

Artículo 4. El recurso humano asociado a la productividad de la microempresa.

González Herrera, Karina Concepción; Hernán Negrón Noh, José Jesús; Castillo Gallegos, Aurea Licet.
Universidad Tecnológica Metropolitana

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de identificar como se asocia el recurso humano con la productividad en las micro y pequeñas empresas (Mipes) desde el punto de vista de la cultura organizacional, la evaluación del desempeño, el liderazgo y la importancia de las políticas y reglas de la organización. El método utilizado es cuantitativo y descriptivo derivado de un proyecto de investigación con la Red Latinoamericana de Administración y Negocios (RELAYN), los sujetos de estudio son directivos o responsables de las unidades económicas de todos los sectores económicos en Mérida, Yucatán.

Palabras clave

Liderazgo, Productividad, Recurso Humano.

Abstract

The present research work is carried out in order to identify how human resources are associated with productivity in micro and small companies (Mipes) from the point of view of organizational culture, performance evaluation, leadership and importance of the policies and rules of the organization. The method used is quantitative and descriptive derived from a research project with the Latin American Business and Administration Network (RELAYN), the study subjects are managers or responsible for the

economic units of all economic sectors in Mérida, Yucatán.

Keywords

Leadership, Productivity, Human Resource.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones como la micro y pequeñas empresas, han generado cambios en sus procesos, en sus estructuras, en sus formas de producción, en sus inversiones, en sus mercados, pero sobre todo en el recurso humano que es, tal vez, el más vital de todos los recursos en las distintas operaciones que realiza una empresa.

En las micro y pequeñas empresas, la mano de obra es uno de los factores más importantes que influyen en la productividad. La productividad aumenta cuando los empleados son competentes, trabajan con ahínco y realizan su trabajo de forma eficaz (OIT, 2016). Esto con un sentido de pertenencia que coadyuva a que la productividad no disminuya, ya que los empleados son responsables, honestos, leales, capaces y demuestran un buen trato con todo el resto del personal en un ambiente positivo de trabajo.

Otros aspectos ligados a la consecución de objetivos organizacionales son la satisfacción en el trabajo, que está relacionada con los empleados altamente productivos, el valor de la recompensa que los empleados obtendrán por su desempeño está relacionado con la actitud laboral para los empleados altamente productivos y la percepción de que el esfuerzo será recompensado, está relacionado con la actitud laboral en empleados altamente productivos (Cequea, Rodríguez y Núñez, 2010).

Por otra parte, es indispensable que las políticas y reglas estén claramente definidas, ya que de ello, dependerá la actuación del personal,

es decir, una política es un concepto en forma general sobre la forma de actuar de los empleados, o de la empresa en una situación que es común o imprevista. Por el contrario, una regla es algo muy específico y rígido que se debe de hacer o no. Además el incumplimiento de las reglas ocasiona sanciones y castigos (López, 2011).

El capital humano se integra por lo que las personas y grupos saben y por la capacidad de aprender y de compartir dichos conocimientos con los demás en aras de beneficiar a la organización (Bueno y Merino, 2007).

En este contexto, el objetivo de este trabajo es analizar el papel que el capital humano ejerce en la productividad. Para ello se describen los principales conceptos, se explica la metodología aplicada y se proporcionan los resultados obtenidos de la investigación; asimismo, se resaltan los datos más relevantes y se detallan las conclusiones de la investigación.

REVISIÓN LITERATURA

El siglo XXI trajo consigo cambios fundamentales en la manera en que las empresas del siglo XX, basaban sus estrategias competitivas en recursos de propiedad, el éxito empresarial en el siglo XXI parece estar más relacionado con el manejo del talento humano. La clave de la competitividad ya no se halla en el control de las materias primas, recursos energéticos o medios de producción, sino en el desarrollo de maneras originales y creativas de gestionar los recursos existentes, de acuerdo con Bonanche y Cabrera (2002) referido por Negrón (2012).

La teoría de recursos según Barney (1991) citada por Bonanche y Cabrera (2012) destaca que los recursos son los activos vinculados a la empresa, tanto tangibles como

intangibles, que contribuyen a la producción de bienes y servicios para satisfacer necesidades humanas.

Así, entre el conjunto de recursos de una empresa tendríamos los recursos físicos, como las plantas, los equipos o los recursos financieros; los recursos organizativos, como la estructura organizativa, o los sistemas de planificación, control, coordinación y recursos humanos; y los recursos humanos, entendiendo por tales los conocimientos, experiencia, habilidades y compromiso de los empleados.

