



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TEMA

**REDISEÑO DEL MANUAL DE PROCESO DE ETIQUETADO
DEL ÁREA DE CONFECCIÓN DE LA EMPRESA
“ELECTROCABLES C.A.” EN EL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autora: Cuero Mendieta Karen Lisset

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero, MBA.

Guayaquil, Ecuador

2020



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
Tecnólogo en Administración de Empresas.**

TEMA:

Rediseño del Manual de proceso de etiquetado del área de confección, de la empresa “Electrocables C.A.” en el Cantón Guayaquil

Autor: Cuero Mendieta Karen Lisset

Tutor: Ing. Com. López Perero Marlo Antonio Mba.

RESUMEN

Este proyecto surge debido a las complicaciones y pérdida de tiempo que afectaba directamente a la productividad laboral del Departamento de confección de cables de la empresa Electrocables C.A. al estar enviando producto listo para la venta con errores en las etiquetas dando una información inadecuada del producto debido al desconocimiento y desactualización del manual de procesos para el área. El propósito de esta investigación fue orientado a rediseñar el manual de procesos de etiquetado para el área de confección de la empresa Electrocables C.A. los métodos utilizados fueron la técnica de marco lógico que mediante la observación permite determinando causa y efectos aplicando de esta manera el método descriptivo, además la observación permite explicar porque se generan esa causas y efectos aplicando el método explicativo y por último se aplica el método correlacional que no es otra cosa que relacionar causa y efectos para buscar alternativas de solución.

Proceso

Etiquetado

Manual



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
Tecnólogo en Administración de Empresas.**

Rediseño del Manual de proceso de etiquetado del área de confección, de
la empresa “Electrocables C.A.” en el Cantón Guayaquil

Autor: Cuero Mendieta Karen Lisset

Tutor: Ing. Com. López Perero Marlo Antonio Mba.

ABSTRACT

This project arises due to the complications and loss of time that directly affected the labor productivity of the Cable Manufacturing Department of the company Electrocables C.A. to be sending product ready for sale with errors in the labels giving inadequate information of the product due to the ignorance and outdated process manual for the area. The purpose of this research was aimed at redesigning the manual of labeling processes for the manufacturing area of the company Electrocables C.A. the methods used were the logical framework technique that through observation allows to determine cause and effects applying in this way the descriptive method, in addition the observation allows to explain why these causes and effects are generated applying the explanatory method and finally the correlational method is applied that it is nothing more than to relate cause and effect

Process

Labelled

Handbook

CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto.....	3
1.3. Delimitación del tema.....	5
1.4. Formulación del problema.....	6
1.5. Variables de la investigación.....	6
1.6. Evaluación del problema.....	6
1.7. Objetivos de la investigación	8
1.8. Justificación e importancia.....	9
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	11
2. Fundamentación teórica	11
2.1. Antecedentes Históricos	11
2.2. Antecedentes Referenciales	20
2.3. Fundamentación legal.....	22
2.4. Variables de investigación. Conceptualización	28
2.5. Glosario de términos.....	30
CAPÍTULO III.....	34
3. MARCO METODOLÓGICO	34
3.1. Presentación de la Empresa.....	34
3.2. Diseño de la investigación.....	39
3.2.1. Tipo de investigación	39

3.3.	Población y muestra.....	41
3.3.1.	Población	41
3.3.2.	Muestra	42
3.4.	Proceso de la investigación.....	42
3.5.	Técnicas y herramientas de la investigación.....	43
CAPÍTULO IV		48
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
4.1.	Guía de observación.....	48
4.2.	Análisis de los resultados de la guía de observación	48
4.3.	Encuesta	50
4.4.	Análisis de resultados de las encuestas	60
4.5.	Entrevistas.....	61
4.5.1.	Entrevista dirigida al jefe del área de confección.	61
4.5.2.	Entrevista dirigida al supervisor de procesos de etiquetado. .	64
4.5.3.	Análisis de las entrevistas.....	67
4.6.	Plan de mejora 5W+2H	68
CONCLUSIONES		71
RECOMENDACIONES.....		72
BIBLIOGRAFÍA.....		73
ANEXOS.....		78
1.1.	Anexo 1: Realización de la entrevista y las encuestas	79
1.2.	Anexo 2: Proceso de etiquetado.....	81
1.3.	Anexo 3: Logo de la empresa	83
1.4.	Anexo 4: Organigrama Estructural de la empresa Electrocables C.A.	84
1.5.	Anexo 5: ÁRBOL DE PROBLEMAS (-).....	0
1.6.	Anexo 6: ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)	1

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3:1 Organigrama funcional de Electrocables C.A.	35
Figura 3:2 Guía de observación del proceso de etiquetado de Electrocables C.A.....	43
Figura 3:3 Formulario de encuesta para los operadores del área de etiquetado de Electrocables C.A.	44
Figura 4:1 Ineficiencia en el departamento de etiquetado de la empresa Electrocables CA	50
Figura 4:2 Puestos cubiertos por empleados sin claridad del proceso.....	51
Figura 4:3 Postura ergonómica inadecuada en el área de confección	52
Figura 4:4 Tiempos de trabajo no están establecidos claramente.....	53
Figura 4:5 Falencias sobre los conocimientos en el proceso de etiquetado	54
Figura 4:6 Proceso de etiquetado realizado en forma correcta	55
Figura 4:7 Falta de coordinación involucrada en el proceso de etiquetado.	56
Figura 4:8 Puntualidad por parte de los colaboradores del área.	57
Figura 4:9 Existencia de indicador para la efectividad del Proceso de etiquetado.....	58
Figura 4:10 Revisión de manera periódica del manual de Procesos.	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:1 Problemática observada en el proceso de etiquetado	5
Tabla 3:1 Cantidad de trabajadores por categoría	35
Tabla 3:2 Diagnóstico del proceso de etiquetado de la empresa Electrocables C.A.	38
Tabla 3:3 Total colaboradores de la empresa Electrocables C.A.	41
Tabla 3:4 Muestra encuestas y entrevistas	42
Tabla 4:1 Diagnóstico del proceso de etiquetado de la empresa Electrocables C.A.	49
Tabla 4:2 Ineficiencia en el departamento de etiquetado de la empresa Electrocables	50
Tabla 4:3 Puestos cubiertos por empleados sin claridad del proceso.	51
Tabla 4:4 Postura ergonómica inadecuada en el área de confección	52
Tabla 4:5 Tiempos de trabajo no están establecidos claramente.....	53
Tabla 4:6 Falencias sobre los conocimientos en el proceso de etiquetado	54
Tabla 4:7 Proceso de etiquetado realizado en forma correcta	55
Tabla 4:8 Falta de coordinación involucrada en el proceso de etiquetado.	56
Tabla 4:9 Puntualidad por parte de los colaboradores del área	57
Tabla 4:10 Existencia de indicador para la efectividad del Proceso de etiquetado.....	58
Tabla 4:11 Revisión de manera periódica del manual de Procesos.	59
Tabla 4:12 Plan de mejora 5W+2H.....	69

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

Las circunstancias actuales de la Unión Europea y el proceso de liberalización del comercio exterior en curso nos han llevado a un mercado internacional de libre competencia, por lo que cada vez es más necesario conocer los procesos industriales que se aplican a terceros países (Confederación Industria Textil, 2016). En la misma línea, los esquemas o estructuras que manejan las empresas en países de América Latina se basan en Procesos desarrollados para manejar situaciones de improductividad o para mantener la eficiencia de los mismos, dentro de estos Procesos se consideran planes de mejoramiento para los procesos de etiquetado, debido a que, la competencia de estos procesos es cada vez más estricto y se debe cumplir con una serie de regulaciones y certificaciones que validen la calidad y seguridad de los conductores eléctricos.

En base a esto, se puede mencionar que las empresas dedicadas a la elaboración de materiales de alto riesgo, tales como, la fabricación de cables eléctricos u otros tipos de cables conductores de energía necesitan ser producido bajo normas de precaución, cumplir con las medidas ambientales y prevención de riesgos; puesto que, durante el proceso de fabricación se pueden presentar accidentes laborales, o en peores casos el producto final puede comercializarse con un bajo nivel de seguridad y rendimiento.

Por esta razón, es importante que este tipo de empresas cumplan con sus respectivas normas y aplicaciones, existen algunas como la Norma

Europea, que aplica el sistema de identificación American Chemical Society (ACS), esta ofrece un sistema o proceso de etiquetado óptimo y eficiente que permite a estas actividades económicas incrementar su productividad, mejorar la rentabilidad y su unidad de negocio (OLADE, 2017).

Actualmente, existen algunas empresas que por su trayectoria han aumentado su cuota de mercado, sin embargo, presentan un desnivel en sus procesos y esto perjudica el cumplimiento de sus objetivos. Específicamente los procesos de etiquetado, que llevan las empresas dedicadas a la elaboración de cables y conductores eléctricos, suelen estar desactualizados y a la vez esto influye en la operatividad de los trabajadores, ocasionando inseguridad a la hora de tomar decisiones, entre otros aspectos, algo que no debería darse debido a la naturaleza de estos materiales de alto riesgo.

En este contexto el proceso de etiquetado debe interpretarse como el desarrollo de la capacidad de las empresas para lograr auto sostenerse e incrementar su producción. Por esta razón, la Empresa Electrocables C.A., dedicada a la elaboración de cables y conductores eléctricos de cobre y aluminio, es considerada por su amplia trayectoria en el mercado que empieza con sus operaciones industriales desde 1991 en la ciudad de Guayaquil, ofreciendo varias líneas de producción, tales como, la construcción, infraestructura, comunicación, instrumentación y control, baterías, soldaduras, transformadores y rebobinaje (Electrocables , 2018).

La trayectoria de esta Compañía ha logrado captar clientes y en cierta manera fidelizarlos, esto se debe a otras funciones ligadas a la comercialización de sus productos, algo que ha funcionado desde entonces. Sin embargo, la misma trayectoria ha generado que sus procesos operativos se vayan cada vez más deteriorando, es decir, su nivel de producción ha bajado debido a las nuevas competencias del mercado.

Los sistemas de procesos en este tipo de empresas es una herramienta fundamental que permite alcanzar una producción óptima y eficiente. En este sentido, el incremento de la productividad es uno de los resultados esperados al momento de implementarla, debido al ahorro de recursos físicos y el valor agregado que se entregaría directamente al consumidor.

1.2. Situación conflicto

Como se indicó anteriormente, su situación conflicto surge de los procesos que lleva a cabo la Empresas Electrocables C.A., debido a que se han mantenido bajo la misma estructura desde que iniciaron sus actividades, ocasionando que su productividad laboral se vea afectada por diferentes factores.

Según la (OLADE, CEPAL y el BID, 2017) establecen: “En lo referente al etiquetado energético, en los últimos años se han aprobado especificaciones técnicas definitivas y establecido etiquetas de consumo energético” (pág. 12). Estas especificaciones se refieren a las normas de calidad que algunas empresas han implementado en sus procesos para dar un mejor funcionamiento a sus operaciones con el propósito de generar una mayor productividad.

La Empresa Electrocables C.A., actualmente presenta problemas en sus procesos de etiquetado dentro del área de confección, que han provocado inestabilidad, estos se deben a las siguientes causas y consecuencias determinadas mediante la técnica de marco lógico que partiendo de la elaboración de un árbol de problemas situación negativa, se identifican causas y efectos que se evidencian en la organización.

En el entorno se observa una elevada tasa por el ineficiente proceso de etiquetado que produce baja productividad laboral en el área de confección de cables de la empresa Electrocables C.A. ubicada en el cantón Guayaquil

provincia del Guayas, en el periodo 2019, las consecuencias observables es la insuficiente liquidez para cubrir costos operativos debido al limitado aporte para lograr beneficios económicos, y a la reducida responsabilidad en el cumplimiento de funciones, esto es provocado por la condicionada capacidad financiera económica, la amplia desactualización de los manuales de procesos, además se observa una falta de inducción al nuevo personal lo que conduce una incrementada pérdida de recursos económicos y la creación de un inadecuado clima laboral.

Esto es provocado por la deficiente gestión administrativas dado el alto desconocimiento de los procesos y a la reducida confianza en la toma de decisiones, por último en incumplimiento de los Proceso y la perdida de los materiales da como resultado la disminución de rentabilidad esto es generado por el desconocimiento técnico profesional de los procesos debido a la ejecución empírica y a los desperdicio de los materiales, todo esto conduce al problema ineficiente proceso de etiquetado que produce baja productividad en el área de confección de la empresa Electrocables C.A. ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas en el periodo 2019. En la Tabla 1 se resumen las causas y consecuencias de la problemática observada.

Los problemas encontrados en esta compañía se originan específicamente por la desactualización en su manual de procesos de etiquetado en el área de confección de cables y conductores eléctricos, provocando que los beneficios económicos no sean muy significativos, es decir, sus resultados son bastantes limitados por lo que perjudica su rendimiento.

Tabla 1:1 Problemática observada en el proceso de etiquetado

Causas	Consecuencias
Desactualización de los manuales de procesos.	Aportes limitados de beneficios económicos.
Delimitado control de procesos.	Falencias en el cumplimiento de funciones.
Desconocimiento de los Procesos.	Falta de rendimiento de talento humano.
Falta de confianza en toma de decisiones.	Inadecuado clima laboral
Elevados costos de producción	Disminución de rentabilidad
Operatividad empírica	Pérdida de materiales

Elaborado por Cuero K. (2020)

El alto desconocimiento que tienen los colaboradores en estos procesos junto con una limitada supervisión o control de estos conlleva a la inestabilidad operacional y organizacional, en otras palabras, el principio de responsabilidad se ve opacado por el limitado control de los procesos y esto dirige a la constante pérdida de recursos económicos. En la misma línea, la falta de confianza, la ejecución empírica y los altos costos de producción son otras de las causas que ocasionan un inadecuado clima laboral, pérdida de materiales y una reducida rentabilidad.

1.3. Delimitación del tema

Campo: Administrativo

Área: Gestión

Aspectos: Proceso de etiquetado, incremento de productividad.

Tema: Rediseño del manual de proceso de etiquetado del área de confección, de la empresa “Electrocables C.A.” en el cantón Guayaquil.

Periodo: 6 meses

1.4. Formulación del problema

¿Cómo mejorar el manual de proceso de etiquetado actual, para el incremento de la productividad, en el área de confección de la empresa “Electrocables C.A.” ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2019?

1.5. Variables de la investigación

Variable independiente: Proceso de etiquetado

Variable dependiente: Incremento de productividad

1.6. Evaluación del problema

Sobre la evaluación del problema, el autor (Chaverri, Problema de investigación en ciencias sociales, 2017), establece:

Elegir el tema ya supone una delimitación. Por un lado, en muchas ocasiones, se trata de un problema social, tal como lo define Berger (1992), “esto sucede cuando una cultura tiene ciertas expectativas de cómo se debe comportar la sociedad y cuando estas no se cumplen, se diagnostica un problema”. (pág. 186).

El Ineficiente proceso de etiquetado produce baja productividad en el área de confección de cables de la empresa Electrocables C.A. ubicada en el catón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2019.

De acuerdo con la actual inestabilidad que está atravesando la Empresa Electrocables C.A. en el área de proceso de etiquetado de cables y otros conductores eléctricos, debido a la desactualización de su sistema de procesos, el alto desconocimiento de estos, altos costos de producción, ejecución empírica y un limitado control ha conllevado a la empresa estudiada a rediseñar su manual de Procesos, misma está ubicada en el Cantón Guayaquil.

Para Suárez, Sáenz & Mero (2016) indica: “EL diseño de investigación se define como el plan global de investigación que intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma” (pág. 73). En este sentido, la presente investigación está dirigida al rediseño de un manual de Procesos que permita en primera instancia mejorar los procesos de la empresa Electrocables C.A., en el área de etiquetado y confección de cables y conductores eléctricos de manera que puedan recuperar la productividad de la empresa.

En la misma línea, Suárez, Sáenz & Mero (2016) indican: “El problema precisa, en principio, un objeto. Éste, a partir del objetivo, se concreta en el campo de acción” (pág. 79). Otra de las características que cumple la investigación es ser específica y práctica, por lo que, su propósito es alcanzar una solución concreta a los procesos de etiquetado y confección. Además, la claridad con la que se muestra la investigación permitirá comprender desde su problema de investigación sobre la inestabilidad en sus procesos de producción hasta la propuesta que estará enfocada en la solución de este, mediante el incremento de la productividad.

