



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**IMPACTO DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA COMPETITIVIDAD DE LA  
EMPRESA EXPORTADORA RM PACKING&SERVICES,  
REGIÓN LAMBAYEQUE 2015 – 2018**

**PRESENTADA POR  
MERY ALEJANDRA HURTADO RAMIREZ**

**ASESORA  
ANA BERTHA COTRINA CAMACHO**

**TESIS  
PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**Reconocimiento - Compartir igual  
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**IMPACTO DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA  
EXPORTADORA RM PACKING&SERVICES, REGIÓN  
LAMBAYEQUE 2015 – 2018**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

**PRESENTADO POR**

**MERY ALEJANDRA HURTADO RAMIREZ**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

### ***Dedicatoria***

A mis padres, Mario y Maruja, por nunca dejar de creer en mí y darme su amor incondicional.

A mi Mamá María, mi Nene y mi familia, por estar siempre para mí, en cada momento de mi vida. A mis ahijados y sobrinos, más que un ejemplo, quiero ser su apoyo incondicional y guiarlos siempre.

A mi papitos Eugenio y Merita, los extraño mucho pero viven en mi corazón, siento su apoyo y amor siempre.

A Roger, mi compañero en este camino, por alentarme cuando parecía que caía, por su comprensión y amor.

## **ASESOR Y MIEMBROS DE JURADO**

ASESOR:

Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. Luis Humberto Ludeña Saldaña

SECRETARIO:

Dr. Víctor Manuel Loret de Mola Cobarrubias

MIEMBRO DE JURADO:

Dr. Reynaldo Uladislao Bringas Delgado

## ***Agradecimientos***

A Dios, por estar conmigo en cada momento de mi vida y permitirme  
sonreír ante cada logro, por darme a los seres que más amo.

A la Doctora Ana Bertha Cotrina Camacho, por su asesoría en el desarrollo  
de la presente investigación y su gran aporte de experiencia.

## ÍNDICE

Portada.....	i
<i>Dedicatoria</i> .....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DE JURADO .....	iii
<i>Agradecimientos</i> .....	iv
ÍNDICE .....	v
RESUMEN .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I:          PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1.          Descripción de la situación problemática .....	11
1.2.          Formulación del problema.....	14
1.2.1.        Problema principal.....	14
1.2.2.        Otras preguntas de investigación .....	14
1.3.          Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1.        Objetivo general .....	15
1.3.2.        Objetivos específicos .....	15
1.4.          Justificación de la investigación .....	15
1.4.1.        Importancia de la investigación .....	15
1.4.2.        Viabilidad de la investigación .....	16
1.4.3.        Limitaciones del estudio .....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	17
2.1.          Antecedentes .....	17
2.1.1.        Antecedentes nacionales .....	17

2.1.2.	Antecedentes internacionales .....	19
2.2.	Bases teóricas.....	20
2.2.1.	La situación laboral .....	20
2.2.1.1.	Definición de situación laboral .....	20
2.2.1.2.	Modelos teóricos de situación laboral.....	21
2.2.1.3.	Dimensiones de situación laboral .....	23
2.2.2.	Competitividad empresarial .....	26
2.2.2.1.	Definición de competitividad empresarial .....	26
2.2.2.2.	Modelo teórico de competitividad empresarial.....	27
2.2.2.3.	Modelos explicativos de la competitividad empresarial.....	28
2.2.2.4.	Dimensiones de la competitividad empresarial.....	30
2.3.	Definiciones conceptuales.....	34
2.3.1.	Situación laboral.....	34
2.3.1.1.	Definición de situación laboral .....	34
2.3.1.2.	Tipos de situación laboral .....	34
2.3.2.	Competitividad empresarial .....	35
2.3.2.1.	Definición de competitividad empresarial .....	35
2.4.	Formulación de hipótesis .....	35
2.5.	Operacionalización de variables .....	36
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....		37
3.1.	Diseño de investigación .....	37

3.1.1.	Enfoque de la investigación.....	37
3.1.2.	Alcance de la investigación .....	37
3.2.	Diseño muestral .....	38
3.2.1.	Población .....	38
3.2.2.	Muestra .....	38
3.3.	Técnicas de recolección de datos .....	38
3.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	42
3.5.	Aspectos éticos .....	42
CAPITULO IV: RESULTADOS .....		43
4.1.	Análisis de las variables .....	43
4.2.	Validación de instrumento .....	51
4.2.1.	Alfa de Cronbach.....	51
4.3.	Análisis de resultados .....	53
4.3.1.	Coefficiente de regresión lineal .....	53
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		57
5.1.	Discusión de resultados .....	57
5.2.	Conclusiones.....	60
5.3.	Recomendaciones .....	61
FUENTES DE INFORMACIÓN .....		62
ANEXOS .....		68

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue establecer “Cómo afecta la situación laboral en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 – 2018”.

La investigación fue de tipo cuantitativa, debido a que se recolectaron, analizaron y vincularon datos cuantitativos en el estudio. Fue de carácter correlacional, ya que se logró medir el grado de relación que existe entre las variables, midiendo cada una de ellas y después, cuantificando y analizando su vinculación.

La población estuvo conformada por las empresas exportadoras de la región Lambayeque y la muestra estuvo conformada por los trabajadores que laboran en la empresa exportadora RM Packing & Services.

Los resultados demostraron que existe una asociación entre las variables dependiente e independiente del estudio, lo que significa, que las principales dimensiones de la situación laboral impactan directamente en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services, por lo que se plantearon recomendaciones para la mejora de la competitividad de la empresa, teniendo en cuenta los indicadores analizados.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to establish "How the labor situation affects the competitiveness of the exporting company RM packing & services in the Lambayeque Region during the period 2015 - 2018".

The research was of a quantitative type, because quantitative data was collected, analyzed and linked in the study. It was of correlational character, since it was possible to measure the degree of relation that exists between the variables, measuring each one of them and later, quantifying and analyzing their linkage.

The population was conformed by the exporting companies of the region of Lambayeque and the sample was conformed by the workers that work in the exporting company RM Packing & Services.

The results showed that there is an association between the dependent and independent variables of the study, which means that the main dimensions of the labor situation have a direct impact on the competitiveness of the exporting company RM Packing & Services. Therefore, recommendations were made to improve the competitiveness of the company, taking into account the indicators analyzed.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer cómo afecta la situación laboral en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 – 2018”.

La competitividad empresarial es la ventaja de recursos o atributos que la empresa posee, y hace posible la obtención de un rendimiento superior a comparación con el de otras empresas pertenecientes al mercado. (Perez, 2008)

Diversos estudios han demostrado que integrando las dimensiones de la competitividad permite la mejora del desempeño exportador, y que existe una relación directa entre las variables responsabilidad social empresarial y competitividad.

Para la presentación de esta investigación, se han considerado cinco capítulos. En el Capítulo I se registra el planteamiento del problema donde podremos encontrar la descripción de la situación problemática, se formula el problema, los objetivos y se justifica la investigación. En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico en base a los antecedentes y las bases teóricas; además se formula la hipótesis y variables. En el capítulo III, se desarrolla la metodología, se determina el diseño de la investigación y las técnicas para la recolección y análisis de datos. En el capítulo IV se presentan e interpretan los resultados. En el capítulo V se discuten los resultados, y además se registran las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se consideran las fuentes información y los anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la situación problemática**

La situación laboral dentro de una empresa debe ser considerada como uno de los temas claves. Los directores de la empresa deben tener el compromiso y la disposición para integrar prácticas que permitan la mejora de la situación laboral, debido a que esto podría estar influyendo en su desempeño y como consecuencia también en el crecimiento económico, social y ambiental de la empresa. Debe existir un control y comprobación de que la actividad de gestión de Recursos humanos este cumpliendo legalmente con sus trabajadores, con eficacia, eficiencia y económicamente, para evitar o solucionar problemas de estrés laboral que pueda existir en los trabajadores de la empresa. La ONU (Organización de las Naciones Unidas, 2016) señala que en el presente siglo la principal enfermedad con la que convivimos es el estrés. En el caso de la empresa, su presencia podría ser común entre los trabajadores.

Los autores Leka, Griffiths, Cox y Tom(1991), en un artículo que fue emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), indican que actualmente, el estrés será el factor más importante de interferencia laboral. El estrés causado por una delimitación laboral podría generar consecuencias sobre los trabajadores y la empresa, como consecuencia del impacto del comportamiento los trabajadores de una organización y su capacidad que tienen para ejecutar su labor, impacta en las actividades asignadas; podrían presentar fallas recurrentes en sus funciones, falta de eficiencia en el cumplimiento de metas; lo cual afectaría negativamente en el trabajo del equipo, su área de trabajo y por lo tanto en la empresa en general, y esto, en un mercado competitivo puede afectar a la supervivencia de la empresa.

Al existir una situación laboral adecuada, los empleados tienen un compromiso con la empresa, se sienten identificados y desean participar activamente en ella, por lo tanto tienen una disposición para permanecer en la empresa a futuro. Reflejan su esfuerzo por trabajar de manera óptima para garantizar que se cumplan los objetivos y metas planteadas. Considerando el nivel en que los empleados se involucren en su trabajo, al invertir su tiempo y energía en él, pueden llegar a considerarlo como una parte fundamental de su vida (Navarro, 2012).

En una entrevista que brindó Benitez (2018) para la revista Gestión, indica que, “Además de la satisfacción económica, el empleado busca tener una buena relación con su jefe”, pero teniendo en cuenta que los empleadores pueden tener mucha empatía pero no se pueden dedicar a apagar los fuegos de los temas personales de sus trabajadores. Benitez (2018) expresa el deber que tienen los directores de la empresa en invertir para realizar mejoras en el ambiente laboral de la organización, ya que esto trae consigo mejoras en su rendimiento y con esto también el desarrollo en el ámbito social, económico y medio ambiental de la empresa.

La empresa RM packing & services está ubicada en Nuevo Mocupe, es una empresa exportadora de frutas. Se firman contratos eventuales, afectando la identificación y compromiso de los trabajadores en el proceso productivo. Esto se explica teóricamente con que la racionalidad supera los valores, ya que no necesariamente dan todo su esfuerzo y conocimientos laborales porque saben que al final del contrato percibirán sus pagos. Cuentan con 10 personas en el área administrativa y, entre 25 y 80 en el área de producción, considera la temporada de

fruta a exportar para realizar contrataciones temporales. No existe un equilibrio entre la capacidad del trabajador y su contrato, debido a que la gran mayoría del personal de producción no cuenta con un contrato indefinido. Por otro lado, la empresa RM presenta deficiencia financiera para hacer frente o cumplir con sus responsabilidades con el personal, es decir; la empresa presenta adeudos laborales. Esto implica un punto negativo en el proceso productivo ya que el costo de oportunidad que se elija, la mano de obra calificada y no calificada al acudir a este tipo de empresas será el de no optar por laborar en esta empresa, debido a la mala reputación que maneja la empresa en cuando a los pagos. Del mismo modo, estos impagos pueden causar problemas legales para la empresa si dicho personal opta por tomar medidas judiciales o reclamos en instituciones competentes como el ministerio de trabajo.

