

## Optimización Laboral 2023: Recursos Humanos y Rendimiento en Ferromax, Quevedo

---

Heidy Gabriela Meza Morán\*  
Elizabeth Juliana Núñez Bartolomé\*  
Wendy Diana Carranza Quimi\*

---

### Resumen

Este informe de investigación aborda la gestión de Recursos Humanos y su impacto en el rendimiento laboral en la empresa FERROMAX en el cantón Quevedo durante el año 2023. Se identificó el problema, se establecieron objetivos de investigación y se desarrolló un marco teórico con fuentes pertinentes. La hipótesis formulada sostiene que una gestión adecuada de recursos humanos mejorará el rendimiento laboral en la empresa FERROMAX en 2023. El propósito fundamental es, tras analizar los resultados, sugerir la implementar talleres de capacitación sobre Gestión de Recursos Humanos y Atención al Cliente. Estos talleres buscan aumentar la rentabilidad de la empresa a través del conocimiento adecuado en atención al cliente por parte de los empleados. La metodología incluyó la recopilación y procesamiento de información mediante encuestas a empleados y al propietario de la empresa FERROMAX.

---

\* Msc. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, heidy.meza2013@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0003-1017-948>

\* Msc. enunez@uteq.edu.ec, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
<https://orcid.org/0000-0002-5508-6003>

\* Msc. Universidad Técnica Estatal de Quevedo wcarranza@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0003-4320-7354>

Las conclusiones y recomendaciones resultantes permitieron la formulación de una propuesta destinada a mejorar el rendimiento laboral de los empleados en FERROMAX. El objetivo final es optimizar la eficiencia y rentabilidad de la empresa mediante la capacitación específica en áreas clave.

**Palabra clave:** recursos humanos, rendimiento laboral, capacitación, atención al cliente.

---

## Labor Optimization 2023: Human Resources and Performance at Ferromax, Quevedo

---

### Abstract

This research report addresses Human Resources management and its impact on work performance at the FERROMAX company in the Quevedo canton during the year 2023. The problem was identified, research objectives were established, and a theoretical framework was developed with relevant sources. The hypothesis formulated holds that adequate human resources management will improve work performance in the FERROMAX company in 2023. The main purpose is, after analyzing the results, to implement training workshops on Human Resources Management and Customer Service. These workshops seek to increase the profitability of the company through the proper knowledge of customer service on the part of the employees. The methodology included the collection and processing of information through surveys to employees and the owner of the company FERROMAX. The resulting conclusions and recommendations led to the formulation of a proposal aimed at improving the work performance of employees at FERROMAX. The ultimate goal is to optimize the company's efficiency and profitability through targeted training in key areas.

**Keyword:** human resources, job performance, training, customer service.

**Recibido :** 11-06-2022

**Aprobado:** 10-11-2022

## INTRODUCCIÓN

Este informe de investigación se llevó a cabo en la empresa FERROMAX del cantón Quevedo, con el objetivo de proponer alternativas para desarrollar la gestión de recursos humanos (Álvarez, 2021), desde la perspectiva de la institución.

La administración de personas ha experimentado cambios significativos en los últimos años, alejándose de su configuración tradicional como administración de recursos humanos. La actualidad nos presenta un escenario complejo, caracterizado por la globalización, la valoración del conocimiento y el constante cambio del contexto. Según Vega (2019), lejos de superar dichos tiempos, vemos en la actualidad, con lícita preocupación, cómo el paradigma del trabajo ha cambiado producto de la globalización. La nueva visión de Gestión de Recursos Humanos se centra en el impacto en el rendimiento de los empleados, reconociendo que las organizaciones deben tener como prioridad mantener al talento humano motivado, considerado que es el capital más importante por su aporte al brindar desarrollo y productividad (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020). Esta perspectiva surge en la Sociedad de la Información o del Conocimiento, donde la gestión adecuada de recursos humanos es crucial para el éxito de las organizaciones.

Se aborda los fundamentos teóricos y empíricos, proporcionando una revisión de la investigación previa y los conceptos relevantes. Se formula un modelo de investigación que relaciona prácticas de recursos humanos, adaptabilidad e impacto de la gestión de

recursos humanos, con la correspondiente formulación de hipótesis. También se presenta la investigación empírica, abordando la metodología, el ámbito de estudio, los resultados y su discusión.

De forma subsiguiente se tratan la situación problemática, la fundamentación teórica, los resultados obtenidos y la propuesta de aplicación, considerando alternativas, alcance, antecedentes, justificación y objetivos, dentro de la estructura general de la propuesta en la empresa FERROMAX del cantón Quevedo.

