin criterio establecido, y (b) muestro opinático, se basa en criterios preestablecidos por el investigador (Arias, 2016).

La muestra es un subconjunto de la población, en base a la muestra se recogerán datos, y esta debe identificarse y delimitarse de manera precisa porque será una porción representativa de la población. El investigador busca que los resultados de la muestra puedan extrapolarse a toda la población. Es decir, que la muestra debe ser estadísticamente representativa (Hernández et al., 2014). Las muestras probabilísticas emplean partes de la población que cuentan con la misma posibilidad de ser seleccionadas para la muestra y se escogen al definir

las características de la población. Se emplea una selección mecánica o aleatoria de las unidades de análisis. Las variables se calculan y evalúan por medio de pruebas estadísticas y de sus resultados se considera que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados (Hernández et al., 2014).

En este método se emplea el método de tómbola, el cual es simple y rápido, enfocado en calcular todos los elementos de la muestra desde el uno hasta el número N. Posteriormente, cada unidad de la población se coloca en un papel y se revuelve en una caja para de manera aleatoria sacarlos de la tómbola (Hernández et al, 2014). Para encontrar la muestra se empleó un método probabilístico aleatorio, es decir que todas las PYMEs del sector comercial de Guayaquil tienen igual posibilidad de ser escogidos. Además, se utilizó una fórmula de población finita. En total, se realizarán 73 encuestas a las PYMEs de esta ciudad.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{41691 * 1.96^2 * 0.95 * 0.05}{0.05^2(41691 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{41691 * 3.8416 * 0.95 * 0.05}{0.0025 * 41690 + 3.8416 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{7607.68}{104.226 + 0.1825}$$

$$n = \frac{7607.68}{104.41}$$

$$n = 73$$

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizarán técnicas como las encuestas, por medio de las cuales se establece contacto directo con las unidades de estudio, al emplear cuestionarios. Las encuestas se pueden realizar por teléfono, correo, online o de manera personal (Silva & Tamayo, 2018). En esta investigación se utilizarán encuestas con preguntas estructuradas que se realizarán a los representantes de las PYMEs en un periodo de una semana. Estos datos serán analizados por medio de un programa estadístico, para conocer la situación actual de las PYMEs comerciales de Guayaquil.

Análisis documental.

En el análisis documental se obtienen los datos de las fuentes primarias por medio del análisis de los documentos que se obtienen de fuentes secundarias. Entre estas fuentes se encuentran las revistas, libros, folleos, periódicos y boletines para obtener datos acerca de las variables de estudio (Silva & Tamayo, 2018). Para la investigación se emplearon informes, artículos científicos, páginas web e informes gubernamentales sobre las PYMES del sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

Encuestas.

Para la investigación se empleará un cuestionario o un grupo de preguntas hechas para recolectar, procesar y evaluar la información acerca de los hechos analizados en la población. Las preguntas buscan encontrar información por medio de las respuestas obtenidas de la muestra en estudio (Silva & Tamayo, 2018). También se encuentran las preguntas en base a la escala de Likert, este instrumento debe ser preparado y estandarizado en base a una dirección que puede ser positiva o negativa; o en base a la intensidad que puede ser alta si la persona está convencida de que la actitud es justificada o baja cuando el sujeto no piensa así (Silva & Tamayo, 2018).

Las encuestas de la investigación son un instrumento de retroalimentación frecuentemente usada para las investigaciones de aula y de mercado. Para que la encuesta sea válida deben realizarse diversas preguntas y encontrar un equilibrio entre las preguntas cerradas y aquellas abiertas (Castro et al., 2020).

Este es un término de medio entre la experimentación y la observación. Gracias a ella se pueden detallar las situaciones que serán analizadas y a falta de la recreación de un experimento, se cuestiona a las personas participantes acerca de ello. Por esa razón se dice que la encuesta es un modelo descriptivo con el cual se pueden encontrar necesidades, ideas, hábitos, preferencias, entre otros. Además, la encuesta es una investigación empleada sobre una muestra de personas que representan un colectivo amplio, empleando procedimientos estandarizados de interrogación con el objetivo de encontrar cálculos cuantitativos de una gran diversidad de características subjetivas y objetivas de la población (Salazar & Torres, 2017).

Utilizar una encuesta en una muestra representativa de la población se realiza con el fin de adquirir resultados que después puedan trasladarse al grupo de la población. Entre las características de la encuesta se encuentran: a) es un modelo de observación realizado para una investigación, b) es una observación no directa sobre los hechos empleando la manifestación del participante de interés, c) ayuda a realizar una investigación social que llegue a los factores subjetivos y d) ayuda a implementar de manera masiva el muestreo (Salazar & Torres, 2017).

De hecho, todo fenómeno social puede ser analizado por medio de las encuestas, entre las razones de afirmación se encuentran: 1) las técnicas de la encuesta se acoplan a todo tipo de población e información, 2) son una de las técnicas escasas de las cuales se pueden obtener las creencias, actitudes, motivos y valores, 3) ayudan a recopilar información acerca de los sucesos por los que ha pasado el entrevistado, 4) ayudan a estandarizar los datos para un posterior análisis, adquiriendo una gran variedad de datos con un periodo corto y precio bajo (Salazar & Torres, 2017).

Entre los pasos más importantes para realizar una encuesta se encuentran:

1. Determinar el objetivo de la encuesta, realizando preguntas con precisión, desmenuzando los problemas, suprimiendo lo superficial y enfocando el contenido en la encuesta.
2. Desarrollo del cuestionario.
3. Trabajo en el campo, conciso y enfocado en la recolección de datos.

4. Procesar, codificar y tabular los datos encontrados en la encuesta, los cuales serán mostrados en un informe que después será analizado.

Tipos de encuestas

Entrevista Personal: es una conversación que frecuentemente ocurre entre dos personas, entre ellas el entrevistado y el entrevistador. Las preguntas pueden registrarse en una boleta que se conoce como cuestionario o también se puede emplear una grabadora donde se registren los datos encontrados. Cuando el cuestionario y entrevista son empleados de manera personal entonces se conoce como cara a cara; cuando tiene una estructura fija de cuestionamientos o una serie de preguntas planteadas con anterioridad se llama entrevista dirigida. Cuando el entrevistador hace que el entrevistado participe de forma anticipada en un tema previo, dejando la iniciativa del diálogo y que toda la narración sea inmediata se llama entrevista no dirigida. La ventaja es que la gente responde cuando es enfrentada en persona (Salazar & Torres, 2017).

Entrevista por teléfono: muestra las características similares a la anterior con la variante que se emplea un aparato telefónico, la cual tiene como desventaja que la persona entrevistada pueda negarse de manera fácil o mentir fácilmente. Además, son más económicas que las entrevistas, ya que disminuyen los gastos de transporte. La duración de estas es más corta porque las personas pueden impacientarse por teléfono (Salazar & Torres, 2017).

Otro tipo de encuestas son los cuestionarios por correo o autoaplicados, los cuales se basan en compartir información con las preguntas apropiadas por correo o cualquier otro medio. Estas deben ser bien estructuradas para optimizar la participación y la respuesta. Contribuyen con un ahorro porque no se necesita de entrevistadores, aunque la tasa de respuesta es baja ni se puede confirmar si la persona que ha respondido es la indicada (Salazar & Torres, 2017).

