



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

Título del Trabajo:

Relaciones laborales y su incidencia en la eficiencia de procesos operativos
de consumo masivo DHD, período 2021-2023”

Línea de Investigación:

Desarrollo Empresarial e Innovación

Modalidad de Titulación:

Examen Complexivo

Carrera:

Licenciatura en Administración de Empresas

Nombre del autor:

Delgado Genovez María de los Angeles

Nombre de tutora

Mgtr. Carla Lorena Fernández Solís

Ciudad y año

Samborondón, 20

**ANEXO N° 7.1****CAPÍTULO 1 UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO PARA LA
PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR****Samborondón, de 2023****Mgtr. Ana María Gallardo****Decano(a) de la Facultad****Ciencias Económicas y empresariales****Universidad Tecnológica Ecotec**

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: "Relaciones laborales y su incidencia en la eficiencia de procesos operativos de consumo masivo DHD, período 2021-2023" según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO (ESTUDIO DE CASO) , fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **Delgado Genovez María de los Ángeles** para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,

Firmado electrónicamente por:

CARLA LORENA FERNANDEZ
SOLIS**Mgtr/ PhD****Carla Lorena Fernández Solís Tutor(a)**



CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Samborondón, 23 de abril del 2024.

Magíster
Mgtr. Ana María Gallardo
Decano(a) de la Facultad
Ciencias Económicas y empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: "Relaciones laborales y su incidencia en la eficiencia de procesos operativos de consumo masivo DHD, período 2021-2023" según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO (ESTUDIO DE CASO) , fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a **Delgado Genovez María de los Angeles** , para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

ATENTAMENTE,



Carla Fernández Solís

Mgtr/ PhD.

Tutor(a)

ANEXO N°15

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado Mgtr. Carla Lorena Fernández Solís tutor del trabajo de titulación “Relaciones laborales y su incidencia en la eficiencia de procesos operativos de consumo masivo DHD, período 2021-2023” elaborado por Delgado Genovez María de los Ángeles, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Licenciatura de administración de empresas con énfasis en Talento Humano.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del_ (6%), mismo que se puede verificar en el print de pantalla a continuación:



CARLA LORENA
FERNANDEZ SOLIS

FIRMA DEL TUTOR
Carla Fernández Solís

Resumen

La investigación se enfoca en analizar las relaciones laborales y su influencia en la eficiencia de los procesos operativos en DHD, empresa de consumo masivo, durante el período de 2021-2023. El objetivo es comprender cómo estas interacciones afectan la productividad en un entorno empresarial en constante cambio. La metodología empleada combina encuestas estructuradas y entrevistas en profundidad para recopilar datos cuantitativos y cualitativos. Se espera que los principales hallazgos arrojen luz sobre las dinámicas laborales y su impacto en la eficiencia operativa de la empresa. Las conclusiones derivadas de este estudio proporcionan recomendaciones prácticas para mejorar la gestión de relaciones laborales y optimizar los procesos operativos en DHD. La importancia de esta investigación radica en abordar una brecha en la literatura sobre el tema, proporcionando conocimientos valiosos para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito de la gestión de recursos humanos y la competitividad empresarial en el sector de consumo masivo. En resumen, este estudio pretende contribuir al cuerpo de conocimientos existentes y ofrecer insights relevantes para mejorar la eficiencia y competitividad en un entorno empresarial en constante cambio.

PalabrasClave: Relaciones laborales, eficiencia operativa, consumo masivo, DHD.

Abstract

The research focuses on analyzing labor relations and their influence on the efficiency of operational processes at DHD, a mass consumption company, during the period 2021-2023. The goal is to understand how these interactions affect productivity in an ever-changing business environment. The methodology used combines structured surveys and in-depth interviews to collect quantitative and qualitative data. The main findings are expected to shed light on labor dynamics and their impact on the company's operational efficiency. The conclusions derived from this study provide practical recommendations to improve labor relations management and optimize operational processes at DHD. The importance of this research lies in addressing a gap in the literature on the subject, providing valuable knowledge for strategic decision making in the field of human resource management and business competitiveness in the mass consumption sector. In summary, this study aims to contribute to the existing body of knowledge and offer relevant insights to improve efficiency and competitiveness in a constantly changing business environment.

Keywords: Labor relations, operational efficiency, mass consumption, DHD.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1 UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR2

Resumen	3
Abstract	6
Índice de Contenido	7
Introducción	9
Planteamiento del problema	11
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos específicos	15
Justificación	16

CAPÍTULO 2 REVISIÓN DE LITERATURA 18

2.1. Características de las relaciones laborales en Ecuador: formalidad, informalidad, tercerización.	21
2.1.1. El Rol de las Relaciones Laborales en la Eficiencia Operativa de Empresas en Ecuador	22
2.1.2. Factores que Influyen en la Eficiencia Operativa en el Contexto Ecuatoriano	23
2.2. Herramientas para Medir las Relaciones Laborales y la Eficiencia Operativa en Ecuador	25
2.2.1. Métodos de Evaluación del Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas	26
2.2.2. Indicadores de Eficiencia Operativa en el Contexto del Consumo Masivo ...	27
Marco Legal	29
2.3. Derechos laborales fundamentales	29
2.3.1. Derecho al trabajo.	29
2.4. Código de Trabajo:	31
2.4.1. Regulación de las relaciones laborales	31
2.5. Ley de Seguridad Social:	32
2.5.1. Protección social de los trabajadores: seguro de salud, seguro de pensiones, seguro de riesgos del trabajo, etc.	32
2.5.2. Ley Orgánica de Servicio Público	33
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA	34
3.1. Enfoque de la investigación	35
3.1.1. Tipo de investigación	36
3.1.2. Métodos	36
3.2. Población y muestra	37
3.2.1. Población	37

3.2.2. Muestra.....	38
3.3. Variables	39
3.3.1. Operacionalización de Variables	39
3.4. Técnicas e instrumentos	40
3.4.1. Observación directa	41
3.4.2. Encuesta.....	41
3.4.3. Entrevista.....	42
3.5. Procesamiento y procedimiento	43
3.6. Análisis de encuestas	45
3.7. Análisis de los resultados de la entrevista al Propietario Héctor Fabián Delgado Salto	57
3.8. Análisis de los resultados de la entrevista al jefe del área Delgado Genovez María de los Ángeles.....	60
3.9. Análisis de los resultados de la entrevista al ayudante del área, Gabriel García quinto. 63	
CAPÍTULO 4 PROPUESTA	66
4.1. Descripción	67
4.2. Objetivos.....	67
2. Investigar y documentar los factores internos y externos que han influido en la eficiencia de los procesos operativos en el sector de consumo masivo durante 2021-2023.	67
3. Desarrollar recomendaciones prácticas y basadas en evidencia para mejorar la gestión de relaciones laborales en DHD, considerando las particularidades del sector de consumo masivo.	68
4.3. Desarrollo.....	68
4.3.1. Evaluación de Estrategias Actuales:.....	68
4.3.2. Análisis de Relaciones Laborales:.....	69
4.3.3. Desarrollo de Nuevas Estrategias:	Error! Bookmark not defined.
4.3.4. Presupuesto.....	69
4.3.5. Evaluación	Error! Bookmark not defined.
4.4. Conclusiones	70
4.5. Recomendaciones.....	71
Bibliografía	72
ANEXOS.....	76

Introducción

La presente investigación se sumerge en un análisis exhaustivo de las relaciones laborales y su impacto en la eficiencia de los procesos operativos en la empresa de consumo masivo DHD durante el período comprendido entre 2021 y 2023. Este tema ha sido seleccionado debido a su trascendencia estratégica en el ámbito empresarial contemporáneo, donde la eficiencia operativa se erige como un pilar fundamental para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones (Acurio, 2020).

La comprensión de la dinámica entre las relaciones laborales y los procesos operativos adquiere una importancia crítica en este contexto. Las interacciones entre empleadores y empleados pueden tener un impacto directo en la productividad y la eficacia de las operaciones empresariales (Andrade, 2021). En un momento caracterizado por cambios rápidos en las dinámicas del mercado y la evolución constante de las demandas de los consumidores, la necesidad de abordar este tema se presenta como imperativa.

Durante el período de 2021 a 2023, la industria de consumo masivo, en la que DHD opera, ha experimentado transformaciones significativas. Los avances tecnológicos, la intensificación de la globalización y las cambiantes expectativas de los consumidores han redefinido el panorama empresarial, exigiendo a las organizaciones optimizar sus procesos internos para mantenerse competitivas (Cevallos, 2023). La relevancia de esta investigación reside en su capacidad para arrojar luz sobre las complejas interrelaciones entre las dinámicas laborales y la eficiencia operativa en la industria de consumo masivo. Al abordar este tema en el contexto específico de DHD durante el período mencionado, se busca ofrecer una comprensión detallada de cómo las relaciones laborales influyen en los procesos operativos de la empresa (Cutti, 2023).

El artículo mencionado de (Anrango, 2023) se centra en la relación entre el capital intelectual y la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar, provincia del Carchi.

Aunque este artículo no trata específicamente sobre la empresa DHD, se puede establecer una relación indirecta entre el contenido del artículo y los desafíos que enfrenta DHD en términos de relaciones laborales y eficiencia operativa. DHD, como empresa líder ecuatoriana en la industria de consumo masivo, se enfrenta a desafíos similares a los discutidos en el artículo de Anrango. La gestión efectiva del capital intelectual, que incluye el conocimiento, las habilidades y la experiencia de los empleados, es crucial para mejorar la productividad y la eficiencia operativa de la empresa. Además, la optimización constante de los procesos y la gestión laboral sólida son aspectos clave para mantener la competitividad de DHD en un mercado en constante evolución.

Al analizar las relaciones laborales en DHD, es fundamental considerar diversos aspectos, como la comunicación entre empleadores y empleados, el clima laboral, la motivación y el compromiso de los trabajadores, así como las políticas y prácticas de recursos humanos implementadas por la empresa. Estos elementos interactúan de manera compleja y pueden tener un impacto significativo en la eficiencia operativa de la empresa. Por ejemplo, un ambiente laboral positivo y relaciones laborales saludables pueden fomentar la colaboración, la creatividad y la innovación entre los empleados, lo que a su vez puede mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos operativos (Borja, 2023).

El objetivo de la investigación realizada por (Cando, 2022), titulada “Indicadores Financieros con Enfoque en la Lógica Borrosa para una Eficiente Toma de Decisiones en el Sector Comercial de Productos de Consumo Masivo.”, es contribuir al conocimiento académico y empresarial. Se busca proporcionar valiosos insights que puedan aplicarse para mejorar la gestión de recursos humanos y potenciar la competitividad y sostenibilidad de las empresas en el sector de consumo masivo

Al analizar las relaciones laborales en DHD y su impacto en la eficiencia operativa, se pretende proporcionar una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y el diseño de políticas que impulsen el rendimiento organizacional. En resumen, esta investigación se enfoca en analizar las relaciones laborales y su incidencia en la eficiencia de los procesos operativos de DHD en el sector de consumo masivo durante el período 2021-2023.

Al explorar esta interrelación y sus implicaciones, se busca no solo ampliar la comprensión teórica en este campo, sino también proporcionar recomendaciones prácticas que puedan ayudar a mejorar la gestión de relaciones laborales y la eficiencia operativa en DHD y otras empresas del sector de consumo masivo.

Planteamiento del problema

La presente investigación se adentra en la problemática surgida en la intersección entre las relaciones laborales y la eficiencia de los procesos operativos en la industria de consumo masivo, con un enfoque particular en la empresa DHD durante el período comprendido entre 2021 y 2023.

Castellanos (2021) examina la problemática a través de su investigación sobre “El proceso de gestión logística de las empresas comercializadoras de productos lácteos, en el cual se resalta la importancia de reflexionar sobre la función fundamental de las relaciones laborales en el funcionamiento de empresas, especialmente en áreas dinámicas y competitivas como el consumo masivo”.

Estas interacciones entre empleadores y empleados no solo influyen en el ambiente laboral, sino que también impactan directamente en la eficiencia y la efectividad de los procesos operativos. Por lo tanto, se plantea como problemática central la comprensión de la dinámica subyacente de estas relaciones, con el fin de identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas que impulsen el rendimiento organizacional.

En el caso específico de DHD, una empresa líder en la industria de consumo masivo, la gestión de las relaciones laborales adquiere una importancia aún mayor debido a la complejidad de sus operaciones y a la necesidad de mantener altos niveles de eficiencia para satisfacer las demandas del mercado.

(Borja,2023) examina la problemática a través de su investigación sobre “Responsabilidad social empresarial aplicada a los procesos operativos en establecimientos de alimentos y bebidas. Caso de estudio: Restaurante Lammhaus Grill & Bar”, por lo que destaca que la falta de una comprensión integral de cómo estas relaciones impactan en la eficiencia operativa puede generar desafíos significativos que obstaculicen el crecimiento y la competitividad de la empresa.

Durante el período de 2021 a 2023, DHD se enfrenta a una serie de desafíos y oportunidades en términos de relaciones laborales y eficiencia operativa. Por un lado, factores externos como los cambios en el mercado, la evolución de las tecnologías y las tendencias del consumidor pueden influir en la forma en que se gestionan las relaciones laborales y en la eficacia de los procesos operativos(Chapin, 2021). Por otro lado, factores internos como la cultura organizacional, el liderazgo y las políticas de recursos humanos también juegan un papel crucial en la determinación del éxito de la empresa en este aspecto.