Para criterio de Morán (2018) establece: “La investigación debe abordar temas de conocimientos relevantes e importantes cuyos resultados podrán contribuir directamente con la prosperidad del conocimiento individual y colectivo” (pág. 15). Al igual que todos los proyectos de investigación científica que tengan un propósito a cumplir son muy importantes, ya que aportan de alguna manera a la sociedad o algún objeto en específico. En esta medida, el siguiente estudio está enfocado en rediseñar un manual de procesos, mismo es utilizado en la mayoría de las empresas como una herramienta de gran solución a los diferentes procesos administrativos, operativos, financieros, entre otros, es decir, es un mecanismo básico para el buen manejo y funcionamiento de las actividades asignadas en un proceso.

La factibilidad de un proyecto es de gran relevancia para poder llevarla a cabo, esta característica permite estudiar un objeto con mayor profundidad desde sus aspectos más sencillos hasta los más complejos, de manera que sus resultados lograr tener un alto grado de fiabilidad que permite a las partes interesadas poder implementar sus resultados sobre otros temas similares a la investigación realizada. Para la siguiente investigación se cuenta con el acceso concedido por el dueño del establecimiento Electrocables C.A., para poder obtener información relevante y pertinente a las necesidades de la investigación, siempre y cuando se lo realice con un supervisor que colabore con la entrega de algunos datos.

Para el presente proyecto se estable al proceso de etiquetado como la variable independiente, misma será evaluada e investigada cuantitativamente para poder conocer aspectos relacionados a esta variable, y de esta manera se pueda determinar mecanismos de solución para el incremento de la productividad que en este caso sería su variable dependiente.

1.7. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Rediseñar el manual de proceso de etiquetado para el incremento de productividad en el área de confección de la empresa “Electrocables C.A.”.

Objetivos específicos

- Fundamentar la importancia teórica bibliográfica, del proceso correcto de etiquetado y el incremento de la productividad.
- Diagnosticar la situación relacionada con los procesos metodológicos que actualmente se llevan a cabo en el área de etiquetado de la empresa Electrocables C.A.

- Proponer el rediseño al proceso de etiquetado que garantice el aumento de la productividad del área de confección de cables en la empresa Electrocables C.A.

1.8. Justificación e importancia

La presente investigación tiene la finalidad de rediseñar un manual de procesos que ayude a optimizar el área de las actividades de etiquetado; al mismo tiempo, dicho rediseño se debe a que los procesos empleados actualmente ya no generan el mismo valor de productividad; de modo, que los colaboradores solo se dedican a trabajar de forma empírica; es decir, que por tener la mayor experiencia y tiempo laborando en la empresa de estudio, no realizan sus actividades tal como lo estipula el actual manual de procesos.

De acuerdo con la idea mencionada, vale destacar que el presente trabajo es de mayor conveniencia para la empresa “Electrocables C.A”, debido a que la misma en la actualidad cuenta con un manual antiguo sobre proceso de etiquetado en el área de confección, lo cual ha provocado una serie de inconvenientes durante el desempeño de las actividades de los colaboradores que pertenecen a dicha área. De esta forma, con este rediseño del manual se busca conseguir la atención de las nuevas necesidades presentadas en la organización con el fin de mejorar sus procesos, además de presentarse como modelo para otras organizaciones con problemáticas similares, quienes también pueden necesitar del rediseño de manuales.

Por otra parte, este trabajo se justifica desde un aspecto de relevancia social, porque involucra principalmente a la empresa Electrocables, de modo que su alcance está enfocado a mejorar sus procesos dentro del área de confección, lo que genera un mejor desempeño en cada una de las actividades que el personal del área estudiada debe desempeñar.

Referente a los dilemas descritos en la situación conflicto, su implicación práctica está dirigida a alcanzar un mejor desempeño laboral en conjunto con un adecuado manual de procesos en el área de confección, para que las actividades de etiquetado sean realizadas eficientemente. Se considera a este trabajo bajo implicaciones prácticas, porque una vez rediseñado el manual de procesos de etiquetado, este puede ser puesto en marcha por el representante legal y jefe de área con el propósito de evidenciar que todas las actividades sean cumplidas según lo descrito en el manual.

Por otro lado, este trabajo cuenta con sustento teórico, con el fin de recabar información desde fuentes confiables y de ese modo, brindar al lector una mayor confiabilidad y veracidad ante lo presentado. Al mismo tiempo, la recolección de información permite conocer el comportamiento de las variables de estudio, las cuales son de mayor utilidad estudiarlas para tener un panorama mucho más claro sobre lo que comprende cada una y con ello el comportamiento de esta bajo el contexto de estudio.

Desde una perspectiva metodológica, el presente trabajo se apoya en una investigación documental y de campo, que permitirá analizar teorías de carácter científico, y a su vez, medir los factores relacionados con los procesos del área de confección y etiquetado. Con base a lo mencionado, se puede decir que la investigación de campo es denotada por la existencia de un contexto de estudio, en este caso, por la empresa “Electrocables C.A.”; mientras que la investigación documental cubre la exploración del estudio desde fuentes teóricas para conocer el comportamiento de las variables, tal como se mencionó en líneas anteriores

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación teórica

2.1. Antecedentes Históricos

Los registros históricos indican que el proceso de etiquetado es complejo, debido a que los adhesivos deben cumplir con todos los requisitos: superficie del recipiente, material y diseño de la etiqueta, tecnología del sistema de etiquetado y, finalmente, el proceso de aplicación y procesamiento previsto (Patín, 2015).

Los procesos de etiquetado se han llevado a cabo en diferentes actividades económicas, siendo una de las primeras las empresas de comercialización de productos alimenticios, sin embargo, para efectos de la presente investigación se procede a determinar los procesos de etiquetado en las empresas de elaboración de cables y conductores eléctricos.

Con la expansión de las empresas surgieron otras actividades como las dedicadas a la fabricación de conductores eléctricos y otros complementos que por sí ya era considerada una actividad de alto riesgo, lo cual implicaba la necesidad de mantener un proceso de mayor seguridad y alta calidad de los productos para que no llegue a afectar a terceros con una inadecuada elaboración del mismo, es decir, la manipulación de materiales complementarios con la energía o la electricidad, es un trabajo que puede afectar tanto a la persona que lo fabrica como a los clientes que la utilizan.

Empresas certificadoras dedicadas a evaluar y sugerir el mejoramiento continuo de las empresas demandantes, indican que los procesos de etiquetado es un valor agregado que genera mayor confianza en clientes potenciales logrando aumentar su cartera. La mayoría de estas industrias o grandes comercializadoras de esta línea de productos han alcanzado a

estar en una posición más destacada por la presencia de certificaciones, o licencias que avalan ante la percepción de los clientes que ellos si cumplen con estándares de calidad y seguridad, lo que genera confianza en los clientes y así estos optan por adquirir su marca.

La selección de un sistema de calidad y seguridad dependerá en cierta medida de las preferencias del empresario o también de las exigencias estatales, en tal sentido, algunos países se empeñan en adoptar un sistema de calidad y seguridad adecuado a sus procesos, pero con disponibilidad de acceder a cambios si es necesario. En Colombia, por ejemplo, se encuentran las Normas Técnica y Certificaciones NTC 512-1 y las NTC 512-2 el cual especifica el etiquetado que deben cumplir las empresas (Higuita & González , 2018).

La evolución de las empresas a nivel mundial se ha desempeñado por los cambios que generan continuamente los factores macroeconómicos, desde que las empresas empezaban a ser definidas y reconocidas como organizaciones, esto suponía que su rendimiento debería estar más enfocado en entregar un producto o servicio de calidad, por lo que el interés de mantener un negocio era cada vez más costoso.

En este sentido, el ámbito empresarial empezó a considerar reestructuraciones a nivel organizacional que involucraba en cierta manera a los procesos de producción, en este caso, la presente investigación se refiere a los procesos de etiquetado que se manejan en el área de confección de la empresa Electrocables C.A.

Proceso de etiquetado

Otros países latinoamericanos, tales como: Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba y Ecuador se encuentran en el mismo propósito de la conservación de la energía, y esto lo llevan a cabo con la implementación

de normativas, certificaciones, políticas, entre otras; que preservan los recursos naturales.

En este sentido, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se ha encargado de establecer medidas de control y seguridad ambiental y social con el sector privado, de modo que este no pueda afectar a la naturaleza que implica el uso de conductores eléctricos, ni los recursos económicos que forman parte de su proceso (Eras, 2016). Referente al uso de la energía como principal actividad económica en algunas de las empresas privadas, estas se han preocupado por mantener una cadena de valor impecable ante la vista de sus clientes, conllevándolas a la adopción de medidas de control en sus procesos, tales como, el aseguramiento de la calidad que puede ser conservada con un adecuado proceso de etiquetado.

Según Eras (2016) “la Agencia Internacional de la Energía (IEA, por sus siglas en inglés), la eficiencia energética es una manera de gestionar el crecimiento del consumo de energía” (p. 26). En países en vía de desarrollo, tales como el Estado de Argentina se encuentran asociada al Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía como medida de control y cuidado al medio ambiente y la reservación del consumo energético.

Las empresas ecuatorianas dedicadas a la fabricación y comercialización de productos eléctricos buscan asegurar la calidad de estos, es por ello, que a nivel global se toman en cuenta los procesos adecuados para obtener un producto terminado con todas las medidas de seguridad, puesto que, la electricidad es una fuente energética de alto riesgo para quienes la utilizan o manipulan antes y después de convertirse en un producto disponible para la venta.

Para los integrantes de la OLADE (2017) los procesos de etiquetado energético forman parte del arduo trabajo que realiza el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), mediante el desarrollo de normas y Procesos técnicos que luego pueden ser implementados en algunas empresas del sector privado que estén enfocados en actividades relacionadas al consumo de energía para el desarrollo de su producto final que será distribuido y vendido al público.

En la misma línea, OLADE (2017) afirma: “Los sistemas de etiquetado energético para informar a los usuarios permitirán promover una decisión racional de compra (balance entre costo inicial y costo operativo a lo largo de la vida útil de cada equipamiento)” (p. 72). El proceso de etiquetado en las industrias y comercializadoras de cables eléctricos y otros conductores establecidos en Ecuador se preocupan por entregar el aseguramiento y calidad de estos, puesto que solo de esta manera el mercado puede voltear su mirada ante sus productos, convirtiéndose en una especie de escudo protector para la economía del país y la reservación de los recursos naturales que proveen la energía.

Como parte fundamental de la presente investigación, se menciona a la empresa Electrocables C.A. que en función de encontrar mejoras en sus procesos de etiquetado pretende alcanzar un mayor nivel de productividad a su unidad de negocio. Cabe indicar, que esta se encuentra ubicada en Guayaquil, la cual inició su ejercicio fiscal en el periodo 2019 y se caracteriza por pertenecer al sector de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) que como lo indica su nombre, están conformadas por micro, pequeñas y medianas empresas.

Los procesos de etiquetado que tienen la empresa objeto de estudio son casi invisibles ante el mercado, y se considera de esta manera porque la empresa cuenta con permisos y certificados de conformidad que avalan la calidad de sus productos y otros conductores eléctricos, sin embargo,

existen ciertas deficiencias en su aplicación, además que no están adaptadas a las nuevas exigencias del mercado. Es por ello importante señalar la importancia de los beneficios que ofrece un sistema eficaz de etiquetado y señalización de cada producto, desde la perspectiva de Lara (2018).

- Mayor productividad: un buen etiquetado de cada producto ayuda a optimizar el proceso de búsqueda de los operarios, al momento de colocar la orden de despacho, y el cliente lo visualiza de manera más rápida, permitiéndoles adquirir el producto de forma inmediata, ya que las especificaciones están en un lugar visible y accesible.
- Aumento de la rentabilidad: la identificación del producto donde el cliente tenga acceso a la información de sus características, genera una mayor rentabilidad a la empresa, por cuanto, el usuario percibirá que sus necesidades son satisfechas, otorgándole la sensación que la empresa cumple con las regulaciones emanadas por las autoridades, ya que, la identificación de alambres, cables, componentes entre otros, es un requisito obligatorio en la industria eléctrica, y esto, trae consigo seguridad al cliente.
- Etiquetas más confiables, legibles y duraderas: dentro de la industria de la fabricación de cables y afines, es indispensable que las etiquetas, aparte de estar ubicadas en sitios visibles, deben permanecer en el sitio donde se colocaron, que sean legibles y proporcionen al usuario la información que necesita para ayudarlo a encontrarlo y saber sus características.
- Señalizadores de Cables: deben estar visibles, proporcionar todas las especificaciones del producto, éstas pueden ser: etiquetas autoadhesivas, auto laminadas, marcadores termo retráctiles

etiquetas de identificación manual; etiquetas de señalización industrial, clips de identificación, entre otros.

Incremento de la productividad

Respecto a la productividad que este tipo de empresas puede alcanzar durante un determinado periodo de tiempo, es prácticamente una gran inversión en tiempo y dinero, puesto que los costos para obtener permisos y certificaciones de conformidad se caracterizan por tener un alto valor que vale la pena contraer para beneficio de la empresa, y este puede verse reflejado en un corto, mediano o largo plazo dependiendo de cómo la empresa lo adhiera a su estructura organizacional.

Bajo la medida en que las grandes empresas situadas en países potenciales como España o Nigeria consideran que la productividad va al mismo ritmo que el aumento de la población, es decir, con cada persona se puede contar en cierto nivel o grado de aportación para el incremento de la productividad de dicho país, aunque esto también involucre una cierta desventaja con las obligaciones públicas que tiene un gobierno con los habitantes de escasos recursos. En relación con las empresas del sector energético, la productividad va a depender del sistema o estructura organizacional que aplique.

Según él (Instituto Español de Estudio Estratégicos , Comité Español del Consejo Mundial de la Energía, & Club Español de la Energía, 2019), señala:

La interacción entre estos temas de seguridad puede enmarcarse como un nexo con la seguridad climática, con múltiples efectos de orden. El primer efecto sería el cambio climático sobre los niveles de temperatura y de agua amenazando con la pérdida del territorio.

El segundo efecto serían las amenazas a la seguridad del suministro energético, un tercer efecto sería la migración de poblaciones, conllevando a un cuarto efecto de multiplicar los conflictos. (p. 216)

Tomando en cuenta en primera instancia el primer efecto de orden, este es el más peligroso y amenazante para todo el ecosistema, puesto que los recursos naturales necesitan mantenerse en un ambiente amigable con la naturaleza para existir, mientras que las empresas hacen uso de estos recursos para poder subsistir. Bajo este criterio, se puede decir que la conservación de los recursos naturales y la responsabilidad social que las empresas deben tener al momento de utilizarlos es muy importante para que el incremento de la productividad de sus negocios no se pierda no sea exageradamente elevada, puesto que si esto sucede los costos y gastos también serían elevados.

Como se indicó anteriormente, en el Ecuador también se llevan a cabo procesos de normalización y certificación de conformidad para mantener una actividad económica atractiva ante la mirada de los clientes y del mercado en general. En este sentido, La Cámara de Industrias de Tungurahua (2016) “La estabilidad macroeconómica por sí sola no puede aumentar la productividad, es indispensable reconocer que el desorden macroeconómico perjudica a la economía...Ecuador ocupa el puesto 75 con un puntaje de 4.7 que quiere decir que tiene un marco macroeconómico estable” (p. 19). Lo cual permite hacer conciencia sobre el aprovechamiento de la situación económica y el cuidado del ambiente para generar más fuentes de trabajo, en especial que provengan de aquellas que utilizan la energía como materia prima fundamental en la elaboración de sus productos.

Es por ello, que la reservación de estos recursos de gran importancia para alcanzar un mayor nivel de productividad, tanto para las empresas como para el país en general. En el caso de la empresa Electrocables C.A. este

posee varias medidas de seguridad, calidad y cuidado con el medio ambiente que podrían generar el incremento de su productividad, sus certificados de conformidad son otorgados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico (CIDET), y la norma Underwriters Laboratories (UL). Sin embargo, como se mencionó anteriormente estos no son aplicados adecuadamente por lo que se requiere rediseñar el proceso de etiquetado para el incremento de la productividad en el área de confección.