La observación directa es implementada cuando se necesitan encuestas que no requieran de cálculo en personas. Además, no hay una participación directa en el campo donde se presenta la información (Salazar & Torres, 2017).

Las encuestas por vía electrónica se han utilizado para facilitar la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones por medio del uso del

internet. Para enviar estas encuestas y presentar los cuestionarios, el entrevistado tiene que llenar el cuestionario y enviarlo por el mismo medio (Salazar & Torres, 2017).

Diseño de un cuestionario

El cuestionario es un grupo de preguntas acerca de los aspectos o hechos que son relevantes en una investigación y que se responden por parte de los encuestados. Es un instrumento importante para la recolección de datos porque tiene como objetivo el diseño de la encuesta y la minimización de errores que pueden ocurrir en el muestreo. Entre las características se encuentran: a) son operativos porque son fáciles de gestionar, y se emplean como instrumento para la recogida de datos previendo la facilidad para la salida de información, b) son fidedignos porque la recolección de datos debe ser real y objetiva, y c) son válidos, claros, consistentes, firmes y no dan apertura a las ambigüedades (Salazar & Torres, 2017).

Para desarrollar el cuestionario, es necesario considerar: a) tipo y orden de las preguntas, b) formular las preguntas de acuerdo al objetivo, y c) organizar el material del cuestionado considerando la postura del entrevistado (Salazar & Torres, 2017).

En esta investigación se utilizarán preguntas de opción múltiple porque se ofrecerán diversas respuestas que los encuestados pueden escoger y preguntas de escala donde los encuestados definirán un valor fijo para la pregunta; para conocer el punto de vista de los gerentes y representantes de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad. Y a su vez, se emplearán preguntas estructuradas en base a la escala de Likert.

CAPÍTULO 3: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

Figura 5. Tamaño de la empresa.

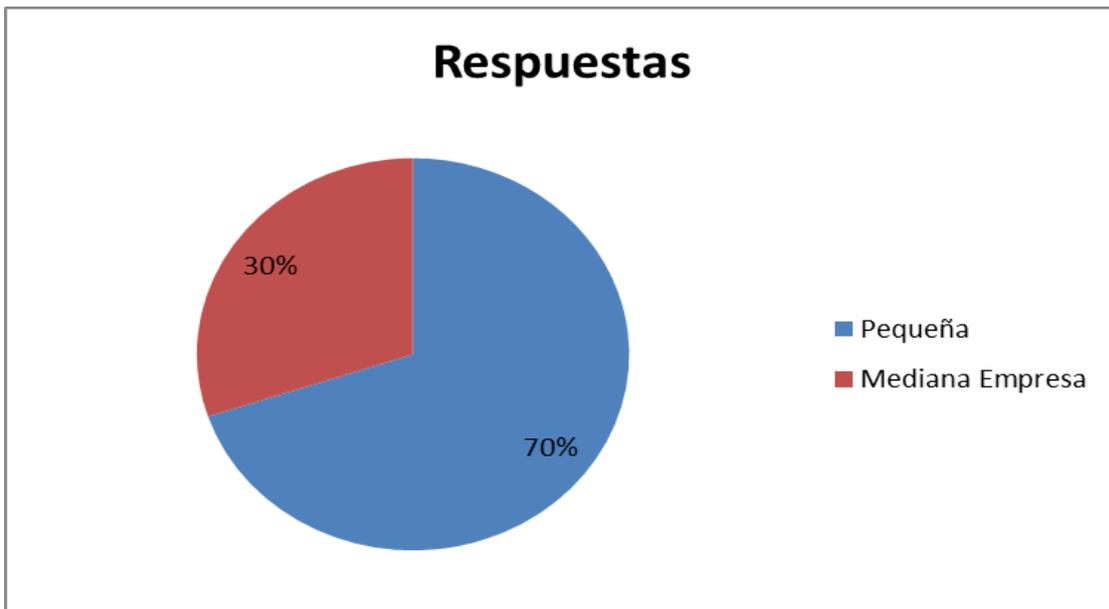


Tabla 9. Tamaño de la empresa.

Variabes	Respuestas	%
Pequeña	51	70%
Mediana Empresa	22	30%
	73	100%

Pregunta 1 Tamaño de la empresa

De acuerdo a la figura presentada a continuación, los encuestados efectivamente pertenecen al segmento de las PYMES del Ecuador, por ende son adecuadas para el análisis de esta investigación. Donde, la mayor parte de las

personas encuestadas representaban a las medianas empresas, mientras 30% pertenecen a las pequeñas empresas.

Figura 6. Capacitaciones.

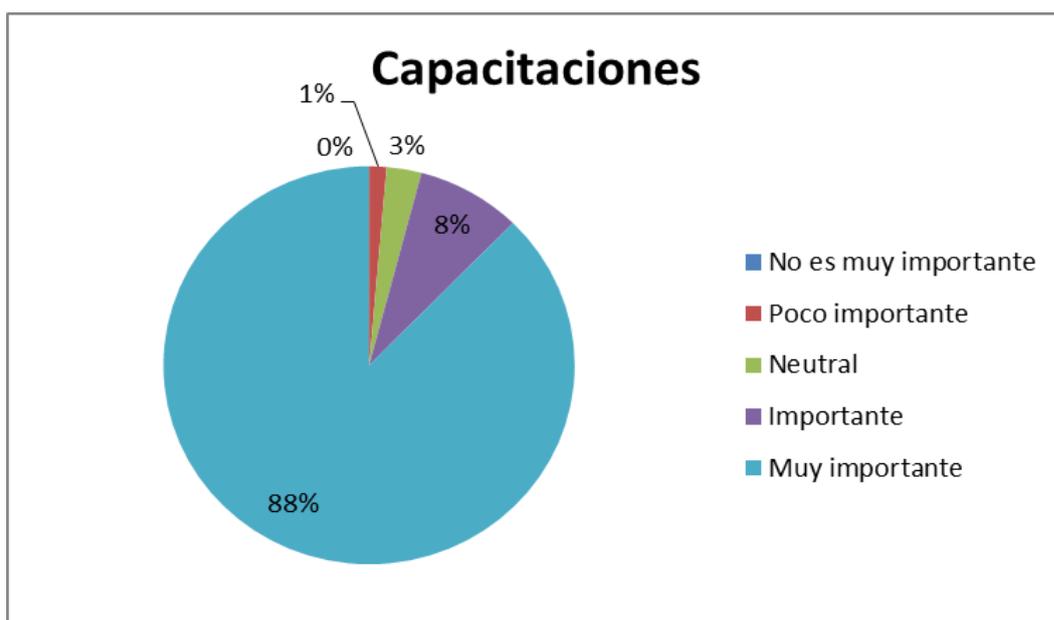


Tabla 10. Capacitaciones

Grado	Respuesta	%
No es muy importante	0	0
Poco importante	1	1%
Neutral	2	3%
Importante	6	9%
Muy importante	64	88%
	73	100%

Pregunta 3 ¿Con qué frecuencia realiza las capacitaciones?

El 36% de los encuestados indican que las capacitaciones las realizan semestralmente y un porcentaje cercano del 34 explican que las realizan mensualmente; lo cual demuestra que las empresas destinan un presupuesto y una parte de su planificación mensual a la preparación de sus empleados.

Figura 8. Ausentismo.