La necesidad existente radica en la falta de comprensión integral de cómo estas relaciones laborales impactan en la eficiencia operativa, lo que puede generar desafíos significativos que obstaculicen el crecimiento y la competitividad de las empresas del sector de consumo masivo, como DHD. Esta brecha en el conocimiento limita la capacidad para abordar eficazmente los desafíos y aprovechar las oportunidades en este campo(Gonzalo, 2020)..

Para llegar a una situación en la que se comprenda completamente la interacción entre las relaciones laborales y la eficiencia operativa en empresas de consumo masivo como DHD durante el período de 2021 a 2023, es fundamental llenar esta brecha mediante la realización de investigaciones empíricas que examinen de cerca esta relación. Estos estudios específicos contribuirán al avance del conocimiento académico y empresarial en este campo, proporcionando información valiosa y práctica que puede ser utilizada para mejorar el desempeño y la competitividad de las empresas (García, 2023).

Además, abordar esta brecha en la literatura académica y empresarial puede fomentar un mayor interés y atención en la importancia de las relaciones laborales en el éxito de las empresas de consumo masivo, lo que puede conducir a un mayor desarrollo de políticas y prácticas de recursos humanos centradas en mejorar la calidad de estas relaciones y su impacto en la eficiencia operativa.

Por lo tanto, es fundamental llenar esta brecha mediante la realización de investigaciones empíricas que examinen de cerca la interacción entre las relaciones laborales y la eficiencia operativa en empresas de consumo masivo como DHD. Estudios que investiguen específicamente el contexto, los factores y las dinámicas que influyen en estas relaciones dentro de la industria de consumo masivo proporcionarán información valiosa y práctica que puede ser utilizada por las empresas para mejorar su desempeño y competitividad(Guillin, 2022).

Además, la realización de estudios específicos sobre la relación entre las relaciones laborales y la eficiencia operativa en DHD durante el período mencionado también contribuirá al avance del conocimiento académico en este campo. Los hallazgos de tales investigaciones pueden informar y enriquecer la teoría existente sobre gestión de recursos humanos y eficiencia organizacional, proporcionando insights únicos y perspectivas que pueden ser aplicadas en una variedad de contextos empresariales(Gonzalo, 2020).

Asimismo, al abordar esta brecha en la literatura académica y empresarial, se puede fomentar un mayor interés y atención en la importancia de las relaciones laborales en el éxito de las empresas de consumo masivo. Esto puede conducir a un mayor desarrollo de políticas y prácticas de recursos humanos centradas en mejorar la calidad de estas relaciones y su impacto en la eficiencia operativa, lo que a su vez puede tener beneficios significativos tanto para las empresas como para sus empleados(Pulido, 2024).

Objetivos

ObjetivoGeneral

Determinar la incidencia de las relaciones laborales en la eficiencia de los procesos operativos de consumo masivo en la empresa DHD durante el período 2021-2023, con el fin

de proporcionar información relevante para mejorar la gestión de recursos humanos y la eficiencia operativa en la empresa.

Objetivos específicos

1. Evaluar la influencia de las relaciones laborales en la eficiencia operativa de DHD entre 2021-2023.
2. Investigar los factores internos y externos que influyen en la eficiencia de los procesos operativos en el sector de consumo masivo durante 2021-2023.
3. Desarrollar recomendaciones prácticas y basadas en evidencia para mejorar la gestión de relaciones laborales en DHD, considerando las particularidades del sector de consumo masivo.

Justificación

La investigación sobre las relaciones laborales y su incidencia en la eficiencia de los procesos operativos en la empresa DHD durante el periodo 2021-2023 responde a una necesidad crítica en el ámbito empresarial actual. La justificación para abordar este tema se fundamenta en varios aspectos clave que destacan su relevancia y contribución potencial.

En primer lugar, la gestión eficiente de las relaciones laborales se ha convertido en un factor determinante para el éxito organizacional, especialmente en industrias altamente dinámicas como la de consumo masivo. La correcta comprensión de cómo las interacciones entre empleadores y empleados influyen en la eficiencia de los procesos operativos es esencial para el desarrollo de estrategias que mejoren la productividad y la competitividad de la empresa. Autores prominentes como (Cevallos, 2023) respaldan y enriquecen el fundamento conceptual de este estudio, contribuyendo a fortalecer la importancia de este aspecto en el ámbito empresarial contemporáneo.

Abordar esta situación específica en el contexto de DHD es crucial debido a la constante evolución de las demandas del mercado y las complejidades inherentes al sector de consumo masivo. Los resultados de esta investigación ofrecerán a la empresa un diagnóstico detallado de las áreas de mejora en las relaciones laborales y los procesos operativos, permitiendo la implementación de cambios específicos y adaptados a sus necesidades particulares. La relevancia de este enfoque se respalda con evidencia de (García , 2023) en su artículo " Evaluación de la eficacia de la calidad de la gestión Con enfoque externo en la Empresa GEOCUBA Matanzas.", donde subraya la importancia de la adaptabilidad empresarial en entornos dinámicos y competitivos.

Los beneficios derivados de este estudio incluyen la optimización de recursos humanos, la reducción de posibles conflictos laborales, el aumento de la eficiencia operativa y, en última instancia, la mejora en la rentabilidad de DHD. Además, al proporcionar estrategias específicas basadas en evidencia, se facilitará a la empresa la toma de decisiones informadas, permitiéndole adaptarse de manera más ágil a las demandas cambiantes del entorno empresarial.

En resumen, esta investigación no solo beneficiará directamente a la empresa DHD, sino que también aportará conocimientos valiosos al campo empresarial y académico, posicionándose como un recurso fundamental para el desarrollo sostenible y competitivo de la organización y el sector en general.

Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación se centra en examinar las relaciones laborales y su influencia en la eficiencia de los procesos operativos en DHD durante 2021-2023. El objetivo es comprender cómo estas interacciones impactan en la productividad y competitividad de la empresa, promoviendo un análisis detallado de las dinámicas laborales y sus efectos en el rendimiento organizacional. Además, se pretende ofrecer una visión integral de las áreas de mejora y oportunidades de optimización en la gestión de recursos humanos.

CAPÍTULO 2
REVISIÓN DE LITERATURA

Las investigaciones sobre relaciones laborales y eficiencia operativa convergen en varios aspectos clave. En primer lugar, destacan la importancia de establecer relaciones laborales saludables y productivas para mejorar el rendimiento organizacional. Autores como Acurio (2020) y Andrade (2021) subrayan la necesidad de promover la comunicación abierta y la colaboración entre empleadores y empleados para optimizar los procesos operativos y alcanzar los objetivos empresariales comunes.

Por otro lado, estudios como el de Villegas (2022) resaltan la relevancia de implementar prácticas de gestión del talento humano centradas en el desarrollo profesional y el bienestar de los empleados. Este enfoque no solo fortalece las relaciones laborales, sino que también contribuye a aumentar la motivación y la satisfacción en el trabajo, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa y un mejor desempeño organizacional.

No obstante, el autor (Cando, 2022), en su estudio titulado "Indicadores Financieros con Enfoque en la Lógica Borrosa para una Eficiente Toma de Decisiones en el Sector Comercial de Productos de Consumo Masivo.", examina específicamente cómo las relaciones laborales afectan la eficiencia operativa en empresas del sector. Este hallazgo respalda la idea de que unas relaciones laborales sólidas son un factor determinante en la eficiencia de los procesos operativos.

Asimismo, (Acurio, 2020) sostiene que "las empresas que fomentan una cultura organizacional basada en el respeto mutuo y la confianza entre empleadores y empleados tienden a experimentar una mayor eficiencia operativa y una mayor retención de talento".

Estas afirmaciones destacan la importancia de promover relaciones laborales positivas como un medio para mejorar la eficiencia operativa en empresas de consumo masivo. Estas estrategias permiten a las empresas DHD y otras del sector de consumo masivo mantenerse ágiles y competitivas en un entorno empresarial en constante cambio.

Por último, la literatura destaca la necesidad de una mayor investigación empírica que examine las relaciones laborales y la eficiencia operativa en contextos específicos de empresas de consumo masivo como DHD. Autores como Marín (2023) abogan por estudios longitudinales que sigan la evolución de estas relaciones a lo largo del tiempo, así como investigaciones comparativas entre empresas del mismo sector.

Estas investigaciones proporcionarán una base sólida para el desarrollo de intervenciones y políticas que mejoren las relaciones laborales y la eficiencia operativa en empresas de consumo masivo.

En resumen, la revisión de literatura revela un consenso sobre la importancia de las relaciones laborales en la eficiencia de los procesos operativos en empresas de consumo masivo como DHD. Los estudios revisados han identificado diversas estrategias y herramientas, desde el análisis estadístico hasta las técnicas cualitativas, que pueden ayudar a las empresas a mejorar sus prácticas de gestión de recursos humanos y optimizar su desempeño operativo. Sin embargo, se destaca la necesidad de una investigación continua y rigurosa para profundizar en nuestra comprensión de este tema y desarrollar soluciones efectivas y sostenibles para las empresas del sector (Borja, 2023).

En este sentido, se requiere una mayor exploración de las implicaciones prácticas de las estrategias de gestión del cambio organizacional en el contexto específico de empresas como DHD. Investigaciones futuras podrían centrarse en la implementación y efectividad de programas de capacitación y desarrollo del personal, así como en la evaluación de políticas de conciliación laboral que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. Además, es fundamental considerar el papel de la tecnología en la mejora de las relaciones laborales y la eficiencia operativa (Pulido, 2024).

2.1. Características de las relaciones laborales en Ecuador: formalidad, informalidad, tercerización.

El mercado laboral ecuatoriano se caracteriza por la coexistencia de tres fenómenos: la formalidad, la informalidad y la tercerización. Cada uno de ellos presenta características propias que impactan de manera particular en las relaciones laborales del país.

El sector formal se define por la existencia de altos niveles de regulación y protección social para los trabajadores. Esto incluye contratos de trabajo escritos, acceso a la seguridad social, pago de impuestos y cumplimiento de las normas laborales. La tasa de formalidad en Ecuador se encuentra alrededor del 40% de la población económicamente activa (PEA).

Los beneficios de la formalidad son evidentes: estabilidad laboral, mejores condiciones de trabajo, acceso a créditos y protección social en caso de enfermedad, accidente o desempleo. Sin embargo, este sector también presenta desafíos, como los altos costos laborales y las rigideces del mercado, que pueden dificultar la creación de nuevos empleos.

El sector informal, por su parte, se caracteriza por la escasa o nula regulación. Los trabajadores informales no tienen acceso a la seguridad social, ni a contratos de trabajo escritos, y suelen trabajar en condiciones precarias con bajos ingresos y escasa protección. La alta tasa de informalidad en Ecuador, que ronda el 60% de la PEA, es un problema que genera precarización laboral, bajos ingresos, vulnerabilidad a la explotación y falta de oportunidades para los trabajadores.

Las causas de la informalidad son variadas: falta de oportunidades en el sector formal, bajos niveles de educación y capacitación, excesivas regulaciones, evasión de impuestos y seguridad social. Para combatir este problema, se hace necesario implementar políticas públicas que incentiven la formalidad, como la simplificación de trámites, la reducción de costos laborales y programas de capacitación y educación para la población.

No obstante, la tercerización es la práctica de contratar a una empresa externa para que realice tareas o servicios que antes se realizaban internamente. Esta tendencia ha ido en aumento en Ecuador, impulsada por la búsqueda de mayor eficiencia, flexibilidad y acceso a expertos especializado.

Existen diferentes tipos de tercerización: de servicios, outsourcing y offshoring. Las ventajas de la tercerización son evidentes: mayor eficiencia, reducción de costos, enfoque en actividades estratégicas y acceso a tecnología y conocimiento especializado. Sin embargo, también presenta desafíos, como la pérdida de control sobre los procesos, riesgos de precarización laboral y fuga de información.

La informalidad y la tercerización tienen un impacto significativo en las relaciones laborales en Ecuador. La informalidad genera precarización del trabajo, reduce los salarios y beneficios sociales, y debilita los sindicatos al dificultar la organización y negociación colectiva. Por otro lado, la tercerización puede generar incertidumbre laboral, pérdida de control sobre los procesos y fuga de conocimiento.

2.1.1. El Rol de las Relaciones Laborales en la Eficiencia Operativa de Empresas en Ecuador

Según (Acurio, 2020), "las relaciones laborales, entendidas como la interacción entre empleadores y empleados dentro del contexto laboral, juegan un papel fundamental en la eficiencia operativa de las empresas en Ecuador". Cuando estas relaciones son positivas y se basan en la confianza, el respeto y la colaboración, se genera un clima laboral favorable que impacta directamente en la productividad, la motivación y el compromiso de los trabajadores, traduciéndose en una serie de beneficios para las empresas.

Un ambiente de trabajo positivo caracterizado por la confianza, el respeto y la comunicación abierta crea un ambiente de trabajo agradable y positivo para los empleados. Esto significa un mayor compromiso y responsabilidad, lo que a su vez afecta la eficiencia y la productividad (Andrade, 2021).

Según (Anrango, 2023), las empresas que invierten en construir relaciones positivas con sus empleados a través de prácticas como la comunicación efectiva, el reconocimiento y la participación en la toma de decisiones generarán mayores niveles de motivación y compromiso. Los empleados proactivos se esfuerzan por alcanzar los objetivos de la empresa, son más activos y buscan soluciones innovadoras a los problemas.