Los empleados de la empresa FERROMAX en el Cantón Quevedo, al igual que en diversas empresas, presentan ciertos detalles que son fácilmente identificables. A simple vista, se observa que sus respuestas a los acontecimientos a los que deben enfrentarse no son lo suficientemente convincentes. Este déficit evidencia una falta de manejo adecuado en el área de gestión de Recursos Humanos, lo que, sin duda, está afectando su rendimiento laboral. Este impacto se refleja directamente en los estados de cuenta de la empresa.

El propósito de la investigación es analizar la influencia de la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de la empresa FERROMAX en el Cantón Quevedo durante el año 2023. Al mismo tiempo, se destaca la necesidad de adoptar enfoques innovadores en el manejo de la gestión de recursos humanos, proporcionando estrategias necesarias y sostenibles para mejorar el rendimiento laboral de los empleados.

La falta de interés por parte de los representantes legales en adoptar nuevas herramientas de evaluación crea una situación desfavorable para los empleados. Esto dificulta que conozcan los niveles y estándares reales de sus posiciones laborales, y en algunos casos, no se reconocen sus esfuerzos, lo que también afecta el modelo laboral establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales.

En la empresa FERROMAX, persiste el uso de métodos tradicionales en la gestión de recursos humanos. Por esta razón, se lleva a cabo esta investigación con el objetivo de promover la implementación de procesos más modernos en la institución, contribuyendo así a mejorar la calidad del desempeño laboral.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016.

Este estudio, realizado en el año 2023, adopta un enfoque cualitativo y cuantitativo con un alcance de investigación exploratoria y descriptiva, siendo de naturaleza no experimental y probabilística. La investigación se basa en un método bibliográfico documental centrado en la motivación y desempeño laboral. Además, la investigación de campo, aplicada en este proyecto, recopila información de autoridades, jefes departamentales, personal administrativo y empleados de la empresa FERROMAX en el cantón Quevedo. Se emplearon herramientas de recopilación de información como entrevistas a expertos y encuestas para identificar las cualidades y características del problema planteado, así como para analizar, comprender y medir los resultados.

En relación con el concepto metodológico "instrumento", Feria, Blanco y Valledor (2019) lo consideran como:

La herramienta que utiliza el investigador para recolectar y registrarla información, considerándose entre ellos: las guías de observación, de entrevista, de encuesta y de revisión de documentos y las pruebas; así como las tablas de recolección y procesamiento de los datos primarios en datos resúmenes. También son instrumentos los aparatos auxiliares que se emplean en la medición, por ejemplo, el cronómetro. (p.16)

Para la ejecución de este proyecto, se seleccionó una muestra de 20 participantes, que es el total de colaboradores de la empresa, abarcó roles como gerente, supervisor, cajeros, vendedores y operadores para llevar a cabo las entrevistas. Ver tabla 1.

**Tabla 1.** *Población de la empresa FERROMAX*

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	2
Supervisor	1
Cajeros	2
Vendedores	10
Operadores	5
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: FERROMAX.

Elaboración: Autores

Además, se consideró la población total para la encuesta, con el objetivo de recopilar opiniones sobre el nivel de motivación y desempeño laboral en la empresa FERROMAX, ubicada en el cantón Quevedo. La herramienta principal de investigación empleada fue la encuesta, la cual se administró a 20 personas. Esta encuesta se enfoca en preguntas orientadas al desempeño laboral, de lo cual Cuello, Fructus & Panduro (2020) manifiestan que conceptualmente se describe como aquellas acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos para el éxito de las empresas, bajo la influencia del departamento de recursos humanos.

## RESULTADOS

La tabla 2, aborda la interrogante ¿la gestión de talento humano influye en el rendimiento laboral de los empleados en la empresa FERROMAX de la ciudad de Quevedo en el año 2023? Se destaca en porcentajes para obtener una visión más clara de la frecuencia de respuestas en cada categoría.

**Tabla 2.** Influencia de talento humano

Detalle	Siempre	A veces	Nunca	Total
Gerente	2			2
Supervisor	1			1
Cajeros		2		2
Vendedores		8	2	10
Operadores		2	3	5
Total				20

Fuente: FERROMAX.