En España se identifica la formación como determinante de la PL (Productividad Laboral) en la industria manufacturera. Las empresas con mayor probabilidad de invertir en la formación del personal son aquellas con más trabajadores, mayor nivel de cualificación de los empleados, relaciones laborales más estables, alta participación del capital extranjero, nivel superior de capacitación tecnológica, alto nivel de asociaciones tecnológicas con otras organizaciones y actividad innovadora más intensa (Batalla-Busquets & Myrthianos, 2016).

Con la necesidad de manejar procesos eficientes y de alta seguridad, surgieron desde 1984 los primeros acontecimientos por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para calificar la calidad de los productos, desde entonces la creciente competencia por entregar un producto de calidad se ha convertido en un valor agregado que todas las empresas quisieran entregar, ya que esto genera mayores oportunidades de negociación. La publicación de un sistema para evaluar la calidad se realiza en 1960 pasando a ser de gran relevancia, que en el año 1975 conllevaron a la determinación de algunos requisitos Técnicos para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) (Rueda, 2018).

El origen de la productividad en las organizaciones empieza con diversas disciplinas producidas por las ciencias económicas, donde la teoría de Adam Smith con su publicación del libro Riqueza de las Naciones dio lugar

a este acontecimiento. La teoría de Satish considera que la productividad es el eje de las organizaciones a través de la correcta toma de decisiones que involucra a los diferentes niveles jerárquicos. No obstante, los pensamientos de diferentes autores aluden a la productividad como el conjunto participativo entre la organización, la tecnología, y el talento humano de una manera efectiva y eficiente (Jaimes, Luzardo , & Rojas, 2018).

En la misma línea, las teorías de Porter indicaban que el objetivo primordial de un estado es poder alcanzar un nivel de vida digno para todos como sociedad y que la actitud que se requiere para lograrlo es tener la capacidad y habilidad de producir con el uso del capital y la mano de obra. Por su parte, el Consejo Privado de Competitividad de Colombia indica que la principal travesía que afrontan las empresas privadas es el incremento de la productividad (Jaimes, Luzardo , & Rojas, 2018).

El enfoque de la organización aplicado en las empresas procura la identificación de las variables importantes que permiten mejorar los resultados económicos y mantenerse activamente en el mercado. Entre estas variables se encuentra la administración del talento humano como parte fundamental para la operatividad de las actividades y conectividad con los diferentes procesos, esto permite que la fuerza de trabajo sea considerada desde un criterio humanístico, ya que antes la mano de obra se lo interpretaba como una máquina más, lo cual estancaba el desempeño de los trabajadores. De acuerdo con la productividad y su relevancia, (Porter, 2009), la define y afirma:

La productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo... El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar ésta a lo largo del tiempo” (p. 168).

2.2. Antecedentes Referenciales

Según el tema de investigación publicado por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y elaborado por el autor López (2015) establece: “Propuesta para elaborar un manual de Procesos para el manejo y control de inventarios en la Empresa Tractec SA, cuyo objetivo es el mismo” (p. 16).

Se planteó bajo el método descriptivo y se concluyó que, a través del desarrollo de este trabajo, se ha hecho evidente la insuficiencia de formatos en cuanto a contenido, calidad y cantidad para el adecuado control de los movimientos de materias primas, consumibles y manejo de herramienta menor, que han llevado al desconocimiento de las cantidades y rendimientos reales aplicadas en el proceso productivo por reprocesos, devoluciones por deterioro o mala manipulación que no son controlados ni tenidos en cuenta en los centros de costo de cada uno de los equipos.

Por otra parte, una investigación respaldada por la misma Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, cuyo tema fue elaborada por el autor Abril (2017) indica: “Diseño del manual de Procesos para la plantación de tomate (*Lycopersicum sculentum* Mill sp) en la Empresa Plántulas de Colombia SAS, Sutamarchán Boyacá” (p. 12).

La investigación se desarrolló, por cuanto, la Empresa Plántulas de Colombia SAS, Sutamarchán Boyacá, no cuenta con un manual de Procesos que dé a conocer las actividades que se deben realizar en cada etapa, el objetivo fue diseñar participativamente el manual de Procesos, así como el proceso de plantación de tomate en la empresa Plántulas de Colombia SAS. Se utilizó el enfoque cualitativo – cuantitativo con técnicas como la revisión documental, entrevistas y la observación. Se concluyó que, el manual fue efectivo, por cuanto se logró la inclusión del personal administrativo y operativo de la empresa, lográndose un documento real adaptado a los métodos que se emplean en la empresa.

Un estudio realizado por Patín, (2015), titulado: Estudio de sistemas de etiquetado de frascos de vidrio para reducir tiempos de producción en la Fábrica de mermelada La Carlita de la Parroquia Facundo Vela, Cantón Guaranda, en la Universidad Técnica de Ambato.

Se realizó un análisis de la situación actual, debido a la importancia del sistema dentro del proceso de producción para la fábrica; además con la finalidad de eliminar uno de los cuellos de botella que por años no se ha logrado superar. Primeramente, se realizó la recopilación de la información básica acerca del proceso de etiquetado, del tipo de máquinas etiquetadoras existentes en el mercado. La información recopilada permitió comprender el funcionamiento de los diferentes sistemas la misma que nos permitió generar tres alternativas de solución las cuales fueron analizadas bajo criterios como: capacidad de producción, bajo costo de implementación, facilidad de mantenimiento, espacio, manejo y versatilidad.

Una vez elegida la mejor alternativa se procedió al diseño y selección de los elementos que constituye la etiquetadora, luego se realizó un análisis económico para determinar el costo de construcción de la máquina. Para finalizar se presentó la solución adoptada que se implementó en la Fábrica de mermeladas, con sus respectivos cálculos, planos y recomendaciones de funcionamiento con el fin de evitar fallas prematuras en el sistema.

Por otra parte, Díez, (2012), realizó una investigación titulada: Estandarización del proceso de etiquetado de productos del Caribe S.A, en la Corporación Universitaria Lasallista, Ecuador. Productos el Caribe S.A como empresa productora y distribuidora de productos alimenticios, debe trabajar bajo el cumplimiento de normas establecidas por la ley y además de condiciones de calidad que garanticen la protección de la salud y de las necesidades alimenticias y nutricionales del consumidor.

La estandarización del proceso de etiquetado permitirá a la organización tener una guía acerca de los requisitos que deben cumplir los rótulos o etiquetas de los empaques para productos que están actualmente en el mercado y los que van a ser lanzados beneficiándose no solo en el marco legal sino también permitiéndole al consumidor una visión clara del tipo de producto que va a adquirir.

Estos proyectos de investigación se diferencian entre sí, pero convergen hacia una sola idea, que se aplicará en la empresa Electrocables C.A, el rediseño del manual de procesos existente en el área de confección de cables conductores eléctricos, para la mejora de su proceso de etiquetado y así aumentar la productividad.

2.3. Fundamentación legal

En la República del Ecuador todas las actividades lícitas implementadas están enmarcadas en lo que establece la carta magna vigente, la Constitución de la República del Ecuador del 2008, se debe de considerar lo que establecen los objetivos de plan nacional de desarrollo 2017 – 2021 como el eje pertinente al problema objeto de estudio, eje 2 (objetivo 4, 5 y 6), El Código de Trabajo, las reformas al mismo, El Código de Comercio, La Ley del Consumidor, las reformas al IESS, las Leyes que regulan las actividades de las empresas eléctricas o de elaboración de conductores eléctricos.

Constitución de la República de Ecuador 2008.

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto: No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias. El Plan de Desarrollo Nacional se encuentra dentro de la Constitución de la República del Ecuador citado anteriormente, el cual menciona los siguientes que forman parte del Plan Nacional de Desarrollo estimados en los periodos del 2017 al 2021 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Artículo 23.- El Estado está obligado a garantizar el derecho a recibir bienes y servicios públicos y privados de la más alta calidad; Elegirlos libremente y recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Artículo 244.- Señala que el estado será responsable de proteger los derechos del consumidor, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la falsificación de productos, el cambio de pesos y medidas y el incumplimiento de los estándares de calidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 280. El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 293. La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales,

respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ley del consumidor 2015

Art. 4. Derechos y obligaciones complementarias: Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- a) Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- b) Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- c) Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- d) Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- e) Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- f) Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- g) Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- h) Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

- i) Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
- j) Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
- k) Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
- l) Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2015)

Art. 5. Obligaciones del consumidor: Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2015).

Art. 6. Publicidad Prohibida: Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2015).

Art. 7. Infracciones publicitarias: Comete infracción a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a:

1. País de origen, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
2. Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;
3. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras;
4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras tales como medallas, premios, trofeos o diplomas (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2015).

Art. 17. Obligaciones del Proveedor: Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2015).

Art. 18. Entrega del Bien o Prestación del Servicio: Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2015).

Código del Trabajo (2018).

Art. 4. Irrenunciabilidad de derechos: Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario (Código del Trabajo, 2018).

Art. 7. Aplicación favorable al trabajador: En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores (Código del Trabajo, 2018).

Art. 9. Concepto de trabajador: La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero (Código del Trabajo, 2018).

Art. 10. Concepto de empleador: La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de estas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares. También tienen la calidad de empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros (Código del Trabajo, 2018).

2.4. Variables de investigación. Conceptualización

Variables Independiente: Proceso de etiquetado

Para Huaylla (2019) “El proceso de etiquetado se aplica con la finalidad de administrar el diseño, elaboración, operación y mantenimiento del sistema eléctrico, ya que permite conectar de una manera más eficiente la unidad y el sistema de toda la planta de energía” (pág. 32). En este sentido, el proceso de etiquetado es necesario para controlar las actividades, procesos y normas de seguridad tanto para los colaboradores, la empresa en general y sus posibles consumidores.

El proceso de etiquetado es necesario según el Sistema Alemán de etiquetado Kraftwerk Knezeichen System (KKS) siendo uno de los organismos que regula a un Estado potencial, indica que la necesidad profesional de fabricar y proyectar las unidades de cables eléctricos y otros conductores es de cumplir con el etiquetado correlativo, es decir, que se pueda apreciar claramente el sistema que utiliza la planta o la empresa en el producto fabricado.

Po su parte, la empresa Electrocables C.A. presenta inconformidades en su proceso de etiquetado que lo con conlleva a la deficiencia de sus Procesos implementados en la planta y en la empresa en general, lo cual involucra a los recursos humanos, administrativos y financieros, siendo estas áreas las más afectadas y lo reflejan en su productividad. No obstante, la inconformidad de dicho proceso también puede afectar a la liquidez de la empresa, puesto que sus productos no contarían con la suficiente seguridad para poder ofrecerla al mercado, ya que puede ser peligrar también para quienes lo demanden.

El manual de procesos de etiquetado que se encuentra en la actualidad implementado en la planta se ha convertido en un Proceso que presenta deficiencias, causando algunos inconvenientes a nivel operativo, administrativo y financiero, por lo que se ha considerado como objetivo

general el rediseño de un nuevo manual de Proceso de etiquetado para aumentar su productividad.

Variable Dependiente: Incremento de la Productividad

De acuerdo con López y López (2019), la productividad está enfocada en medir la unidad económica de un bien o servicio, a esto se atribuye el hecho de calcular la producción contra el costo generado por cada uno de ellos, siendo su objetivo principal es el calcular la eficiencia a través de la productividad generada. En otras palabras, más sencillas, la productividad de una empresa busca generar bienes o servicios con la menor cantidad de recursos, a esto se lo denomina finalmente como eficiencia.

Al considerar el mejoramiento de las partes de una empresa, se puede tomar en cuenta que los resultados al final de un periodo reflejaran cambios positivos siempre y cuando se lleve a cabo las funciones básicas de la administración y se cuente con la capacidad de diseñar nuevos planes de acción según la necesidad de la empresa. Las funciones básicas de la administración son planificar, organizar, direccionar y controlar; mismas deben ser aplicadas en los manuales de procesos para cosechar los resultados esperados o planificados.

El incremento de la productividad va a estar siempre complementado con la disciplina que se tiene dentro de los procesos, es por ello, que se mencionan las funciones básicas que entrega la administración para poder cumplir con las metas y objetivos de la empresa, en tal medida, la planificación y el control cubren un papel preponderante en los procesos de etiquetado, ya que con la planificación se logra tener los resultados que se quieren lograr y el control es la disciplina que se debe implementar en el área para cumplir con lo planificado.

En el caso de la empresa Electrocables C.A. esta requiere incrementar la productividad, es por esta razón, que hay que tomar en cuenta las

funciones administrativas para que inicie con una planificación adecuada a su estructura organizacional, luego implemente y programe lo planificado y finalmente la empresa como tal pueda considerar la opción de dirigir y controlar las actividades si es necesario.

2.5. Glosario de términos

Certificados: Son aquellos documentos que respaldan la correcta aplicación y orden de los procesos con el propósito de generar confianza a sus posibles clientes e incrementar la productividad y liquidez de las empresas del sector energético (Ministerio de Energía , 2020).

Conductores eléctricos: Los conductores eléctricos son aquellos materiales donde se permite la entrada y la salida de corriente eléctrica con facilidad y están cubiertas otros materiales que protegen este conductor y no permite su traspaso a otra parte, ya que puede ser peligroso para quienes lo elaboran o utilizan (Gobierno de Canarias, 2020).

Control: En la misma línea, el control es parte de las funciones básicas de la administración, siendo esta esencial para lograr los objetivos establecidos, siguiendo los pasos respectivos según lo planificado (López & López, 2019).

Control interno: Es un proceso - afectado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal - designado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías: a) Seguridad de la información financiera, b) Efectividad y eficiencia de las operaciones, y c) Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (Rovayo , 2015).

Efectividad: Lezcano, et al. (2016) Indica que la efectividad es algo subjetivo, ya que algunas personas pueden asegurar haber adoptado un método efectivo para llegar al objetivo, sin embargo, no todas se direccionan por un mismo método, y esta tiene relación directa con los resultados previstos y no previstos. En otras palabras, es la unión de la

eficacia y la eficiencia, teniendo esta la capacidad para conseguir el resultado que se busca.

Eficacia: Rojas, et al. (2017) Menciona que la eficacia está enfocada directamente en los resultados, hacer las cosas bien, alcanzar los objetivos, optimizar el uso de sus recursos y proporcionar eficacia a los resultados, es decir, se encarga de cumplir correctamente con las metas establecidas.

Eficiencia: Es la capacidad para disponer de algo o de alguien que permite conseguir un determinado efecto, en este sentido, la eficiencia mide la capacidad y cualidad de acción de una persona o sistema ante una actividad, con la prioridad de conseguir mejores resultados optimizando recursos (Lescano, Mena, & Méndez, 2016).

Eficiencia energética: Como se mencionó anteriormente, la eficiencia el logro de las metas en conjunto con el ahorro de recursos, de modo, que la eficiencia energética hace referencia al uso de tecnologías que requieren de cantidades mínimas para el rendimiento de una operación o realizar una función (Ministerio de Energía , 2020).

Estructura Organizacional: “Es la división de actividades que se desarrollan en una empresa, las cuales son agrupadas en áreas o departamentos su objetivo principal es organizar las tareas para cumplirlas con facilidad y obtener los objetivos perseguidos por la organización” (Franco & Ibarra, 2017, pág. 18).

Etiquetado: Este es un proceso complejo ya que los adhesivos deben cumplir con todos los requisitos: superficie del recipiente, material y diseño de la etiqueta, tecnología del sistema de etiquetado y, finalmente, el proceso de aplicación y procesamiento previsto (Patín, 2015).

Funciones administrativas: Toda empresa requiere de las funciones administrativas, caso contrario una operación no resultaría ser muy conveniente y estaría apoyada en lo imprevisto, en este sentido, las funciones administrativas son muy esenciales ya que permite planificar la ideas es un contenido más estructurado, organizar su implementación en un sentido visual, dirigir su implementación en un sentido práctico y controlarlo todo (Flores & Guerrero, 2018).