La rotación de personal es un problema costoso para las empresas, ya que implica la pérdida de conocimiento, experiencia y tiempo en la búsqueda y capacitación de nuevos empleados. Las empresas con buenas relaciones laborales tienen una menor rotación de personal, ya que los empleados se sienten valorados y a gusto en su trabajo (Borja, 2023).

2.1.2. Factores que Influyen en la Eficiencia Operativa en el Contexto Ecuatoriano

Según (Cando, 2022), la eficiencia operativa, entendida como la capacidad de una empresa para utilizar sus recursos de forma óptima para alcanzar sus objetivos, es un componente crucial para el éxito en el contexto ecuatoriano. Sin embargo, diversos factores, tanto internos como externos, pueden influir en este indicador, y es fundamental analizarlos desde un punto de vista jurídico para comprender su impacto y proponer soluciones.

El marco legal y regulatorio ecuatoriano juega un papel fundamental en la eficiencia operativa, como señala (Castellanos, 2021). De hecho, las empresas deben cumplir con una serie de leyes y normas que regulan aspectos como la contratación laboral, la seguridad social, la propiedad intelectual, los impuestos y el comercio exterior.

En caso de incumplimiento de estas normas, se podrían generar multas, sanciones e incluso procesos judiciales que afecten negativamente la eficiencia. Por otra parte, la cultura organizacional, definida como el conjunto de valores, creencias y comportamientos que caracterizan a una empresa, también influye en la eficiencia. Es decir, una cultura positiva, basada en la confianza, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, puede contribuir a la eficiencia. En contraste, una cultura negativa, caracterizada por la falta de comunicación, la desconfianza y el conflicto, puede generar ineficiencia y desmotivación en los empleados (Cevallos, 2023).

Además, la adopción de tecnología e innovación puede ser un factor determinante para la eficiencia operativa. Por ejemplo, la automatización de procesos, la implementación de sistemas de información y la utilización de herramientas digitales pueden mejorar la productividad, reducir costos y optimizar el uso de recursos.

Asimismo, la gestión del talento humano es fundamental para la eficiencia. Las empresas deben contar con personal capacitado, motivado y comprometido con los objetivos de la organización. Para ello, la selección adecuada de personal, la formación y desarrollo continuo, la evaluación del desempeño y la implementación de políticas de compensación y beneficios son aspectos clave en este ámbito (Chang, 2021).

Finalmente, la infraestructura y la logística también influyen en la eficiencia. En consecuencia, las empresas deben contar con instalaciones adecuadas, equipos en buen estado y una eficiente gestión de la cadena de suministro para optimizar sus operaciones.

2.2.Herramientas para Medir las Relaciones Laborales y la Eficiencia Operativa en Ecuador

En el competitivo panorama empresarial ecuatoriano, la medición de las relaciones laborales y la eficiencia operativa se convierten en herramientas indispensables para el éxito. Evaluar el clima laboral, la satisfacción de los empleados y la productividad permite a las organizaciones identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas que potencien su rendimiento.

Una relación laboral positiva caracterizada por la confianza, el respeto y la comunicación efectiva tiene un impacto directo en la productividad, la motivación y el compromiso de los empleados. (Chapin, , 2021).

Evaluar el clima laboral a través de herramientas como encuestas, análisis de indicadores y entrevistas a profundidad resulta fundamental para detectar factores que influyen en estas relaciones, como la carencia de liderazgo, la comunicación deficiente o la insatisfacción con las condiciones de trabajo.

Por otro lado, la eficiencia operativa se define como la capacidad de una empresa para utilizar sus recursos de manera óptima para alcanzar sus objetivos. Medirla a través de indicadores financieros, de productividad, análisis de procesos y benchmarking permite identificar áreas donde se pueden optimizar recursos, eliminar actividades innecesarias y mejorar la rentabilidad (Cutti, 2023).

Según García (2023), para medir el clima laboral, las empresas disponen de diversas herramientas como encuestas, análisis de indicadores y entrevistas a profundidad.

Estos métodos ofrecen una visión detallada de la percepción de los empleados en aspectos críticos como la comunicación, el liderazgo y el reconocimiento. En cuanto a la eficiencia operativa, se pueden emplear indicadores financieros, de productividad, análisis de procesos y benchmarking para evaluar el rendimiento de la empresa y compararlo con el de otras organizaciones del mismo sector. Por otra parte, (Gonzalo, 2020), señala que los beneficios de la medición de las relaciones laborales y la eficiencia operativa son significativos. Por un lado, permite mejorar el clima laboral al identificar y solucionar problemas que afectan la satisfacción de los empleados. Por otro lado, contribuye al incremento de la eficiencia operativa al optimizar el uso de recursos, reducir costos y aumentar la productividad. Además, facilita la toma de decisiones estratégicas basadas en datos objetivos y proporciona a las empresas ecuatorianas una ventaja competitiva en el mercado internacional. En resumen, la medición de las relaciones laborales y la eficiencia operativa son clave para el éxito empresarial en Ecuador, ya que permiten identificar áreas de mejora y tomar acciones concretas para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.2.1. Métodos de Evaluación del Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas

Según Pulido (2024), en el entorno empresarial ecuatoriano altamente competitivo, comprender y gestionar el entorno laboral es esencial para garantizar la productividad y el compromiso de los empleados. Este aspecto, definido como el conjunto de percepciones y sentimientos que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral, demanda una evaluación meticulosa para identificar áreas de mejora y fortaleza dentro de las organizaciones.

Por otra parte, según Rivera (2020), los métodos de evaluación del clima laboral en empresas ecuatorianas abarcan una serie de herramientas diseñadas para capturar la percepción de los empleados y comprender la dinámica interna de la empresa. Entre estos métodos se destacan las encuestas de clima laboral, consideradas el instrumento más utilizado.

Estas encuestas, adaptadas a la realidad de cada empresa, exploran diversos aspectos como la comunicación, el liderazgo y la satisfacción laboral. Además de las encuestas, el análisis de indicadores de recursos humanos proporciona una visión complementaria sobre el clima laboral. Aspectos como la tasa de rotación de personal, el absentismo y la productividad pueden indicar áreas donde el clima laboral puede estar afectado. Las entrevistas a profundidad y la observación directa son otros métodos valiosos para obtener una comprensión más detallada de las percepciones de los empleados y las dinámicas laborales (Valencia, 2022).

La elección del método de evaluación adecuado depende de varios factores, como el tamaño de la empresa, los recursos disponibles y los objetivos de la evaluación. Por ejemplo, las empresas más pequeñas pueden optar por encuestas sencillas, mientras que las organizaciones más grandes pueden combinar diferentes métodos para obtener una imagen más completa del clima laboral. (Villegas, 2022)

Es esencial que las empresas ecuatorianas implementen un sistema de evaluación del clima laboral de manera regular y sistemática. La participación de los empleados en este proceso y la utilización de los resultados para tomar decisiones estratégicas son recomendaciones clave para mejorar el clima laboral y promover un ambiente de trabajo positivo y productivo.

2.2.2. Indicadores de Eficiencia Operativa en el Contexto del Consumo Masivo

Según Acurio (2020), en el dinámico mercado ecuatoriano del consumo masivo, la eficiencia operativa emerge como un factor crucial para el triunfo empresarial, enfrentando una alta competencia y una constante evolución en las necesidades del consumidor. En este escenario, la medición precisa de indicadores clave se erige como una herramienta

imprescindible que permite a las compañías evaluar su desempeño, detectar áreas de mejora e implementar estrategias que optimicen sus procesos y maximicen su rentabilidad.

Por otro lado, Anrango (2023), la rentabilidad, medida a través del margen bruto y el retorno sobre la inversión, figura como uno de los indicadores esenciales. Por ejemplo, según un estudio de PwC Ecuador, el margen bruto promedio en el sector consumo masivo en 2022 fue del 25%, mientras que el ROI promedio alcanzó el 12%. En cuanto a la productividad, indicadores como la rotación de inventario y la tasa de producción ofrecen una visión clara sobre la eficiencia en la gestión de recursos. ejemplo, la rotación de inventario promedio en 2022 fue de 6 veces al año, mientras que la tasa de producción alcanzó las 100 unidades por hora.

Además, la eficiencia en la cadena de suministro y en la gestión de recursos humanos desempeñan un papel crucial. Indicadores como el costo de almacenamiento y la tasa de entrega a tiempo proporcionan información valiosa sobre la eficiencia logística, mientras que la tasa de rotación de personal y el costo por empleado ofrecen una visión sobre la gestión del talento humano en el sector consumo masivo (Borja, 2023).

La importancia de la medición regular de estos indicadores radica en su capacidad para identificar áreas de mejora, permitiendo a las empresas comparar su desempeño con el de otras del sector o con las mejores prácticas internacionales. Asimismo, facilita la toma de decisiones estratégicas y motiva al personal al comunicar los resultados y fomentar la mejora continua. Sin embargo, la medición de estos indicadores no está exenta de desafíos. La disponibilidad de datos, la comparabilidad de los mismos y la interpretación correcta de la información son aspectos que requieren atención para garantizar la efectividad de este proceso (Cando, 2022).

En conclusión, la medición de los indicadores de eficiencia operativa es esencial para las empresas del sector consumo masivo en Ecuador que aspiran a mejorar su desempeño y competitividad. La elección adecuada de indicadores, la implementación de sistemas de medición eficientes y la correcta interpretación de los datos son fundamentales para el éxito de esta iniciativa, permitiendo a las empresas adaptarse eficazmente a un entorno empresarial cada vez más exigente.

Marco Legal

El contexto de consumo masivo DHD se refiere a un entorno de mercado en el cual los productos de consumo se distribuyen y venden a través de canales digitales de manera directa al consumidor final. La sigla "DHD" puede significar "Direct-to-Consumer" (Directo al Consumidor), lo que implica que las empresas fabricantes o distribuidoras venden sus productos directamente a los consumidores a través de plataformas en línea, aplicaciones móviles u otros medios digitales, sin la necesidad de intermediarios tradicionales como minoristas físicos.

2.3.Derechos laborales fundamentales

2.3.1. Derecho al trabajo.

El derecho al trabajo, como principio fundamental, no solo es una garantía de dignidad para los individuos, sino también un pilar indispensable para el desarrollo social y económico de Ecuador. En el contexto ecuatoriano, este derecho adquiere una relevancia significativa, no solo en términos legales, sino también en su impacto directo en la vida de millones de ciudadanos.

En primer lugar, es importante destacar que el derecho al trabajo en Ecuador está sólidamente respaldado por la Constitución de la República del Ecuador. Esta carta magna reconoce el trabajo como un derecho y un deber social, estableciendo el marco legal para garantizar condiciones laborales justas y equitativas para todos los trabajadores. En este sentido, el Estado ecuatoriano tiene la responsabilidad de velar por el pleno empleo y promover políticas que fomenten la creación de empleo digno y decente (Ushiña, 2023).

Además, la legislación laboral ecuatoriana, representada principalmente por el Código de Trabajo, establece un conjunto de normativas que regulan las relaciones laborales en el país. Estas disposiciones abarcan aspectos cruciales como los contratos de trabajo, la jornada laboral, los salarios mínimos, las vacaciones, la seguridad y salud ocupacional, entre otros. Estas leyes no solo protegen los derechos de los trabajadores, sino que también contribuyen a promover la estabilidad laboral y la productividad en el ámbito laboral (Cisneros, 2023).

Asimismo, Ecuador cuenta con sistemas de seguridad social que garantizan la protección social de los trabajadores y sus familias. La Ley de Seguridad Social establece mecanismos de seguro de salud, seguro de pensiones y seguro de riesgos del trabajo, que brindan cobertura en casos de enfermedad, accidentes laborales o jubilación. Estos sistemas no solo protegen el bienestar económico de los trabajadores, sino que también fortalecen el tejido social y contribuyen a reducir la desigualdad y la pobreza en el país.

Por otro lado, el derecho al trabajo en Ecuador se relaciona estrechamente con la promoción del empleo y la inclusión laboral. El gobierno ecuatoriano implementa políticas y programas para fomentar el empleo, especialmente entre grupos vulnerables como jóvenes, personas con discapacidad y población en situación de pobreza. Estas iniciativas no solo

generan oportunidades de trabajo, sino que también promueven la igualdad de oportunidades y la inclusión social en el mercado laboral.

2.4.Código de Trabajo:

2.4.1. Regulación de las relaciones laborales

En Ecuador, el Código de Trabajo representa un hito legislativo crucial que no solo regula, sino que también protege y fortalece las relaciones laborales en el país. Este marco legal, respaldado por la Constitución de la República del Ecuador y otras leyes complementarias, aborda de manera exhaustiva diversos aspectos que impactan directamente en la vida de los trabajadores y en la dinámica laboral en general.

En primer lugar, la regulación de los contratos de trabajo es uno de los pilares fundamentales del Código. A través de esta normativa, se establecen las bases para la celebración de contratos laborales, definiendo modalidades específicas como los contratos a plazo fijo e indefinido, y detallando los derechos y obligaciones tanto para empleadores como para trabajadores. Esta regulación se encuentra respaldada por disposiciones específicas de la Constitución y por la Ley Orgánica del Servicio Público (Martínez, 2023).