La empresa RM packing & services presenta debilidades organizacionales en tu etapa productiva, debido a que las estrategias, sistemas y logística no son las más eficientes. Presenta debilidades en cuanto a los procesos de producción en las diferentes áreas, el proceso de producción se lleva dentro de una planta donde las áreas no están distribuidas adecuadamente, afectando la productividad y por ende los volúmenes de exportación de la misma. También se ha detectado que el personal de planta no cuenta con un uniforme adecuado ni con los medios de seguridad necesarios para los procesos de producción. Debido que casi la totalidad del personal tiene contacto directo con las frutas, es muy importante que la higiene laboral del personal sea el adecuado. Esta medida solo ha sido implementada en el área de laboratorio y no en toda la planta. Este problema causa que el personal no se identifique con la empresa ni con los procesos productivos, trayendo consigo deficiencia en la productividad y competitividad de la misma.

## 1.2. Formulación del problema

Después de lo expuesto es necesario plantearse las siguientes preguntas de investigación.

### 1.2.1. Problema principal

- ¿Cómo afecta la situación laboral en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018?

### 1.2.2. Otras preguntas de investigación

- ¿Qué elementos impactan directamente en la competitividad de empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018?
- ¿Cómo afecta una adecuada organización y designación de procesos en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018?
- ¿Cuáles serían los efectos de no realizar mejoras en la situación laboral de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### 1.3.1. Objetivo general

Establecer el efecto causal de la situación laboral en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar los elementos que impactan directamente en la competitividad de empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018.
- Describir el efecto causal de una adecuada organización y designación de procesos en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018.
- Determinar los efectos de no realizar mejoras en la situación laboral de empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### 1.4.1. Importancia de la investigación

La investigación que presento es importante para la nuestra sociedad, la organización y nuestra universidad. El beneficio es que se establecerá el impacto de la situación laboral en el nivel competitivo de la empresa, y con ello se plantear nuevos sistemas estratégicos para lograr una mejora en la situación laboral que existe en la empresa.

Esta investigación será una fuente de información para futuros investigadores y para la empresa. Se demostrará que el desarrollo de los trabajadores impacta en la manera de cumplir adecuadamente con los objetivos y metas planteados por la empresa, lo que conlleva a una competitividad adecuada y éxito en el mercado.

La información que se obtenga servirá de utilidad a los directores de la empresa como base para empezar a considerar profundizar en los temas necesarios, debido a que no existe ningún estudio en ese aspecto.

#### 1.4.2. Viabilidad de la investigación

Se realizará con trabajadores la empresa exportadora RM packing & services para obtener información de la satisfacción laboral y su impacto en la competitividad de la misma.

Esta investigación es viable ya que conté con la debida autorización de los representantes de la organización para poder desarrollar la presente investigación. La viabilidad va a depender de la disponibilidad de recursos físicos, los cuales van a implicar acceder a los datos históricos de la empresa, y humanos, los cuales implican el tiempo de las personas pertenecientes a la empresa para responder entrevistas y/o cuestionarios.

#### 1.4.3. Limitaciones del estudio

Esta investigación presenta como limitación la carga de trabajo que tienen los trabajadores de la empresa, se tiene que esperar el momento adecuado para aplicar encuestas que sea en horas de descanso para evitar interrupciones en sus labores.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Hernández y Manrique (2017) en la tesis titulada “La **responsabilidad social empresarial** y su influencia en el **éxito competitivo de las empresas agroexportadoras** de uva fresca”, cuyo objetivo principal en su investigación fue analizar cómo influye la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca, el diseño de investigación que se usaron fue mixto porque ellos recolectaron, analizaron y vincularon toda la información cuantitativa y cualitativa en un solo análisis, dentro de sus conclusiones, determinaron la existencia de una correlación positiva entre las variables de estudio, las cuales fueron responsabilidad social empresarial y la competitividad.

Camacho (2017) en la tesis titulada “La **competitividad empresarial** y el **desempeño exportador** de las empresas peruanas de mango”, el principal objetivo de estudio fue analizar la influencia de la competitividad de las empresas en el desempeño exportador de las empresas peruanas de mango”, el diseño de investigación que se utilizó fue descriptivo debido a que tuvieron como finalidad extender e identificar cuál es la influencia de la competitividad empresarial en el desempeño exportador, el autor mediante el estudio realizado concluye en que la competitividad de la empresa, considerando todas sus dimensiones (performance, recursos y potencial) tiene una relación directamente positiva que permite la mejora en el desempeño exportador, teniendo en cuenta la fuerte influencia de la misma.

Ruiz y Vega (2016) en la tesis titulada “Influencia del **estrés laboral** en el **desempeño de los trabajadores de una empresa** de venta y servicios industriales”, el autor sostiene el principal objetivo de estudio es de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales”, utilizó un diseño de estudio mixto, que permite que los métodos cuantitativo y cualitativo se integren de forma sistemática con la finalidad de lograr tener una “fotografía” completa del fenómeno, finalmente los autores determinaron que el estrés provoca que el trabajador presente síntomas fisiológicos que conllevan a afectar su desempeño.

Lavado (2015) en la tesis titulada “Efectos de las **políticas y estrategias de responsabilidad social y empresarial** en el Perú”, el autor resalta como principal objetivo del estudio determinar los efectos de las políticas y estrategias de RSE que se implementan en las empresas del Perú.”, en el estudio se hizo uso de un diseño de investigación aplicada, debido a que el alcance de su investigación fueron mayormente prácticos, aplicativos y se apoyó de leyes, normativas, manuales y técnicas para la recolección de información, después del estudio realizado el autor determinó que las estrategias de responsabilidad social empresarial influyen en mejorar las capacidades de la mayoría de las empresas en nuestro país, debido a que las empresas usan una diversidad de herramientas tanto administrativas como gerenciales en el proceso de ejecutar sus planes de desarrollo, las cuales son la Planeación Estratégica, Justo a Tiempo, Calidad Total, Técnicas de Mercadeo, Plan de Acción, Presupuesto, otros, haciendo uso de diversos mecanismos y herramientas para lograr que su productividad mejore.

### 2.1.2. Antecedentes internacionales

Ibarra, González, & Demuner (2017) en el artículo que tiene como título “**Competitividad empresarial** de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California”, sostuvieron como principal objetivo de estudio el determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que dentro de ellas, influyen en dicha competitividad, esta investigación hizo uso de un diseño de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal, los autores llegaron a la conclusión de que las pymes en el estado no se relacionan cuanto al tamaño de las organizaciones y su competitividad, el área de producción y operaciones presenta una mayor significancia en su nivel de competitividad.

Moreno (2015) en la tesis doctoral titulada “**Estrategias competitivas** de las empresas del sector de la energía eólica en España”, el autor tuvo como uno de los principales objetivos de la investigación realizar un análisis de las estrategias competitivas de las empresas del sector de la energía eólica en España en el último decenio y formular una propuesta sobre las estrategias competitivas para los próximos años”, aplicó un diseño analítico porque le permitió estudiar las estrategias competitivas de las empresas del sector de la energía eólica en España en el último decenio, el estudio lo conllevó a formular la propuesta de estrategias competitivas de las empresas del sector de la energía eólica en España, en las que se utilizan como herramientas básicas de trabajo, la Matriz de crecimiento-participación (Matriz BCG), y la Matriz de crecimiento de Ansoff”, entre otros.

## **2.2. Bases teóricas**

### 2.2.1. La situación laboral

#### 2.2.1.1. Definición de situación laboral

Caballero (2002) indica que la estabilidad laboral es un tema de suma importancia en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. También afirma que tienen un objetivo planteado de llegar a entender el tema de la estabilidad o inestabilidad laboral en las organizaciones. A pesar de esto, resulta paradójico que, no exista un avance creciente en las investigaciones, por cuanto los logros conseguidos son muy poco gratificantes y significativos.

Esto nos quiere decir que, a pesar de que el tema es considerado de suma importancia actualmente, las investigaciones realizadas no han sido aplicadas y aún no existe un progreso adecuado en la situación laboral de los trabajadores.

Hackman y Oldham (1976) definen al diseño del trabajo prominente como estrategia para mejorar simultáneamente la productividad y la calidad de la experiencia laboral de los empleados en las organizaciones contemporáneas. Si bien los beneficios del rediseño del trabajo son ampliamente promocionados en la literatura de gestión, de hecho, poco es conocido sobre las razones por las cuales el trabajo "enriquecido" a veces conduce a resultados positivos para los trabajadores y para sus organizaciones empleadoras. Incluso se sabe menos sobre la efectividad relativa de varias estrategias para realizando el rediseño del trabajo.

Considerando esto, se puede decir que la productividad y calidad de experiencia laboral de los empleados, se da por la estrategia de rediseñar los medios de trabajo.

Parker y Ohly (2008) acotan que para que existan puestos de trabajo correctamente diseñados y cuenten con las condiciones adecuadas facilita la motivación laboral y reduce el grado de estrés de los trabajadores, si las condiciones de trabajo no son favorables, los trabajadores pueden cambiar sus aspectos, eligiendo funciones, negociando el tipo de trabajo a realizar o buscando la asignación de nuevos significados a las actividades encomendadas.

Espadas (2016) indica que el estrés laboral y el agotamiento del trabajo, conocido como “burnout”, son dos fenómenos muy relevantes actualmente. Acotan también, que los modelos explicativos que se han realizado sobre el estrés en el trabajo establecen que existe una relación directamente positiva entre las fuentes de estrés, y los síntomas psicológicos y físicos que sufren las personas que tienen estrés.

#### 2.2.1.2. Modelos teóricos de situación laboral

- La teoría de las demandas y los recursos laborales

Bakker y Demerouti (2013) indican que el modelo se utilizó para predecir el agotamiento en el trabajo, el compromiso organizacional, con la medición de situación laboral, también para describir y predecir el bienestar de los trabajadores y su rendimiento laboral en la organización.

Los factores conocidos que desencadenan los procesos de desgaste de salud y desarrollo motivacional con las demandas y recursos laborales.

Los predictores del agotamiento y de los problemas de salud psicosomática son generalmente las demandas laborales. Mientras que los recursos son los principales predictores de la satisfacción laboral, el engagement y la motivación.