Incremento de Productividad: Es el resultado de la mejora productiva dentro de la empresa, producto de la optimización de varios factores, los cuales se denominan las variables de la productividad: mano de obra, material, maquinaria, capital y administración (SENATI, 2016)

Manual de funciones: Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, es una herramienta con que cuentan las organizaciones (Tenelema , 2016).

Manufactura: las industrias manufactureras tales como el sector energético se encargan de fabricar, procesar y transformar la materia prima en un producto final que sea disponible para la venta, y estos pueden ser adquiridos por un consumidor final o por otras empresas para añadir valor a otros productos (Mogro, Yambay, Guerrero, & Paltán, 2020).

No conformidad: Hace referencia a los resultados que se entregan en un informe de auditoría al momento de definir si el sistema que utiliza una empresa es la adecuada y está cumpliendo con las medidas de control y responsabilidad, de manera que dé seguimiento a la conformidad de los requisitos que se exigen en los productos y servicios (Ruiz, Rosas , & Gómez, 2020).

Proceso: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o un proceso artificial (Real Academia Española, 2021).

Productividad: Hace referencia a la eficiencia que se emplea en el uso de los recursos. Puede medirse en términos de todos los factores de producción combinados (productividad total de los factores) o en términos de la productividad laboral, que se define como el resultado o valor agregado dividido por la cantidad de trabajo realizado para generar dicho resultado (Organización Internacional del Trabajo, 2018)

Recursos naturales: Hace referencia a los factores que se perciben en el medio ambiente, y en la actualidad son explotados por ciertas empresas para poder llevar a cabo su actividad económica, en este sentido, los recursos naturales son, por ejemplo, el aire, el suelo, la energía, el agua,

entre otros (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables , 2019).

Reservación del consumo energético: De acuerdo con el Plan del Buen Vivir, la reservación del ambiente también involucra el cuidado de los recursos naturales, tales como la energía y esta debe ser controlada en su consumo de manera que se cumpla con la Responsabilidad Social y no afecte a las personas ni a su actividad como tal (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables , 2019).

Valor agregado: En su proceso de crear valor se encargan de coordinar, controlar, dirigir procesos de elaboración de productos con un mayor nivel de valor agregado, para que mejore la capacidad de diferenciación y, sobre todo, tengan un menor nivel de volatilidad en los precios (Mogro, Yambay, Guerrero, & Paltán, 2020).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Presentación de la Empresa

Empresa “Electrocables C.A.” en el Cantón Guayaquil.

Se constituyó el 3 de agosto de 1982. Inicia sus operaciones industriales en Guayaquil, con líneas de producción para la fabricación de conductores eléctricos de cobre y aluminio.

Objeto social:

La fabricación de cables eléctricos y afines

Misión:

Brindar soluciones completas a nuestros clientes y satisfacer sus necesidades con productos de calidad, cumpliendo normas nacionales e internacionales.

Visión:

Ser líderes a nivel regional en la fabricación y comercialización de conductores eléctricos.

El organigrama funcional, correspondiente a la empresa, donde se especifican los departamentos, con sus respectivas jefaturas y coordinaciones se muestra en la Figura 1, y la cantidad de colaboradores por categoría ocupacional en la Tabla 2 a continuación:

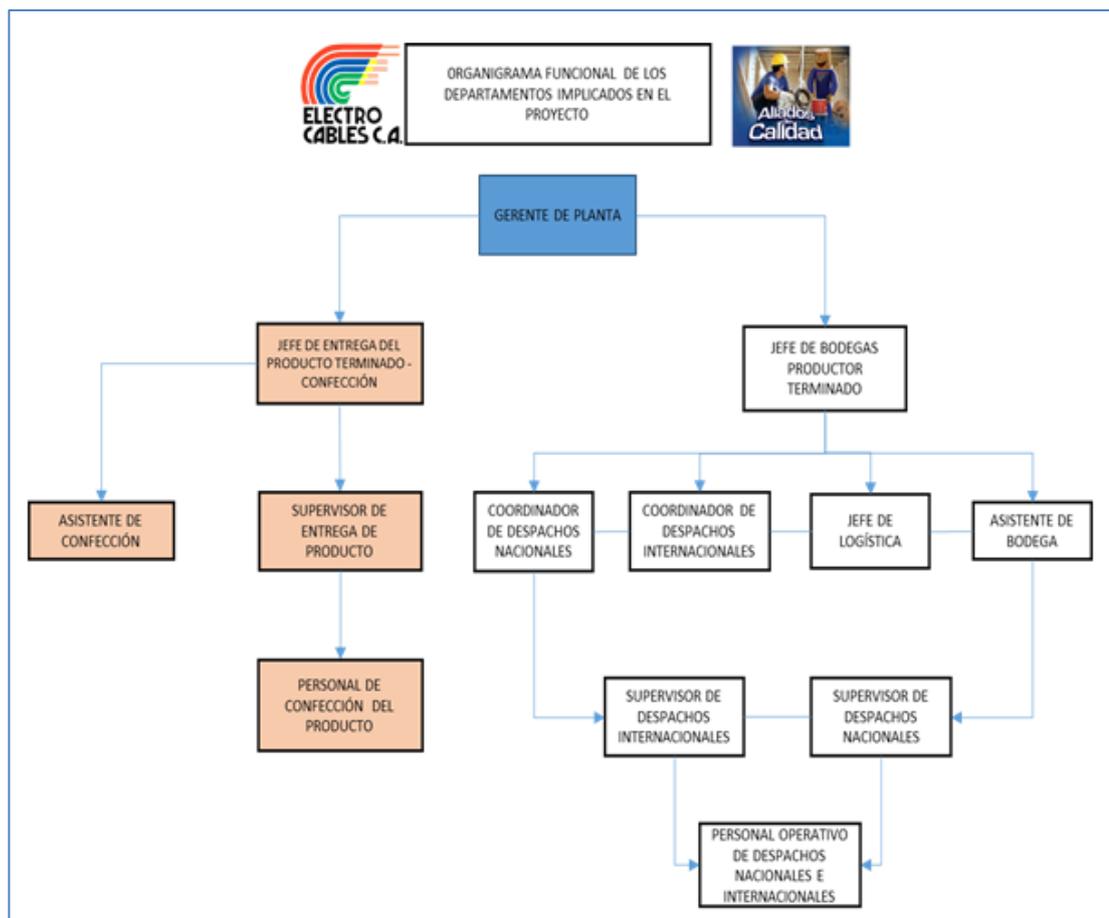


Figura 3:1 Organigrama funcional de Electro cables C.A.

Fuente: Electro cables C.A.
Elaborado por: Cuero K. (2020)

Tabla 3:1 Cantidad de trabajadores por categoría

Área	Número de empleados
Administrativa	133
Operativa	234
Total	367

Fuente: Electro cables C.A.
Elaborado por: Cuero K. (2020)

Clientes:

Nacionales. - Promesa, Demaco, Disensa, El Rosado, Kiwi, Electroleg S.A., Almacenes Boyaca, Ecuatrans, EECOL, El Hierro,

Internacionales. – Priority, Electrocables el Caribe, Electrocables USA, Southwire Company, Puerto Rico Electric Power Authority (PREPA), Sociedad Austral de Electricidad (SAESA), Tecnored s.a.

Proveedores:

Nacionales. - Kobrec, Plastiempaques, W. A. Etiquetas Internacionales, Resomak, Representaciones y Adhesivos & Film S.A. Fefilsa, Fach S.A. Farah-Checa.

Internacionales. - MIDAL CABLES, APAR (Apar Industries Ltd), SOUTHERN PERU, CPA (Channel Prime Alliance), ENTEC

Competidores: Incable, CONELSA Conductores Eléctricos, Incorea Cables, Multicable del Ecuador, Andes Cable Trading S.A.

Principales productos o servicios**Conductores Eléctricos**

- **Construcción y en Infraestructura:** Cobre y Aluminio
- **Comunicación:** Coaxiales RG, Telefónicos para Acometida E Interconexión, Cables Para Parlantes.
- **Instrumentación y Control:** MTW/TEW o AWM-I A; Cable De Control TC-THHN; Cable De Control TC-XHHW-2
- **Baterías/Soldaduras:** SGR; y WSG-Porta electrodos
- **Transformadores, Rebobinaje y Soldaduras:** Alambre para Soldadura de Envases; y Alambre Esmaltado

Cables Armados

- Cables para minería
- ARMOR-X: Conductores eléctricos con una armadura de aluminio para máxima seguridad.

Diagnóstico del área de etiquetado

A continuación, se realiza un diagnóstico de la empresa Electrocables C.A., para conocer el estado actual en la que se encuentra e identificar ciertas falencias que se están presentando en el área de confección de cables y otros conductores eléctricos, específicamente en los procesos de etiquetado, además de apreciar las oportunidades de mejora que tendría; así como el beneficio a corto plazo para lograr el incremento de la productividad en el área mencionada, dicho diagnóstico se resumen en la Tabla 3. Con referencia a los procesos de etiquetado y actividades que se deben cumplir, estas se describen a continuación:

Procesos

- 1. Sustrato:** se encarga de dar la forma a la etiqueta, proporcionando las propiedades de flexibilidad y fuerza para que sea resistente al clima y sustancias químicas como el calor, lluvia, humedad, etc.
- 2. Adhesivo:** se encarga de sujetar la etiqueta a una superficie adecuada, de modo que sea resistente a cambios ambientales y se mantenga en su posición.
- 3. Soporte:** última fase en la que añade una etiqueta autoadhesiva que sirve de soporte antes de ser adherida a una superficie.

Actividades Generales del área de confección y etiquetado.

- Identificar las partes que necesitan de actualizaciones en la información de etiquetas.
- Dar mantenimiento a los equipos que diseñan las etiquetas
- Controlar el historial, duración e información que tendría en las etiquetas en cada producto de cables eléctricos.
- Comunicar las advertencias y precauciones de seguridad
- Controlar el tamaño, color y contraste de las etiquetas para que se pueda adaptar a cada producto
- Asegurar en una última revisión que las impresiones de las etiquetas sean claras, legibles y se genere la barra de códigos

Tabla 3:2 Diagnóstico del proceso de etiquetado de la empresa Electrocables C.A.

ÁREA: Confección	PROCESO:			Etiquetado
Subproceso – Actividades	Puntuación actual	Puntuación Mínima recomendada	Puntuación Esperada	Resultado del Diagnóstico
Sustrato				
Selección de la forma	60%	40%	50%	Nada Urgente
Establece la fuerza	80%	95%	85%	Urgente
Diagnostica la resistencia	65%	95%	90%	Muy Urgente
Diagnostica la flexibilidad	90%	90%	80%	Poco Urgente
Complementa con el recubrimiento	70%	90%	95%	Muy Urgente
Adhesivo				
Mide la superficie	35%	30%	40%	Poco Urgente
Asegura la resistencia	65%	75%	90%	Muy Urgente
Asegura la flexibilidad	70%	80%	90%	Muy Urgente
Complementa con el recubrimiento y sustrato	70%	95%	95%	Muy Urgente
Soporte				
Mide la superficie	45%	35%	40%	Nada Urgente
Adhiere el soporte	60%	45%	50%	Nada Urgente
Diagnostica el producto final	55%	100%	90%	Muy Urgente
Asegura su utilidad	70%	100%	95%	Muy Urgente

Elaborado por: Cuero Karen (2020)

Fuente: Electrocables C.A.

3.2. Diseño de la investigación

3.2.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación se propone un proceso metodológico que tiene el propósito de alcanzar y cumplir con los objetivos establecidos inicialmente, mediante este proceso se pretende guiar a la investigación de una manera objetiva y actualizada, debido a que parte de éste corresponde a un diseño no experimental o también conocido como investigación de campo, el cual tiene la función de estudiar variables involucradas desde un contexto natural, evitando manipular deliberadamente las variables.

Como parte del diseño de investigación también se establece un enfoque cuantitativo y cualitativo, los cuales permiten medir y analizar cada uno de sus aspectos relacionados con el proceso de etiquetado e incremento de productividad en la empresa Electrocables C.A., en tal sentido, el proceso metodológico está vinculado a cuatro tipos de investigación, esto son el exploratorio, el descriptivo, el explicativo y el correlacional, que se complementan por las conclusiones que cada uno de ellos aporta a la investigación, respecto al enfoque cualitativo los autores Hernández y Mendoza (2018), señalan:

Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno (p. 396).

El tipo de investigación exploratorio conlleva a inspeccionar y descubrir nuevos aspectos relacionados a la problemática abordada y que sean relevantes e influyentes, esto por medio del estudio del nivel de influencia de sus variables, en este caso se analiza como el proceso de etiquetado (variable independiente) influye en el incremento de la productividad (variable dependiente), este tipo de investigación permite establecer el origen de las dificultades observadas en el área.

En la misma línea, la investigación descriptiva se encarga de detallar desde su contexto natural los aspectos identificados en el proceso exploratorio, seguido del tipo de investigación explicativo que se enfoca en manifestar la razón de los hechos. Por último, la investigación correlacional se aplica con la finalidad de conocer las causas y consecuencias de las dificultades determinadas en la situación conflicto a fin de profundizar de identificar exactamente los problemas de improductividad generadas en la empresa Electrocables C.A. en el área de confección de etiquetas.

En resumen, la investigación tiene el objetivo de determinar las falencias detectadas en el proceso de etiquetado y en base a esto poder redactar una serie de recomendaciones encaminadas al incremento de la productividad en el área de confección de la empresa Electrocables C.A., por esta razón se persigue un diseño metodológico acorde a las necesidades del tema propuesto. Respecto al enfoque de la investigación, el autor (Mata, 2019) comenta:

El enfoque de la investigación hace referencia a todo el proceso investigativo, fases y elementos u herramientas que conformarían la investigación en su totalidad, lo cual implica que cada enfoque se dirija hacia las características particulares que entrega el tema y variables a investigar, estos pueden ser cualitativo, cuantitativo y mixto (Párr. 4).

En tal sentido, la presente investigación posee los enfoques cualitativo y cuantitativo, los cuales fueron definidos anteriormente. El enfoque cualitativo se relaciona con el tema propuesto, debido a que se pretende abordar información relacionada con el criterio proporcionado por los expertos que tienen experiencia en el área, de lo cual se busca conocer los aspectos más relevantes de los procesos de etiquetado en la empresa Electrocables C.A., lo que conlleva a observar para identificar, analizar y

describir los sucesos previstos, además de considerar un dialogo entre el investigador y el principal encargado del área o campo de estudio.

Por otra parte, el enfoque cuantitativo se aplica con el propósito de tener una herramienta que mida de forma numérica y estadística los hechos o sucesos en el área de etiquetado, así también como identificar la relación que existe ente dicho proceso y su influencia en la productividad del área de confección. Con la investigación cuantitativa se pretende recolectar datos que puedan ser medidos y analizados desde un contexto más aproximado a la realidad, complementados con la investigación cualitativa para realizar el análisis e interpretación de los datos.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Sobre la definición de la población, los autores (Hernández & Mendoza, 2018) comentan: “La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Para efectos de la investigación se utilizará la población finita que corresponde al área de confección en la empresa Electrocables C.A. Sobre la población finita, los autores (Palella, S.; y Martins, F., 2016, pág. 88), comentan: “Se denomina población finita cuando el investigador conoce e identifica todas las unidades que la integran, no pasan de 100.000”.

Tabla 3:3 Total colaboradores de la empresa Electrocables C.A.

Área	Empleados
Administrativa	133
Operativa	216
Área de Confección	18
Total	367

Elaborado por: Cuero Karen (2020)
Fuente: Electrocables C.A.

Para el caso específico de la empresa Electrocables C.A. el número de colaboradores corresponde a 367 personas, de donde los relacionados al área operativa ascienden a 234 personas, que correspondería a la población que es objeto de estudio.

3.3.2. Muestra

Es necesario acotar que la población definida para la aplicación de las técnicas cuantitativas, está determinada por 16 operadores, sin embargo, tal como se había indicado anteriormente, el trabajo de titulación comprende además la aplicación de técnicas cualitativas, para lo cual se ha procedido a determinar la muestra correspondiente, la cual se denominara para efectos metodológicos como muestra de expertos, la cual está compuesta por el Jefe del área de confección y el Supervisor de los procesos de etiquetado, los cuales por medio de sus apreciaciones sobre la problemática abordada, proporcionarían criterios válidos para la elaboración de la propuesta. Lo anterior expuesto se resume en la Tabla 5 a continuación:

Tabla 3:4 Muestra encuestas y entrevistas

Colaborador	Técnica aplicada	Cant.
Jefe de área de confección	Entrevista	1
Supervisor proc. etiquetado	Entrevista	1
Operadores área etiquetado	Encuesta	16
Total		18

Elaborado por: Cuero Karen (2020)
Fuente: Electrocables C.A.