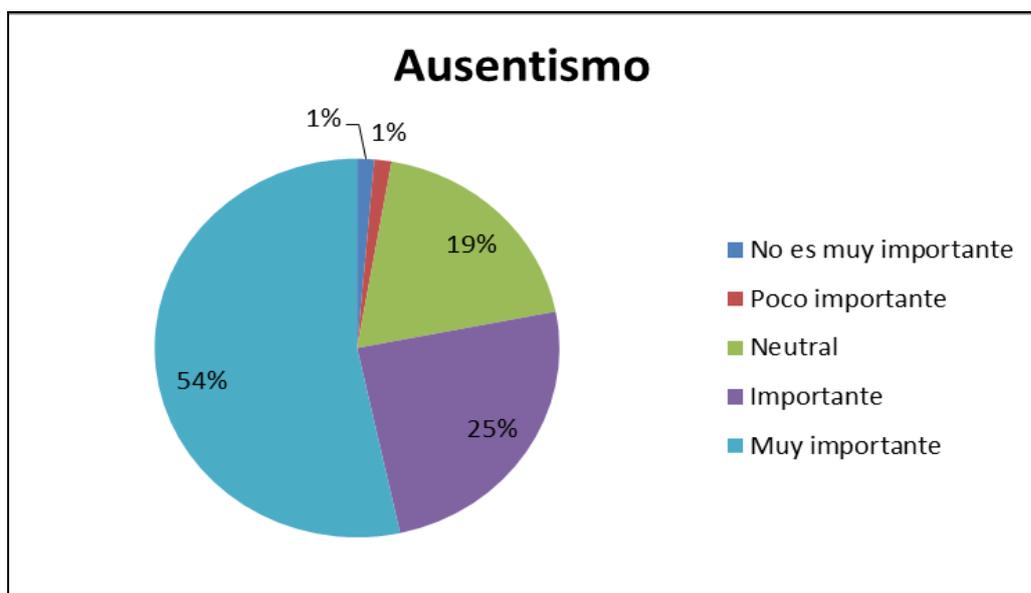


Tabla 12. Frecuencia de Ausentismo.

Ausentismo	Respuestas	%
No es muy importante	1	1%
Poco importante	1	1%
Neutral	14	19%
Importante	18	25%
Muy importante	39	54%
	73	100%

Pregunta 4 ¿Cuán importante considera el análisis de la tasa de ausentismo?

El ausentismo es un indicador que afecta directamente a la productividad laboral de las empresas, por ello 54% de los encuestados consideran muy importante el análisis de esta tasa, mientras 1% consideran que no es importante. Principalmente para estos últimos, este proyecto servirá como una guía ya que deben considerar un indicar como el ausentismo para definir la productividad de su empresa.

Figura 9. Tasa de ausentismo.

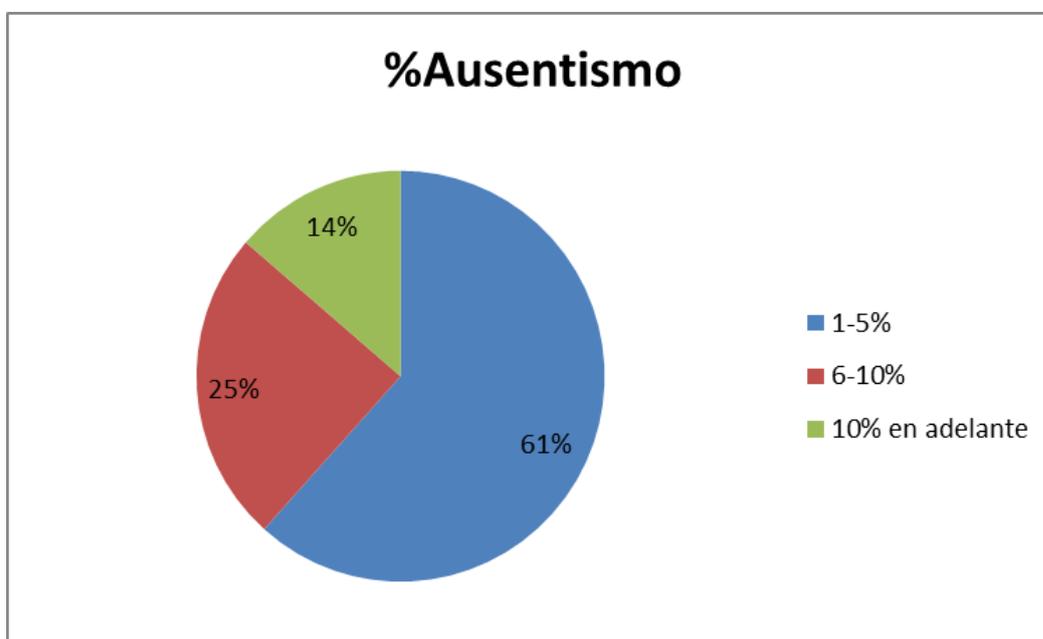


Tabla 13. Porcentaje de Ausentismo.

% de Ausentismo	Respuestas	%
1-5%	45	61%
6-10%	18	25%
10% en adelante	10	14%
	73	100%

Pregunta 5 ¿Cuál es el porcentaje de ausentismo en la empresa?

Si bien es cierto, las PYMEs encuestadas tienen un bajo porcentaje de ausentismo que va del 1 al 5 pero al menos 25% o 18 de las 73 empresas encuestadas, indican que su tasa de ausentismo va del 6 al 10%. En otras palabras, en todas las empresas encuestadas el ausentismo es un condicionante de su productividad.

Figura 10. Ausentismo y productividad.



Tabla 14. Ausentismo y productividad.

Ausentismo y productividad	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	2	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7%
De acuerdo	15	20%
Totalmente de acuerdo	51	69%
	73	100%

Pregunta 6 ¿Está de acuerdo que el ausentismo impacta la productividad de la empresa?

Al igual que en las teorías planteadas en esta investigación, los encuestados indican que el ausentismo es un indicador de la disminución de la productividad, donde 68% están completamente de acuerdo con esta teoría; ya que en base a su experiencia el ausentismo ha ocasionado una disminución en ingresos, unidades de producción y más.

Figura 11. Clima laboral.

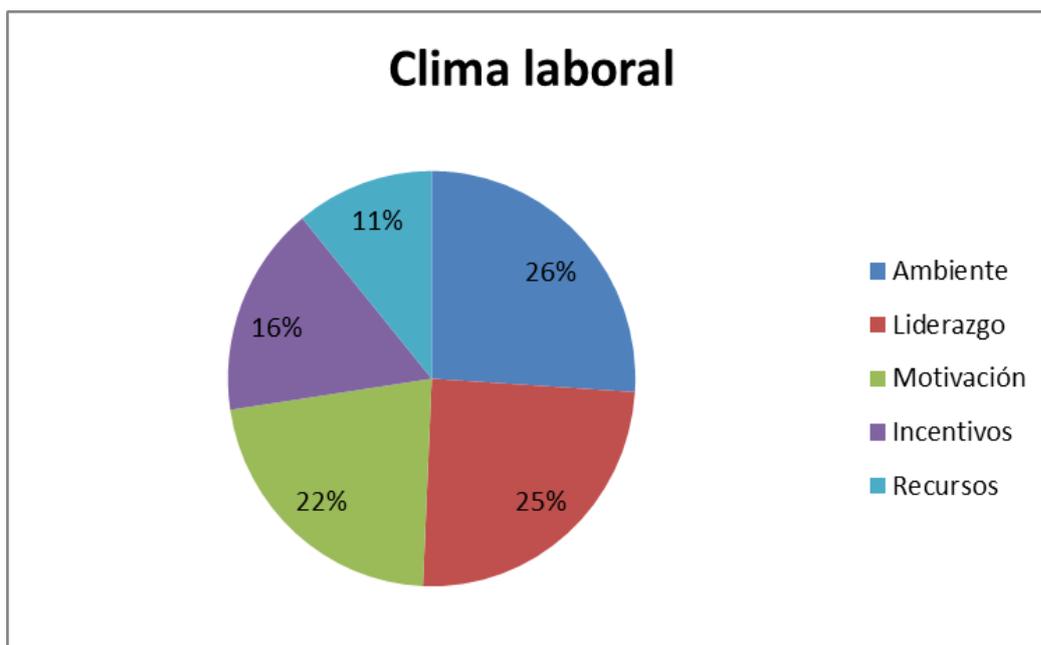


Tabla 15. Clima laboral.