Estos efectos se deben básicamente a que el trabajo requiere siempre de empeño y uso de recursos energéticos, por otro lado, estos deben satisfacer las necesidades que presenta cada trabajador como la autonomía, relación y autoeficacia.

- Modelo del ambiente social

French y Kahn (1962) a partir de sus investigaciones, el modelo fue publicado por el Instituto para la Investigación Social de Michigan, con el objetivo de que establezcan cuáles serían las consecuencias de un inadecuado ambiente de laboral en la salud de los trabajadores.

También define fundamentalmente 4 factores que impactan en el desarrollo que desencadena en el estrés:

- a. Las áreas sociales y físicas objetivamente definidas.
- b. La captación personal del contexto objetivo.
- c. El registro de reacciones que el empleado emite.
- d. Los efectos que podrían causar en la salud física y mental.

- Modelo integrador

Peiró (1993) plantea un modelo en el que se estimar integrar 6 factores:

- a. Condiciones ambientales (estresores y recursos)
- b. Propiedades de la persona.
- c. Hábitos personales.
- d. Respuestas del trabajador: estrategias de afrontamiento.
- e. Reacciones frente a la experiencia de estrés.
- f. Consecuencias del estrés.

Este modelo especifica que unos de los factores que determinan el estrés son las diferencias que se producen entre los estresores que existen en el contexto organizacional, en este caso los empleadores, y el empleado y su necesidad de eliminar la discrepancia.

#### 2.2.1.3. Dimensiones de situación laboral

##### A. Física

Es todo lo necesario para el crecimiento, cuanto más fortalecidos estén, mayor salud y mejor solvencia. Los indicadores considerados en esta dimensión son los siguientes:

### **Grado de satisfacción de los trabajadores:**

Las evidencias indican que los elementos que rigen en la situación laboral son el trabajo intelectualmente estimulante, condiciones favorables y compañeros colaboradores, la mayoría de trabajadores prefieren actividades que les proporcionen oportunidades para desempeñar sus habilidades y capacidades, además de crecer y aprender con diversidad de tareas. Las teorías que surgieron inicialmente sobre la relación de satisfacción laboral y productividad quedan representadas en la frase que definió de que un trabajador contento es un trabajador altamente productivo (Atalaya, 1999).

### **Seguridad y Salud de los trabajadores en la empresa:**

La Organización Mundial de la Salud ha conceptualizado el término salud como la capacidad que tienen las personas de desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que representan su vida, considerando todas las áreas en las que se desarrolla, siendo uno de ellos el ambiente laboral (OMS, 2008).

La Organización Internacional del Trabajo, los gobiernos y las organizaciones de empleadores y trabajadores, trabajan en conjunto a través del programa "Trabajo decente" tiene como prioridad y objetivo generar conocimiento sobre la importancia y los efectos que pueden ocasionar los incidentes y las enfermedades dentro del ámbito laboral, además buscan posicionar la salud y la seguridad de los trabajadores como uno de los principales que toda organización debe considerar (OIT, 1996).

## B. Económica

### **Compensaciones y beneficios:**

Según la teoría de la Administración de la compensación, las remuneraciones son las gratificaciones que todos los trabajadores reciben por realizar sus labores, los encargados de la oficina de recursos humanos debe realizar acciones que garanticen la satisfacción de los empleados en el ámbito económico, esto permite que una organización pueda conseguir y perdurar una fuerza de trabajo que tenga producción óptima. Los empleadores deben aprovechar esta herramienta de manera básica para la gestión adecuada de los recursos humanos, considerando que los efectos ante la situación laboral inadecuada impactarían negativamente en la productividad de la empresa, lo que traería consigo un desgaste en la condición del entorno laboral (Varela, 2013).

La relación existente entre el nivel de remuneración y la productividad, indica que el trabajador se ve incentivado a mejorar su rendimiento, generando beneficios no sólo para él sino también para la organización en la que labora (Vergara, 2005).

### **Capacitación y promoción:**

La manera más óptima de motivar no es únicamente considerando las remuneraciones económicas, también se deben generar oportunidades que enriquezcan su puesto, y su evolución personal. Las capacitaciones son consideradas beneficios marginales, son prestaciones importantes debido a su costo y el beneficio que brindan a los trabajadores (Varela, 2013).

## **C. Ambiental**

### **Área de trabajo:**

El área en donde se realizan los diversos procesos de producción dentro de la empresa, debe tener identificados los peligros y riesgos existentes, las condiciones de ventilación, mobiliario, paredes y todo aquello que pueda generar un efectivo positivo en el nivel de producción.

Además de la evaluación de riesgos también es importante considerar el número de trabajadores que realizan labores en cada puesto de trabajo, su distribución y todas las circunstancias en las que se encuentran cada uno de ellos, de esta manera generará un nivel de confianza considerables y estabilidad por parte de los trabajadores de la empresa.

### **2.2.2. Competitividad empresarial**

#### **2.2.2.1. Definición de competitividad empresarial**

Porter (2004) define que la estrategia es el camino que sigue una empresa en busca de una buena posición dentro de la industria a la que pertenece. Su principal objetivo es crear una situación sumamente productiva y sostenible en comparación a las fuerzas que dirigen la competencia en el sector; considerando el uso y la integración amplia del poder económico, político, cultural, social, moral, espiritual y psicológico.

#### 2.2.2.2. Modelo teórico de competitividad empresarial

##### - Teorías Porterianas

Michael Porter es una de las autoridades más representativas en estrategia competitiva, considerado con uno de los pensadores que más influyó en la estrategia y competitividad. Es autor de más de 17 libros, entre ellos siendo los más destacados “Estrategia Competitiva: Técnicas para analizar Industrias y Competidores”, “Ventaja Competitiva: Crear y Mantener un Desempeño Superior” y “La Ventaja Competitiva de las Naciones”.

Buitrago (2008) detalla todas las teorías planteadas por Michael E. Porter:

- Modelo de las cinco fuerzas competitivas: explica que estas fuerzas contribuyen en la estrategia competitiva de la organización y generan efectos en la rendimiento a largo plazo de un sector, las 5 fuerzas determinadas son: amenaza de nuevos competidores, amenaza de productos sustitutos, intensidad de la rivalidad de los competidores, poder de negociación de los proveedores y poder de negociación de los clientes.
- Cadena de Valor: Divide cada una de las acciones que generan valor agregado en una organización, se separa en dos categorías las acciones que se realizan, las cuales son: primarias y secundarias.
- Estrategias genéricas: Definió 3 estrategias genéricas para ser competitivo en el sector al que pertenece, las cuales son: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

- Diamante de la Competitividad: Prioriza cuatro elementos básicos en el área competitiva que determinan las ventajas de las empresas; al negociar de manera simultánea en el lapso de tiempo y en el lugar crean las condiciones para el estudio y el progreso de clústers en determinados ambientes: condiciones de los factores, condiciones de la demanda, sectores afines y de influencia en la logística y ordenamiento de la empresa.

### 2.2.2.3. Modelos explicativos de la competitividad empresarial

- Modelo de las cinco fuerzas competitivas

Porter (2008) señala la labor fundamental de un estratega es el de comprender y saber cómo enfrentar la competencia. Comprender o entender las fuerzas competitivas, junto a las causas subyacentes, nos muestra cómo se originó la rentabilidad existente de un mercado y genera una barrera para hacer frente a la competencia y tener una influencia considerable en ella el largo plazo. Un ordenamiento sano en el mercado debe ser algo de suma importancia para el estratega.

Conocer la estructura del mercado al que pertenece es también importante para obtener una posición estratégica y eficaz. Además indica que defender a la empresa de las fuerzas competitivas y moldearlas para su beneficio es sumamente importante para la estrategia.

Según Porter (2008) las cinco fuerzas que componen la competencia del sector. Las cuales son:

- I. AMENAZA DE ENTRADA. Los agentes que ingresan a un sector traen consigo capacidades innovadoras y ganas de participar en el mercado, generando presión sobre los precios, los costos y la tasa de inversión que se necesita para competir.
- II. EL PODER DE LOS PROVEEDORES. Aquellos que poseen una gran cantidad de valor para uno mismo son los proveedores más importantes, y son estos quienes realizan el cobro de altos precios, restringiendo de esta forma la calidad de los servicios, incluso; transfieren los costos a todos los participantes del sector.
- III. EL PODER DE LOS COMPRADORES. A diferencia del poder de los proveedores, los clientes más poderosos tienen la capacidad de atraer más valor cuando obligan a bajar los precios, exigiendo de esta manera mejor calidad o servicios óptimos, generando un aumento de costos y enfrentamiento entre los participantes del sector, perjudicando la rentabilidad del sector.
- IV. LA AMENAZA DE LOS SUBSTITUTOS. Los sustitutos tienen una función igual o parecida a los productos dentro de un sector, pero de distinta manera.
- V. LA RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES. Dentro de todos los competidores se presentan rivalidades adoptadas de forma muy familiar, esto influye en el descuento en los precios, innovación en los productos, publicidad masiva y mejora en los servicios. Que exista un índice elevado de rivalidad ocasiona que la rentabilidad del sector se limite.

#### 2.2.2.4. Dimensiones de la competitividad empresarial

##### A. Planeación estratégica

Según Steiner (2004) la planeación estratégica es un proceso que debe iniciar estableciendo las metas que tiene la organización, luego se deben definir las estrategias y políticas que deben realizarse y tener en cuenta para lograr esas metas, y por finalmente se deben desarrollar todos los proyectos determinar para tener asegurado el establecimiento de las estrategias y de esta manera lograr los fines deseados. Durante este desarrollo se deben determinar la planeación que debe realizarse, en que momento y de qué manera debe realizarse, quien será el encargado y que generarán los resultados obtenidos.

No obstante, también acota que la Planeación Estratégica es filosófica, es decir, es una manera de vivir, por tal motivo, para lograr los resultados esperados los empleadores y empleados que pertenecen a la organización deben creer en el valor que tiene la planeación estratégica y priorizar el cumplimiento de las actividades determinadas para realizarlas de la mejor forma posible.

La planeación estratégica permite prevenir y prepararse a situaciones que podrían afectar a la empresa en un corto o largo plazo, ya sea de manera positiva o negativa. Identificando la mejor manera de afrontar aquellas situaciones.

Los indicadores de la planeación estratégica son:

**Metas:**

Propósitos que tiene la empresa, la unión entre misión y visión de una forma específica, deben ser conocidos por todos los miembros de la empresa, tanto trabajadores como encargados, de manera que todos sepan hacia dónde va la empresa y qué objetivos se quieren cumplir en un tiempo determinado.