3.4. Proceso de la investigación

Para la aplicación de la técnica cuantitativa, se procederá a realizar la encuesta a cada uno de los 16 operadores que laboran en el área de etiquetado de manera regular, los resultados proporcionados por los consultados serán tabulados y analizados con la finalidad de obtener

evidencias, así como resultados concluyentes acerca de cada uno de los ítems diseñados para tal efecto.

Para la aplicación de la técnica cualitativa, se procederá a entrevistar a los expertos (2 colaboradores), quienes proporcionarán criterios relevantes sobre la problemática abordada, dichas opiniones plasmadas en el formulario de la entrevista, los comentarios serán analizados para posteriormente redactar una propuesta que contenga dichas apreciaciones.

3.5. Técnicas y herramientas de la investigación

Guía de observación

Con la finalidad de recopilar información relevante sobre la situación actual del área de etiquetado se ha procedido a diseñar una guía de observación, la cual proporcionará un diagnóstico actualizado sobre los Procesos realizados en el departamento en cuestión, el diseño de la guía se muestra a continuación en la Figura 2:

GUÍA DE OBSERVACIÓN				
PROCESO: ETIQUETADO			ÁREA:	CONFECCIÓN
N°	ACTIVIDADES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	Lleva un control de las requisiciones realizadas al departamento de compras.			
2	Existe un manual de Procesos para el etiquetado de los productos.			
3	Se sigue la norma de producción INEN para la fabricación productos eléctricos, en cuanto a contextura, medida, colores, etc.			
4	Existe un registro de las unidades producidas y esperadas			
5	Se cuenta con políticas sobre la seguridad y riesgo laboral.			
6	Controla el uso de materiales de recubrimiento, en base a la producción.			
7	Se cumple con las metas de entrega del producto terminado establecidas en el tiempo estimado			

Figura 3:2 Guía de observación del proceso de etiquetado de Electrocables C.A.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Cuero K. (2020)

Formulario de encuesta para operarios

La técnica implementada para la recolección de la información será la encuesta, así como el instrumento respectivo será el formulario de encuesta, el cual está diseñado mediante escala de Likert, lo cual permitirá recopilar la información de manera cuantitativa, el diseño del formulario en cuestión se muestra en la Figura 3.

Figura 3:3 Formulario de encuesta para los operadores del área de

						
FORMULARIO DE ENCUESTA PARA OPERARIOS						
1/18						
<p>El objetivo de la encuesta es recabar información referente a la percepción que tienen los colaboradores del área de etiquetado de la empresa Electrocables CA, sobre los procedimientos implementados en la actualidad. La información proporcionada será manejada solo para fines académicos. De antemano agradecemos su sincera participación</p>						
<p>Edad _____ Género _____ Tiempo de trabajo _____</p>						
	<table border="1"><tr><td>Muy de acuerdo</td><td>De acuerdo</td><td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td><td>En desacuerdo</td><td>Muy en desacuerdo</td></tr></table>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo		
1	Considera Ud. que en departamento de confección existen procedimientos de trabajo ineficientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Considera Ud. Que los puestos que son cubiertos por otros trabajadores por motivos de salud, son realizados por empleados que no tienen claro el proceso de etiquetado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Considera Ud. Que la postura ergonómica adoptada por los trabajadores en el área de confección es inadecuada ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Los tiempos de trabajo, ejecutados en el área de etiquetado no estan establecidos de forma clara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Cree Ud. Que existen falencias sobre el conocimiento del proceso de etiquetado en la actualidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Considera Ud. Que el procedimiento de etiquetado que se ejecuta en el departamento, se lo realiza de manera correcta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Cree Ud. Que hay en la actualidad una falta de coordinación que involucra al proceso de etiquetado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Considera Ud. Que todos los colaboradores del área de etiquetado, empiezan sus actividades en el departamento de manera puntual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Considera Ud. Que en el departamento de etiquetado, existe un indicador para medir la efectividad de los procedimientos que ahí se ejecutan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Cree Ud. Que se realiza de manera periódica una revisión del manual de procedimientos que se ejecuta en el departamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

etiquetado de Electrocables C.A.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Cuero K. (2020).
Formulario de entrevistas

Dentro de las técnicas cualitativas implementadas para el desarrollo del marco metodológico se tiene a la entrevista, y el instrumento respectivo será el formulario de entrevista, el cual será dirigido a la muestra de expertos escogida con el afán de recoger criterios que basados en la experiencia que poseen proporcionarán directrices para tomar en cuenta al momento de elaborar la propuesta, dicho formulario se detalla a continuación:



Formulario de entrevistas

El objetivo de la entrevista es consultar a los especialistas que colaboran en el área de etiquetado de la empresa Electrocables CA, sobre su percepción en los Procesos implementados en la actualidad en dicho departamento, y con estos criterios proponer mejoras en el manual de Procesos del área. La información proporcionada será manejada solo para fines académicos. De antemano agradecemos su sincera participación.

Nombre: _____

Área de especialización: _____ **Años de experiencia:** _____

e-mail: _____ **Fecha:** _____

1.- ¿Cómo considera Ud. que deberían mejorarse los Procesos de trabajo que se realizan de manera no adecuada en el departamento de confección?

2.- ¿Cómo se podría mejorar el reemplazo de operarios por motivos de salud, con la finalidad de que estos puestos sean cubiertos de

manera temporal por operarios que posean el mismo nivel de capacitación sobre el proceso de etiquetado?

3.- ¿Cómo se podría optimizar la ergonomía en los puestos de trabajo de los operadores del área de etiquetado, con la finalidad de mejorar sus condiciones de trabajo?

4.- ¿En su experiencia, como deberían establecerse los tiempos de trabajos ejecutados en el área de etiquetado?

5.- ¿Cómo deberían minimizarse las falencias que existen por parte de los operarios en el proceso de etiquetado?

6.- ¿Considera Ud. Que la capacitación de los operadores influye en la mejora de los Procesos de etiquetado que se realizan en la actualidad?

7.- ¿Cómo debería mejorarse la falta de coordinación dentro del área y que está relacionada con el proceso de etiquetado?

8.- ¿Qué acciones deberían tomarse respecto a la impuntualidad de los operadores del área de etiquetado?

9.- ¿Cree usted que los Procesos de control son los pertinentes?

10.- ¿Con que frecuencia debería llevarse a cabo la revisión del manual de Procesos que se realiza en el departamento de etiquetado?

11.- ¿Cree usted que es necesario rediseñar los Procesos del área de etiquetado?

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Guía de observación

Una vez aplicada la guía de observación, contemplada en el capítulo anterior y detallada en la Figura 2, donde se especifica el proceso sobre el cual se desea establecer la problemática, el cumplimiento o no de las actividades involucradas en el proceso y las observaciones respectivas, este instrumento se aplicó al área de etiquetado de Electrocables CA, y sus resultados se resumen en la Tabla 9:

4.2. Análisis de los resultados de la guía de observación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la guía de observación se puede identificar las inconformidades en algunas actividades correspondientes al proceso de etiquetado en la empresa Electrocables C.A., estas inconformidades son por la inexistencia de registros de unidades producidas y esperadas, ausencia de políticas sobre seguridad y riesgo laboral, falta de control en el uso de materiales de recubrimiento y el incumplimiento de metas en un tiempo planificado.

En tal sentido, la inexistencia de registros de unidades producidas y esperadas requieren ser atendidas para alcanzar un nivel de productividad efectivo y significativo para la empresa; la ausencia de políticas de seguridad y riesgo laboral son imprescindibles para prevenir accidentes laborales y mantener un personal confiable al momento de desarrollar sus actividades.

El uso descontrolado de materiales de recubrimiento también debe ser controladas para optimizar recursos y generar la productividad deseada; por último, el incumplimiento de las metas dentro del tiempo planificado requiere ser supervisado para aprovechar al máximo los tiempos invertidos y el costo por mano de obra.

Tabla 4:1 Diagnóstico del proceso de etiquetado de la empresa Electrocables C.A.

GUÍA DE OBSERVACIÓN				
PROCESO: ETIQUETADO		ÁREA:		CONFECCIÓN
Nº.	ACTIVIDADES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	Lleva un control de las requisiciones realizadas al departamento de compras.	X		S/N
2	Existe un manual de Procesos para el etiquetado de los productos.	X		El manual de procesos se encuentra totalmente desactualizado
3	Se sigue la norma de producción INEN para la fabricación productos eléctricos, en cuanto a contextura, medida, colores, etc.	X		Se lo realiza según las variaciones de ventas en periodos anteriores, sin estimar otros factores como la capacidad de producción
4	Existe un registro de las unidades producidas y esperadas		X	Inexistencia de un registro archivístico apropiado a la organización
5	Se cuenta con políticas sobre la seguridad y riesgo laboral.		X	Únicamente existe un manual de procesos que fue implementado desde la apertura de la actividad
6	Controla el uso de materiales de recubrimiento, en base a la producción.		X	Únicamente se registran las unidades producidas, sin considerar pérdidas
7	Se cumple con las metas de entrega del producto terminado establecidas en el tiempo estimado		X	Se considera que los productos son revisados por el jefe de bodega.

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

4.3. Encuesta

Las encuestas realizadas al personal que se desempeña en el área de etiquetado revelan de cierta forma la problemática ahí acontecida, por medio de la cuantificación de los resultados que denotan la tendencia sobre cada uno de los ítems formulados a los consultados. Una vez la establecida la problemática observada en el departamento, se procederá a plantear una propuesta que contenga los resultados proporcionados por los encuestados.

1. Considera Ud. que en departamento de confección existen Procesos de trabajo ineficientes?

Tabla 4:2 Ineficiencia en el departamento de etiquetado de la empresa Electrocables

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6%
De acuerdo	5	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	50%
En desacuerdo	2	13%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

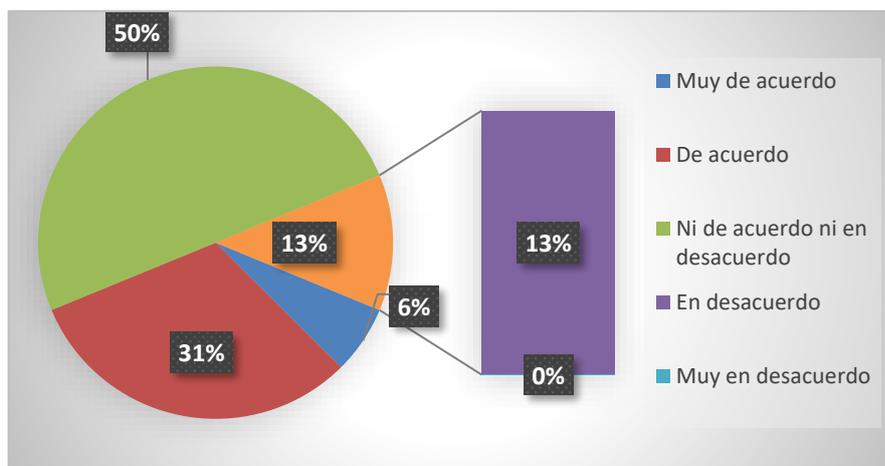


Figura 4:1 Ineficiencia en el departamento de etiquetado de la empresa Electrocables CA

Análisis

En la interrogante 1, donde se cuestiona sobre la ineficiencia en el departamento de confección, la mayoría de los encuestados están de acuerdo en un 31%, mientras que el 50% ni en acuerdo ni desacuerdo sobre el cuestionamiento, la tendencia de las respuestas indica que existe una inconformidad sobre la eficiencia de los Procesos allá implementados.

2. Considera Ud. Que los puestos que son cubiertos por otros trabajadores por motivos de salud son realizados por empleados que no tienen claro el proceso de etiquetado?

Tabla 4:3 Puestos cubiertos por empleados sin claridad del proceso.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13%
De acuerdo	5	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	31%
En desacuerdo	3	19%
Muy en desacuerdo	1	6%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

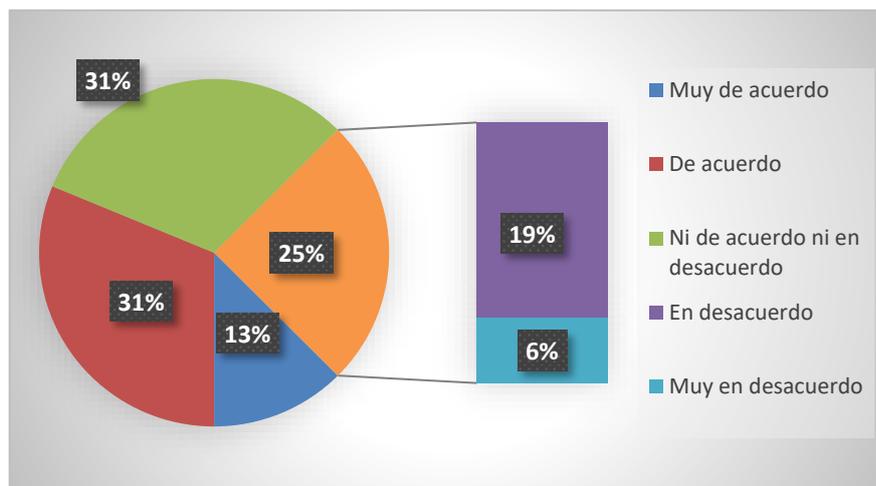


Figura 4:2 Puestos cubiertos por empleados sin claridad del proceso.

Análisis

De los resultados obtenidos en la interrogante, relacionada al reemplazo de puestos de trabajo por motivos de salud, realizados por colaboradores que no tiene claro el proceso de etiquetado, la mayoría en un aproximado del 62 por ciento considera que está de acuerdo y parcialmente de acuerdo con el respecto, este resultado denota cierta tendencia de los resultados al indicar que si es una situación que se presenta en el departamento.

3. Considera Ud. Que la postura ergonómica adoptada por los trabajadores en el área de confección es inadecuada?

Tabla 4:4 Postura ergonómica inadecuada en el área de confección

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	25%
De acuerdo	6	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	19%
En desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	2	13%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

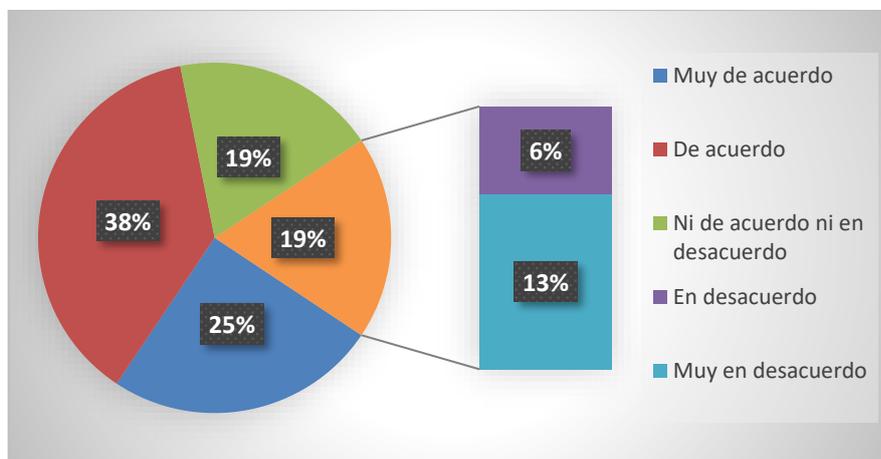


Figura 4:3 Postura ergonómica inadecuada en el área de confección

Análisis

En la interrogante donde se aborda la postura ergonómica inadecuada en el área de confección, la mayoría de los consultados respondió que están de acuerdo (38%), mientras que el 25% están muy de acuerdo, de estas posturas se puede advertir que existe una clara tendencia por parte de los colaboradores sobre la problemática existente al respecto. Dicha tendencia deberá estar contemplada al momento de elaborar la propuesta a fin de contener la necesidad por parte de los colaboradores del área.