Clima laboral	Respuestas	%
Ambiente	19	27%
Liderazgo	18	25%
Motivación	16	22%
Incentivos	12	16%
Recursos	8	11%
	73	100%

Pregunta 7 ¿Qué factores considera que afectan el clima laboral de la empresa?

De acuerdo a los encuestados, el ambiente laboral es el principal indicador del clima laboral; sin embargo, es necesario mencionar que el liderazgo y la motivación también se encuentran como indicadores esenciales.

Figura 12. Disminución de la productividad.

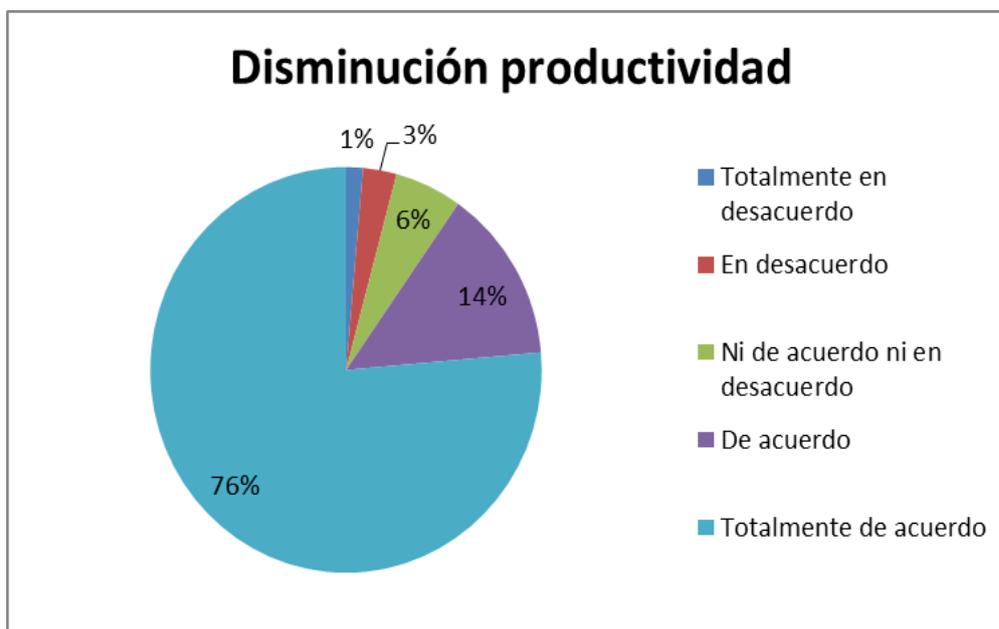


Tabla 16. Disminución de la productividad.

Disminución productividad	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
De acuerdo	10	14%
Totalmente de acuerdo	55	76%
	73	100%

Pregunta 8 ¿Está de acuerdo que una disminución en la productividad impactará la rentabilidad de la empresa?

El 76% de los representantes de PYMEs encuestadas están totalmente de acuerdo con que la disminución de la productividad afecta la rentabilidad de la empresa; pero un 14% no están de acuerdo con esta teoría. Y a pesar de que este último es un porcentaje elevado, una disminución en la productividad es un determinante para que las empresas se mantengan rentables.

Análisis de correlación de las variables

La variable productividad laboral, escogida como variable dependiente dentro de la investigación, fue evaluada por medio de dos factores como son las capacitaciones de trabajadores, clima laboral y la tasa de ausentismo; por ello se ha descrito la naturaleza de sus datos por medio del análisis de correlación de Pearson.

A diferencia de los resultados obtenidos en un análisis de regresión lineal, en el cual se plantea el vínculo entre la variable dependiente y una o diversas variables independientes por medio de una ecuación; en el análisis de correlación solamente se analiza el sentido, magnitud y significado del vínculo lineal entre dos o más variables (Bermúdez et al., 2018).

El índice numérico más utilizado para calcular una correlación es el coeficiente de Pearson, el cual también se conoce como coeficiente de correlación de un momento o un producto, el cual se representa con la letra r y ofrece una medida numérica de la correlación entre dos variables; este nos indica si dos variables están o no correlacionadas y a su vez indica la fuerza y naturaleza de la relación (Fiallo, 2021).

Matriz de correlación de variables

La matriz de correlación describirá el grado de relación entre dos variables; para la cual se emplea el coeficiente de correlación de Pearson, se lo determina por medio de la letra r . Esta letra r puede tener valores entre +1 y -1, según el nivel en el cual se encuentra la relación de las variables (Gutiérrez, 2012).

Los autores Lind et al (2012), resumen la dirección y fuerte del coeficiente de correlación de la siguiente forma:

- Cuando el valor se encuentra cerca de 0, entonces existe una asociación pequeña entre las variables.
- Cuando el valor se encuentra cerca de 1 entonces la asociación es positiva o directa entre las variables.

– Cuando el valor está cerca de -1 entonces la relación es negativa o inversa entre las variables.

En la siguiente tabla se observan los resultados de la matriz de correlación, los cuales servirán para definir la relación de las variables planteadas, las cuales pueden ubicarse desde -1 hasta 1. En las siguientes figuras se presenta la relación entre la productividad laboral y su determinante las capacitaciones de los trabajadores, las cuales tienen una correlación baja de 0.1028. Además, se encontró un nivel de correlación bajo entre la variable productividad y clima laboral, siendo 0.028. Por último, en el análisis de la correlación entre la variable productividad y la tasa de ausentismo, se encontró un nivel bajo de 0.2321.

Figura 13. Variables productividad y capacitación de trabajadores.