La jornada laboral es otro aspecto central del Código de Trabajo. En Ecuador, se establece una jornada máxima de trabajo diaria y semanal, respaldada por la Ley de Jornada de Trabajo, que garantiza el bienestar y la salud de los trabajadores al limitar el tiempo dedicado al trabajo remunerado. Además, se establecen disposiciones claras sobre el pago de horas extras y los periodos de descanso obligatorio, asegurando un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal (Iturralde, 2021). En cuanto a las vacaciones, el Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Servicio Público garantizan el derecho de los trabajadores a disfrutar de un período anual de descanso remunerado. Estas disposiciones, respaldadas por la Ley de Vacaciones, no solo promueven el descanso y la recreación, sino que también contribuyen a

la salud mental y física de los trabajadores, fortaleciendo así su productividad y bienestar en el ámbito laboral (Tamayo, 2021).

El salario mínimo establecido por el Código del Trabajo y la Ley de Supervisión y Control de las Fuerzas del Mercado es otro aspecto importante de la legislación laboral ecuatoriana. Esta disposición garantiza a todos los trabajadores una remuneración justa y razonable por su trabajo, protegiendo así su dignidad y garantizando condiciones de vida adecuadas para ellos y sus familias.

Finalmente, la Ley del Trabajo y otras leyes complementarias establecen disposiciones específicas sobre salud y seguridad en el trabajo. Estas normas, respaldadas por la Ley de Medio Ambiente de Trabajo, garantizan que los empleadores tomen medidas preventivas para proteger la salud física y mental de los empleados y con ello reducir el riesgo de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

2.5.Ley de Seguridad Social:

2.5.1. Protección social de los trabajadores: seguro de salud, seguro de pensiones, seguro de riesgos del trabajo, etc.

La Ley de Seguridad Social de Ecuador es un pilar importante de la protección social de los trabajadores, ya que garantiza su bienestar y proporciona una red de seguridad en caso de diversas emergencias. Esta ley estableció mecanismos que cubren áreas clave como salud, pensiones y riesgos laborales. En cuanto a la protección social de los trabajadores, la ley tiene en cuenta varios aspectos fundamentales. En primer lugar, crear un sistema de seguro médico para garantizar que los trabajadores y sus familias reciban atención y servicios médicos de alta calidad. Este sistema abarca desde la atención primaria hasta la atención especializada y, por tanto, proporciona una cobertura integral de las necesidades de salud de la población trabajadora.

Además del seguro médico, la Ley de Seguridad Social también prevé un sistema de pensiones para proteger los ingresos financieros de los trabajadores durante su jubilación. Con este sistema se crea un mecanismo de cotización y aporte que permite a los empleados acumular fondos para futuras jubilaciones, asegurando así su estabilidad financiera en los años venideros (Ñopo, 2021). Otro aspecto relacionado es el seguro de enfermedad laboral, que protege a los empleados contra accidentes laborales y enfermedades profesionales. Este seguro cubre gastos médicos, prestaciones por incapacidad temporal o permanente y pensiones de dependientes si un empleado fallece como consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad relacionada con el trabajo.

2.5.2. Ley Orgánica de Servicio Público.

La Ley de Servicio Público de Ecuador establece el marco legal para la administración pública y define los derechos y obligaciones de los empleados del sector público. La ley y sus disposiciones pertinentes establecen disposiciones sobre ingreso, carrera administrativa, estabilidad laboral, derechos laborales y capacitación del personal de la función pública (Oña, 2023).

Para los empleados, la ley garantiza una serie de derechos básicos, como el acceso al empleo público a través de un proceso transparente y basado en el mérito, la estabilidad laboral después de períodos de prueba y la protección contra el despido arbitrario o injusto. Además, se han establecido mecanismos para promover la capacitación y el desarrollo profesional del personal del sector público y así asegurar la eficiencia y calidad del servicio público (Calva, 2021). La ley determina las jornadas laborales, períodos de descanso, vacaciones, salario mínimo y demás derechos laborales de los funcionarios públicos. El

objetivo de estas normas es garantizar condiciones de trabajo justas y equitativas para los servidores públicos, promoviendo así su bienestar y compromiso con el servicio público.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

Este estudio se centrará en un enfoque mixto de investigación, que combina elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral del tema. Se realizará una investigación exploratoria para examinar a fondo las relaciones laborales y los procesos operativos en la empresa DHD durante el período 2021-2023 (Anrango, 2023). Además, se realizará un estudio correlacional para investigar la relación entre las prácticas de gestión de relaciones laborales y la eficiencia de los procesos operativos en la empresa DHD durante el período 2021-2023. Este enfoque permitirá identificar posibles asociaciones entre diferentes variables, lo que contribuirá a una comprensión más profunda de cómo las relaciones laborales impactan en la eficiencia de los procesos operativos en el contexto específico de la empresa DHD.

El enfoque cualitativo se empleará para explorar en profundidad las relaciones laborales y los procesos operativos en la empresa DHD. Se llevará a cabo un análisis cualitativo de documentos, informes internos y cualquier otra fuente de datos relevante para comprender las interacciones entre empleadores y empleados, así como para identificar patrones y tendencias en la gestión de relaciones laborales. Se aplicarán entrevistas en este método cualitativo.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo se empleará para recopilar datos numéricos y estadísticas sobre la eficiencia operativa de la empresa DHD. Se llevará a cabo un análisis cuantitativo de indicadores clave de rendimiento, métricas de productividad y otros datos operativos relevantes. Este enfoque cuantitativo incluirá la aplicación de encuestas para recopilar datos sobre percepciones y opiniones de los empleados respecto a las relaciones laborales y su impacto en la eficiencia operativa (Cevallos, 2023).

3.1.1. Tipo de investigación

Descriptiva: Se utilizará para proporcionar una descripción detallada de las características y dinámicas de las relaciones laborales en la empresa DHD, así como de los procesos operativos relacionados. Se pretende identificar patrones, tendencias y características específicas de las relaciones laborales y su impacto en la eficiencia operativa (Borja, 2023).

Exploratorio: Se empleará para investigar y comprender en profundidad las relaciones laborales y los procesos operativos en la empresa DHD. Este enfoque permitirá explorar nuevas ideas, conceptos y variables relacionadas con las relaciones laborales y su influencia en la eficiencia operativa, sin establecer hipótesis previas de manera rigurosa (Pulido, 2024).

Explicativo: Se encargará de poder establecer relaciones de causa y efecto que que permitirán hacer generalizaciones a realidades similares, ya que con eso se probarán las teorías expuestas en la presente investigación.

3.1.2. Métodos

Inductivo: el método inductivo es especialmente útil para la investigación exploratoria y la generación de teoría. Puede ser aplicado en la fase de análisis cualitativo, donde se recopilan datos a través de entrevistas en profundidad y análisis de contenido de documentos y comunicaciones internas. En este caso, se recopilarán historias, testimonios y experiencias de los empleados relacionadas con la influencia de las relaciones laborales en la eficiencia operativa (Borja, 2023).

Analítico: el método analítico es esencial en la fase de análisis cuantitativo, ya que permite descomponer y analizar en detalle las relaciones laborales y los procesos operativos en la empresa DHD. Se realizará un análisis exhaustivo de los datos cualitativos y cuantitativos recopilados, identificando relaciones causales, factores influyentes y posibles

soluciones para mejorar la eficiencia operativa a través de la gestión de relaciones laborales. Este método permite desglosar la información en elementos más pequeños para comprender mejor su funcionamiento y relaciones (Guillin, 2022).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está conformada por los empleados de la empresa DHD que trabajaron en la empresa durante el periodo 2021-20223.

Tabla 1 Detalles de la muestra

Áreas	No
Directivos	60
Personal administrativo	50
Personal operativo	100
Total	210

Nota: la tabla anterior, muestra el número de empleados a encuestar de la empresa, discriminados en directivos, administrativos y operativos

La muestra escogida para este estudio consistirá en un grupo operativo compuesto por 100 empleados, a quienes se les administrará una encuesta. Esta decisión se basa en la valoración del importante papel que desempeña el personal operativo en la ejecución de las actividades diarias de la empresa. Dada su contribución directa a la producción y su interacción constante con los procesos cotidianos, se reconoce su relevancia como elemento fundamental en el funcionamiento general de la organización.

3.2.2. Muestra

$$z^2 * p * q * N$$

$$(N-1)e + Z * P * Q$$

- N: Tamaño de la población, determinada por los empleados de la empresa
- Z: El valor de Z se determina según el nivel de confianza deseado y se busca en la tabla de distribución estadística. Para este estudio, se utiliza un valor de Z de 1.96.
- E: Representa el máximo error permisible, indicando el grado de desviación aceptable en los resultados. En este caso, se establece un margen de error del 5%.
- P: Es la probabilidad de que ocurra el evento de interés. Se utiliza un valor de 0.50 para la proporción en el cálculo.
- Q: Es la probabilidad de que el evento no ocurra, y se calcula como 1 menos P. Aquí también se utiliza un valor de 0.50.
- n: es el tamaño de la muestra a calcular:
- Con un nivel de confianza de 1.65, el cálculo de la fórmula resulta en una muestra de 100 personas dentro de la población total de 210 personas. La inclusión de empleados operativos en la muestra busca representar fielmente a toda la población de la empresa, permitiendo la obtención de conclusiones aplicables a todos los empleados.

3.3. Variables

3.3.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Técnicas
Relaciones Laborales	Evaluación del nivel de armonía y colaboración entre empleadores y empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Confianza • Resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Análisis de documentos
Eficiencia de Procesos Operativos	Medida del rendimiento y efectividad de los procesos operativos en la empresa DHD	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de producción • Uso de recursos • Satisfacción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Análisis de datos

Nota: Tabla de operacionalización de Variables

3.4. Técnicas e instrumentos

La encuesta, diseñada para recopilar datos cuantitativos sobre las percepciones y experiencias de los empleados de DHD en relación con las relaciones laborales y los procesos operativos, consta de 20 preguntas con 20 ítems propuestos por autores destacados en el campo de la gestión de recursos humanos (Anexo 1). Este instrumento se aplicará a un grupo representativo de empleados de DHD, abarcando diferentes departamentos y niveles jerárquicos, con el fin de garantizar la representatividad de la muestra.

Otra técnica empleada es la observación directa. Para ello, se realizará un registro detallado de las interacciones y actividades en el lugar de trabajo de DHD. Esta técnica se llevará a cabo de manera sistemática y estructurada, permitiendo una comprensión más profunda de cómo se desarrollan las relaciones laborales y se ejecutan los procesos operativos en situaciones reales (Maldonado, 2023).

Además de las técnicas mencionadas, se llevarán a cabo entrevistas individuales con el personal de DHD como parte de la investigación. Estas entrevistas se centrarán en conocer la perspectiva y experiencias directas de los empleados en relación con las relaciones laborales en la empresa. Se realizarán entrevistas semiestructuradas, permitiendo que los empleados compartan sus opiniones, percepciones y sugerencias sobre el clima laboral, la comunicación interna, el liderazgo y otros aspectos relevantes para entender la dinámica de las relaciones laborales en DHD. Estas entrevistas proporcionarán información cualitativa valiosa que complementará los datos cuantitativos obtenidos a través de la encuesta y la observación directa, ofreciendo así una comprensión más completa de la situación en la empresa.

Ambas técnicas, se implementarán de manera complementaria para obtener una visión integral de las percepciones, opiniones y experiencias de los empleados en relación con las relaciones laborales y los procesos operativos en DHD durante el período de estudio.

3.4.1. Observación directa

La observación directa implicará la presencia física del investigador en el lugar de trabajo de la empresa DHD para observar de manera sistemática los procesos operativos y las interacciones entre empleadores y empleados. Durante la observación, se registrarán datos relevantes sobre el tiempo de producción, la calidad del trabajo, el uso de recursos y cualquier otro aspecto relacionado con la eficiencia operativa y las relaciones laborales. Esta técnica proporcionará información de primera mano y permitirá identificar aspectos que pueden pasar desapercibidos en otros métodos de recolección de datos (Marín, 2023).

3.4.2. Encuesta

La encuesta (Anexo 1) está estructurada en 20 preguntas asignadas con 20 ítems, cada uno de los cuales aborda aspectos específicos de las relaciones laborales y los procesos operativos en DHD. Esta estructuración se basa en las dimensiones propuestas por investigaciones previas y teorías relevantes en el campo de la gestión de recursos humanos y la eficiencia operativa (Castellanos, 2021). Cada pregunta ha sido diseñada cuidadosamente para abordar aspectos clave de las relaciones laborales, como la comunicación entre empleadores y empleados, el ambiente laboral, la satisfacción laboral y la percepción de la eficiencia de los procesos operativos. Es importante destacar que, si bien la encuesta se basó en el trabajo de Zaldivar (2021) y Rivera (2020) esta fue adaptada y modificada de acuerdo con las necesidades específicas de la investigación

3.4.3. Entrevista

Las entrevistas individuales se llevarán a cabo como parte integral de la investigación sobre las relaciones laborales y los procesos operativos en DHD durante el período de estudio. Se realizarán entrevistas semiestructuradas con el personal de la empresa con el fin de obtener una comprensión profunda y detallada de sus percepciones, experiencias y opiniones en relación con las relaciones laborales en la organización. El objetivo principal de estas entrevistas es explorar en profundidad las perspectivas individuales de los empleados sobre diversos aspectos relacionados con el entorno laboral en DHD.