4. Los tiempos de trabajo, ejecutados en el área de etiquetado no están establecidos de forma clara?

Tabla 4:5 Tiempos de trabajo no están establecidos claramente.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	31%
De acuerdo	7	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13%
En desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	1	6%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

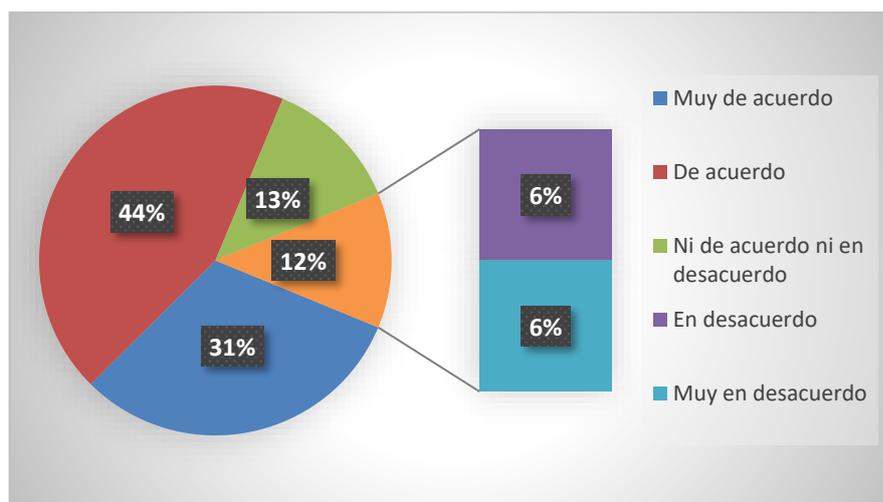


Figura 4:4 Tiempos de trabajo no están establecidos claramente

Análisis.

En la interrogante donde se consultó sobre establecimiento de tiempos de trabajo en el área de etiquetado, la mayoría, el 44% de los encuestados considera que están de acuerdo con eso, mientras que el 31% están muy de acuerdo con el respecto, por lo que claramente se puede observar la tendencia establecida sobre esta problemática en cuestión, lo cual será considerado al momento de formular la propuesta, que deberá estar orientada a mejorar los Procesos de etiquetado.

4. Cree Ud. Que existen falencias sobre el conocimiento del proceso de etiquetado en la actualidad?

Tabla 4:6 Falencias sobre los conocimientos en el proceso de etiquetado

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	31%
De acuerdo	4	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	38%
En desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

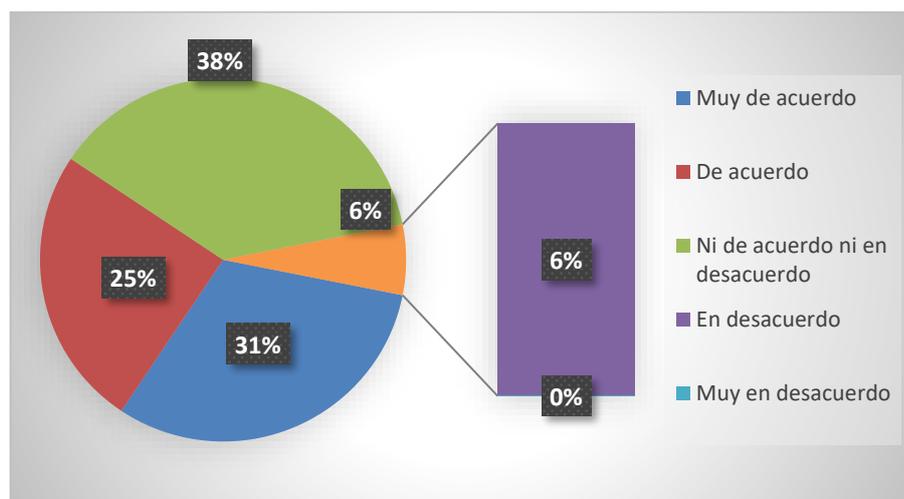


Figura 4:5 Falencias sobre los conocimientos en el proceso de etiquetado

Análisis

En la pregunta correspondiente a la percepción sobre las falencias de conocimientos en el proceso de etiquetado, la mayoría de los encuestados, es decir el 38% respondió que no están en acuerdo ni desacuerdo, seguido del 25 % que están de acuerdo con el supuesto, la tendencia sobre este cuestionamiento brinda la percepción que los procesos tiene fallas, las cuales serán contempladas dentro de la propuesta enfocada en mejorar los conocimientos del personal sobre el proceso.

6. Considera Ud. Que el Proceso de etiquetado que se ejecuta en el departamento, se lo realiza de manera correcta?

Tabla 4:7 Proceso de etiquetado realizado en forma correcta

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6%
De acuerdo	2	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	38%
En desacuerdo	4	25%
Muy en desacuerdo	3	19%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

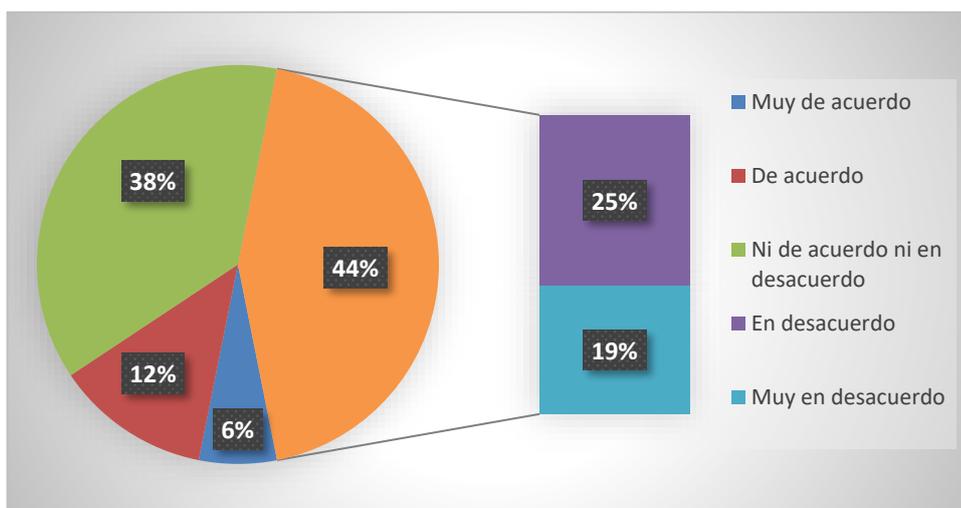


Figura 4:6 Proceso de etiquetado realizado en forma correcta

Análisis

En la interrogante que cuestiona la corrección de la ejecución del proceso de etiquetado, la mayoría de los consultados (38%) contestaron que no están en acuerdo ni desacuerdo, seguido del 23% que están en desacuerdo, resultados que reflejan la tendencia que sugiere que los procesos de etiquetados no se están llevando de manera correcta, lo que justifica en parte el estudio de la problemática y su respectiva formulación de propuestas.

7. Cree Ud. Que hay en la actualidad una falta de coordinación que involucra al proceso de etiquetado?

Tabla 4:8 Falta de coordinación involucrada en el proceso de etiquetado.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	25%
De acuerdo	3	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	38%
En desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	2	13%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

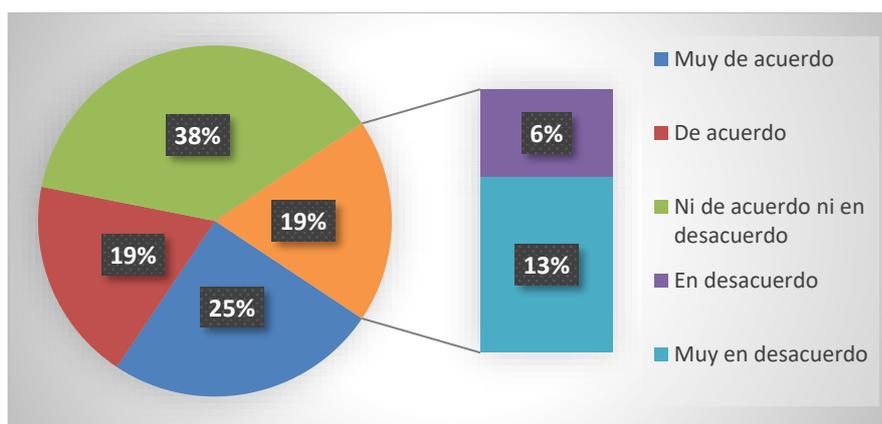


Figura 4:7 Falta de coordinación involucrada en el proceso de etiquetado.

Análisis

En la séptima interrogante, la cual indaga sobre la falta de coordinación en el proceso de etiquetado, la mayoría de los encuestados, es decir el 38%, se pronunciaron al respecto y dijeron estar ni en acuerdo ni desacuerdo, el 255 de los encuestados expresó que están muy de acuerdo con el supuesto, de estos resultados se puede desprender que la mayoría de los encuestados se pronuncian sobre una eventual falta de coordinación en el área de etiquetado.

8. Considera Ud. Que todos los colaboradores del área de etiquetado empiezan sus actividades en el departamento de manera puntual?

Tabla 4:9 Puntualidad por parte de los colaboradores del área

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13%
De acuerdo	3	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	31%
En desacuerdo	6	38%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

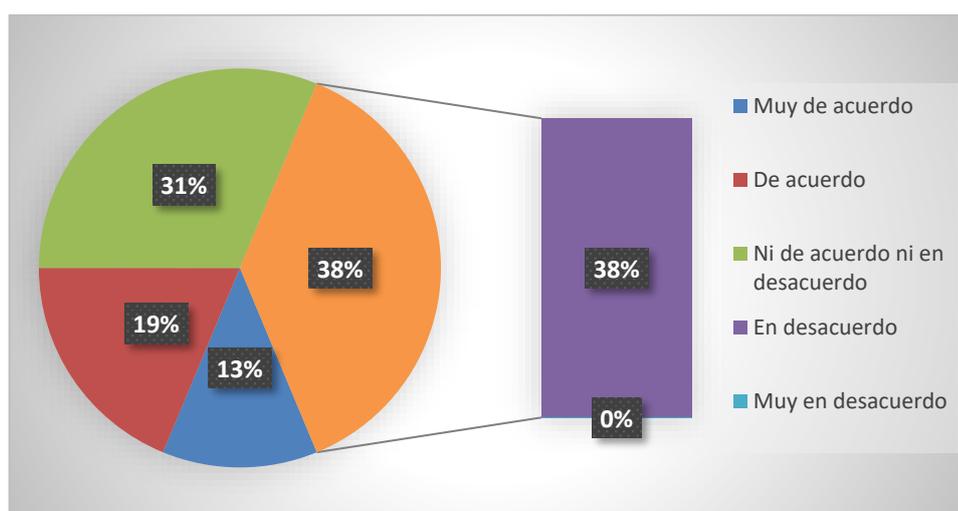


Figura 4:8 Puntualidad por parte de los colaboradores del área.

Análisis

En la octava interrogante, en la cual se preguntó a los encuestados sobre la puntualidad de los colaboradores del área de etiquetado, la mayoría de ellos (6 encuestados), respondió que estaban en desacuerdo, seguido del 31%, manifestó que no estaban en acuerdo ni desacuerdo, proponiendo de esta forma la tendencia a estar en desacuerdo al respecto.

9. Considera Ud. Que en el departamento de etiquetado, existe un indicador para medir la efectividad de los Procesos que ahí se ejecutan?

Tabla 4:10 Existencia de indicador para la efectividad del Proceso de etiquetado

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	31%
En desacuerdo	4	25%
Muy en desacuerdo	6	38%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

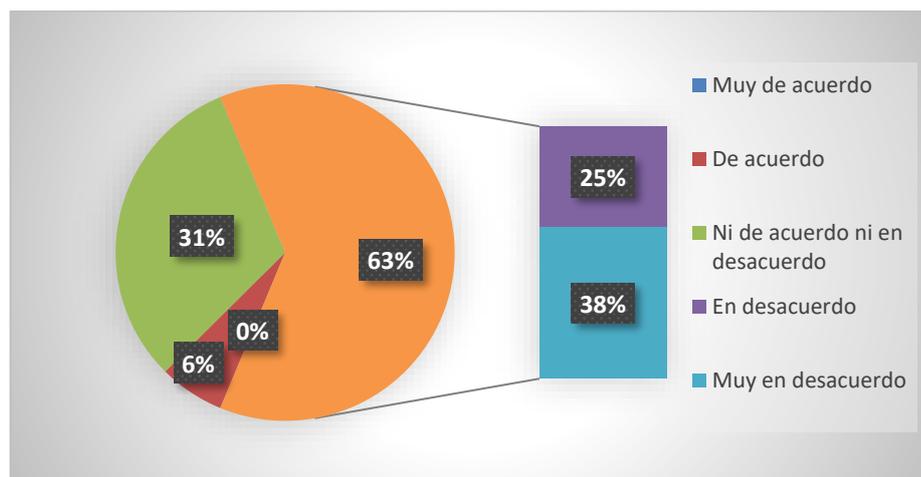


Figura 4:9 Existencia de indicador para la efectividad del Proceso de etiquetado.

Análisis.

En la penúltima interrogante, en la cual se consulta sobre la existencia de un indicador para medir la efectividad del Proceso de etiquetado, la mayoría de los encuestados dijeron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo en porcentajes del 38% y 25% respectivamente, estos resultados reflejan un poco la postura de ellos consultados sobre esta problemática, la cual influye de manera directa en la productividad del departamento.

10. Cree Ud. Que se realiza de manera periódica una revisión del manual de Procesos que se ejecuta en el departamento?

Tabla 4:11 Revisión de manera periódica del manual de Procesos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25%
En desacuerdo	6	38%
Muy en desacuerdo	5	31%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

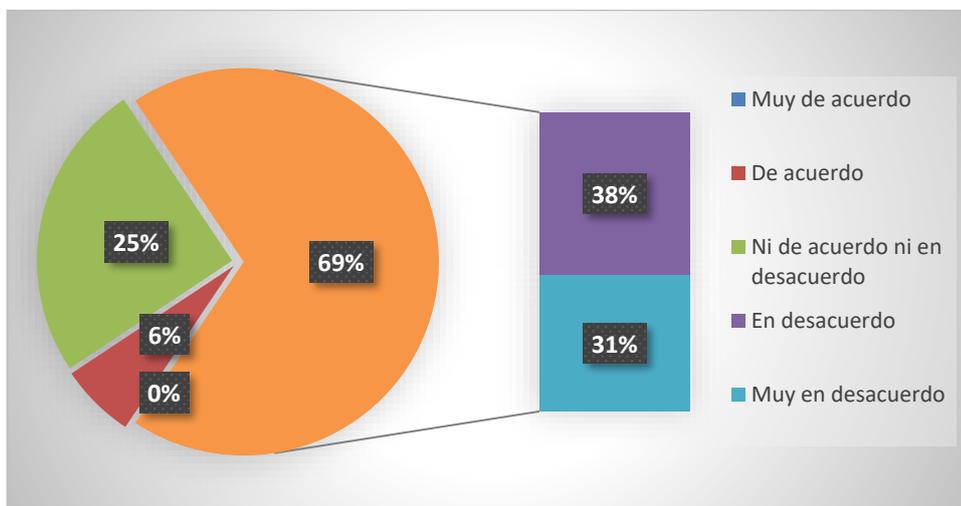


Figura 4:10 Revisión de manera periódica del manual de Procesos.

Análisis

En el último cuestionamiento, se aborda la realización periódica del manual de Procesos, en el cual se puede constatar por medio de las respuestas proporcionadas por los consultados que claramente se puede observar la tendencia hacia el desacuerdo, debido a los porcentajes obtenidos, el 31% y 38% se pronuncian en estar muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente.

4.4. Análisis de resultados de las encuestas

En base a los resultados obtenidos en las encuestas se puede inferir sobre la problemática ahí observada, es decir las causas y consecuencias acontecidas en el departamento de etiquetado, y que influyen de forma decisiva en la productividad del departamento. En lo que tiene que ver con la ineficiencia de los Procesos en el área, según los resultados obtenidos se puede observar que existe una clara tendencia a la afirmación sobre este supuesto.