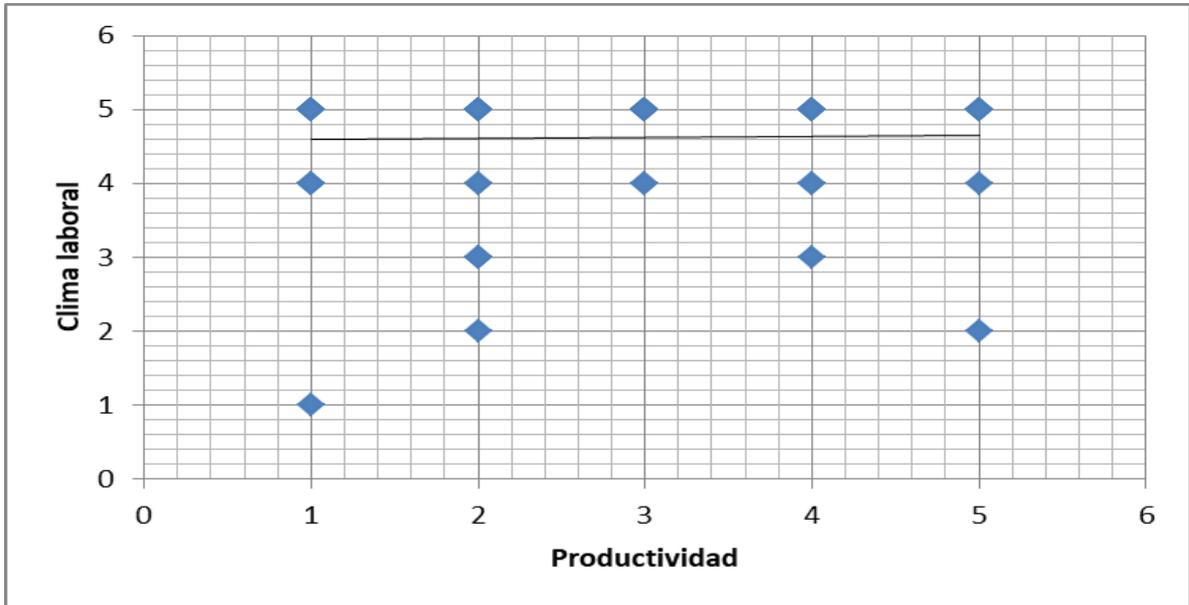


Figura 14. Variables productividad y clima laboral.

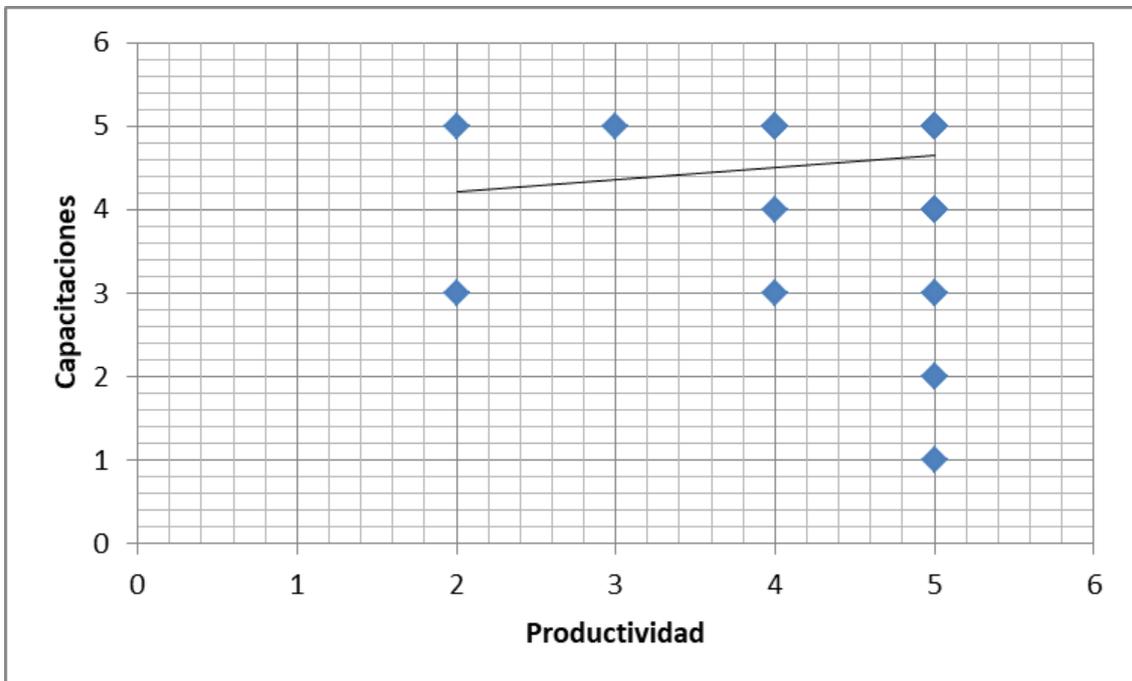


Figura 15. Variables productividad y tasa de ausentismo.

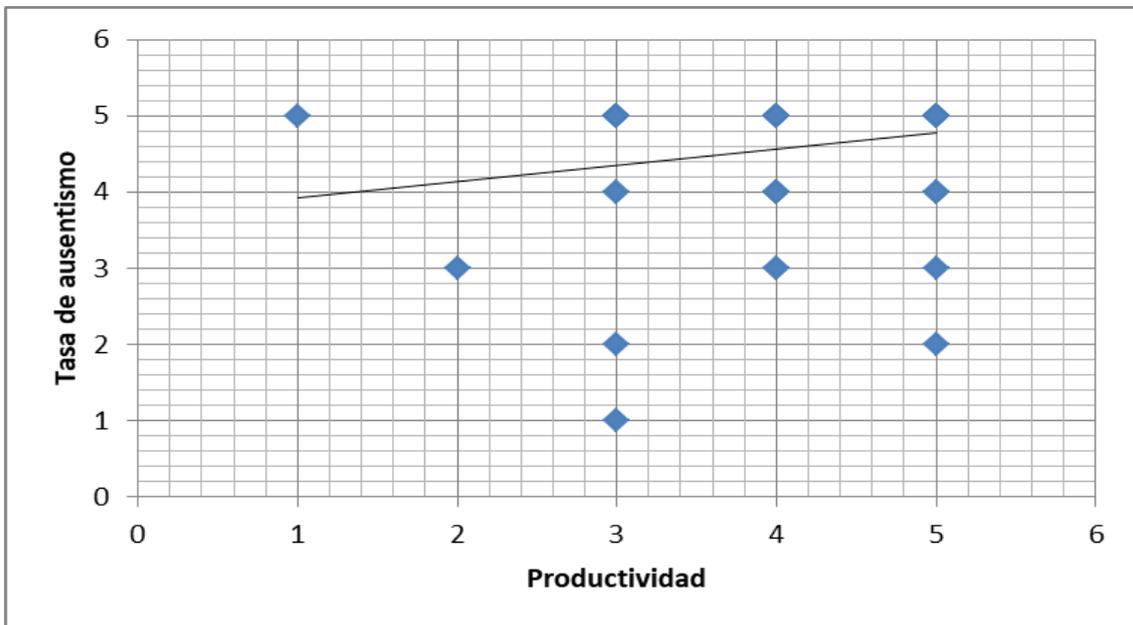


Figura 16. Análisis de correlación.