Se ha reconocido que las metas que se tienen en equipo aumentan el desempeño del mismo, por lo tanto la eficacia que tienen las metas personales para mejorar el desarrollo del equipo ha generado reacciones mezcladas. Esta variabilidad puede ser causada por las propiedades de las actividades como de las metas planteadas (Universidad ICESI, 2000).

**Políticas:**

Son ideales que todos los pertenecientes a la empresa deben tener en cuenta, considerando que se debe lograr que estas sean parte de la creación de leyes o normas que regirán dentro en la actividad de la empresa, determinando los valores de la misma. Deben estar a la mano de todos las personas que pertenecen a la empresa, tanto accionistas, encargados, trabajadores, e incluso los clientes.

Las políticas de la empresa son sumamente importantes porque permitirán crear la imagen de la empresa, con la cual todos podrán identificar los valores y la forma en la que deben actuar dentro de la empresa. También permiten tener claros los objetivos acerca de qué tipo de empresa son o quieren ser en el futuro, se

pueden crear políticas de beneficios para los trabajadores, preservación del medio o básicamente centradas en los clientes (Fabra, 2017).

## B. Productividad

Es el vínculo que existe entre los recursos usados y los productos que obtienen, la cual permite identificar la manera adecuada con que los recursos humanos, capital y conocimientos deben ser utilizados para los cada uno de los procesos de producción (Levitan, 1984).

Es un factor que determina principalmente la competitividad que se mantiene sostenible en el tiempo, debido a que el uso adecuado de los recursos genera básicamente un mayor beneficio económico para los empleados y mayores ingresos para la empresa.

El proyecto y progreso de los métodos que permiten la creación y producción de los productos, se debe realizar investigación y posterior ejecución de acciones que generen un nivel alto de productividad considerando siempre la planificación, organización, dirección y control en los procesos de producción, la aplicación de este proceso es indispensable para mejorar y aumentar de la mejor manera la calidad del producto (Vilcarromero, 2012).

Los indicadores de la productividad son:

**Procesos de producción**

**Desarrollo de nuevos productos y procesos**

**Planeación de materiales, insumos, etc.**

### C. Aseguramiento de calidad

La calidad es una estrategia importante que manejan las empresas para ser más competitivas, es la capacidad de lograr cubrir de la forma más apropiada las necesidades de sus clientes con respecto a los productos.

La empresa debe proyectar y ejecutar una serie de actividades en conjunto, que promuevan la eficacia y la eficiencia de sus procedimientos, con la participación de todos los trabajadores, con el objetivo de asegurar la calidad de los productos (Kasner).

Los indicadores de la productividad son:

**Normatividad:** Los empleadores deben elaborar un mensaje claro y preciso que contenga la información necesaria que deben tener los trabajadores con el único fin de optimizar su desempeño y de esta manera mejorar la productividad en todos los niveles de la empresa.

**Grupos de trabajo y retroalimentación:** Evaluar las competencias de los trabajadores y hacer seguimiento de sus metas no es suficiente para mejorar el rendimiento. Los empleadores deben realizar reuniones con su equipo y discutir los resultados alcanzados, escuchar opiniones y si es posible diseñar o mejorar juntos el plan de acción (Cristancho, 2016).

## 2.3. Definiciones conceptuales

### 2.3.1. Situación laboral

#### 2.3.1.1. Definición de situación laboral

Bembibre (2008) define a la situación laboral, como el estado en el que se encuentran los trabajadores en relación con su mercado, entendido como toda actividad trae consigo una remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

#### 2.3.1.2. Tipos de situación laboral

El Instituto Vasco de Estadística, define varios tipos de situación laboral, entre ellos siendo los más relevantes:

- *Situación laboral en una empresa con asalariados*: cuando alguien cuenta con su propia empresa y tiene una cantidad de trabajadores a su cargo.
- *Situación laboral asalariada*: cuando una persona trabaja para una tercera persona, con un contrato permanente u ocasional.
- *Trabajo por tiempo completo*: Representa la ocupación laboral de 7/8 horas diarias como mínimo.
- *Trabajo a tiempo parcial*: Cuando la ocupación laboral es menor a 7/8 horas diarias.

## 2.3.2. Competitividad empresarial

### 2.3.2.1. Definición de competitividad empresarial

Perez (2008) define que la competitividad empresarial es la disposición que debe tener una empresa para tener ventajas estables y poder desarrollarlas para permitir obtener una posición superior en el mercado al que pertenece.

Por otro lado también acota, que es la ventaja que tiene la empresa al poseer recursos o atributos que quizá sus competidores directos no poseen, lo cual hace que esta tenga un mejor rendimiento en comparación con el de otras empresas pertenecientes al mismo mercado.

### 2.3.2.2. Ventaja competitiva

Gordon (2014) indica que se considera todos los factores que tiene una empresa y que permite que sea diferenciada frente a otras. Estos factores podrían ser sus precios, productos, capacidad de producción, materias primas, tecnología y otros factores que quizá sean complicados de obtener para los competidores.

También considera que es de suma importancia mantener esta ventaja competitiva, debido a que permite que la empresa pueda enfrentar las amenazas competitivas que aparezcan y de esa manera tener la cuota estable dentro de su mercado con el paso del tiempo. También le da la posibilidad a la empresa de atraer capital esencial para obtener un rendimiento más elevado para los inversores.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

La situación laboral de los trabajadores de la empresa RM packing & services afecta directamente en su competitividad.

## 2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de Variables				
Hipótesis	Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
La situación laboral de los trabajadores de la empresa RM packing & services afecta directamente en su competitividad.	Dependiente (Endógena)	Nivel de producción óptimo en el mercado al que pertenece la empresa.	Planeación estratégica	Metas Políticas
	Competitividad empresarial		Productividad	Procesos de producción Desarrollo de nuevos productos y procesos Planeación de materiales, insumos, etc.
			Aseguramiento de calidad	Normatividad Grupos de trabajo y retroalimentación
	Independiente (Exógena)	Eficiente situación laboral para lograr una competitividad empresarial.	Físico	Grado de satisfacción de los trabajadores. Seguridad y salud de los trabajadores.
	Situación laboral		Económico	Compensaciones y beneficios. Capacitación y promoción.
			Ambiental	Área de trabajo

*Elaboración propia*

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de investigación**

#### **3.1.1. Enfoque de la investigación**

La presente investigación es de tipo cuantitativa. La recolección de los datos se fundamenta en la medición de las variables y conceptos contenidos en la hipótesis, se lleva a cabo a través de procedimientos estandarizados y validados. El análisis se interpreta considerando de las predicciones iniciales, en este caso es la hipótesis, y de estudios previos como las teorías y antecedentes hallados. La interpretación constituye una demostración de cómo los resultados obtenidos se concuerdan con el conocimiento existente.

Así mismo es de carácter correlacional, ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre las variables, midiendo cada una de ellas y después, cuantificando y analizando su vinculación teniendo en cuenta la problemática investigada (Hernandez, 2014).

#### **3.1.2. Alcance de la investigación**

El alcance de la investigación es correlacional, porque se realizará la recolección, medición y análisis de las variables en su contexto natural.

Este tipo de estudios tiene como principal finalidad identificar la relación o el nivel de asociación existente entre dos o más variables en una muestra particular. Algunas veces sólo se analiza la relación que existe entre dos variables (Hernandez, 2014).

### **3.2. Diseño muestral**

#### **3.2.1. Población**

La población está conformada por las empresas exportadoras de la región Lambayeque. Entre las 15 principales empresas exportadoras en la región Lambayeque se encuentran Gandules INC, Perales Huancaruna, entre otras. (DDPI - Mincetur, 2018).

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra está conformada por los trabajadores que laboran en la empresa exportadora RM Packing & Services. La cuál cuenta con 10 personas en el área administrativa y, en el área de producción se debe considera la temporada de fruta a exportar.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

La información a utilizar en esta investigación se va a recolectar a través de entrevista y encuestas, que serán distribuidas a los administradores y a cada uno de los trabajadores de la empresa exportadora RM packing & services, ellos responderán las preguntas respectivas.

La encuesta ha sido codificada en 4 categorías, como se aprecia en la Tabla 2. Los datos de cada encuesta serán resumidos en una hoja de Excel para luego ser analizados a través de la versión 8 del software Eviews.

**Tabla 2**

ENTREVISTA A UTILIZAR
¿Qué funciones desempeña en la empresa?
¿Tienen una meta, políticas y/o objetivos como empresa? ¿Se encuentran comprometidos con su cumplimiento?
¿Realizan con frecuencia inversiones para la mejora de sus procesos?
¿Considera que realizan un uso responsable de sus recursos?
¿Cree usted que la empresa vela por la calidad de sus productos?
¿Cómo describiría usted la relación que existe con los empleados?
¿Invierten en capacitaciones o beneficios para los empleados?
¿De qué manera procuran tener un adecuado ambiente laboral para los empleados?

*Elaboración propia*

**Tabla 3**

ENCUESTA A UTILIZAR						
<b>CUESTIONES DEMOGRÁFICAS</b>						
1	Sexo	Hombre	Mujer			
2	Edad	Menos de 25 años	Entre 25-35 años	Entre 36-45	Entre 46-55	56 o más
3	Antigüedad en la compañía	2 años o menos	De 3 a 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	Más de 15 años

<b>CUESTIONES GENERALES</b>		Nunca 1	Casi nunca 2	Casi siempre 3	Siempre 4
4	El responsable muestra interés por informar sobre los valores, misión y objetivos de la empresa.				
5	Considera que las políticas de la empresa reflejan el estilo de trabajo que existe en la misma.				
6	Los procesos y procedimientos de trabajo lo orientan hacia el cliente interno/externo.				
7	Considera que la empresa mejora e innova constantemente para ser líder en su industria.				
8	Tiene la oportunidad de plantear nuevos métodos, estrategias de trabajo o proyectos.				
9	Tiene disponibilidad de los materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.				
10	Tiene claro cuáles son sus responsabilidades en la empresa.				
11	Tiene el apoyo de sus compañeros en su área de trabajo.				

12	Su capacidad profesional está acorde a las actividades asignadas.				
13	Considera que existe un buen ambiente de trabajo.				
14	Su empleador muestra interés por conocer sus opiniones o necesidades.				
15	La empresa considera permanentemente las normas de Seguridad y Salud en el trabajo de manera diferencial				
16	Está complacido con las remuneraciones y beneficios que la empresa ofrece.				
17	Piensa que si desempeña bien su trabajo, tiene la capacidad de asumir una nueva posición en la empresa.				
18	Su trabajo es reconocido y valorado.				
19	Su trabajo da la oportunidad de crecer y le plantea retos continuamente.				
20	Recibe información para actualizar los conocimientos de su trabajo.				
21	Las condiciones de su ambiente de trabajo permiten desarrollar su labor con normalidad.				