En lo relacionado con el reemplazo de actividades por otros colaboradores, generalmente por motivos de salud, respecto a los resultados obtenidos se puede aseverar que se existe esa problemática. El factor ergonómico juega un papel relevante según los datos obtenidos debido a que la mayoría se pronuncia considerablemente a una postura de acuerdo con el supuesto. Los tiempos de ejecución de los trabajos de etiquetado no están establecidos de forma clara. Según las respuestas proporcionadas por los encuestados.

Se puede aseverar además que existen falencias en los conocimientos del proceso de etiquetado, según los resultados obtenidos, esto va de la mano con las respuestas conseguidas al consultar sobre la corrección en la ejecución de los Procesos del departamento, esto se da como consecuencia de no existir una coordinación que involucre el proceso de etiquetado.

La puntualidad del personal del departamento parece ser un factor que no tiene incidencia en la problemática, según los resultados, pero si resulta de incidencia el no contar con un indicador que mida la efectividad de los Procesos implementados en el departamento en cuestión. Finalmente se pudo constatar que no existe una revisión periódica del manual de Procesos, lo que afectaría desempeño de los colaboradores.

4.5. Entrevistas

Las entrevistas realizadas a los encargados del área de etiquetado se realizaron según el formato establecido en el inciso 3.2.4 (Técnicas y herramientas de la investigación), en el cual se recogieron criterios y puntos de vista de ellos involucrados con la finalidad de incluirlos en la formulación de la propuesta final. Las encuestas fueron realizadas y sus criterios se detallan a continuación:

4.5.1. Entrevista dirigida al jefe del área de confección.

1.- ¿Cómo considera Ud. que deberían mejorarse los Procesos de trabajo que se realizan de manera no adecuada en el departamento de confección?

El Proceso adecuado de etiquetado es de gran relevancia porque permite dar mayor seguridad y confianza al cliente sobre la compra que realiza, por ende, aumenta la demanda y esto genera que la productividad de la empresa se vea beneficiada. Por otra parte, el Proceso adecuado de las etiquetas también permite el beneficio económico que hoy en día se ha visto perjudicada justamente por un alto desconocimiento en los procesos de etiquetado. Se cree que con un claro y efectivo manual de procesos se logre después de todo alcanzar los objetivos que realmente busca la empresa.

2.- ¿Cómo se podría mejorar el reemplazo de operarios por motivos de salud, con la finalidad de que estos puestos sean cubiertos de manera temporal por operarios que posean el mismo nivel de capacitación sobre el proceso de etiquetado?

La mejora de los Procesos implementados en el departamento, deben incluir esta contingencia, para lo cual considero debe haber una capacitación programada para los operarios eventuales que les toque cubrir ese puesto de manera temporal, la capacitación debe incluir la operatividad de los equipos y los Procesos de etiquetado para poder estar en capacidad de ejecutar los reemplazos sin problemas.

3.- ¿Cómo se podría optimizar la ergonomía en los puestos de trabajo de los operadores del área de etiquetado, con la finalidad de mejorar sus condiciones de trabajo?

La ergonomía considera de importancia, constituye bienestar a nivel laboral, así como a nivel personal de los operadores; la postura al momento de operar la máquina incide en el rendimiento del trabajador si esta es inadecuada el resultado se traduce en lesiones corporales a mediano y largo plazo y una disminución en la productividad individual del proceso de etiquetado.

4.- ¿En su experiencia, como deberían establecerse los tiempos de trabajos ejecutados en el área de etiquetado?

En mi opinión considero que podría realizarse un estudio referencial donde se tome en consideración parámetros establecidos nacionales o internacionales para este tipo de proceso, los cuales indiquen o proporcionen un estimado de tiempo para el proceso, el mismo debe adaptarse y revisarse si fuese el caso y poder implementarlo en el departamento.

5.- ¿Cómo deberían minimizarse las falencias que existen por parte de los operarios en el proceso de etiquetado?

Considero debería realizarse evaluaciones periódicas e individuales a los operadores del departamento, con la finalidad de establecer las falencias así como las causas que las originan, con esto se puede trabajar en las causas y así minimizar las falencias existentes en los colaboradores del departamento.

6.- ¿Considera Ud. Que la capacitación de los operadores influye en la mejora de los Procesos de etiquetado que se realizan en la actualidad?

Empezaré con el factor humano, se debe incluir en ese rediseño, donde la productividad tiene que ir de la mano de los conocimientos y habilidades que posean lo operarios de la maquinaria de la fabricación de etiquetas, así como de quien se encarga del proceso de etiquetar los productos. Para ello, es fundamental, gestionar cursos y talleres de actualización y de superación profesional.

7.- ¿Cómo debería mejorarse la falta de coordinación dentro del área y que está relacionada con el proceso de etiquetado?

Creo que lo primordial es establecer y delinear las responsabilidades de los Procesos, así se pueden determinar las falencias que pudieran producirse dentro del proceso de etiquetado, debido a que se pueden ubicar en menor tiempo, esto mejoraría la coordinación dentro del área y poderse mejorar rápidamente.

8.- ¿Qué acciones deberían tomarse respecto a la impuntualidad de los operadores del área de etiquetado?

Socializar horarios tanto de entrada como de salida, a fin de que no solo se trate de ser estrictos a la hora de entrar sino ser equitativos también al contemplar la hora de salida, si la impuntualidad se vuelve un problema pues habría que establecer correctivos y multas.

9.- ¿Cree usted que los Procesos de control son pertinentes?

El control es siempre pertinente para mejorar la gestión a todo nivel, en el caso del departamento de etiquetado creo deberían establecerse, mantenerse, mejorarse y evaluarse de manera periódica con la finalidad de que ayuden a mejorar la gestión no solo a recargar la operatividad sino a identificar las falencias puntuales y corregirlas.

10.- ¿Con que frecuencia debería llevarse a cabo la revisión del manual de Procesos que se realiza en el departamento de etiquetado?

Considero deberían realizarse dos veces al año, de esta forma se está en capacidad de corregir a tiempo las falencias existentes en el Proceso, si fuese el caso, así como de incorporar lineamientos que sean necesarios de acuerdo con las actividades realizadas dentro del departamento.

11.- ¿Cree usted que es necesario rediseñar los Procesos del área de etiquetado?

Creo que sí, este tipo de herramientas deben estar orientadas a mejorar la productividad en función del clima laboral, y el rediseño de los Procesos ayudan a analizar las nuevas problemáticas que surgen, y encuentran correctivos adecuados.

4.5.2. Entrevista dirigida al supervisor de procesos de etiquetado.

1.- ¿Cómo considera Ud. que deberían mejorarse los Procesos de trabajo que se realizan de manera no adecuada en el departamento de confección?

Se debería establecer una norma, un reglamento o un manual de Procesos, el cual deba ser revisado periódicamente, en este manual revisado, debe constar el Proceso, la ejecución, el indicador y toda la información específica de este.

2.- ¿Cómo se podría mejorar el reemplazo de operarios por motivos de salud, con la finalidad de que estos puestos sean cubiertos de manera temporal por operarios que posean el mismo nivel de capacitación sobre el proceso de etiquetado?

Los reemplazos eventuales deben ser una contingencia contenida en el manual de Procesos, debe contemplar este tipo de sucesos y los correctivos que deben aplicarse, los operarios deben estar capacitados de tal manera que puedan realizar estos reemplazos, la capacitación debe ser realizada para todos los operadores así se puede realizar los reemplazos sin inconvenientes.

3.- ¿Cómo se podría optimizar la ergonomía en los puestos de trabajo de los operadores del área de etiquetado, con la finalidad de mejorar su condiciones de trabajo?

Lo óptimo sería realizar un estudio de ergonomía para determinar las holguras producidas en el proceso, estimando los tiempos de ejecución, de descanso, de paradas entre otras, esto demanda un estudio profundo de la problemática.

4.- ¿En su experiencia, como deberían establecerse los tiempos de trabajos ejecutados en el área de etiquetado?

Mediante un estudio específico se determina los tiempos de ejecución, eso es propio de cada proceso y debe realizarse de manera particular.

5.- ¿Cómo deberían minimizarse las falencias que existen por parte de los operarios en el proceso de etiquetado?

La falencias ocurren en su mayoría por falta de capacitación, desconocimiento del proceso, del Proceso o por fallas voluntarias, en la mayoría de los casos se pueden minimizar mediante la capacitación constante del personal, al realizar las actividades de forma periódica, terminan haciéndose más rápido y sin errores, a lo largo del tiempo.

6.- ¿Considera Ud. Que la capacitación de los operadores influye en la mejora de los Procesos de etiquetado que se realizan en la actualidad?

Definitivamente, es un factor relevante, el nivel de capacitación en los operadores determina la eficiencia de los procesos, por esto se deberían impulsar las capacitaciones a nivel departamental así como la realización de una evaluación permanente y el diseño de indicadores con la finalidad de medir y controlar la gestión, así como del incentivo de los operadores cuando se amerite.

7.- ¿Cómo debería mejorarse la falta de coordinación dentro del área y que está relacionada con el proceso de etiquetado?

Estableciendo responsabilidades en los procesos, que incluya las etapas del etiquetado, de esta forma se puede determinar en cada parte del proceso de etiquetado el nivel de eficiencia, coordinando de esta forma todo el proceso, estas responsabilidades deben estar unidas al responsable, que es la forma de garantizar la correcta realización.

8.- ¿Qué acciones deberían tomarse respecto a la impuntualidad de los operadores del área de etiquetado?

Si esta es leve, realizar llamados de atención, pero si se vuelve un problema se deben tomar medidas un poco más severas, considero necesario socializar el problema a fin de poder consensuar la solución y poder efectuar los correctivos sin afectar el nivel del clima laboral.

9.- ¿Cree usted que los Procesos de control son pertinentes?

Creo que los Procesos de control se diseñan para eso, para controlar, no es nada nuevo, son cuestiones que han estado presente en las prácticas industriales, se orientan a mejorar los Procesos, evitar tareas repetidas, mejorar los tiempos de trabajo en fin, benefician a todos.

10.- ¿Con que frecuencia debería llevarse a cabo la revisión del manual de Procesos que se realiza en el departamento de etiquetado?

Creo que debería realizarse trimestralmente, mientras mayor sea la frecuencia, se estará en capacidad de realizar reajustes o correctivos al manual, al cual deberá estar enfocado no solo a la productividad de la empresa sino a la mejora del ambiente laboral y personal de los operadores del departamento.

11.- ¿Cree usted que es necesario rediseñar los Procesos del área de etiquetado?

Considero que sí, todo cambia constantemente la maquinaria, el número de operadores, los materiales, el nivel de la producción, todos estos son factores que inciden en la productividad y por ende deben estar contemplados en el manual de Procesos, de ahí la sugerencia de su revisión periódica para que vaya de la mano con los cambios realizados dentro del departamento.

4.5.3. Análisis de las entrevistas

Como resultados de las entrevistas y de los criterios proporcionados por los consultados, se pueden establecer ciertas directrices sobre las cuales formular propuestas que mejoren los procesos de etiquetado llevadas a cabo en la empresa Electrocables CA. De lo cual podemos resumir:

Los Procesos de trabajo que se realizan en el departamento de confección deben ser mejorados de forma continua debido a que de eso depende la productividad y la actividad de la empresa y por ende la estabilidad de los operadores.

Respecto a los reemplazos llevados a cabo por cuestiones de salud, estos deben realizarse a través de otro operados con el nivel suficiente de capacitación de la tarea o socializando la capacitación general al resto de los operadores, esto garantiza la ejecución correcta de las actividades.

Se considera además que el factor ergonómico deber ser analizado, de esto depende la salud ocupacional y la productividad del departamento.

La capacitación de los operadores influye decisivamente en la mejora de los Procesos de etiquetado que se realizan en la actualidad en el departamento por medio de la capacitación.

Respecto a la puntualidad se puede observar que no es un factor relevante, pero que debe ser tomada en consideración dentro de la propuesta de mejora de los Procesos.

Los Procesos de control son definitivamente relevantes, eso influye en la productividad. Se considera además que la revisión o readecuación de los Procesos deben darse de manera trimestral para una mejor implementación de cambios. Y el rediseño de los Procesos debe ser imperativa debido principalmente al cambio continuo de la operatividad.

4.6. Plan de mejora 5W+2H

En la siguiente propuesta se definen en términos de oportunidades de mejora, aplicándolos de manera clara y científica con su respectivo argumento, en el cual se expone el objetivo de la investigación y explicando en qué medida y manera se están dando solución a las deficiencias encontradas en la empresa Electrocables C.A. Con el objetivo de “Rediseñar el manual de Procesos de etiquetado para el incremento de productividad” se abordan algunos aspectos relevantes aplicando la técnica 5 W+2 H.

Tabla 4:12 Plan de mejora 5W+2H

Objetivo:		Rediseñar el manual de proceso de etiquetado actual para el incremento de la productividad en el área de confección de la empresa “Electrocables C.A., ubicada en el cantón Guayaquil en el periodo 2020						
Problema	What?	Why?	How?	When?	Who?	Where?	How Much?	
	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?	
Procesos de trabajo ineficientes	Rediseñar el manual de Procesos	Porque es necesario, evidenciar la productividad en el área de confección.	Identificando falencias del proceso	Último trimestre del año 2021	Jefe de área de confección	Departamento de etiquetado	N/A	
Personal de reemplazos que no tienen claro el proceso	Capacitar al personal adecuadamente	Porque es necesario que conozcan los procedimientos, específicamente el personal eventual.	Implementando procedimiento de contingencia dentro del departamento	Último trimestre del año 2021	Supervisor de procesos de etiquetado	Departamento de etiquetado	\$ 650.00	
Postura ergonómica de los colaboradores inadecuada	Mejorar la ergonomía en el área de etiquetado	Mala postura involucra deficiencia en la productividad y en la seguridad industrial	Realizando análisis de holgura	Último trimestre del año 2021	Jefe de seguridad industrial	Departamento de seguridad industrial	\$ 1500.00	
Tiempos de ejecución de etiquetado están indefinidos	Diseñar indicador de tiempo de ejecución de etiquetado	Controlar la ejecución del tiempo de etiquetado	Estableciendo tiempos de ejecución	Último trimestre del año 2021	Supervisor de procesos de etiquetado	Departamento de etiquetado	N/A	

Problema	What? ¿Qué?	Why? ¿Por qué?	How? ¿Cómo?	When? ¿Cuándo?	Who? ¿Quién?	Where? ¿Dónde?	How much? ¿Cuánto?
Procesos etiquetado realizados incorrectamente	Rediseñar proceso de etiquetado	Porque es necesario ejecutar de forma correcta el proceso de etiquetado y Eliminar falencias en el mismo.	Revisando el proceso y determinado falencias de ejecución e Incorporando mejoras en el manual de procesos.	Último trimestre del año 2021	Jefe de área de confección	Departamento de etiquetado	N/A
Falta de coordinación en el proceso de etiquetado.	Establecer etapas dentro del proceso de etiquetado	Para identificar falencias del proceso de manera oportuna	Estableciendo responsabilidades y responsables del proceso	Último trimestre del año 2021	Supervisor de procesos de etiquetado	Departamento de etiquetado	N/A
Impuntualidad en el departamento de etiquetado	Socializar reglamento para establecer horarios y multas	Por es imprescindible eliminar los atrasos y multas dentro del departamento	Rediseñar el manual de proceso incluyendo el reglamento de horarios y multas	Último trimestre del año 2021	Jefe de área de confección	Departamento de etiquetado	N/A
Inexistencia de indicador para la efectividad de Procesos	Aplicar indicadores para medir la efectividad del proceso	Medir la efectividad del proceso de etiquetado	Determinando el tiempo de ejecución de las tareas	Último trimestre del año 2021	Supervisor de procesos de etiquetado	Departamento de etiquetado	N/A
No hay revisión periódica del manual de Procesos	Realizar monitoreos continuos al desempeño del personal	Porque es necesario que se cumpla lo establecido en el manual y prevenir accidentes laborales.	Determinando factores que incidan en el incremento de la productividad de forma periódica	Último trimestre del año 2021	Supervisor de procesos de etiquetado	Departamento de etiquetado	N/A

Nota. N/A: No aplica
Elaborado por: (Cuero Karen, 2020)

CONCLUSIONES

Se fundamentó la teórica bibliográfica relacionada con el proceso de etiquetado resultó relevante, por cuanto esta puede ser aplicada con el propósito de conocer las inconformidades que registra actualmente la empresa en el proceso de etiquetado, en el cual se puede identificar tanto las ventajas y desventajas, además de enfocar la investigación al objetivo de rediseñar un nuevo manual de Procesos, donde se pueda aplicar todas las actividades claves de una manera sincronizada y efectiva a los resultados deseados en términos económicos y productivos.