Elaboración: Autores

Todos los gerentes y el supervisor, 100%, indican que el detalle ocurre "Siempre", lo que sugiere que para algunos es una situación recurrente. Los cajeros, 100%, indica que el detalle ocurre "A veces". Esto sugiere una percepción dividida en la frecuencia de la situación. El 80% de los vendedores indica que el detalle ocurre "A veces", lo que sugiere que, para la mayoría de los vendedores, esta situación es frecuente. El 20% indica que "Nunca" ocurre, lo que podría indicar que algunos vendedores experimentan la situación con preocupación laboral. Mientras que los operadores, manifiestan en un 40% que ocurre "A veces", lo que sugiere que, para algunos operadores, esta situación es recurrente. El 60% indica que "Nunca" ocurre lo que podría indicar que, para la mayoría de los operadores, la situación es significativa. Aunque los

porcentajes proporcionan una visión general, se observa una variabilidad significativa en las respuestas de cada grupo. La frecuencia percibida del detalle varía entre los grupos, lo que puede deberse a diferencias en las experiencias laborales y las responsabilidades específicas de cada rol.

Como antecedentes de investigación tenemos a Córdova (2018) quien halló que existe una estrecha relación positiva estadísticamente significativa de alta intensidad entre la motivación laboral y el compromiso organizacional ( $\rho=0,898$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Esto implica que la motivación laboral estimula en los trabajadores el anhelo de formar parte de la institución, mantenerse como miembros activos, experimentar niveles elevados de identificación con la organización, y actuar como defensores de esta en su entorno social.

La motivación emerge como un elemento crucial para el rendimiento laboral en cualquier entorno organizacional, constituyendo la ventaja competitiva primordial para alcanzar la excelencia en los servicios ofrecidos. Investigaciones subsiguientes podrían contrastar sus hallazgos respecto al nivel de motivación y su impacto en el desempeño laboral. Asimismo, se anticipa que los resultados y recomendaciones contribuirán a potenciar y mejorar la satisfacción laboral, así como la calidad del servicio proporcionado por la empresa FERROMAX de la ciudad de Quevedo.

En el marco de la presente investigación, se plantea una interrogante esencial que incide directamente en la dinámica de gestión laboral: ¿Cree usted que se debe evaluar el rendimiento laboral en la empresa? Esta pregunta, aunque aparentemente sencilla, constituye un punto de partida fundamental para explorar las percepciones y opiniones de los participantes en el entorno empresarial respecto a la evaluación del rendimiento de los empleados. Véase, tabla 3.



**Tabla 3.** ¿Cree usted que se debe evaluar el rendimiento laboral en la empresa?

Alternativas	Frecuencia
Si	12
No	8
Total	20

Fuente: FERROMAX.  
Elaboración: Autores

De acuerdo con los resultados revelados en la pregunta de la tabla 3, se observa una clara tendencia en las percepciones de los empleados respecto a la evaluación del desempeño laboral en la empresa. El análisis detallado de los datos muestra que el 60%, equivalente a 12 empleados, sostienen la opinión afirmativa de que se debe evaluar el desempeño laboral. Este grupo representa una mayoría significativa en la muestra. Contrastando con esta perspectiva mayoritaria, el 40%, conformado por 8 personas, expresa una opinión contraria, manifestando que no se debería evaluar dicho aspecto laboral. Este segmento, aunque numéricamente inferior, representa una proporción sustancial de la fuerza laboral. La encuesta realizada en la empresa refleja, en su conjunto, una tendencia favorable hacia la evaluación del desempeño laboral, ya que la mayoría de los empleados respalda la idea de que su rendimiento sea objeto de evaluación. Este hallazgo sugiere una aceptación generalizada de la importancia y utilidad de los procesos de evaluación en la mejora continua de la eficiencia laboral.

Sin embargo, se destaca que existe un grupo minoritario dentro de la plantilla de empleados que muestra cierta reticencia o

inseguridad en relación con la evaluación de su desempeño. Este segmento, aunque pequeño en número, podría ser objeto de un análisis más profundo para comprender las razones detrás de su percepción menos favorable y, en última instancia, orientar estrategias de gestión de recursos humanos que aborden las inquietudes específicas de este grupo.

La tabla 4, se basa en la interrogante: ¿Considera usted que el rendimiento laboral en su área es? La pregunta sobre el rendimiento laboral en un área es bastante amplia y puede tener respuestas variadas según el contexto específico y las expectativas individuales. La respuesta dependerá de factores como la satisfacción en el trabajo, la eficiencia operativa, el logro de objetivos, entre otros. En general, las respuestas a esta pregunta podrían abarcar desde positivas, indicando un buen rendimiento laboral, hasta negativas, sugiriendo áreas de mejora. También es posible que algunas personas consideren que el rendimiento laboral en su área es intermedio o variable.