*Elaboración propia*

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se hará uso del software Eviews, el cual va a permitir obtener, discriminar y seleccionar las variables que deben utilizarse para plantear y construir el modelo econométrico que contrastará la hipótesis principal: “La situación laboral de los trabajadores de la empresa RM Packing & Services afecta directamente en su competitividad”.

### **3.5. Aspectos éticos**

El desarrollo de la presente investigación y el modelo construido, será elaboración propia y basada en datos reales, por tal motivo es original. El presente informe de tesis constituirá un esfuerzo individual que éticamente respeta y se ajusta a lo establecido en el Código de ética de nuestra institución, la Universidad de San Martín de Porres.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de las variables

El primer objetivo planteado en la investigación fue “Analizar qué elementos impactan directamente en la competitividad de empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 – 2018”, en la encuesta utilizada los primeros ítem fueron planteados para analizar los indicadores de la competitividad empresarial.

En la Tabla 4 se pudieron identificar los resultados de la primera parte del instrumento utilizado, se observó que el 69% de los trabajadores optaron por la opción Casi siempre, siendo este porcentaje la mayoría del total. Las opciones Nunca, Casi nunca y Siempre fueron elegidas respectivamente; 5, 12 y 60 veces, que oscilan entre el 2 y 24%.

En las preguntas planteadas en esta parte del instrumento se buscaba saber la opinión de los empleados acerca de la planeación estratégica dentro de la empresa, se consultó si el responsable transmitía la misión de la empresa, si las políticas de la empresa se reflejaban en las acciones que se realizaban.

También se quiso evaluar la productividad de la empresa, consultando acerca de los procesos, procedimientos y materiales que se utilizan y realizan dentro de la producción, y se buscó saber si los empleados sentían que su capacidad profesional estaba de acuerdo a las tareas asignadas por los empleadores.

Por último en esta etapa se buscó conocer más acerca de los procesos para mantener en aseguramiento de calidad en la empresa, consultando acerca de la normatividad y los grupos de retroalimentación existentes. Las preguntas permitieron conocer tenían claro cuáles eran sus funciones dentro de la empresa y si contaban con la colaboración de sus compañeros tanto del departamento al que pertenecen y como de otros departamentos pertenecientes a la misma empresa.

**Tabla 4**

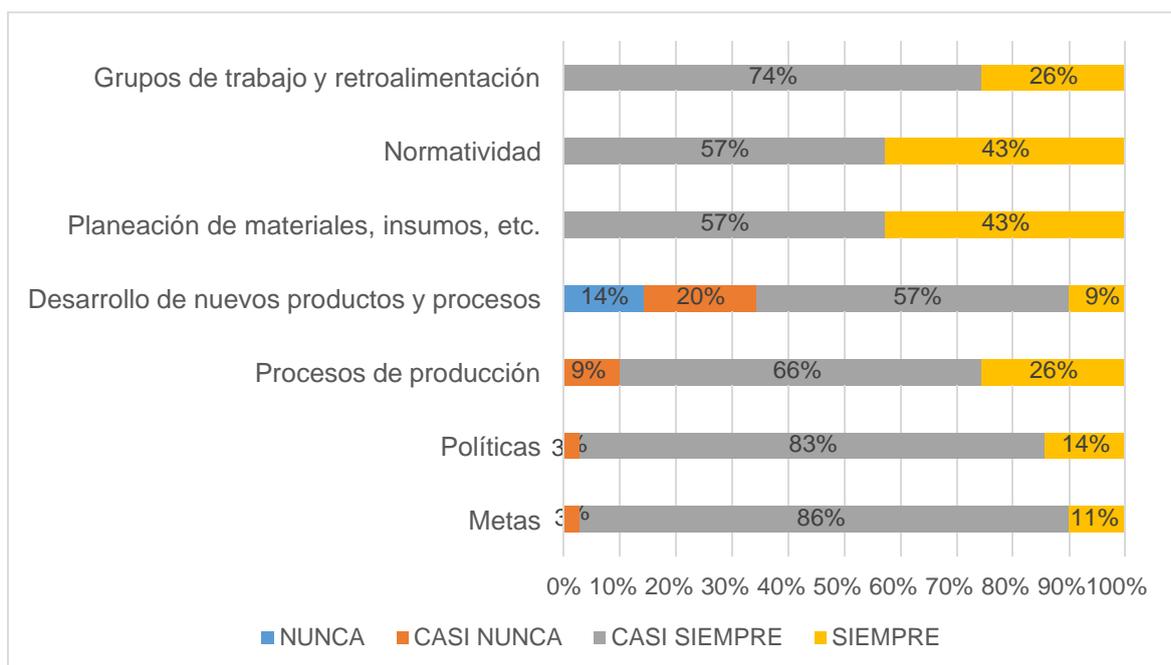
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Metas	0	1	30	4
Políticas	0	1	29	5
Procesos de producción	0	3	23	9
Desarrollo de nuevos productos y procesos	5	7	20	3
Planeación de materiales, insumos, etc.	0	0	20	15
Normatividad	0	0	20	15
Grupos de trabajo y retroalimentación	0	0	26	9

*Elaboración propia*

En el gráfico 1 se pudo observar que en la mayoría de preguntas se encontró una respuesta positiva por parte de trabajadores que optaron por la alternativa Casi siempre. Pero también permitió identificar que se presenta una debilidad en el indicador de Desarrollo de nuevos productos y procesos, se tuvo un 34% de respuestas negativas, entre nunca y casi nunca, en esta parte del instrumento se consultó si los trabajadores tenían la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar su trabajo.

Otro indicador que tuvo un visible porcentaje en la opción Casi nunca fue el de Procesos de producción, que tuvo un 9% para esta opción, lo que se consultó en esta parte fue si los trabajadores consideran que la empresa mejora e innova continuamente para ser considerada líder en su sector.

**Gráfico 1**



*Elaboración propia*

El segundo objetivo fue “Describir cómo afecta una adecuada organización y designación de procesos en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 – 2018”, para ello se debe analizar la dimensión Productividad y se plantearon 4 preguntas para analizar los indicadores de la dimensión mencionada.

En las preguntas planteadas se consultó si los procesos de producción se orientaban hacia el cliente, si consideraban que la empresa mejoraba e innovaba continuamente los procesos, si los trabajadores tenían la oportunidad de proponer nuevos proyectos y si disponían de los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores.

Con los datos que fueron plasmados en la tabla 5 se pudo identificar que la opción elegida con mayor frecuencia fue CASI SIEMPRE con el 60% del total. Las opciones CASI NUNCA Y SIEMPRE, representan un 10% y 26% del total de respuestas, respectivamente.

**Tabla 5**

	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Procesos de producción	0	3	23	9
Desarrollo de nuevos productos y procesos	5	7	20	3
Planeación de materiales, insumos, etc.	0	0	20	15

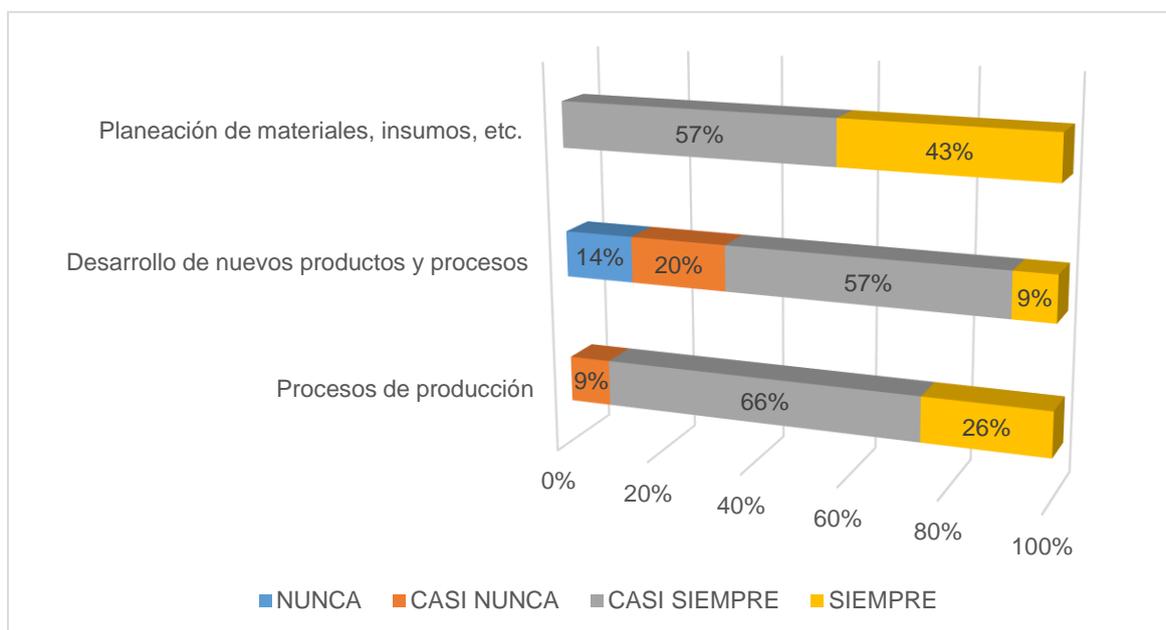
*Elaboración propia*

Se observó el gráfico y se pudo describir cada uno de los indicadores de la productividad, un 34% de trabajadores NUNCA y CASI NUNCA han tenido la oportunidad de proponer nuevos proyectos, y sólo un 9% del total si ha tenido esa oportunidad.

También se pudo identificar que, aunque se cuentan con los materiales y recursos necesarios para la producción, existe un límite con respecto a la mejora e innovación de sus procesos, debido a que un 9% de trabajadores indican que Casi nunca se realizan estas mejoras.

Todo lo detallado anteriormente pudo estar afectando directamente en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque.

## Gráfico 2



Elaboración propia

El tercer objetivo fue “Determinar cuáles serían los efectos de no realizar mejoras en la situación laboral de empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 – 2018” y para ello se plantearon preguntas en la segunda parte del instrumento, con las cuales se buscó analizar las dimensiones de la situación laboral, considerando cada uno de los indicadores.

Con los datos mostrados en la tabla 6 se pudo identificar que las opciones CASI NUNCA y SIEMPRE representan un 10 y 34% de total, respectivamente. La mayoría de trabajadores optaron por la opción CASI SIEMPRE, representando un 53%.

Las preguntas planteadas en esta parte del instrumento permitieron describir el ambiente laboral existente, se cuestionó a los trabajadores si sus empleadores preocupaban por conocer sus necesidades, o si les ofrecen retos u oportunidades dentro de la empresa.