Esto incluirá temas como el clima laboral, la comunicación interna, el liderazgo, el trabajo en equipo, el reconocimiento y la compensación, entre otros. A través de estas entrevistas, se busca obtener información cualitativa detallada que complemente los datos cuantitativos recopilados a través de otros métodos, como encuestas y observaciones directas (Anexo 2). Las preguntas de la entrevista fueron adaptadas de (Chang, 2021) en su artículo “Gestión administrativa de aplicaciones móviles y su efecto en la comercialización de productos de consumo masivo en el cantón Quevedo”. Estas fueron modificadas para satisfacer los objetivos de la investigación.

Se planea realizar un total de 100 entrevistas individuales, lo que permitirá una amplia cobertura de diferentes perspectivas y experiencias dentro de la empresa. Cada entrevista tendrá una duración aproximada de 30 a 45 minutos, lo que proporcionará el tiempo suficiente para explorar en profundidad los temas relevantes y permitir que los empleados expresen sus opiniones de manera completa y detallada.

3.5. Procesamiento y procedimiento

La selección del tema se fundamenta en la problemática real identificada en la empresa DHD, donde se ha observado una relación directa entre las relaciones laborales y la eficiencia de los procesos operativos. Esta situación ha generado preocupación debido a su impacto en la competitividad y sostenibilidad de la organización en el mercado de consumo masivo.

El procedimiento de investigación se inicia con el diseño de los instrumentos de recopilación de datos, que incluyen una encuesta estructurada y la observación directa. La encuesta se ha elaborado siguiendo las pautas propuestas por autores como Guillin (2022), para evaluar diferentes aspectos relacionados con las relaciones laborales y la eficiencia operativa en la empresa DHD. Por otro lado, la observación directa se centrará en la observación de las interacciones y dinámicas laborales en el entorno real de trabajo.

Una vez diseñados los instrumentos, se procede a la selección de la muestra. A través del cálculo del tamaño de la muestra, se determina que 210 empleados de DHD representan adecuadamente la población total de 100. Se aplican métodos de muestreo aleatorio para garantizar la representatividad de la muestra en términos de departamentos y niveles jerárquicos.

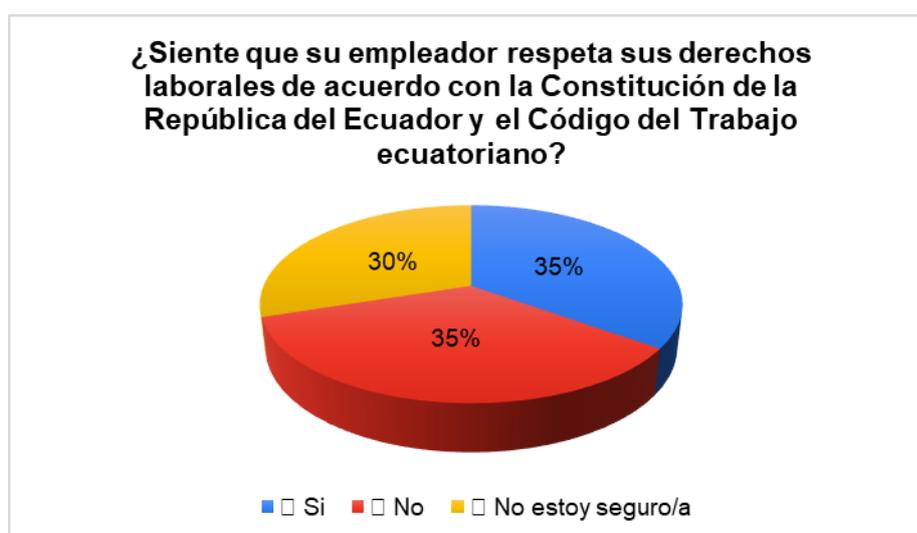
La recopilación de datos se realiza mediante la administración de la encuesta a la muestra seleccionada y la observación directa de las interacciones laborales en el lugar de trabajo. Los datos recopilados se registran de manera sistemática y confidencial para preservar su integridad y garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

ANALISIS DE RESULTADOS

3.6. Análisis de encuestas

1. ¿Siente que su empleador respeta sus derechos laborales de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador y el Código del Trabajo ecuatoriano?

Figura 1



Derechos laborales de acuerdo con el código de trabajo y constitución de Ecuador

Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Los resultados de la encuesta muestran una división equitativa entre quienes sienten que sus empleadores respetan sus derechos laborales según la Constitución y el Código del Trabajo ecuatoriano, y aquellos que no lo perciben así. La significativa cantidad de respuestas "No estoy seguro/a" indica una falta de claridad entre los empleados. La falta de claridad entre los empleados sobre el respeto de sus derechos laborales puede generar desconfianza, disminuir la moral y aumentar la insatisfacción laboral. Esto podría resultar en un ambiente laboral tenso, afectando la colaboración y la productividad. Además, la incertidumbre podría dar lugar a conflictos laborales y desmotivación, lo que podría

perjudicar la eficiencia de los procesos operativos en el sector de consumo masivo.

2. ¿Ha recibido información clara y precisa sobre sus derechos y obligaciones como empleado según el Código del Trabajo ecuatoriano?

Figura 2



Información clara y precisa sobre derechos y obligaciones del empleado

Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Los resultados muestran una falta sustancial de claridad en la comunicación de los derechos y obligaciones laborales según el Código del Trabajo ecuatoriano. La mayoría de los encuestados afirman no haber recibido información clara y precisa al respecto, mientras que otros indican que solo a veces la han recibido. Esta falta de información adecuada puede llevar a malentendidos, vulnerabilidad y dificultades para ejercer los derechos laborales. Es esencial abordar esta brecha comunicativa para garantizar un ambiente laboral justo y equitativo, promoviendo así la eficiencia y el bienestar de los empleados.

3. ¿Ha experimentado alguna forma de discriminación en el trabajo que esté prohibida por la ley laboral ecuatoriana, como discriminación de género, edad, origen étnico, etc.?

Figura 3

Forma de discriminación en el trabajo que este prohibida por la ley laboral ecuatoriana.



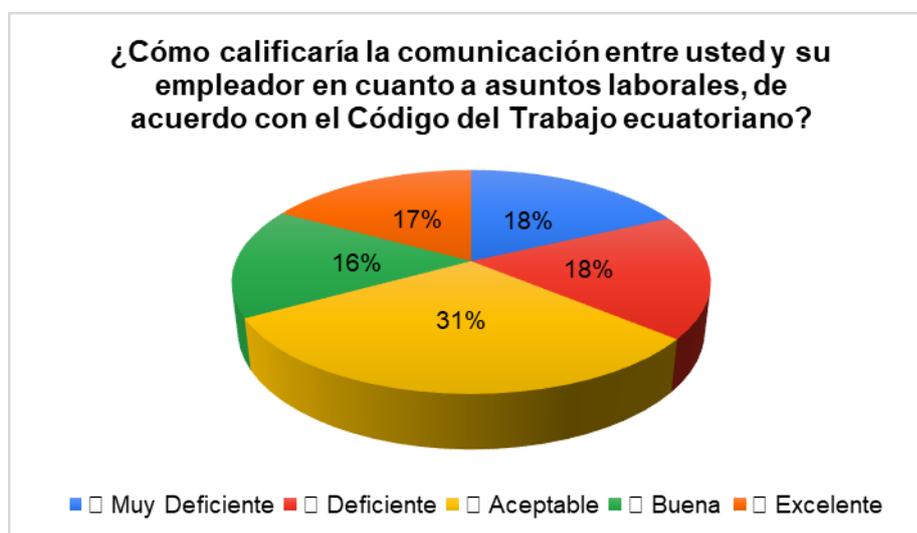
Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Una proporción significativa de encuestados informa haber experimentado alguna forma de discriminación en el trabajo, mientras que un porcentaje similar indica no haberla experimentado. La incertidumbre sobre este tema entre el 20% de los encuestados sugiere la necesidad de una mayor claridad en las políticas y prácticas laborales. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar y prevenir la discriminación en el lugar de trabajo, conforme a la ley laboral ecuatoriana, para garantizar un ambiente laboral justo y equitativo para todos los empleados.

4. ¿Cómo calificaría la comunicación entre usted y su empleador en cuanto a asuntos laborales, de acuerdo con el Código del Trabajo ecuatoriano?

Figura 4

Comunicación de acuerdo al Código del Trabajo Ecuatoriano



Fuente: Elaboración:propia(2024)

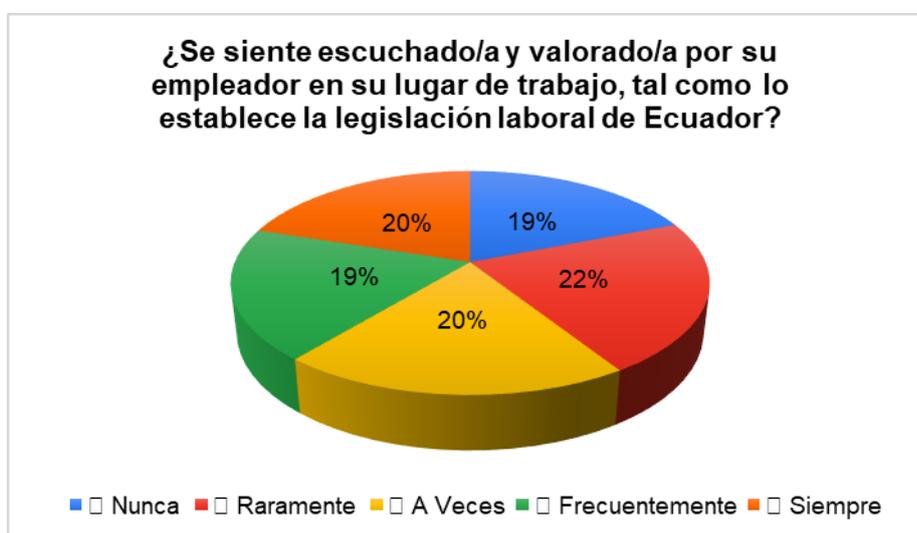
Análisis: La comunicación entre empleados y empleadores en asuntos laborales, según el Código del Trabajo ecuatoriano, muestra una amplia gama de percepciones. Algunos empleados expresan que la comunicación es muy deficiente o deficiente, lo que sugiere una falta de claridad o apertura por parte de la dirección. Por otro lado, hay quienes la describen como aceptable, buena o incluso excelente, lo que refleja casos donde la comunicación es efectiva y satisfactoria. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar la comunicación laboral en general para promover un ambiente de trabajo más transparente, colaborativo y en consonancia con las leyes laborales vigentes.

5. ¿Se siente escuchado/a y valorado/a por su empleador en su lugar de trabajo, tal

Figura 5

Escucha activa en el lugar de trabajo

como lo establece la legislación laboral de Ecuador?



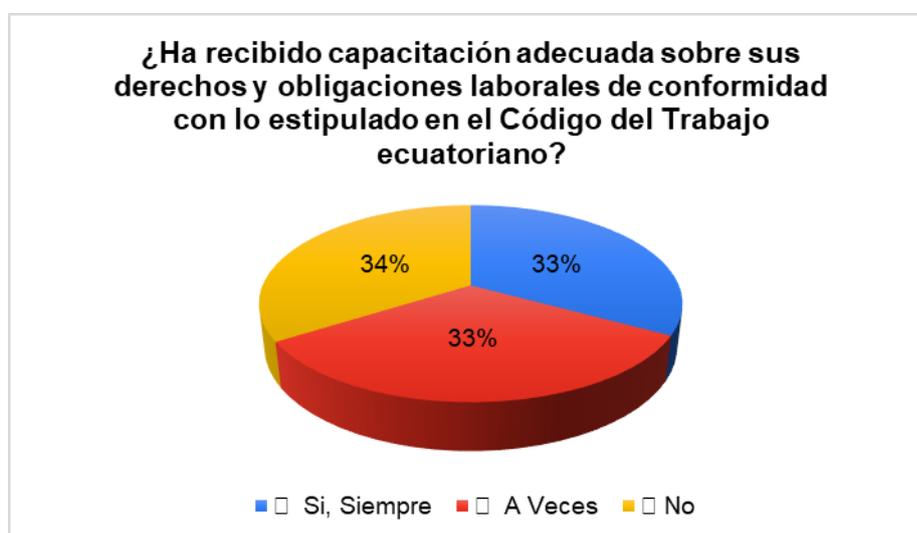
Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Las respuestas reflejan una diversidad de experiencias en cuanto a sentirse escuchado y valorado por los empleadores, según lo establecido por la legislación laboral de Ecuador. Algunos empleados expresan sentirse frecuentemente o siempre valorados, lo que indica una atención positiva por parte de sus empleadores. Sin embargo, otros indican que rara vez o nunca se sienten valorados, lo que sugiere una falta de reconocimiento o atención por parte de la dirección. Esta variabilidad destaca la necesidad de mejorar las prácticas de reconocimiento y comunicación en el lugar de trabajo para garantizar un ambiente laboral más inclusivo y satisfactorio.

6. ¿Ha recibido capacitación adecuada sobre sus derechos y obligaciones laborales de conformidad con lo estipulado en el Código del Trabajo ecuatoriano?