	Determinantes			Productividad laboral				
	Tamaño de la empresa	¿Considera importantes las capacitaciones para los empleados?	¿Con qué frecuencia realiza las capacitaciones?	¿Cuán importante considera el análisis de la tasa de ausentismo?	¿Cuál es el porcentaje de ausentismo en la empresa?	¿Está de acuerdo que el ausentismo impacta la productividad de la empresa?	¿Qué factores considera que afectan el clima laboral de la empresa?	¿Está de acuerdo que una disminución en la productividad, impactará la rentabilidad de la empresa?
Determinantes	1							
	0.011111497	1						
	-0.024540058	-0.13653917	1					
Productividad laboral				1				
	-0.099261993	0.2001853	-0.08946644	0.10235235	1			
	0.078370886	0.05246524	0.04012745	0.12332228	0.12560512	1		
	-0.039695065	0.21141264	0.05367223	0.05322721	0.04679989	0.02258759	1	
	-0.170975858	-0.02413466	0.2867652	0.05322721	0.04679989	0.02258759	0.02854738	1
	-0.202124875	0.10279809	-0.11758571	0.23207002	0.00770714	0.39204666	0.02854738	1

Hallazgos

Se realizaron encuestas a los representantes de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de conocer cuáles consideran que son las determinantes de la productividad laboral. Las cuales demostraron que existe una correlación baja entre las variables de estudio, es decir la productividad laboral y sus determinantes como clima laboral, capacitaciones a los trabajadores y tasa de ausentismo. Es decir, que si el clima laboral de las PYMEs mejora entonces la productividad también lo hará, pero de manera leve; de igual forma ocurre con las variables independientes como la capacitación de los trabajadores y la tasa de ausentismo.

De esas encuestas se encontró que la mayor parte de las empresas encuestadas eran pequeñas, de ellas casi un 90% indicaron que es importante realizar capacitaciones para que los empleados cumplan de manera correcta con sus funciones y se mantengan informados sobre las actualizaciones de los métodos en su área de trabajo.

Estas capacitaciones se realizan frecuentemente de manera semestral pero también se llevan a cabo de forma mensual, para que los trabajadores reciban información actualizada sobre los diferentes procedimientos. Además, las capacitaciones aumentan la moral de los colaboradores, promueven la comunicación entre los diferentes miembros de la empresa, ayudan a solventar problemas, y aumentan la productividad laboral y la calidad del trabajo. Por ello, es necesario que las PYMES consideren la implementación de esta herramienta de manera frecuente, para asegurar la rentabilidad de su compañía.

Por otro lado, el nivel de productividad es medido por la tasa de ausentismo, y los representantes de las pequeñas y medianas empresas consideran que la tasa de ausentismo es muy importante y debe ser considerada para la toma de decisiones. De hecho, al menos el 61% indicaron que la tasa de ausentismo iba del 1 al 5% pero es necesario analizar que al menos el 25% de los encuestados indican que su tasa de ausentismo es del 6 al 10%; lo cual ocasiona una falta de participación de los

empleados en la toma de decisiones y demás actividades de la empresa, y a su vez afecta la productividad de la misma. Este ausentismo impacta al 69.2% de las empresas.

Por otro lado, de acuerdo a los encuestados el clima laboral es impactado principalmente por el ambiente organizacional, el liderazgo y la motivación; los cuales son factores determinantes para asegurar la satisfacción de los colaboradores, y por ende, la productividad de los mismos y la organización. Por último, la reducción en la productividad laboral tiene un impacto en la rentabilidad de la empresa; el 75% de los encuestados consideraron que es muy importante analizar el grado de productividad de los colaboradores y que factores impactan su desempeño para implementar las estrategias adecuadas que se enfoquen en mejorar la rentabilidad de la organización.

Discusión

De acuerdo con lo explicado por Canales (2017) entre los factores determinantes de la productividad laboral se encuentran la tasa de ausentismo de los empleados, el clima laboral y las capacitaciones que reciben los colaboradores; y estos tienen un impacto leve sobre la productividad laboral. En otras palabras, cuando estos factores presenten variaciones en la organización, no producirán un impacto significativo en la productividad laboral.

Al considerar el tamaño de las empresas, las pequeñas y las grandes son las que representan una productividad laboral mayor, donde las empresas pequeñas proporcionan una productividad de 276.141,7 dólares. En cuanto a los factores que influyen en la productividad, se considera que un 30,5% cuentan con capital humano con educación hasta de tercer nivel, 11% conocimientos de carácter exportador y 29% con carácter multiplanta (Guevara et al., 2014).

En base a las capacitaciones, motivación y compromiso que perciban los colaboradores, mayor será el desempeño que tengan en la empresa, y por lo tanto, tendrán una mayor productividad. De hecho, los colaboradores prefieren un ambiente laboral óptimo donde puedan desempeñar sus funciones con libertad y tranquilidad para conseguir el resultado esperado. Así mismo, los representantes de estas empresas indican que el liderazgo es un determinante de la satisfacción laboral y un requisito para cumplir con los objetivos de la empresa y las expectativas de los colaboradores.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los representantes de las PYMES se puede aseverar que los indicadores que impactan la productividad laboral de la empresa son: el ambiente laboral, motivación, liderazgo, recursos e incentivos; y en caso de existir una disminución en la productividad de los colaboradores, también se observará una disminución en la rentabilidad de la empresa. Por ello, es necesario que los líderes de las pequeñas y medianas empresas impulsen la colaboración de los trabajadores a través del comportamiento deseado, fomentando la creatividad, compromiso y compañerismo (Canales, 2017).

CONCLUSIONES

Después de haber realizado la presente investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones, las cuales se encuentran relacionadas con los objetivos de la investigación. Está clara la importancia que las diferentes variables tienen sobre la productividad laboral de las PYMEs, y su conocimiento y gestión ayuda al tránsito desde la etapa de introducción hasta el crecimiento sostenible y estable. Además, es necesario que los representantes de las PYMEs tengan conocimiento sobre éstas variables porque de su correcto desempeño dependen las fuentes de empleo que se generen para la economía del país (Carrillo & Rojas, 2015).

En el capítulo de la revisión literaria donde se examinaron las teorías relacionadas con la productividad laboral de las PYMEs y sus factores determinantes, se encontró que la productividad es analizada por medio de diversas disciplinas y tiene sus orígenes en las ciencias de la economía, donde se plantea que esta es una función fundamental para tomar decisiones en los diversos niveles y debería ser comprendida por las empresas; las cuales son impactadas actualmente por factores como la incertidumbre, ambigüedad, volatilidad y retroalimentación (Cequea, 2012).

Además, entre las variables determinantes que condicionan la productividad laboral de una PYMEs se encuentran clasificadas en dimensión psicológica representa los factores individuales mientras la dimensión psicosocial, los factores organizacionales y grupales, que se vinculan con las actitudes que muestran las personas de forma personal o en un grupo dentro de la empresa. Los factores organizacionales ofrecen a las personas la razón de ser de la empresa, el grupo de símbolos y las estructuras (Quijano, 2006). Estas determinantes se muestran en los grupos e individuos, cuando se relación en la empresa y dependen de los factores psicosociales y psicológicos que tienen gracias a las interacciones. Los procesos tienen un impacto con el cumplimiento de los objetivos de la empresa y su productividad. También afectan la vida profesional y laboral de las personas y grupos e impacta en todos los aspectos a la empresa (Canales, 2017).

En el segundo capítulo sobre la metodología adecuada para desarrollar la investigación, la cual facilite la recolección de datos, se utilizó una metodología no experimental con una investigación descriptiva que detalló las características de los factores que impactan en la productividad laboral de las pequeñas y medianas empresas, y la productividad histórica y actual de estas empresas en la ciudad de Guayaquil. Además de una investigación correlacional que evaluó la relación existente entre la productividad laboral y las pequeñas y medianas del sector comercial de Guayaquil. De una población de 41691 se encontró una muestra de 73 representantes de las PYMEs seleccionados para responder a las encuestas de esta investigación.