También se buscó evaluar la dimensión económica, consultando si los trabajadores se sentían satisfechos con los beneficios sociales que perciben, y si sentían que su trabajo era adecuadamente reconocido y valorado.

Por último, para analizar la dimensión ambiental de la situación laboral se consultó si las condiciones dentro del área de trabajo les permitían desempeñar sus actividades con normalidad.

**Tabla 6**

	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Grado de satisfacción de los trabajadores.	1	8	22	4
Seguridad y Salud de los trabajadores.	0	2	26	7
Compensaciones y beneficios.	5	18	12	0
Capacitación y promoción.	4	23	8	0
Área de trabajo.	0	5	24	6

*Elaboración propia*

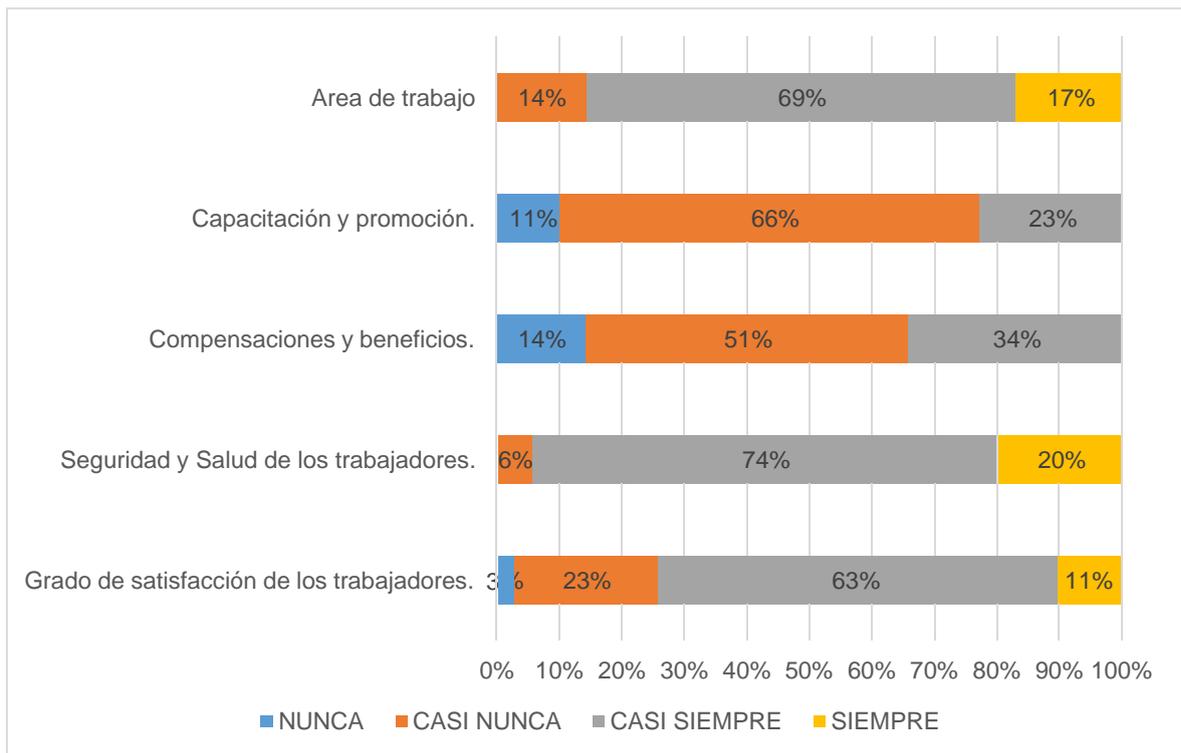
En el gráfico 3 se pudo identificar que existe un visible porcentaje de respuestas negativas en los indicadores de capacitación y promoción, compensaciones y el grado de satisfacción de los trabajadores, lo cual representa una clara debilidad en la situación laboral de la empresa.

Pero también se pudo identificar en el indicador de Seguridad y Salud de los trabajadores la mayoría de opiniones fue positiva, representando un 74% del total, entre las respuestas CASI SIEMPRE y SIEMPRE.

Otra indicador que tuvo un visible porcentaje en la opción Casi nunca fue el de Área de trabajo, que tuvo un 14% para esta opción, lo que se consultó en esta parte fue si los trabajadores consideran que las condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad.

Se consideró que los trabajadores se encontraban distribuidos en diferentes áreas de la empresa, tanto del área de producción como administrativa, y se pudo deducir que quizá no todas cumplen con las condiciones necesarias.

**Gráfico 3**



*Elaboración propia*

## 4.2. Validación de instrumento

### 4.2.1. Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa fue explicado en el año 1951 por Lee J. Cronbach. Es un índice utilizado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar el grado en que los ítems de un instrumento están correlacionados (Oviedo, 2005).

El coeficiente Alfa de Cronbach es el más ampliamente utilizado por diferentes investigadores, considera el límite inferior del coeficiente de fiabilidad del instrumento (Ledesma, Molina y Valero, 2002).

George y Mallery (2003) indican la evaluación y análisis del alfa de Cronbach de la siguiente forma:

Coeficiente alfa > 0.9 como excelente

Coeficiente alfa > 0.8 como bueno

Coeficiente alfa > 0.7 como aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 como cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 como pobre

Coeficiente alfa < 0.5 como inaceptable

Se utilizó este método para estimar la confiabilidad del instrumento utilizado, el coeficiente obtenido debió ser mayor a 0.7 para lograr que se tenga una confiabilidad aceptable del instrumento.

En este caso se determinó el valor del coeficiente mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left(1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right)$$

*Ecuación 1*

*Fuente: (Ledesma, Molina, y Valero, 2002)*

Y considerando los datos necesarios:

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} * \left(1 - \frac{3.57}{14.25}\right) = 0.8179$$

*Ecuación 2*

*Elaboración propia*

Se observó que el valor del coeficiente alfa es superior a 0.8, por lo tanto, la consistencia interna que presentan las escalas son aceptables y muy confiables en esta muestra.

### 4.3. Análisis de resultados

#### 4.3.1. Coeficiente de regresión lineal

El coeficiente de correlación de Pearson mide la fuerza y la dirección de la relación lineal entre las variables, es por ello que se utiliza este método para analizar la correlación existente entre las variables del modelo y la significancia del mismo.

El coeficiente  $R^2$  expresa la proporción de la variabilidad en la variable independiente asociada con la variabilidad en variable dependiente. Un  $R^2 = 1$  indicará que hay una perfecta asociación lineal positiva o negativa entre las variables analizadas, por otro lado un  $R^2=0$  será evidencia de que no existe relación lineal entre las características de interés, pero no constituye prueba alguna de independencia (Hernández, 2018).

En otras palabras, si el coeficiente de correlación es nulo, únicamente se podría establecer que no hay asociación lineal entre las variables aunque pueda existir otro tipo de vinculación. Se realizaron los análisis necesarios para identificar la relación existente entre las diferentes dimensiones de la competitividad y las dimensiones de la situación laboral de los trabajadores de la empresa RM packing & services.

En el modelo 1 de la Tabla 6, se analizó la relación existente entre la productividad, una de las principales dimensiones de la competitividad en la empresa y las dimensiones de la situación laboral.

La correlación más fuerte encontrada fue de 0.7889 entre área de trabajo y productividad, esta correlación fue significativa a un nivel del 1%, lo cual indicó una relación fuerte y positiva entre estas dos dimensiones.

La correlación entre la dimensión de compensaciones y beneficios de los trabajadores, y la productividad es de 0.5499 y fue significativa a un 5%. Las demás correlaciones entre las dimensiones de competitividad y situación laboral fueron significativas al 20% y sus valores varían entre -0.08 y 0.1979.

Se identificó el nivel del efecto que tiene la situación laboral de los trabajadores sobre la competitividad de la empresa. La relación de sus dimensiones fue significativa, indicando que la situación laboral impacta en un 72.92% a la competitividad de la empresa.

**Tabla 7**

MODELO 1

Dependent Variable: Y3  
Method: Least Squares

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X1	-0.085849	0.128974	-0.665631	0.051
X2	0.549928	0.178552	3.079933	0.0046
X3	0.197959	0.149159	1.32717	0.1948
X4	-0.317264	0.151607	-2.092673	0.0452
X5	0.788883	0.204473	3.858132	0.0006
C	0.214136	0.364566	0.587373	0.5615
R-squared	0.729227	Mean dependent var	3.171429	
Adjusted R-squared	0.682542	S.D. dependent var	0.568057	
S.E. of regression	0.320063	Akaike info criterion	0.714206	
Sum squared resid	2.970766	Schwarz criterion	0.980837	
Log likelihood	-6.498602	Hannan-Quinn criter.	0.806247	
F-statistic	15.62016	Durbin-Watson stat	1.432705	
Prob(F-statistic)	0			

*Elaboración propia*

*Y3: Productividad. X1: Grado de satisfacción de los empleados. X2: Seguridad y salud de los empleados. X3: Compensaciones y beneficios. X4: Capacitación y promoción. X5: Área de trabajo.*

En el modelo 2 de la Tabla 7, se analizó la relación existente entre la planeación estratégica, una de las dimensiones de la competitividad en una empresa y las dimensiones de la situación laboral. La correlación más fuerte encontrada fue de 0.4854 entre área de trabajo y la planeación estratégica, esta correlación fue significativa a un nivel del 1%, lo cual indicó una relación fuerte y positiva entre estas ambas dimensiones. Las demás correlaciones entre las dimensiones de competitividad y situación laboral fueron significativas al 10% y sus valores varían entre -0.3574 y 0.1415.

Se identificó el nivel del efecto que tiene la situación laboral de los trabajadores sobre la competitividad de la empresa. La relación de algunas de sus dimensiones fue significativa hasta un nivel de 10%, indicando que la situación laboral impacta en un 77.78% a la competitividad de la empresa.

**Tabla 8**

MODELO 2

Dependent Variable: Y2

Method: Least Squares

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X1	0.485428	0.08456	5.740614	0
X2	-0.272735	0.147483	-1.849265	0.075
X3	-0.357482	0.098461	-3.630705	0.001
X4	0.141564	0.099396	1.424244	0.105
C	2.865566	0.239844	11.94763	0
R-squared	0.777838	Mean dependent var		3.114286
Adjusted R-squared	0.730231	S.D. dependent var		0.403764
S.E. of regression	0.209712	Akaike info criterion		-0.109307
Sum squared resid	1.231415	Schwarz criterion		0.201762
Log likelihood	8.912877	Hannan-Quinn criter.		-0.001926
F-statistic	16.33898	Durbin-Watson stat		2.210345
Prob(F-statistic)	0			

*Elaboración propia*

*Y2: Planeación estratégica. X1: Grado de satisfacción de los empleados. X2: Seguridad y salud de los empleados. X3: Compensaciones y beneficios. X4: Capacitación y promoción.*

En el modelo 3 de la Tabla 8, se analizó la relación existente entre el desarrollo de nuevos productos, una de las dimensiones de la competitividad en una empresa y dos dimensiones de la situación laboral. La correlación más fuerte encontrada fue de 0.7649 entre las compensaciones y beneficios y el desarrollo de nuevos productos, esta correlación fue significativa a un nivel del 1%, lo cual indicó una relación fuerte y positiva entre estas ambas dimensiones. La correlación entre el grado de satisfacción de los empleados y el desarrollo de nuevos productos es de 0.2972 y fue significativa a un 6%.