Para Dessler (2009), el capital humano se refiere a los conocimientos, la educación, la capacitación, las habilidades y la pericia de los trabajadores de una empresa. Para Bueno y Merino (2007) el capital humano; es el conocimiento (explícito o tácito e individual o social) que poseen las personas y grupos, así como su capacidad para generarlo, que resulta útil para la misión de la organización.

Las organizaciones como las empresas desarrollan ciertas formas de hacer cosas y ciertas prioridades que son exclusivas de cada empresa en particular. De acuerdo a Longenecker, Moore y Petty (2001) estos patrones especiales de conducta y creencias conforman la cultura organizacional de la empresa. En la medida en que nuevos empleados y miembros de la familia entran al negocio, recogen estos puntos de vista y formas de operar especiales. En otras palabras, la cultura de una empresa particular incluye numerosas creencias y conductas distintivas. Un examen cuidadoso de tales creencias y comportamientos revela varios patrones culturales que ayudan a explicar la forma en que funciona la empresa. Por otra parte, Robbins y Judge (2013) afirman que la cultura organizacional es un sistema de significados

compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. También establece siete características que en conjunto captan la esencia de la cultura de una organización, como las de innovación y correr riesgos, minuciosidad, orientación a los resultados, orientación a las personas, orientación a los equipos, agresividad y estabilidad.

Estas características describe la base de los sentimientos de comprensión compartida que tienen los miembros en cuanto a la organización, de cómo se hacen las cosas y de cómo se supone que los integrantes deben comportarse.

Las organizaciones como las Mipes, siempre deben preguntarse cómo mejorar y una de las formas es mediante el buen uso de sus recursos. Werther y Davis (2008), afirman que éstas lo hacen mediante el uso eficaz y eficiente de todos sus recursos, en especial el humano. Un uso más eficaz de sus recursos significa lograr la producción de bienes y servicios aceptables para la sociedad. Un uso más eficiente implica que la organización debe utilizar sólo la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de sus bienes y servicios. La suma de estos dos factores conduce a mejores niveles de productividad. También definen que la productividad es la relación que existe entre los productos que genera la organización (bienes y servicios) y los que requiere para su funcionamiento: personal, capital, materia prima y energía.

Werther y Davis (2008) argumentan que la productividad se incrementa a medida que la organización encuentra nuevas maneras de utilizar menos recursos para alcanzar mayores resultados. Mediante la optimización de la productividad los administradores pueden reducir costos, conservar recursos escasos y mejorar las

utilidades. A su vez, mayores niveles de utilidad permiten que una organización mejore sus niveles de compensación, prestaciones y condiciones laborales. El resultado puede ser una buena calidad del entorno laboral para los empleados, quienes a su vez se encontrarán más motivados para lograr nuevos incrementos en su productividad.

Sin embargo un factor ligado a la productividad es la satisfacción laboral, que según Robbins y Judge (2013), es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

Por eso las actividades de administración del capital humano contribuyen al mejoramiento de la productividad mediante la identificación de formas óptimas de alcanzar los objetivos de la organización, y de manera indirecta mediante el perfeccionamiento de la calidad de vida laboral de los empleados. De manera indudable, los directivos de las empresas en ocasiones deben lograr y mantener un delicado equilibrio entre los niveles de satisfacción de los empleados y los resultados financieros de la organización (Werther y Davis, 2008).

Otro elemento importante que debe ser establecido en las organizaciones es la evaluación del desempeño que de acuerdo a Werther y Davis (2008), constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. Es decir, las organizaciones deben dar a los empleados retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las

labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

En las organizaciones tanto grandes como pequeñas, es importante involucrar a los empleados en las tomas de decisiones, con la finalidad de determinar el rumbo organizacional para el logro de los objetivos organizacionales. Para ello es indispensable que exista un buen liderazgo en la organización. Ya que de acuerdo a Münch (2007), mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización. A través de la comunicación se trasmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes y actividades. Con la motivación se obtienen comportamientos, actitudes y conductas del personal para trabajar eficientemente y de acuerdo con los objetivos de la empresa. Por último, el liderazgo se utiliza para influir, guiar o dirigir a un grupo de personas hacia el logro de la misión de la empresa.

El liderazgo consiste según Münch (2007), en inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos de la organización; y el estilo de dirección o de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que el gerente ejerce para dirigir a sus subordinados.