Por último, se plantearon los resultados obtenidos para determinar los factores que inciden en la productividad laboral de las PYMES en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil. De ello se pudo concluir que las principales variables determinantes de la productividad laboral de las PYMEs del sector comercial de Guayaquil son las capacitaciones, clima laboral y la tasa de ausentismo; y la correlación baja entre las variables de estudio, es decir la productividad laboral y sus determinantes como clima laboral, capacitaciones a los trabajadores y tasa de ausentismo con la productividad laboral de estas empresas, es baja. Es decir, que si el clima laboral de las PYMEs mejora entonces la productividad también lo hará, pero de manera leve; de igual forma ocurre con las variables independientes como la capacitación de los trabajadores y la tasa de ausentismo.

RECOMENDACIONES

Para las PYMEs hay factores internos y externos que pueden determinar la toma de decisiones relacionadas con la productividad laboral de los representantes de las PYMEs, son las capacitaciones, clima laboral, motivación, ausentismo y liderazgo; por ello, es necesario que los empresarios analicen el funcionamiento de estos factores antes de considerar las medidas adecuadas para el correcto desempeño de la empresa y lograr la máxima productividad laboral. Definiéndolos como un centro de la organización, entendiendo a las convicciones, supuestos, normas y valores de la empresa como factores complementarios que la guiarán hacia la excelencia y éxito; por ello, para alcanzar este éxito es necesario seguir el camino adecuado de la gestión oportuna del talento humano, ya que los trabajadores son los desarrolladores y portadores de los factores que impactan la productividad laboral.

Además, en las encuestas desarrolladas en esta investigación se recabaron opiniones de los representantes que sirven como una guía para que los empresarios de este mismo gremio analicen la factibilidad de estos factores que tienen influencia sobre la sostenibilidad de las PYMEs comerciales de la ciudad de Guayaquil.

También se recomienda la implementación de capacitaciones periódicas a todos los colaboradores, las mismas que deben ser enfocadas en su área de trabajo y en aspectos generales relacionados con la convivencia de laboral y la cultura organizacional; otra sugerencia es la implementación de estrategias para mejorar el clima laboral disminuyendo los conflictos internos como conductas de los empleados en la empresa que pueden convertirse en características de los colaboradores, y a su vez para mejorar este clima laboral se deben considerar las políticas, principios, valores, procedimiento y actitud frente al cambio. Por último, se sugiere la implementación de técnicas para disminuir la tasa de ausentismo principalmente enfocándose en reducir las preocupaciones de los empleados por mantener un buen estado de salud, el cual es un fuerte determinante de la productividad.

Por último, se recomienda que las empresas consideren herramientas para el control de la productividad entre ellos el método Valoral que se basa en proporcionar un valor monetario relacionado con la producción, independientemente del tipo de producción que se considere porque puede ser mercantil, bruta o neta. Esta aplicación pueden realizarla para cualquier tipo de empresa y por ello puede considerarse la producción terminada o también la producción que se encuentra en proceso. Por otro lado, también podría considerarse el método SIMAPRO, el cual propone que el análisis y cálculo de la productividad no debe basarse en una fórmula matemática o una relación simple, sin considerar los indicadores de entrega oportuna, calidad del producto, calidad del proceso productivo y otros indicadores de gran de importancia.

Bibliografía

- Acosta, M., & Espin, M. (2018). La importancia del marco legal en el desarrollo y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Polo Conocimiento*, 3(7), 494-504.
- Aguilar. (2015). Sistema financiero ecuatoriano y el acceso a el financiamiento de las Pymes. *OBSERVATORIO PYME*, 2.
- Ahumada, I. (1987). *La productividad laboral en la industria manufacturera*. México.
- Alfonso, G. (2018). *Teoría Del Refuerzo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/431759563/TEORIA-DEL-REFUERZO>
- Alianza para el emprendimiento e innovación. (2014). *Ecuador, un país emprendedor e innovador en el 2020*. AEI.
- Amador, C., & Díaz, P. (2014). *Investigación de mercados para pequeñas y medianas empresas*. Guadalajara: Cu Costa Sur.
- Arosemena, G. (2020). Los empresarios y el desarrollo económico en la historia. *Revista Comercio*, 1.
- Asuad, N. (2018). *Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo*. México: UNAM.
- atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-60.
- Audertsch, D., Thurik, I., & Verheul, W. (1964). *Entrepreneurship: determinants and policies in the new economy*. Kluwer Academic Publishers.
- Ayarza. (2019). *Teorías del aprendizaje en la educación*. Piura: Universidad Nacional de Tumbes.
- Baltonado, G., & Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 6(33), 15-30.

- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill.
- Becerra, L., & González, R. (2021). PYMES en América Latina: clasificación, productividad laboral, retos y perspectivas. *Revista internacional multidisciplinaria*, 2(1), 570-608.
- Becerril, A. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15), 523-528.
- Benites, L., & al, e. (2019). Análisis de los factores de competitividad para laproductividad sostenible de las PYMES en Trujillo. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 208-237.
- Bermúdez, V., & al, e. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: verificación de supuestos mediante un ejemplo aplicado a las ciencias de la salud. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 552-572.
- Brandolini, M., Gonzalez, F., & Hopkins. (2014). *Conversaciones La gestión del diálogo* . Tucumán: La Crujía.
- Cadena, A., & Praxides, M. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en elEcuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigacion*, 3(11), 60-63.
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2021). *Historia*. Obtenido de <https://www.lacamara.org/website/historia/>
- Canales, A. (2017). *Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Canto, E., & Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(141), 25-34.
- Carbone, X. (2014). Reingeniería del concepto comunicación. *IEEM Revista de Negocios*, 76-77.

- Carranco, R. (2017). La aportación de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la economía ecuatoriana. *Universidad de Valencia*, 1-12.
- Carrillo, A. (2017). Factores determinantes en innovación, emprendimiento y competitividad de pymes ecuatorianas, colombianas y mexicanas. *Revista electrónica Yunda*, 10(9), 126 - 146.
- Carrillo, L., & Rojas, M. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. *Iteckne*, 2(12), 1.
- Carro, R., & González, D. (2010). *Productividad y competitividad*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Castaño, C., & Quecedo, R. (2012). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*(14), 5-39.
- Castro, N., Guevara, G., & Verdesoto, A. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
- Cequea, M. y.-M. (2012). Productividad y Factores Humanos, Un modelo con Ecuaciones Estructurales,. *Interciencia*, 37(2), 121-127.
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Mc graw hill.
- Código de Comercio. (2019). *Código de Comercio*. Quito: Asamblea Nacional.
- Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones . (2010). *Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones* . Quito: Asamblea Nacional.
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur*, 14(1), 1.

- Cume, M. (2019). *Factores que inciden en el acceso al financiamiento de las pymes de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Dorta, C., & González, I. (2013). *La teoría de las expectativas o modelo para la motivación fue elaborada originalmente por Víctor*. Caracas: La teoría de las expectativas o modelo para la motivación fue elaborada originalmente por Víctor.
- Fiallo, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2491.
- García, E., & Sierra, M. (2020). *Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Gomez, L., & Rodriguez, F. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Venezuela: Editorial Nuevos Tiempos.
- Guevara, C., Quijia, J., & Ramírez, J. (2014). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17-27.
- Gutiérrez, A. (2012). *Probabilidad y Estadística Enfoque por Competencias*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2020). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2019*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Principales_Resultados_DIEE_2019.pdf
- Jácome, D., Morán, C., & Rodríguez, L. (2017). Syndicated issues of obligations as a financing alternative for SMEs in the metalworking sector in Guayaquil. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(22), 11-19.