Se identificó el nivel del efecto que tiene la situación laboral de los trabajadores sobre la competitividad de la empresa. La relación de algunas de sus dimensiones fue significativa hasta un nivel de 10%, indicando que la situación laboral impacta en un 77.78% a la competitividad de la empresa.

**Tabla 9**

MODELO 3

Dependent Variable: Y4  
Method: Least Squares

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.127481	0.258511	-0.493135	0.6255
X1	0.29718	0.154611	1.922116	0.0641
X3	0.764937	0.185329	4.127457	0.0003
R-squared	0.802138	Mean dependent var		2.442857
Adjusted R-squared	0.775757	S.D. dependent var		0.783764
S.E. of regression	0.371146	Akaike info criterion		0.987122
Sum squared resid	4.132485	Schwarz criterion		1.209315
Log likelihood	-12.27464	Hannan-Quinn criter.		1.063823
F-statistic	30.40525	Durbin-Watson stat		1.656458
Prob(F-statistic)	0			

*Elaboración propia*

*Y4: Desarrollo de nuevos productos y procesos. X1: Grado de satisfacción de los empleados. X3: Compensaciones y beneficios.*

## CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión de resultados

En relación a la primera pregunta de investigación ¿Qué elementos impactan directamente en la competitividad de empresa exportadora RM packing & services en la Región Lambayeque durante el periodo 2015 - 2018? Mediante la validación de resultados realizada se demostró que existe una relación entre las variables dependiente e independientes del estudio, el nivel de afectación de las dimensiones de la variable independiente sobre la dependiente oscilan entre 0.7292 y 0.8021, lo que significa, sin duda, que la mayoría de las dimensiones de la situación laboral si impactan directamente en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services.

Estos resultados coinciden con lo descrito en la Teoría de las demandas y recursos laborales, en la cual se determina que las condiciones laborales, la salud y la motivación de los trabajadores de una empresa afectan y pueden llegar a impactar en el ambiente de trabajo, lo cual muestra el carácter dinámico de las relaciones entre ambiente de trabajo y bienestar (Bakker y Demerouti, 2013).

Lo mismo sucede al comparar los resultados con el trabajo titulado *“La competitividad empresarial y el desempeño exportador de las empresas peruanas de mango”* en que se han estudiado variables similares, donde la relación entre los recursos humanos en las empresas y su desempeño exportador es directamente proporcional y superan el 55% de relación, la cual es positiva y los autores concluyen que mientras la empresa presente mayores recursos tendrán un mejor desempeño exportador (Camacho, 2017).

En relación a la segunda pregunta de investigación ¿Cómo afecta una adecuada organización y designación de procesos en la competitividad de la empresa RM packing & services? Al observar los resultados se pudo describir que aunque se cuentan con los materiales y recursos necesarios para la producción, existe un límite con respecto a la mejora e innovación de sus procesos, asimismo que una cantidad visible de trabajadores casi nunca ha tenido la oportunidad de proponer nuevos proyectos. Todo lo detallado, según las teorías planteadas, tienen un efecto directo en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services.

La descripción concuerda con lo definido en la estrategia de cadena de valor, que representa el conjunto de actividades y funciones entrelazadas que se realizan internamente, la cual está constituida por tres elementos básicos, en donde la administración de los recursos humanos, y desarrollo tecnológico son considerados como algunas de las principales Actividades de Soporte a las actividades primarias (Buitrago, 2008).

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por los autores Ruiz y Vega (2016) en donde los resultados obtenidos de una correlación canónica confirman la significancia de la dimensión social, económica y medioambiental en conjunto con la dimensión éxito competitivo de una empresa.

En relación a la última pregunta de investigación ¿Cuáles serían los efectos de no realizar mejoras en el ambiente laboral de la empresa RM packing & services? Se puede determinar que en caso de no realizar mejoras, las consecuencias en la competitividad de empresa serían negativas, debido a que considerando el modelo 1, el principal indicador que influye en la producción de la empresa es el Área de trabajo.

Lo detallado anteriormente se puede confirmar al relacionar la información brindada por los trabajadores con la teoría Diamante de la Competitividad, en donde se considera a la mano de obra como uno de los factores más importantes de la competitividad empresarial, también se considera que la actitud de las empresas para asumir riesgos es un último aspecto importante de las metas que influye en la capacidad de alcanzar el éxito competitivo. Cabe señalar, que el logro del éxito puede hacer prestigiosa a una empresa, el prestigio se convierte en un poderoso mecanismo reforzante para mantener la ventaja en un sector, por lo tanto es de suma importancia considerar todos los factores posibles para lograrlo (Buitrago, 2008).

Los resultados también tienen una concordancia con el estudio titulado "*La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca*" realizado anteriormente en donde las dimensiones de la situación tienen una correlación lineal positiva con el éxito competitivo de una empresa, lo que conlleva a determinar que existe una asociación y relación con la dimensión de éxito competitivo (Hernández y Manrique, 2017).

## 5.2. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, se puede determinar que existe un impacto directo de la situación laboral sobre la competitividad de la empresa, el estudio realizado se analizaron los impactos que tienen las dimensiones de la situación laboral sobre las dimensiones de la competitividad empresarial, se demostró que la hipótesis general era adecuada y el estudio muestra un resultado favorable.

- Los elementos que impactan directamente en la competitividad de la empresa son Seguridad y salud de los empleados, Compensaciones y beneficios y Área de trabajo, los cuales son los principales indicadores de la Situación laboral.
- La adecuada organización y designación de procesos afectan directamente en la competitividad de la empresa exportadora RM packing & services, lo cual se ha podido comprobar positivamente considerando los resultados obtenidos en el instrumento utilizado.
- Los efectos en caso de no realizar mejoras en la situación laboral serían definitivamente negativos sobre la competitividad de la empresa, podemos determinar que la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa trae como consecuencia la poca iniciativa de innovación y mejora de procesos productivos, debido a que son ellos quienes realizan estos procesos.

### **5.3. Recomendaciones**

- Se recomienda que la empresa cuente con áreas de trabajo adecuadas que permitan el desarrollo de procesos de manera óptima y que garanticen la seguridad de los trabajadores, los cuales deben ser calificados, es decir; ser constantemente capacitados y de esta manera lograr dar valor agregado a los productos.
- Se recomienda que la empresa proyecte realizar innovaciones tecnológicas con la finalidad de obtener resultados eficientes en cuanto a volúmenes y a la calidad de producción, lo que implicaría también que los trabajadores deben estar capacitados constantemente para operar dichas maquinarias.
- La última recomendación es aplicar el diálogo entre los empleadores y los trabajadores de la empresa, con la finalidad de detectar las necesidades de estos y abordarlas para lograr tener un buen ambiente laboral, donde tanto obreros y ejecutivos trabajen por un objetivo común, los empleadores deben dar a conocer cuáles son los beneficios de poner en práctica unos adecuados procesos y como en equipo podrán ser una empresa más competitiva debido a que en toda organización es imprescindible la comunicación entre todas las áreas.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### ***Libros, artículos y documentos electrónicos***

Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*.

Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. Holanda: Elsevier.

Bembibre, V. (Diciembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/laboral.php>

Benitez, J. (29 de 11 de 2018). ¿Cómo saber si un trabajador está estresado y cómo ayudarlo? *GESTIÓN*. (M. RÍOS, Entrevistador) Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estresado-ayudarlo-251269?ref=gesr>

BUITRAGO VELANDIA, M. D. (2008). *TEORÍA DE LA ESTRATEGIA Y LA COMPETITIVIDAD: ESTADO DEL ARTE DESDE LA PERSPECTIVA DE MICHAEL PORTER Y SU APLICACIÓN EN COLOMBIA*. Bogotá, Colombia.

Caballero Rodriguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>

Camacho Flores, M. J. (2017). *LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO EXPORTADOR DE LAS EMPRESAS PERUANAS DE MANGO*. Lima, Perú.

Cristancho Dueñas, F. (05 de Enero de 2016). *Acsendo.blog*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/3-claves-para-proceso-retroalimentacion-productivo/>

DDPI - Mincetur. (2018). *Reporte de comercial regional Lambayeque* . Lambayeque.

Espadas Martínez, P. (2016). *Factores Psicosociales De Riesgo: Estrés Laboral y Burnout*. España.

Fabra, A. (16 de Enero de 2017). *unCOMO*. Obtenido de <https://negocios.uncomo.com/articulo/cual-es-la-importancia-de-las-politicas-de-una-empresa-26555.html>

French, J., & Kahn, R. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. En *Journal of Social Issues* 18 (págs. 1-47).

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Boston.

Gordon Bustamante, D. (2014). *COMPETENCIA EMPRESARIAL*. Cartagena, Colombia.

HACKMAN, R., & OLDFHAM, G. (1976). Motivación a través del diseño de obra: prueba de una teoría. . En R. HACKMAN, & G. OLDFHAM,

*COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO Y DESEMPEÑO HUMANO* (págs. 250-279).

Hernández Lalind, J. D. (2018). *AVTF*. Cúcuta, Colombia.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández Sánchez, D. E., & Manrique Morales, G. S. (2017). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL ÉXITO COMPETITIVO DE LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE UVA FRESCA*. Lima, Perú.

Ibarra Cisnerosa, M. A., González Torres, L. A., & Demuner Flores, M. d. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130.

Instituto Vasco de Estadística. (s.f.). *Instituto Vasco de Estadística*. Obtenido de [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_1/tema\\_932/elem\\_14162/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_932/elem_14162/definicion.html)

Kasner, C. (s.f.). *Los sistemas de aseguramiento de calidad*. AITIM.

Lavado De La Puente, P. A. (2015). *EFFECTOS DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL EN EL PERÚ*. Lima, Perú.