**Tabla 4.** ¿Considera usted que el rendimiento laboral en su área es?

Detalle	Eficiente	Intermedio	Ineficiente
Gerente	2		
Supervisor	1		
Cajeros		2	
Vendedores		10	
Operadores		5	
Total	3	17	0

Fuente: FERROMAX.  
Elaboración: Autores

Todos los gerentes son considerados eficientes, y hay un supervisor clasificado como intermedio. No hay información sobre gerentes considerados ineficientes. No hay información específica sobre cajeros considerados eficientes, pero son clasificados como intermedios. El total de los vendedores son considerados intermedios, mientras No hay información sobre vendedores ineficientes. Todos los operadores son considerados intermedios según la información proporcionada.

En el marco de la presente investigación, se busca profundizar en la comprensión y análisis del desempeño laboral en entornos empresariales, centrándose específicamente en la evaluación de dicho desempeño mediante parámetros determinados. En consecuencia, se plantea la siguiente pregunta fundamental que orientará la investigación: ¿A través de qué parámetros se evalúa el rendimiento laboral en la empresa? Véase tabla 4.

**Tabla 5.** ¿A través de qué parámetros se evalúa el rendimiento laboral en la empresa?

Alternativas	Frecuencia
Las cualidades del empleado (personalidad y comportamiento)	10
Potencial de desarrollo	8
Conocimiento del puesto	2
Total	20

Fuente: FERROMAX.

Elaboración: Autores

El 50% correspondiente a 10 empleados encuestados opinan que las cualidades del empleado (personalidad y comportamiento) son los parámetros con los cuales se evalúa el desempeño laboral. El

40% correspondiente a 8 empleados manifiestan que el Potencial de desarrollo permitirá evaluar los resultados del desempeño laboral y los 2 empleados restantes que son el 10% se manifiestan que el conocimiento del puesto, es la evaluación del desempeño. Se procede a evaluar el rendimiento global de 20 empleados mediante un sistema sistemático y periódico de comparación entre el desempeño laboral de cada persona y una pauta de eficiencia establecida por la dirección de la empresa. Este proceso implica una apreciación detallada de las cualidades individuales del empleado en relación con las expectativas del cargo ocupado, así como una evaluación del potencial de desarrollo de cada individuo en el contexto laboral.

## **CONCLUSIONES**

Basándonos en los resultados obtenidos mediante el presente informe final de investigación, se formula que haya una propuesta estratégica orientada a mejorar el desempeño de los empleados en la empresa FERROMAX. La propuesta se centra en la implementación de talleres de capacitación específicos, focalizados en las funciones y dinámicas del departamento de recursos humanos. Este enfoque tiene como objetivo principal fomentar un mayor dinamismo interno en la empresa, con la perspectiva de que este cambio interno redunde en beneficios tangibles, específicamente, contribuyendo al logro de una mayor rentabilidad.

Se fundamenta en un análisis detallado de los resultados de la investigación, identificando la necesidad de fortalecer el conocimiento y las habilidades relacionadas con la gestión de recursos humanos entre los empleados de la empresa FERROMAX. La capacitación busca generar un cambio positivo en la dinámica interna de la empresa. Al mejorar la comprensión de los procesos de recursos humanos, se espera optimizar la comunicación, la

colaboración y la eficiencia operativa. Además, la conexión entre la capacitación en recursos humanos y la rentabilidad se establece considerando que empleados más capacitados son propensos a desempeñarse de manera más efectiva, lo que puede resultar en una mayor eficiencia operativa y, en última instancia, en un impacto positivo en los resultados financieros.

No solo aboga por la capacitación en general, sino que se centra específicamente en las funciones del departamento de recursos humanos. Esto asegura que los empleados adquieran conocimientos prácticos y relevantes para su entorno laboral, maximizando así la utilidad de la capacitación. También, la medición de impacto, estableciendo indicadores clave de rendimiento que permitirán evaluar la eficacia de los talleres. Esto facilita la retroalimentación continua y la posibilidad de ajustar la estrategia según sea necesario. La influencia de recursos humanos no solo busca abordar las necesidades identificadas, sino que también aspira a ser un catalizador para transformaciones internas significativas que beneficien a la empresa en términos de rentabilidad y eficiencia operativa.

Con la propuesta alternativa, el departamento de recursos humanos aborda aspectos fundamentales, como las funciones laborales, administrativas, de desarrollo y de relaciones laborales. Su correcta implementación no solo fomentará un dinamismo más notable, sino que también mejorará la comprensión mutua entre los empleados, permitiéndoles tener una visión más clara de sus responsabilidades dentro de la empresa.

## REFERENCIAS

- Álvarez Panta, A. J. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales.

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Córdova Córdova, K. G. (2018). Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del CETICOS Paita.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
- Feria, H., Blanco, M.R. y Valledor, R.F. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. Las Tunas, Cuba: Académica Universitaria.
- Vega, R. V. (2019). Globalización y precarización laboral en Chile: una mirada desde el conflicto.