- Jaimes, L., & Rojas, M. (2014). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. *ITECKNE*, 12(2), 177-187.
- Jarkas, A., Kadri, C., & Younes, J. (2012). A Survey of Factors Influencing the Productivity of Construction Operatives in the State of Qatar. *International Journal of Construction Management*, 12(3), 1-23.
- Judge, T., & Robbins, S. (2009). *Comortamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Kaur, P. M. (2016). Assessment of Lean in Apparel Export Industry of National Capital Region (India). *Journal of Textile and Apparel, Technology and Management*, 10(1), 1-17.
- Kokocinska, M., & Rekowski, M. (2013). Impacto de la crisis mundial en el empleo y la productividad de las PYMES: El caso de las grandes economías europeas. *Revista de Economía Mundial*, 35(2013), 121-136.
- Ley de compañías . (2020). *Ley de compañías* . Quito: Asamblea Nacional.
- Ley Orgánica de Emprendimiento e innovación. (2020). *Ley Orgánica de Emprendimiento e innovación*. Quito: Asamblea Nacional.
- Lind, D. e. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. . México D.F: McGraw Hill.
- Lorenzo, E. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Masis, A., & Morales, C. (2017). La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec empresarial*, 8(2), 41-50.
- Mba Madrid. (22 de Mayo de 2019). *Cómo medir la productividad de los empleados*. Obtenido de https://www.mba-madrid.com/empresas/medir-productividad-empleados/#Formas_de_medir_el_rendimiento_laboral

- Mertens, L. (2019). *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación articulada con el aprendizaje organizacional: una propuesta metodológica*. México: Organización Internacional del Trabajo.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Morinigo, C. (2019). *Teorías del aprendizaje*. Asunción: Minerva.
- Nash, M. (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
- Nizama, M., & Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 69-90.
- Núñez, M., Rodríguez, C., & Velásquez, I. (2010). Estrategias para el mejoramiento de la productividad. *Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1-10.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Productividad laboral*. Obtenido de https://www.ilo.org/ilostat-files/Documents/description_PRODY_SP.pdf
- Palomo González, M. Á. (2005). *Los procesos de gestión y la problemática de las PYMES*. Obtenido de <https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/1810.pdf>
- Parida, P. y. (2016). Productivity and Efficiency of Labour Intensive Manufacturing Industries in India: An Empirical Analysis. *International Journal of Development Issues*, 15(2), 130-152.
- Peña, M., & Vega, N. (2017). *Estructura de las PYMES en la Economía Ecuatoriana*. Loja: SurAcademi.

- Pérez, J. (2018). *Análisis de la rotación de personal que afectan a las pymes comerciales en su productividad laboral*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Porras, M. (9 de Agosto de 2018). *Modelo de negocio: Todo sobre esta herramienta empresarial*. Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/modelo-negocio-como-herramienta-empresarial/>
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Barcelona: Deusto.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Pontificia Universidad Javeriana*, 18-46.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria.
- Rivilla, C., & Tayupanda, J. (2014). *Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Rodríguez, C. (2019). *Diccionario de Economía*. Mendoza: Diccionario de Economía.
- Ron Amores & Sacoto Castillo. (2017). Las PYMES ecuatorianas: Su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. *Revista espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>
- Rosales, F. (2018). *Teoría de localización de una planta industrial*. Guatemala: Universidad Mariano Galvez.
- Rovira, I. (2021). *La teoría del reforzamiento de B. F. Skinner*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-reforzamiento-skinner>
- Salazar, F., & Torres, M. (2017). *Metodos de recoleccion de datos para una investigación*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Sánchez, S., & Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 133-146.
- Servicio de Rentas Internas. (Mayo de 2017). *¿Qué son las PYMES?* Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/32>
- Simone, G. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo*. Puebla: Universidad Particular de Pruebla.
- Soriano, J. (9 de Noviembre de 2011). *aprendizajeycondicionamientouned*. Obtenido de <http://aprendizajeycondicionamientouned.blogspot.com/2011/>
- Stellman, J. (2021). *Relaciones laborales y gestión de recursos humanos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Sumanth, D. (1996). *Ingeniería y Administración de la Productividad*. México: McGraw-Hill.
- Tomalá, O. (2016). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>
- Valdés, C. (6 de Enero de 2018). *Teoría de la productividad laboral y empresarial*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-productividad-laboral-y-empresarial/#:~:text=Incluiremos%2C%20en%20igualdad%20de%20condiciones,nuestro%20jefe%2C%20por%20ser%20la>
- Valdez, M. (2017). *Aspectos generales de una crisis*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Velázquez, V. (2012). Impacto de la comunicación organizacional, en la competitividad y la vinculación de las empresas mexicanas con la universidad. *Recherches En Sciences De Gestión*, 90, 89.
- Verano, F. (2019). Productividad, competitividad e innovación. *Academia*, 1(1), 1-60.

Wexley, K., & Yuki, G. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA.

Yance,C, Solis,L, Burgos, & Hermida, L. (2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Navarrete Sánchez, Luis Guillermo** con C.C: # 0919526657 y **Paz Coloma Jean Vinicio** C.C:# 0930743976 autores del trabajo de titulación: **Determinantes que inciden en la productividad laboral de las pymes en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título **Licenciados en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **22 de febrero de 2022.**

f. 

Navarrete Sánchez Luis Guillermo

CC: 0919526657

f. 

Paz Coloma Jean Vinicio

CC: 0930743976



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TEMA Y SUBTEMA:	Determinantes que inciden en la productividad laboral de las pymes en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil.	
AUTOR(ES)	Navarrete Sánchez, Luis Guillermo -- Paz Coloma Jean Vinicio	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Diez Faraht, Said Vicente Phd.	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Ciencias Económicas Administrativas y Empresariales	
CARRERA:	Administración de Empresas	
TITULO OBTENIDO:	Licenciados En Administración De Empresas	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	22 de febrero del 2022	No. DE PÁGINAS: 101
ÁREAS TEMÁTICAS:	Productividad laboral, Pequeñas y medianas empresas,	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Determinantes, Empresas, Productividad laboral, PYMEs, Sector comercial, Variables	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La presente investigación tiene por objetivo analizar las determinantes que inciden en la productividad laboral de las PYMES durante el último año de operaciones, por medio del análisis estadístico inferencial que ayuden a determinar las mejores estrategias para alcanzar la productividad laboral en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil. Para cumplir con el mismo se ha empleado una investigación no experimental que se llevó a cabo sin manipular las variables de forma deliberada. Además de un tipo de investigación descriptivo porque se detallaron las características de los factores que impactan en la productividad laboral de las pequeñas y medianas empresas, y la productividad histórica y actual de estas empresas en la ciudad de Guayaquil. Y se pudo concluir que las principales variables determinantes de la productividad laboral de las PYMEs del sector comercial de Guayaquil son las capacitaciones, clima laboral y la tasa de ausentismo; y la correlación baja entre las variables de estudio, es decir la productividad laboral y sus determinantes como clima laboral, capacitaciones a los trabajadores y tasa de ausentismo con la productividad laboral de estas empresas, es baja.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593991611143 +593984934151	E-mail: jeanpazventas@gmail.com luisnavarrete961@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):::	Nombre: Arévalo Avecillas, Danny Xavier	
	Teléfono: +593-991048220	
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		