- Ledesma, R., Molina, G., & Valero, P. (2002). *Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos*. Mar de Plata, Argentina.
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, & Tom. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de La organización del trabajo y el estrés
- Levitan, E. (1984). *Participación del trabajador y cambio de productividad*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Moreno Casas, D. (2015). *ESTRATEGIAS COMPETITIVAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE LA ENERGÍA EÓLICA EN ESPAÑA*. Madrid, España.
- Navarro, S. M. (Marzo de 2012). "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD". 12. Quetzaltenango. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- OIT. (1996). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- OMS. (2008). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [https://www.who.int/topics/occupational\\_health/es/](https://www.who.int/topics/occupational_health/es/)
- Organización de las Naciones Unidas. (27 de Abril de 2016). *El Informador*. Obtenido de <https://www.informador.mx/Economia/Estres-laboral-problema-que-afecta-a-todos-los-paises-ONU-20160427-0116.html>

- Oviedo Heidi, C. A. (2005). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios*.
- Parker, S. K., & Ohly, S. (2008). Designing motivating jobs: An expanded framework for linking. En R. Kanfer, G. Chen, & R. D. Pritchard, *Work Motivation: Past, Present, and Future* (págs. 233- 284). New York.
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. . Barcelona: Eudema.
- Perez Bengochea, V. (23 de Septiembre de 2008). *degerencia.com*. Obtenido de [https://degerencia.com/articulo/competitividad\\_empresarial\\_un\\_nuevo\\_concepto/](https://degerencia.com/articulo/competitividad_empresarial_un_nuevo_concepto/)
- Pinto, J. F. (2011). *Business Competitiveness Causes and Solutions*. HONOLU LU, HAWAI.
- Porter, M. (2004). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Editorial Continental.
- Porter, M. E. (2008). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia*.
- Ruiz Aguilar, I. A., & Vega Córdor, K. L. (2016). *INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA Y SERVICIOS INDUSTRIALES*. Lima, Perú.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Steiner, G. (2004). *"Planeación Estratégica"*. México: CECSA.

Universidad ICESI. (2000). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Estudios Gerenciales*, 23-33.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21207502>

Varela Juárez, R. A. (2013). *Administración de la compensación*. México: Pearson.

Vergara del Río, M. (2005). PRODUCTIVIDAD, SALARIOS Y NEGOCIACION COLECTIVA. *TEMAS LABORALES*(Nº 10).

Vilcarromero, R. (2012). *La gestión de la producción*. Eumed.net.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
General	General	General			
¿Cómo influye la situación laboral en la competitividad de la empresa RM packing & services?	Establecer cómo influye la situación laboral en la competitividad de la empresa RM packing & services.	La situación laboral de los trabajadores de la empresa RM packing & services influye directamente en su competitividad.	Situación laboral	Metas Políticas Procesos de producción Desarrollo de nuevos productos y procesos Planeación de materiales, insumos, etc. Normatividad Grupos de trabajo y retroalimentación Procesos certificados	<p><b>Diseño de investigación</b>  <b>Enfoque de la investigación</b>, es de tipo mixto, cuantitativa – cualitativa, debido a que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio.  <b>Alcance de la investigación</b>, es descriptivo – correlacional.</p> <p><b>Diseño muestral</b>  <b>Población</b>, empresas exportadoras de la región Lambayeque. <b>Muestra</b>, trabajadores que laboran en la empresa exportadora RM Packing &amp; Services.</p> <p><b>Recolección de datos</b>, a través del método Delphi, en cuestionarios que serán distribuidos a cada uno de los trabajadores de la empresa exportadora RM packing &amp; services, Los datos serán analizados a través de la versión 8 del software Eviews para construir un modelo econométrico.</p> <p><b>Estadísticas para el procesamiento de la información</b>, se hará uso del software Eviews.</p>
Otras preguntas de investigación	Específicos	Específicas			
¿Qué elementos influyen directamente en la competitividad de empresa RM packing & services?	Analizar qué elementos influyen directamente en la competitividad de empresa RM packing & services.	Los elementos que influyen directamente en la competitividad de la empresa RM Packing & Services son las condiciones económicas, sus competidores directos, fenómenos naturales, tecnología y mano de obra.			
¿Cómo influye una adecuada organización y designación de procesos en la competitividad de la empresa RM packing & services?	Describir cómo influye una adecuada organización y designación de procesos en la competitividad de la empresa RM packing & services.	Una adecuada organización y designación de procesos influye directamente en la competitividad de la empresa RM packing & services.	Competitividad empresarial	Grado de satisfacción de los trabajadores con respecto al horario laboral. Apropiación e identificación de los trabajadores con la empresa. Compensaciones y beneficios. Capacitación y promoción.	
¿Cuáles serían las consecuencias de no realizar mejorar en la situación laboral de la empresa RM packing & services?	Determinar cuáles serían las consecuencias de no realizar mejorar en la situación laboral de la empresa RM packing & services.	No mejorar la situación laboral de la empresa RM Packing & Services, afecta el rendimiento productivo y la competitividad de la empresa, generando conflicto laboral.			

Tabla 10  
Elaboración propia

### Anexo 3: Recursos

Recursos	Descripción		Cantidad	Costo unitario	Total soles
Humanos	Asesores	Especialista	1	350	350
Económicos	Libros		3	120	360
	Papel		1000	0.02	20
	Bolígrafos		4	3.5	14
	Resaltadores		1	4	4
	USB		1	20	20
	Discos compactos		2	2	4
	Fotocopias		500	0.035	17.5
	Empaste		2	50	100
	Impresión		500	0.2	100
	Pasajes dentro de ciudad		60	2	120
	Imprevistos		1	300	300
					1909.5

Tabla 11  
Elaboración propia

## **Anexos 4: Entrevistas**

Entrevistado: Milton Ivan Hurtado Cortez

Puesto: Contador general

Empresa: Pronatur S.A.C.

### **1. ¿Qué funciones desempeña en la empresa?**

Contador general de las unidades de producción, responsable de la elaboración de EEFF, informes de costos y de producción para Gerencia Comercial y Finanzas. Asimismo de elaborar y presentar declaraciones a la Administración Tributaria - SUNAT.

### **2. ¿Tienen una meta, políticas y/o objetivos como empresa? ¿Se encuentran comprometidos con su cumplimiento?**

Una meta sería afianzarse como productor de frutas con agricultura orgánica con eficiencia y alto rendimiento.

Se da un seguimiento a la trazabilidad de las operaciones para buscar puntos de optimización.

En el campo laboral, se tienen políticas de seguridad y salud en resguardo del personal. La empresa vela por el cumplimiento de estas políticas a través de capacitaciones y respectiva supervisión a sus trabajadores.

### **3. ¿Realizan con frecuencia inversiones para la mejora de sus procesos?**

No son frecuentes, se dan en casos puntuales para mejorar la eficiencia.

En el campo contable, adquisición de software para agilizar los procesos de información. En el campo productivo, infraestructura para ganar tiempo en la labor de acopio (cable vía y carretas de racimas para traslado del banano a planta de empaque).

**4. ¿Considera que realizan un uso responsable de sus recursos?**

Sí, en la agricultura con manejo orgánico es necesario un uso responsable y estricto de los insumos pasando el filtro del área de certificaciones de modo que tengan una composición responsable con la naturaleza.

**5. ¿Cree usted que la empresa vela por la calidad de sus productos?**

Sí, se tiene un área de control de calidad en campo y en planta de empaque.

**6. ¿Cómo describiría usted la relación que existe con los empleados?**

Buena, ya que la empresa cumple con sus obligaciones pensionarias y de salud en forma cabal.

**7. ¿Invierten en capacitaciones o beneficios para los empleados?**

En cuanto a capacitaciones, en forma puntual al personal supervisor para la mejora de sus funciones.

En cuanto a beneficios la empresa otorga algunas liberalidades tales como: asignación familiar, licencias por fallecimiento, canastas de víveres en fiestas navideñas.

**8. ¿De qué manera procuran tener un adecuado ambiente laboral para los empleados?**

Respecto al ambiente, se están implementando áreas de esparcimiento deportivas para fomentar el compañerismo entre el personal a través de mini campeonatos internos o cuando sean requeridas a la empresa.

Entrevistado: César Augusto Sandoval Lozada

Puesto: Administrador Judicial

Empresa: Agroindustrial Tumán S.A.A.

**1. ¿Qué funciones desempeña en la empresa?**

Mi función principal es la de ser administrador y cuento como apoyo y asesoramiento a los órganos de línea: Gerencia Financiera, Gerencia de Fabricación, Gerencia de Campo y Gerencia de Recursos Humanos. Y en equipo desempeñamos las funciones como: planeación, organización, control y dirección.

**2. ¿Tienen una meta, políticas y/o objetivos como empresa? ¿Se encuentran comprometidos con su cumplimiento?**

Sí, tenemos metas y objetivos traducidos en nuestra MISIÓN y VISIÓN EMPRESARIAL. Y constantemente hacemos cruces en la información y monitoreamos el cumplimiento de los mismos mediante estadísticos.

**3. ¿Realizan con frecuencia inversiones para la mejora de sus procesos?**

Sí, constantemente estamos comprando y renovado nuestros equipos en las áreas productivas tanto con productos o repuestos nacionales y extranjeros. También invertimos en productos agrícolas, abonos, pre emergentes y post emergentes para mejorar y enriquecer nuestros campos y nuestros cultivos.

**4. ¿Considera que realizan un uso responsable de sus recursos?**

Sí tenemos muchos años en éste mercado y la experiencia nos ha enseñado a utilizar adecuadamente y responsablemente los recursos principales como la materia prima, el agua y los recursos humanos.

**5. ¿Cree usted que la empresa vela por la calidad de sus productos?**

Sí, pues tenemos bien montado un departamento de control de calidad, con profesionales de mucha experiencia en la rama.

En cada proceso de producción hacemos muestreo hasta llegar al producto final.

**6. ¿Cómo describiría usted la relación que existe con los empleados?**

Es una relación cordial, fraterna y de mucho respeto, traducida en nuestras normas internas como son los estatutos y la Ley General de Trabajo. Que señala a cada uno de sus trabajadores según el lugar y puesto que ocupan, sus deberes, obligaciones y derechos, todos inmersos en una línea de conducta.

**7. ¿Invierten en capacitaciones o beneficios para los empleados?**

Sí, constantemente estamos capacitando a nuestros trabajadores a través de nuestro Departamento de Capacitación.

Lo hacemos a todo el universo de la empresa, tanto a obreros, empleados, técnicos y profesionales, promocionamos con aumento de sueldo. Prueba de ello es que tenemos muchos trabajadores que se han realizado profesionalmente estando trabajando.

**8. ¿De qué manera procuran tener un adecuado ambiente laboral para los empleados?**

En éste aspecto, procuramos que el trabajador se sienta bien desde el obrero del más último nivel, hasta el ejecutivo más encumbrado. Procurando que sus ambientes sean amenos, espaciosos, limpios y con los servicios adecuados.