Figura 6

Capacitación sobre derechos y obligaciones laborales de acuerdo del Código del Trabajo



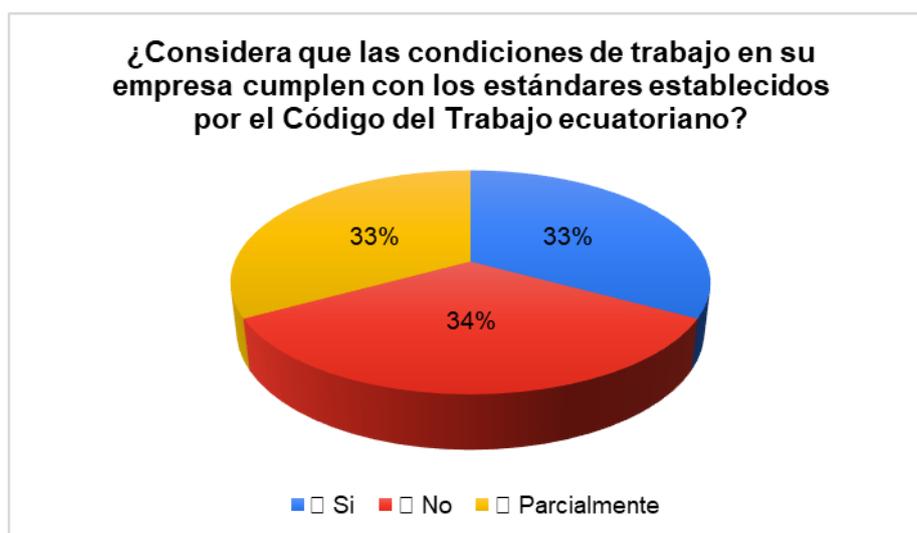
Fuente: Elaboración:propia(2024).

Análisis: La capacitación sobre los derechos y obligaciones laborales, según lo estipulado en el Código del Trabajo ecuatoriano, muestra una variedad de experiencias entre los encuestados. Mientras que algunos reportan recibir esta capacitación "A Veces", indicando una inconsistencia en la provisión de información, otros expresan no haberla recibido en absoluto. Estos hallazgos subrayan la necesidad de una mejora en la capacitación laboral para garantizar que todos los empleados estén informados y conscientes de sus derechos y responsabilidades según la legislación laboral. Una capacitación constante y completa puede contribuir a un ambiente laboral más justo y equitativo.

7. ¿Considera que las condiciones de trabajo en su empresa cumplen con los estándares establecidos por el Código del Trabajo ecuatoriano?

Figura 7

Estándares establecidos por el Código del Trabajo



Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Las respuestas revelan una percepción variada sobre si las condiciones de trabajo en la empresa cumplen con los estándares establecidos por el Código del Trabajo ecuatoriano. Mientras que un porcentaje igual de encuestados responde "Sí" y "No", lo que indica una división equitativa en las opiniones, un número ligeramente mayor indica que las condiciones se cumplen solo parcialmente. Estos resultados sugieren una necesidad de evaluación y mejora en las condiciones laborales para garantizar el cumplimiento total con la legislación laboral y promover un ambiente de trabajo seguro, justo y conforme a las normativas establecidas.

8. ¿Ha experimentado situaciones de riesgo para su salud y seguridad en el trabajo que no hayan sido abordadas adecuadamente por su empleador, incumpliendo así la normativa laboral de Ecuador?

Figura 8

Situaciones de riesgo que atenten la seguridad y la salud en el trabajo



Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Los resultados de la encuesta indican una percepción diversa sobre la gestión de riesgos para la salud y seguridad en el trabajo por parte de los empleadores, en relación con la normativa laboral de Ecuador. Un porcentaje similar de encuestados responde "Sí", indicando que han experimentado situaciones de riesgo no abordadas adecuadamente, y "No", sugiriendo que no han enfrentado esta problemática. Además, un tercio de los encuestados expresa incertidumbre al respecto. Estos hallazgos resaltan la importancia de una mayor atención por parte de los empleadores hacia la seguridad y salud laboral, cumpliendo así con las regulaciones establecidas para garantizar un entorno laboral seguro y conforme a la ley.

9. ¿Recibe un salario acorde a la legislación laboral de Ecuador por su trabajo, según lo estipulado en el Código del Trabajo?

Figura 9

Salario acorde a la legislación laboral de Ecuador



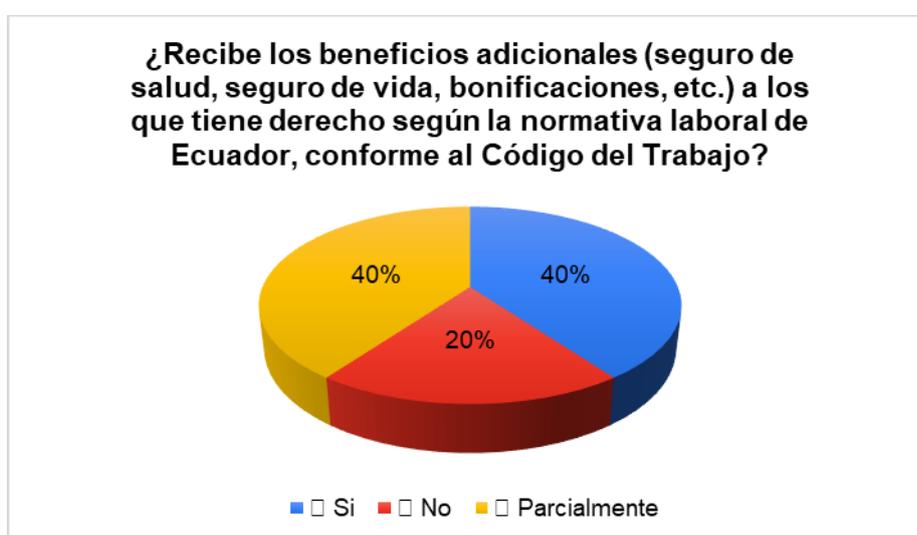
Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Las respuestas revelan una percepción diversa sobre si el salario recibido está en línea con la legislación laboral de Ecuador, según lo establecido en el Código del Trabajo. Si bien una mayoría considera que sí reciben un salario acorde, un porcentaje significativo de encuestados indica lo contrario. Además, un pequeño grupo muestra incertidumbre al respecto. Estos resultados sugieren la necesidad de una mayor transparencia y claridad en la compensación salarial, así como una posible revisión de las políticas salariales por parte de los empleadores para garantizar el cumplimiento total con la legislación laboral y la equidad salarial.

10. ¿Recibe los beneficios adicionales (seguro de salud, seguro de vida, bonificaciones, etc.) a los que tiene derecho según la normativa laboral de Ecuador, conforme al Código del Trabajo?

Figura 10

Beneficios adicionales para un empleado



Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: La encuesta refleja una distribución equitativa en las respuestas sobre si los empleados reciben los beneficios adicionales a los que tienen derecho según la normativa laboral de Ecuador, en línea con el Código del Trabajo. Un número igual de encuestados responde "Sí" y "No", lo que sugiere una percepción dividida en cuanto a la provisión de estos beneficios. Además, una proporción significativa indica que los beneficios se proporcionan solo parcialmente. Estos resultados destacan la importancia de una revisión y mejora en la entrega de beneficios adicionales por parte de los empleadores para garantizar el cumplimiento completo con la legislación laboral y el bienestar de los empleados.

11. ¿Se ha cumplido adecuadamente con los procedimientos de contratación establecidos por la ley laboral ecuatoriana en su empresa?

Figura 11

Procedimientos de contratación establecidos por la ley laboral ecuatoriana



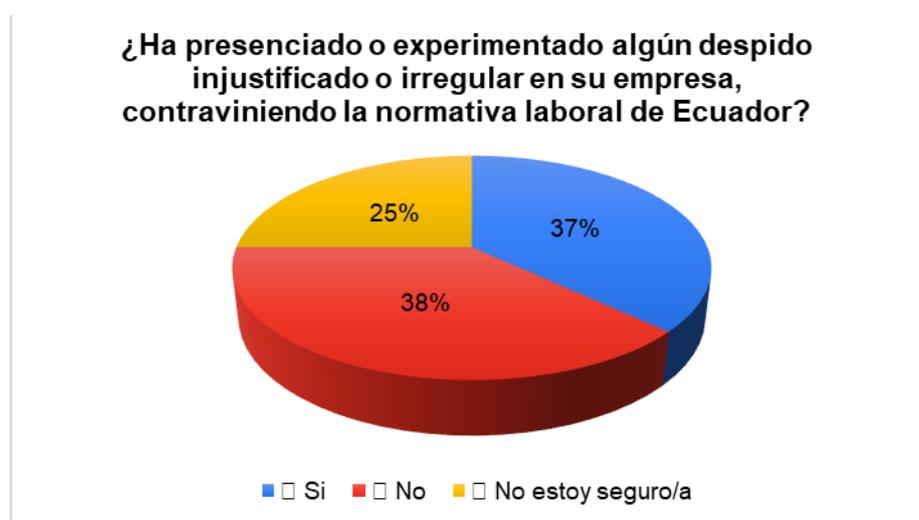
Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Los resultados de la encuesta muestran una división equitativa en las respuestas sobre si se han cumplido adecuadamente los procedimientos de contratación establecidos por la ley laboral ecuatoriana en la empresa. Un porcentaje igual de encuestados responde "Sí" y "No", lo que sugiere una percepción dividida en cuanto al cumplimiento de estos procedimientos. Además, un pequeño grupo de encuestados expresa incertidumbre al respecto. Estos resultados resaltan la necesidad de una mayor atención y cumplimiento de los procedimientos de contratación por parte de los empleadores para garantizar la legalidad y equidad en el proceso de contratación.

12. ¿Ha presenciado o experimentado algún despido injustificado o irregular en su empresa, contraviniendo la normativa laboral de Ecuador?

Figura 12

Despidos Injustificados o irregulares



Fuente: Elaboración:propia(2024)

Análisis: Los resultados revelan una variedad de percepciones sobre la presencia de despidos injustificados o irregulares en la empresa, contraviniendo la normativa laboral de Ecuador. Un porcentaje significativo de encuestados indica haber presenciado o experimentado tales despidos, mientras que otro grupo considera que no ha sido así. Además, una cantidad considerable expresa incertidumbre al respecto. Estos hallazgos subrayan la importancia de una mayor transparencia y claridad en los procesos de terminación laboral, así como una necesidad de cumplimiento estricto con la normativa laboral para garantizar la justicia y equidad en el lugar de trabajo.

3.7. Análisis de los resultados de la entrevista al Propietario Héctor Fabián Delgado Saltos

1. ¿Podría describir brevemente su experiencia y trayectoria en DHD?

La experiencia y trayectoria de Héctor Fabián Delgado Saltos en DHD reflejan un compromiso sólido y una dedicación hacia el desarrollo y el crecimiento de la empresa. Su liderazgo ha sido fundamental para guiar a la organización a través de diferentes desafíos y oportunidades, demostrando una comprensión profunda de las necesidades del negocio y del equipo humano que lo impulsa hacia adelante.

2. ¿Cuál es su visión sobre las relaciones laborales en la empresa?

La visión de Héctor Fabián Delgado Saltos sobre las relaciones laborales en DHD se caracteriza por un enfoque centrado en el bienestar y el desarrollo integral de los empleados. Reconoce la importancia de establecer vínculos sólidos y de confianza entre todos los miembros del equipo, así como la necesidad de promover un ambiente inclusivo y colaborativo donde cada individuo se sienta valorado y motivado a contribuir con su mejor esfuerzo.

3. Desde su perspectiva como propietario, ¿cómo describiría el ambiente laboral en DHD?

Desde la perspectiva del propietario, el ambiente laboral en DHD se caracteriza por ser inclusivo, dinámico y orientado al logro de objetivos comunes. Héctor Fabián Delgado Saltos reconoce la importancia de crear un entorno donde prevalezca el respeto mutuo, la comunicación abierta y la colaboración entre todos los miembros del equipo, lo que contribuye a un clima laboral positivo y propicio para el crecimiento individual y organizacional.

4. ¿Qué acciones o iniciativas considera importantes para promover un ambiente laboral positivo?

Héctor Fabián Delgado Saltos considera importante implementar acciones y programas que fomenten el reconocimiento, la participación y el desarrollo profesional de los empleados. Esto incluye iniciativas de capacitación, programas de reconocimiento, actividades de integración y espacios para el diálogo abierto y constructivo entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

5. ¿Cómo valora la comunicación entre empleados y supervisores en la empresa?

La valoración de Héctor Fabián Delgado Saltos respecto a la comunicación entre empleados y supervisores se basa en la premisa de que una comunicación efectiva es fundamental para el éxito y la eficacia organizacional. Reconoce la importancia de establecer canales de comunicación abiertos y transparentes que fomenten el intercambio de ideas, la retroalimentación constructiva y la resolución proactiva de conflictos.

6. ¿Qué estrategias implementa para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo en DHD?

Héctor Fabián Delgado Saltos implementa diversas estrategias para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo en DHD, incluyendo la creación de espacios físicos y virtuales para la interacción y el intercambio de conocimientos, el establecimiento de objetivos claros y compartidos, y la promoción de una cultura organizacional que valore la diversidad de opiniones y experiencias.

7. ¿Cuál es su opinión sobre las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD?

La opinión de Héctor Fabián Delgado Saltos sobre las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD se centra en garantizar que sean justas, transparentes y alineadas con los valores y objetivos de la empresa. Reconoce la importancia de brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo a los empleados, así como de asegurar un ambiente de trabajo seguro, saludable y respetuoso.

8. ¿Cómo aborda la empresa el reconocimiento y la compensación de los empleados por su trabajo?