Se diagnosticó las técnicas (cuantitativa y cualitativa) aplicadas permitió establecer los aspectos relevantes que afectan las actividades dentro del proceso de etiquetado, las tendencias observadas permiten establecer las inconformidades, las cuales deben ser atendidas con la suficiente formalidad, ya que están relacionadas directamente con el desempeño de los colaboradores y la productividad de la empresa en general.

Se propone mediante el análisis de interpretación de las entrevistas y del plan de mejoras 5W+2H, se puede establecer las pautas para rediseñar el proceso de etiquetado, garantizando de esta manera el aumento de productividad del área de confección de cables en la empresa Electrocables CA, mediante los criterios proporcionado por los expertos, así como por la determinación de las tendencias observadas en las encuestas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar revisiones periódicas del manual de procesos con la finalidad de realizar adecuaciones que vayan de acuerdo con los cambios registrados dentro del departamento, que pueden ser en el nivel de productividad, rotación del personal, cambio de especificaciones del producto, entre otras.

Una vez establecidas las falencias relacionadas con los procesos que actualmente se llevan a cabo en el área de etiquetado de la empresa, se recomienda incorporar las recomendaciones y criterios proporcionados por las entrevistas y las encuestas, que fueron aplicadas con la finalidad de establecer la situación actual de los procesos en el departamento.

Se recomienda la incorporación de las propuestas formuladas por medio del plan de mejoras en los tiempos recomendados, así como establecer las respectivas responsabilidades y responsables para que su ejecución se pueda implementar de forma efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, S. R. (2001). *Productividad*. Mexico: Trillas.
- Abril, M. (2017). *Diseño del manual de procedimientos para la plantación de tomate (Lycopersicon sculentum Mill sp) en la Empresa Plántulas de Colombia SAS, Sutamarchán Boyacá* . Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia .
- Arias, F. (2017). *El Proyecto de Investigación*. Caracas Venezuela. Septima edición: Episteme.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito, Ecuador. Retrieved 08 14, 2020, from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Balestrini, M. (2017). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. . Caracas Venezuela. décima edición: BL Consultores Asociados.
- Batalla-Busquets, J., & Myrthianos, V. (2016). The Impact of Innovation and the Use of ICTs on Human Capital Development in Spanish Industry. , *Intangible Capital*, 249-269.
- Cámara de Industrias de Tungurahua . (2016). *Índice de Competitividad Global* . Tungurahua : NOTI Cámara de Industrias de Tungurahua .
- Chaverri , D. (2017). Delimitación y Justificación de probelmas de investigación en ciencias sociales. *RCS Revista de Ciencias Sociales* , 185-193.
- Chaverri, D. (2017). Problema de investigación en ciencias sociales. *Revista de ciencias sociales*, 185-193.
- Código del Trabajo. (2018). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005*. Quito: Código del Trabajo.
- Confederacion Industria Textil. (2016). *Guía práctica para el etiquetado de productos textiles*. Sant Quirze, España: Confederacion Industria Textil. Retrieved 08 26, 2020, from <https://texformacion.files.wordpress.com/2016/12/guia-practica-etiquetado-textiles-esp.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*. Quito: Constitución de la República del Ecuador.

- Corral, Y., Corral , I., & Corral , A. (2015). Procedimientos de muestreo. *Revista Ciencias de la Educación* , 151-167.
- Diez, L. (2012). *Estandarización del proceso de etiquetado de productos del Caribe* S.A. Corporacion Universitaria Lasallista. Antioquia: Corporacion Universitaria Lasallista. Retrieved 08 27, 2020, from http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/933/1/ESTANDARIZACION_DEL_PROCESO_DE_ETIQUETADO_EN_PRODUCTOS_EL_CARIBE_S.A.pdf
- Electrocables . (2018). *Conductor Thhn Unilay* . Retrieved from El mejor building wire del mercado: <https://www.electrocable.com/index.php/es>
- Eras, A. (2016). *Guía Práctica para el uso eficiente de la energía eléctrica en el Ecuador* . Ecuador : Proyecto Aseguramiento de la Eficiencia Energética .
- Espinoza, I. (2016). *Tipos de muestreo* . Unidad de Investigación Científica .
- Flores, M., & Guerrero, K. (2018). *Manual de procesos administrativos en la Empresa Distribuidora D y M Carmen Muñoz S.A.* . Guayaquil: Universidad Laica Viente Rocafuerte.
- Franco, A., & Ibarra, M. (2017). *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL INCREMENTO DE INGRESOS DEL “RESTAURANT SIONS” EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016*. Ecuador. Tesis de grado: Universidad Central de Ecuador.
- Gobierno de Canarias. (2020). *Conductores eléctricos y sus conexiones*. Gobierno de Canarias.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* . México : McGrawHill .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M. (2016). *Metología de la investigación*. México. 7ma edición: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

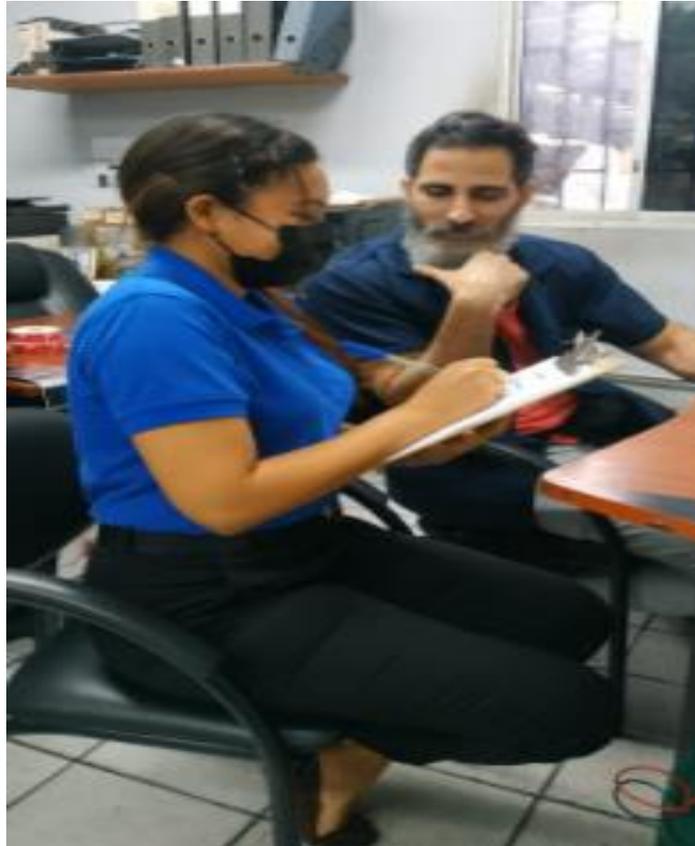
- Higuita , C., & González , H. (2018). Normatividad de los empaques, embalajes y etiquetados (EEE) para las exportaciones colombianas de alimentos procesados a Estados Unidos. *Revista Espacios* , 8.
- Huaylla, B. (2019). *Análisis del Sistema Eléctrico de la planta de procesos del proyecto Minero Tambomayo Tapay, para la codificación eléctrica (TAG) de equipos de BT y MT* . Arequipa-Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa .
- ICRE. (2020). *ICRE*. Retrieved from <http://www.icredelecuador.com>
- Instituto Español de Estudio Estratégicos , Comité Español del Consejo Mundial de la Energía, & Club Español de la Energía. (2019). *Energía y Geoestrategia 2019*. Ministerio de Defensa Secretaria General Técnica .
- Jaimes, L., Luzardo , M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 175-186.
- Lara, H. (2018). *Manual de etiquetado para el mejoramiento de la productividad laboral y comercial*. Venezuela.
- Lescano, N., Mena, M., & Méndez, R. (2016). Eficacia, eficiencia, y efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecaudor. *Revista de Derecho UNED*(18). Retrieved Junio 24, 2020, from <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/16890/14476>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor . (2015). *Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul.-2000*. Quito: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- López, A. (2015). *Propuesta para la elaborar un manual de procedimientos para el manejo y control de inventarios en la empresa Tractec SAS*. Tunja-Boyacá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia .
- López, H., & López, E. (2019). *Manual de procedimientos para la producción de calzado en el taller artesanal D' Dalis*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil.
- Mata, L. (2019, 05 07). *Investigalia*. Retrieved from El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>

- Ministerio de Energía . (2020). *Plan de Acción de Eficiencia Energética 2020*. Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables . (2019). *Plan Estratégico 2019-2021*. Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables .
- Mogro, S., Yambay, M., Guerrero, K., & Paltán, L. (2020). *Estudios sectoriales La eficiencia de las Empresas Manufactureras en el Ecuador 2013 - 2018*. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Morán , H. (2018). Una reflexión acerca de la pertinencia y la relevancia de la investigación . *Paideia XXI*, 13-32.
- OLADE. (2017). *Eficiencia Energética en América Latina y el Caribe: Avances y Oportunidades* . América Latina y el Caribe: Organización Latinoamericana de Energía .
- OLADE, CEPAL y el BID. (2017). *Eficiencia Energética en América Latina y el Caribe*. New York: Pymedia.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018, Abril 6). *Productividad*. Retrieved from <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/productivity/lang-es/index.htm>
- Palella, S., y Martins, F. (2016). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Caracas Venezuela. 4ta edición.: FEDUPEL.
- Palella, S.; y Martins, F. (2016). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas Venezuela 5ta edición eidición: FEDUPEL.
- Patín, N. (2015). *Estudio de sistemas de etiquetado de frascos de vidrio para reducir tiempos de producción en la Fábrica de mermelada LA CARLITA de la Parroquia Facundo Vela, Cantón Guaranda*. Universidad Tecnica de Ambato. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato. Retrieved 08 27, 2020, from <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10574/1/Tesis%20I.M.%20%20275%20-%20Pat%C3%ADn%20Chimbo%20N%C3%A9stor%20Giovanny.pdf>

- Porras, A. (2017). Diplomado en Análisis de Información Geoespacial . *Centro de Investigación en Geografía y Geomática*, 1-14.
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Barcelona: Deusto.
- Real Academia Española. (2021, Abril 5). *Diccionario de la lengua española*. Retrieved from <https://dle.rae.es/proceso>
- Rojas, M., Ludy, J., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(06). Retrieved Junio 18, 2020, from <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rovayo , D. (2015). *La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el cumplimiento de objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato .
- Rueda, C. (2018). *Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el Procesamiento de Alimentos* . Agrocalidad .
- Ruiz, N., Rosas , J., & Gómez, J. (2020). *Control y tratamiento de no conformidades* . Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaen .
- SENATI. (2016, Marzo 15). *Mejora de métodos de trabajo*. Retrieved from https://waldocc.files.wordpress.com/2017/12/manuaaal_mejora_de_metodos_1_unidad_1.pdf
- Suárez, N., Sáenz , J., & Mero , J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* , 72-85.
- Tenelema , A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de talento humano del área administrativa del Cantón Guaranda, provincia Bolívar, periodo 2016*. Riobamba : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .

ANEXOS

1.1. Anexo 1: Realización de la entrevista y las encuestas





1.2. Anexo 2: Proceso de etiquetado





1.3. Anexo 3: Logo de la empresa



MISIÓN

Brindar soluciones completas a nuestros clientes y satisfacer sus necesidades con productos de calidad, cumpliendo normas nacionales e internacionales.

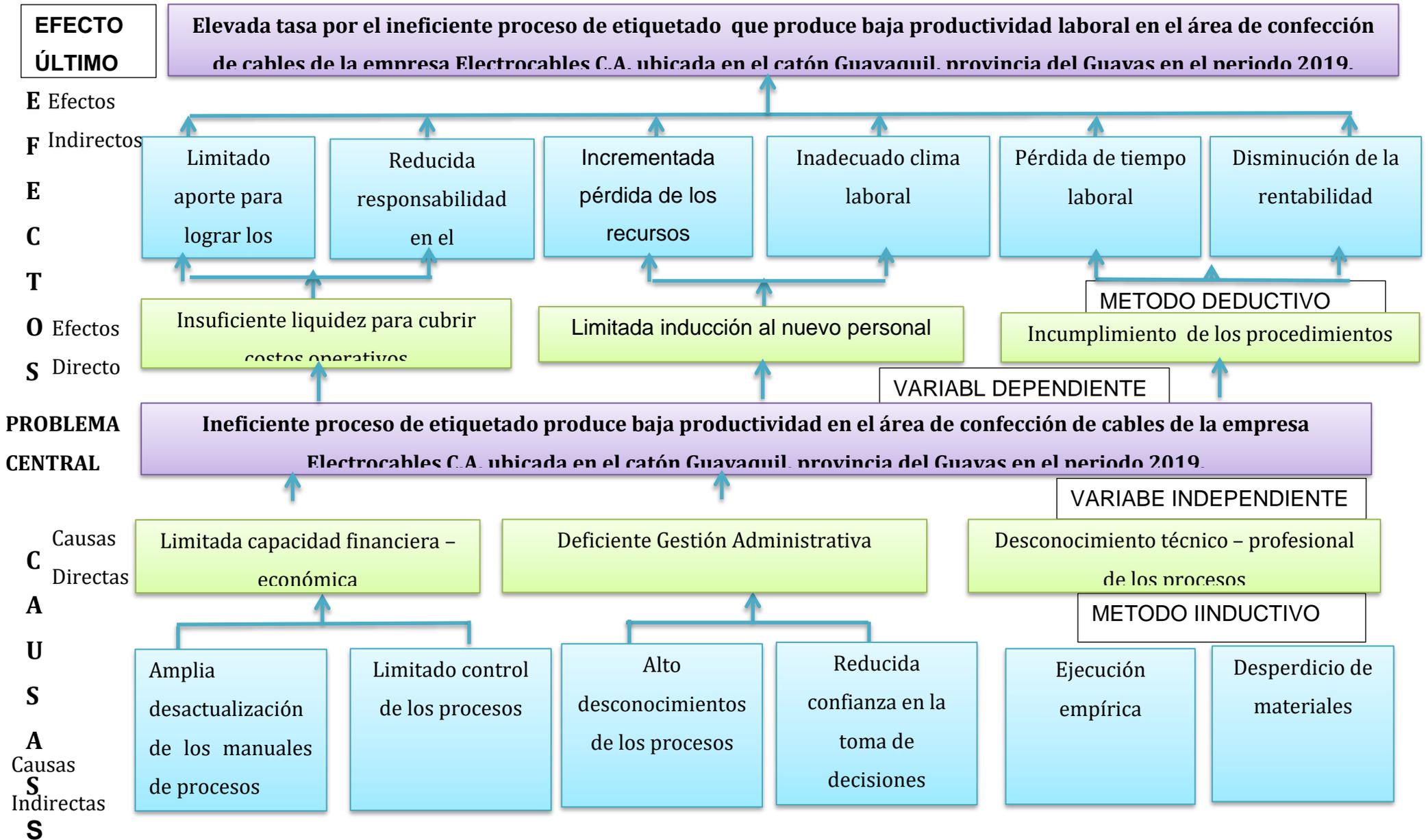
This slide features a background image of several large, stacked coils of copper wire. The word "MISIÓN" is centered at the top, flanked by horizontal lines. Below it, the mission statement is written in a clean, sans-serif font.

VISIÓN

Ser líderes a nivel regional en la fabricación y comercialización de conductores eléctricos.

This slide features a background image of a globe with a grid of lines, overlaid with a stylized rainbow graphic and the text "ELECTRO CABLES". The word "VISIÓN" is centered at the top, flanked by horizontal lines. Below it, the vision statement is written in a clean, sans-serif font.

1.5. Anexo 5: ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



1.6. Anexo 6: ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)