La empresa aborda el reconocimiento y la compensación de los empleados bajo la dirección de Héctor Fabián Delgado Saltos con un enfoque integral y equitativo. Se valora el desempeño individual y colectivo, y se busca recompensar el esfuerzo y la contribución de cada empleado de manera justa y transparente, con incentivos que promuevan la motivación y el compromiso a largo plazo.

9. ¿Cuáles son sus objetivos futuros para fortalecer las relaciones laborales y el ambiente laboral en DHD?

Los objetivos futuros de Héctor Fabián Delgado Saltos para fortalecer las relaciones y el ambiente laborales en DHD se enfocan en la implementación de programas y políticas que fomenten el bienestar, la participación y el desarrollo integral de los empleados. Se busca crear un entorno donde prime la confianza, el respeto y la colaboración, contribuyendo así al crecimiento sostenible y al éxito continuo de la empresa.

10. ¿Tiene alguna estrategia o plan a largo plazo para mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados?

Como propietario, Héctor Fabián Delgado Saltos tiene la visión de desarrollar e implementar un plan integral a largo plazo que aborde de manera efectiva las necesidades y expectativas de los empleados en términos de satisfacción y compromiso laboral. Esto incluye acciones específicas orientadas a mejorar la calidad de vida laboral, fortalecer el sentido de pertenencia y promover oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional dentro de la empresa.

3.8. Análisis de los resultados de la entrevista al jefe del área Delgado Genovez María de los Ángeles

1. ¿Podría describir brevemente sus responsabilidades y funciones en DHD?

Como jefa del área en DHD, María de los Ángeles es responsable de supervisar y coordinar las actividades diarias del equipo, asegurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa. Además, tiene la tarea de liderar y motivar a su equipo, proporcionar orientación y apoyo cuando sea necesario, y garantizar una comunicación efectiva entre los miembros del departamento y otros departamentos de la empresa.

2. ¿Cómo evaluaría el nivel de comunicación entre su equipo y otros departamentos en la empresa?

María de los Ángeles evaluaría el nivel de comunicación entre su equipo y otros departamentos en la empresa como fundamental para el éxito de las operaciones. Reconocería la importancia de establecer canales de comunicación claros y efectivos para garantizar una colaboración fluida y una resolución eficiente de problemas entre departamentos.

3. ¿Qué acciones considera importantes para mejorar la comunicación y promover la colaboración entre los diferentes equipos?

María de los Ángeles consideraría importante implementar reuniones regulares entre los equipos, fomentar la participación y el intercambio de ideas, establecer canales de comunicación abiertos y transparentes, y promover una cultura de trabajo en equipo y colaboración.

4. Desde su perspectiva como jefa del área, ¿cómo describiría el ambiente laboral en DHD?

Desde la perspectiva de María de los Ángeles, el ambiente laboral en DHD se caracterizaría por ser inclusivo, colaborativo y orientado al logro de objetivos comunes. Destacaría la importancia de mantener un ambiente positivo que fomente la motivación, el compromiso y el trabajo en equipo.

5. ¿Qué medidas o iniciativas sugiere para crear un ambiente laboral más positivo y productivo?

María de los Ángeles sugeriría implementar programas de reconocimiento y motivación, organizar actividades de integración y teambuilding, promover la participación en la toma de decisiones y brindar oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro del departamento.

6. ¿Qué opina sobre las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD desde el punto de vista de su área?

Desde el punto de vista de su área, María de los Ángeles consideraría que las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD deben estar alineadas con las necesidades y

expectativas de los empleados, promoviendo la equidad, la transparencia y el desarrollo profesional.

7. ¿Qué cambios o mejoras sugiere para fortalecer la gestión de recursos humanos en la empresa?

María de los Ángeles sugeriría implementar programas de capacitación y desarrollo del personal, mejorar los procesos de evaluación del desempeño, ofrecer beneficios y programas de bienestar para empleados, y promover una comunicación abierta y transparente entre la dirección y el personal.

8. ¿Cómo se sienten sus colaboradores respecto al reconocimiento y la compensación por su trabajo?

María de los Ángeles se esforzaría por asegurarse de que sus colaboradores se sientan valorados y reconocidos por su trabajo, brindándoles retroalimentación positiva, oportunidades de crecimiento y desarrollo, y reconocimiento público por sus logros y contribuciones al equipo y a la empresa.

9. ¿Qué estrategias implementa para asegurar que los empleados se sientan valorados y reconocidos en su área?

María de los Ángeles implementaría estrategias como reconocimientos públicos, programas de premios y reconocimientos, oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento, retroalimentación frecuente y constructiva, y la creación de un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo.

10. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en cuanto a relaciones laborales en su área?

María de los Ángeles identificaría como principales desafíos en cuanto a relaciones laborales en su área la gestión de conflictos interpersonales, la comunicación efectiva entre

los miembros del equipo, la promoción de un ambiente inclusivo y el equilibrio entre las necesidades individuales y las metas del departamento.

3.9. Análisis de los resultados de la entrevista al ayudante del área, Gabriel García quinto.

1. ¿Podría describir brevemente sus responsabilidades y funciones en DHD?

Las responsabilidades y funciones del ayudante en DHD implican apoyar diversas actividades del departamento, como la coordinación logística, la gestión de inventario y la comunicación con proveedores y otros departamentos. Es esencial que tenga una comprensión clara de estas responsabilidades para garantizar la eficiencia operativa del área.

2. ¿Qué actividades realiza habitualmente en su puesto?

El ayudante realiza actividades habituales que incluyen el seguimiento de pedidos, la organización logística, la gestión de inventario y la colaboración con el equipo para cumplir con los objetivos del departamento. Un entendimiento detallado de estas tareas es crucial para su desempeño efectivo.

3. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en su área o departamento?

El ambiente laboral en el área del ayudante se caracteriza por ser colaborativo y orientado hacia el logro de metas. Es fundamental que el ayudante comprenda este ambiente para contribuir de manera efectiva al trabajo en equipo y la cooperación entre colegas.

4. ¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación entre los miembros de su equipo?

La efectividad de la comunicación entre los miembros del equipo es crucial para el éxito del área. El ayudante debe tener una comprensión profunda de los canales de comunicación existentes y cómo mejorarlos para garantizar una transmisión clara y eficiente de la información.

5. ¿Qué opinión tiene sobre las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD desde su perspectiva?

Desde la perspectiva del jefe de área, las políticas y prácticas de recursos humanos deben ser evaluadas en función de su impacto en el desempeño y la satisfacción del equipo. El ayudante debe comprender cómo estas políticas afectan su trabajo y contribuyen al ambiente laboral.

6. ¿Cómo se sienten usted y sus colegas respecto al reconocimiento y la compensación por su trabajo?

El ayudante y sus colegas valoran el reconocimiento y la compensación por su trabajo. Es esencial que comprendan cómo estas medidas afectan su motivación y compromiso con la empresa para poder contribuir plenamente al equipo.

7. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en cuanto a relaciones laborales en su área?

Los desafíos en relaciones laborales incluyen la gestión del tiempo, la coordinación de actividades y la resolución de conflictos. El ayudante debe comprender estos desafíos para poder abordarlos de manera efectiva y contribuir al funcionamiento armonioso del área.

8. ¿Tiene alguna sugerencia o idea para mejorar el ambiente laboral o las prácticas de recursos humanos en la empresa?

Para mejorar el ambiente laboral y las prácticas de recursos humanos, el ayudante debe sugerir acciones concretas basadas en su comprensión de las necesidades y dinámicas del equipo. Esto implica proponer soluciones prácticas y efectivas para abordar los desafíos identificados.

9. ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?

En cuanto a oportunidades de crecimiento y desarrollo, el ayudante debe tener una visión clara de sus metas profesionales y comprender cómo la empresa puede apoyar su crecimiento. Esto incluye identificar áreas de mejora y buscar oportunidades para adquirir nuevas habilidades.

10. ¿Cómo percibe la inversión de la empresa en el desarrollo y capacitación de su personal?

La inversión en desarrollo y capacitación del personal es clave para el crecimiento y la retención del talento.

CAPÍTULO 4
PROPUESTA

Optimización del Desempeño y Fomento del Compromiso: Estrategias para el Desarrollo Efectivo del Equipo en DHD

4.1.Descripción

La estrategia "Optimización del Desempeño y Fomento del Compromiso en la empresa DHD" busca mejorar la comunicación, reconocimiento y desarrollo profesional del equipo. Prioriza una cultura de reconocimiento y aprecio, promueve la capacitación para el crecimiento individual y establece canales de retroalimentación. Su objetivo es mejorar la gestión de relaciones laborales en DHD, considerando las particularidades del sector de consumo masivo.

4.2.Objetivos

- 1. Evaluar la influencia de las relaciones laborales en la eficiencia operativa de DHD entre 2021-2023.**
 - Recopilar datos sobre las relaciones laborales en DHD durante el periodo 2021-2023.
 - Identificar los vínculos entre las relaciones laborales y la eficiencia operativa en DHD.
 - Evaluar el impacto de las relaciones laborales en la eficiencia operativa mediante análisis cuantitativos y cualitativos.

- 2. Investigar y documentar los factores internos y externos que han influido en la eficiencia de los procesos operativos en el sector de consumo masivo durante 2021-2023.**
 - Realizar investigaciones sobre los factores internos y externos que afectan la eficiencia operativa en el sector de consumo masivo.

- Identificar y documentar los factores específicos que han impactado en los procesos operativos de DHD durante el periodo 2021-2023.
- Evaluar cómo estos factores han influido en la eficiencia de los procesos operativos en DHD.

3. Desarrollar recomendaciones prácticas y basadas en evidencia para mejorar la gestión de relaciones laborales en DHD, considerando las particularidades del sector de consumo masivo.

- Diseñar estrategias específicas para mejorar la gestión de relaciones laborales en DHD.
- Promover prácticas innovadoras para fortalecer las relaciones laborales en un entorno de consumo masivo.
- Reforzar las recomendaciones con evidencia obtenida de la evaluación de las relaciones laborales y la eficiencia operativa en DHD durante el periodo 2021-2023.

4.3.Desarrollo

4.3.1. Evaluación de Estrategias Actuales:

- Revisión de informes trimestrales de satisfacción del personal para identificar áreas de mejora.
- Análisis de datos de retroalimentación proporcionados en reuniones de revisión de desempeño.
- Entrevistas con representantes de cada departamento para comprender las percepciones sobre las estrategias actuales.

4.3.2. Análisis integral de Relaciones Laborales:

- Revisión de registros de quejas y conflictos para identificar patrones y áreas de tensión.
- Análisis de la comunicación interna a través de reuniones, correos electrónicos y plataformas de mensajería para evaluar la efectividad.

4.3.3. Propuestas Innovadoras para la Mejora Continua

- Implementación de un programa de mentoría cruzada para fomentar el aprendizaje y la colaboración entre equipos.
- Creación de un sistema de reconocimiento mensual para destacar los logros individuales y de equipo.
- Organización de sesiones de capacitación en habilidades de comunicación y resolución de conflictos para todos los empleados.

4.3.4. Presupuesto

Tabla 2. Presupuesto

Detalles	Valor
Programa de mentoría cruzada	\$ 5000
Sistema de reconocimiento mensual	\$ 2000
Capacitación en habilidades de comunicación	\$ 3000
Total	\$ 10000

Fuente: Elaboración:propia(2024)

4.3.5. Evaluación Continua del Progreso

- Seguimiento trimestral de la participación en actividades de mentoría y sesiones de capacitación.
- Encuestas de satisfacción del personal para evaluar la percepción sobre el clima laboral y la efectividad de las nuevas estrategias.
- Revisiones mensuales con líderes de equipo para discutir el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

4.4. Conclusiones

- Tras evaluar las estrategias actuales, se concluye que la retroalimentación de los empleados y el análisis de datos internos son fundamentales para identificar áreas de mejora. Se destaca la necesidad de implementar un enfoque proactivo para abordar las deficiencias y promover un ambiente laboral más positivo y productivo.
- El análisis detallado de las relaciones laborales resalta la necesidad de fomentar la colaboración y la resolución efectiva de conflictos dentro del equipo. Se destaca la importancia de implementar programas de desarrollo de habilidades y fortalecer la comunicación interna para mejorar la cohesión del equipo y optimizar la eficiencia operativa en DHD.
- El proceso de desarrollo de nuevas estrategias requiere una asignación adecuada de recursos financieros. Se propone un presupuesto detallado que respalde iniciativas como programas de reconocimiento, capacitación y actividades recreativas. Estas medidas están diseñadas para fortalecer la

cultura organizacional, aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

4.5.Recomendaciones

- Implementar un sistema de retroalimentación regular que involucre a empleados de todos los niveles jerárquicos, mediante encuestas periódicas, reuniones de retroalimentación y sesiones individuales. Esto permitirá identificar rápidamente áreas de mejora en las relaciones laborales y en los procesos operativos, promoviendo un clima laboral abierto y transparente.
- Establecer programas de desarrollo profesional y capacitación que brinden a los empleados las habilidades y herramientas necesarias para desempeñarse eficazmente en sus roles. Esto no solo mejorará la competencia laboral, sino que también aumentará la satisfacción y el compromiso de los empleados con la empresa.
- Promover la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y el diseño de políticas internas. Esto puede lograrse a través de la creación de comités consultivos o grupos de trabajo interdisciplinarios, donde los empleados puedan aportar sus ideas y perspectivas para mejorar el ambiente laboral y los procesos operativos.

Bibliografía

Acurio, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218->

[36202020000400093&script=sci_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400093&script=sci_arttext&tlng=en)

Andrade, S. C. (2021). "Análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector comercial de la ciudad de Quevedo y su incidencia en su rentabilidad". *Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. Obtenido de

Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de

<https://repositorio.uteq.edu.ec/items/6b81dfc3-81f3-4fcf-96b8-0875e057f7a6>

Anrango, J. M. (2023). El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón

Montúfar provincia del Carchi. *UPEC*. Obtenido de

<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2030>

Borja, G. S. (2023). Responsabilidad social empresarial aplicada a los procesos operativos en establecimientos de alimentos y bebidas. Caso de estudio: Restaurante Lammhaus

Grill & Bar. *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Obtenido de

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/36846/1/T-ESPE-058154.pdf>

Calva, Y. (2021). La ley orgánica de Servicio Público y los derechos sindicales de la clase obrera. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2982>

Cando, C. M. (2022). Indicadores Financieros con Enfoque en la Lógica Borrosa para una Eficiente Toma de Decisiones en el Sector Comercial de Productos de Consumo

Masivo. *Universidad Católica de la Cuenca*. Obtenido de

- <https://dspace.ucacue.edu.ec/items/47e69c93-69fe-4299-9fe0-dbfbf512c6db>
- Castellanos, K. (2021). Procesos organizacionales de la gestión logística en las empresas distribuidoras de productos lácteos. *Yvaga*. Obtenido de <https://revistatalento.org/index.php/talento/article/view/541>
- Cevallos, S. (2023). Gestión de procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Distribuidora PAMOGA S.A., cantón Portoviejo, provincia de Manabí. *Dialnet*, 115-123. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9124240>
- Chang, J. (2021). Gestión administrativa de aplicaciones móviles y su efecto en la comercialización de productos de consumo masivo en el cantón Quevedo. *ECOCIENCIA*. Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/516>
- Chapin, E. (2021). Planificación estratégica de tecnologías de la información en industria cartonera orense. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094559>
- Cisneros, M. (2023). Debate sobre la sostenibilidad del sistema de pensiones de Ecuador. *Revista Flacso Andes*. doi:<https://doi.org/10.17141/mundosplurales.2.2023.6109>
- Cutti, L. (2023). Bajo una mirada de la NIC 2: Los costos y su efecto en la rentabilidad de las PYMES del sector avícola en Lima Metropolitana, año 2022. *Revista De Investigación Valor Agregado*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1971
- García, B. (2023). Evaluación de la eficacia de la calidad de la gestión Con enfoque externo en la Empresa GEOCUBA Matanzas. *REIN*. Obtenido de <http://rein.umcc.cu/handle/123456789/2810>
- Gonzalo, P. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías:

- Caso CANFAC. *Podium*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000200015
- Guillin, X. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Rios. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100333&script=sci_arttext&tlng=en
- Iturralde, C. (2021). PRECARIZACIÓN DEL TELETRABAJO EN ECUADOR EN CONTEXTO DE COVID-19: VARIABLES DE ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE MARXISTA. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-67222021000200146
- Maldonado, J. (2023). Relaciones Públicas: El rol de la comunicación y su incidencia en la Transformación Digital. *Revista Lationamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* . Obtenido de <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/295>
- Marín, F. (2023). Visión interdisciplinaria y en red asociada a la producción y difusión del conocimiento científico desde las instituciones de educación Superior... *Revista de Ciencias Sociales*, 10-16. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Martínez, A. A. (2023). Mapa de brecha de evidencia a partir de la revisión sistemática de las estrategias para mejorar el empleo juvenil en América Latina y el Caribe. *Universidad de los Andes*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/235c69b7-8e98-47e6-9f27-20db614c2507>
- Ñopo, H. (2021). Políticas de protección social y laboral en el Ecuador. *GRADE*. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12820/645>

Oña, E. R. (2023). Seguro social campesino frente al seguro universal obligatorio en el sistema nacional de seguridad social. *ESPOL*. Obtenido de

<https://www.revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/107>

Pulido, M. (2024). Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. *Arbitrada de Investigación Científica* , 877-900.

doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.877-900>

Rivera, Y. (2020). Influencia de la innovación en el proceso productivo. *Revista Científica de FAREM Estelí*. Obtenido de

<https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/979/969>

Tamayo, C. V. (2021). Conocimientos tradicionales y recursos genéticos. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8092594>

Ushiña, W. (2023). Políticas macroeconómicas para el empleo de calidad y su efecto en la generación de riqueza en el Ecuador. *REVISTA IBEROAMERICANA DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES*.

doi:<https://doi.org/10.56183/iberoecb.v3i2.18>

Valencia, J. (2022). Capacitación a los actores comunitarios: necesidad para garantizar una cultura agraria y sostenible en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218->

[36202022000500451&script=sci_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000500451&script=sci_arttext&tlng=en)

Villegas, C. D. (2022). Análisis de cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Limitada periodos 2016 a 2020, para la adecuada toma de decisiones. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17626>

Zaldivar, D. (2021). Manual de Procedimientos para el proceso productivo de la empresa Hilanderías Unidas S.A. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*. Obtenido de <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/244/342>

ANEXOS

Anexo 1

Preguntas de la encuesta

*Encuesta sobre Relaciones Laborales y Procesos Operativos en DHD***

Estimado/a empleado/a de DHD,

Gracias por participar en esta encuesta diseñada para evaluar el cumplimiento de la normativa laboral en Ecuador. Sus respuestas nos ayudarán a comprender mejor el entorno laboral y a asegurar el cumplimiento de las leyes laborales vigentes en el país.

Por favor, responda a las siguientes preguntas marcando la opción que mejor refleje su opinión o experiencia. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y solo se utilizarán con fines de investigación.

Dimensiones de las Relaciones Laborales

1. ¿Siente que su empleador respeta sus derechos laborales de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador y el Código del Trabajo ecuatoriano?
 - Si
 - No
 - No estoy seguro/a
2. ¿Ha recibido información clara y precisa sobre sus derechos y obligaciones como empleado según el Código del Trabajo ecuatoriano?

- Si, Siempre
- A Veces
- No

3. ¿Ha experimentado alguna forma de discriminación en el trabajo que esté prohibida por la ley laboral ecuatoriana, como discriminación de género, edad, origen étnico, etc.?

- Si
- No
- No estoy seguro/a

Dimensión: Relación Empleador-Empleado

4. ¿Cómo calificaría la comunicación entre usted y su empleador en cuanto a asuntos laborales, de acuerdo con el Código del Trabajo ecuatoriano?

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

5. ¿Se siente escuchado/a y valorado/a por su empleador en su lugar de trabajo, tal como lo establece la legislación laboral de Ecuador?

- Nunca
- Raramente
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

6. ¿Ha recibido capacitación adecuada sobre sus derechos y obligaciones laborales de conformidad con lo estipulado en el Código del Trabajo ecuatoriano?

- Sí, siempre
- A veces
- No

Dimensión: Condiciones Laborales

7. ¿Considera que las condiciones de trabajo en su empresa cumplen con los estándares establecidos por el Código del Trabajo ecuatoriano?

- Sí
- No
- Parcialmente

8. ¿Ha experimentado situaciones de riesgo para su salud y seguridad en el trabajo que no hayan sido abordadas adecuadamente por su empleador, incumpliendo así la normativa laboral de Ecuador?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

Dimensión: Compensación y Beneficios

9. ¿Recibe un salario acorde a la legislación laboral de Ecuador por su trabajo, según lo estipulado en el Código del Trabajo?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

10. ¿Recibe los beneficios adicionales (seguro de salud, seguro de vida, bonificaciones, etc.) a los que tiene derecho según la normativa laboral de Ecuador, conforme al Código del Trabajo?

- Sí
- No
- Parcialmente

Dimensión: Procesos de Contratación y Despido

11. ¿Se ha cumplido adecuadamente con los procedimientos de contratación establecidos por la ley laboral ecuatoriana en su empresa?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

12. ¿Ha presenciado o experimentado algún despido injustificado o irregular en su empresa, contraviniendo la normativa laboral de Ecuador?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

Encuesta adaptada de Zaldivar (2021) y Rivera (2020) y modificada de acuerdo con las necesidades específicas de la investigación

Anexo 2

Preguntas de la Entrevista

Entrevista sobre Relaciones Laborales para el Propietario de DHD**

Introducción:

- Saludo cordial y agradecimiento por participar en la entrevista.
- Breve explicación del propósito de la entrevista y cómo se utilizarán los datos.

Datos del entrevistado:

- Nombre del propietario
- Cargo o posición en la empresa
- Tiempo de servicio en la empresa

Desarrollo:

1. Experiencia y perspectiva del propietario:

- ¿Podría describir brevemente su experiencia y trayectoria en DHD?
- ¿Cuál es su visión sobre las relaciones laborales en la empresa?

2. Evaluación del ambiente laboral:

- Desde su perspectiva como propietario, ¿cómo describiría el ambiente laboral en DHD?
- ¿Qué acciones o iniciativas considera importantes para promover un ambiente laboral positivo?

3. Comunicación y colaboración:

- ¿Cómo valora la comunicación entre empleados y supervisores en la empresa?
- ¿Qué estrategias implementa para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo en DHD?

4. Gestión de recursos humanos:

- ¿Cuál es su opinión sobre las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD?
- ¿Cómo aborda la empresa el reconocimiento y la compensación de los empleados por su trabajo?

5. Cierre:

- ¿Cuáles son sus objetivos futuros para fortalecer las relaciones laborales y el ambiente laboral en DHD?
- ¿Tiene alguna estrategia o plan a largo plazo para mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados?

Entrevista adaptada de Chang (2021) y modificada de acuerdo con las necesidades específicas de la investigación

Anexo 3

Preguntas de la Entrevista

*Entrevista sobre Relaciones Laborales para el jefe del área***

Introducción:

- Saludo cordial y agradecimiento por participar en la entrevista.
- Breve explicación del propósito de la entrevista y cómo se utilizarán los datos.

Datos del entrevistado:

- Nombre del empleado
- Departamento o área en la que trabaja
- Puesto o cargo que ocupa
- Tiempo de servicio en la empresa

Desarrollo:

1. Experiencia y Responsabilidades:

- ¿Podría describir brevemente sus responsabilidades y funciones en DHD?

2. Comunicación y Colaboración:

- ¿Cómo evaluaría el nivel de comunicación entre su equipo y otros departamentos en la empresa?
- ¿Qué acciones considera importantes para mejorar la comunicación y promover la colaboración entre los diferentes equipos?

3. Ambiente Laboral:

- Desde su perspectiva como jefa del área, ¿cómo describiría el ambiente laboral en DHD?
- ¿Qué medidas o iniciativas sugiere para crear un ambiente laboral más positivo y productivo?

4. Gestión de Recursos Humanos:

- ¿Qué opina sobre las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD desde el punto de vista de su área?
- ¿Qué cambios o mejoras sugiere para fortalecer la gestión de recursos humanos en la empresa?

5. Reconocimiento y Compensación:

- ¿Cómo se sienten sus colaboradores respecto al reconocimiento y la compensación por su trabajo?
- ¿Qué estrategias implementa para asegurar que los empleados se sientan valorados y reconocidos en su área?

6. Desafíos y Mejoras:

- ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en cuanto a relaciones laborales en su área?
- ¿Qué áreas específicas cree que podrían mejorarse para fortalecer el equipo y aumentar la satisfacción laboral?

7. Objetivos y Estrategias Futuras:

- ¿Cuáles son sus objetivos futuros para mejorar las relaciones laborales y el ambiente en su área?
- ¿Tiene alguna estrategia o plan a largo plazo para garantizar la satisfacción y el compromiso de su equipo?

Agradecemos sinceramente su participación y sus valiosas opiniones. Sus respuestas ayudarán a orientar nuestras acciones para crear un entorno laboral aún más positivo y colaborativo en DHD.

Entrevista adaptada de Chang (2021) y modificada de acuerdo con las necesidades específicas de la investigación

Anexo 4

Preguntas de la Entrevista

*Entrevista sobre Relaciones Laborales para el ayudante del área***

Introducción:

- Saludo cordial y agradecimiento por participar en la entrevista.
- Breve explicación del propósito de la entrevista y cómo se utilizarán los datos.

Datos del entrevistado:

- Nombre del empleado
- Departamento o área en la que trabaja
- Puesto o cargo que ocupa
- Tiempo de servicio en la empresa

Desarrollo:**1. Experiencia laboral en DHD:**

11. ¿Podría describir brevemente sus responsabilidades y funciones en DHD?
12. ¿Qué actividades realiza habitualmente en su puesto?

2. Relaciones laborales y ambiente de trabajo:

13. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en su área o departamento?
14. ¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación entre los miembros de su equipo?

3. Gestión de recursos humanos:

15. ¿Qué opinión tiene sobre las políticas y prácticas de recursos humanos en DHD desde su perspectiva?
16. ¿Cómo se sienten usted y sus colegas respecto al reconocimiento y la compensación por su trabajo?

4. Desafíos y sugerencias:

17. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en cuanto a relaciones laborales en su área?
18. ¿Tiene alguna sugerencia o idea para mejorar el ambiente laboral o las prácticas de recursos humanos en la empresa?

5. Expectativas de crecimiento:

19. ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?

20. ¿Cómo percibe la inversión de la empresa en el desarrollo y capacitación de su personal?

Agradecimiento nuevamente por su participación y disposición.

Entrevista adaptada de Chang (2021) y modificada de acuerdo con las necesidades específicas de la investigación