Para ello, es indispensable tener siempre bien definido las políticas y reglas de la organización. Tal y como lo define Benavides (2014) en su acepción más sencilla, una política es un enunciado que señala criterios guías para tomar decisiones. También menciona que una política es una orientación clara hacia dónde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.

La utilidad de las políticas consiste según Benavides (2014) en ayudar a evitar la lentitud, defectos, y sobre todo, pérdida de tiempo en las

principales actividades y procesos de la organización.

De igual forma, se hace preciso que las empresas establezcan sus reglas, que de acuerdo a López (2011), una regla ordena que se realice o no una acción específica y definida, con respecto a una situación. Una regla puede ser o no parte de un procedimiento. Por otra parte, restringen el área de decisiones en su aplicación, ya que indican lo que puede o no puede hacerse, y como debe hacerse, limitando las acciones a tareas específicas que los empleados no tienen más opciones que obedecerlas y seguir las. En otras palabras, afirma que son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento que deberán seguir en una empresa.

En todas las organizaciones, el factor productivo principal es el capital humano, quien es el que de manera estratégica impulsa al resto de los factores de la producción como el capital, la tecnología, la tierra, y todos los activos de la organización con el propósito de generar empleos, productos y servicios, ingresos, bienestar económico, promover la productividad, incrementar las ganancias de las organizaciones y con ello contribuir al crecimiento y desarrollo económico del país.

METODOLOGIA

La siguiente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y descriptivo en el que se relacionan algunas variables para una mejor interpretación de los resultados y se deriva de la información obtenida del proyecto de investigación desarrollado por la Red Latinoamericana de Administración y Negocios (Posada, Aguilar y Peña, 2018), cuyo objetivo fue identificar el perfil tecnológico de la micro y pequeña empresa. En esta investigación se presenta información de las Micro y Pequeñas

empresas (Mipes) de la Ciudad de Mérida, Yucatán. La realización del trabajo de campo se realizó con la colaboración de los alumnos de segundo cuatrimestre de la carrera de Técnico Superior Universitario en Administración y Evaluación de Proyectos y alumnos de octavo cuatrimestre de las Ingenierías en Negocios y Gestión Empresarial y Gestión de Proyectos de la División de Administración de la Universidad Tecnológica Metropolitana. La capacitación de los alumnos para el llenado y la aplicación del instrumento, así como para la captura de la información en la plataforma de RELAYN se llevó a cabo en el transcurso de una semana. Para la determinación del tamaño de la muestra se consideró el número de Mipes registradas en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) que es de 50, 942 de las cuales 47, 174 son micro que representan el 93% del total de la población y 3,768 son pequeñas que representa el 7% del total de la población, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% el tamaño de la muestra fue de 384 unidades económicas de las cuales

$$n = \frac{N (z)^2 (p) (q)}{d^2 (N-1) + (z)^2 (p) (q)}$$
$$n = \frac{50,942 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (50,942-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 384$$

356 fueron micro y 28 pequeñas, sin embargo para compensar en proporción el número de los micros se consideró aumentar la representatividad de las pequeñas empresas por lo que la muestra final fue de 340 micro y 44 pequeñas empresas. A continuación, se presenta la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra.

RESULTADOS

Con relación a la base de datos generada de las microempresas, se logra identificar que la moda asociada a la actividad económica es la actividad 72 dedicada a (Otras actividades de venta al menudeo no realizadas en comercios, por correo, por internet, en puestos de venta o en mercados) y al año de creación de las mismas se encuentra de entre 2011 a 2015 (7 a 3 años de antigüedad). Así como el 31% son empresas con un solo dueño sin registro en hacienda. Con respecto a las empresas pequeñas estudiadas la actividad económica preponderante es la 47 (Venta al mayoreo de alimentos, bebidas y tabaco) de éstas el 55% está constituida como empresa (S.A., S.R., etc.) y cuenta con una antigüedad de 22 a 18 años (períodos de entre 1996-2000) de creación.

En este sentido se puede mencionar que el elemento humano involucrado en las actividades laborales de las micro empresas, cuentan con la capacidad para el desempeño de las responsabilidades asignadas, mencionado por el 91% de los sujetos de estudio (dando respuesta de entre las opciones de la escala Likert con de acuerdo y muy de acuerdo) el 9% restante (se distribuye con las opciones de no sé/no aplica, muy en desacuerdo y en desacuerdo); con relación a la capacidad de buen trato con todos, el 88% reúne las características en la respuesta.

Datos	Empleados que tienen buen trato con todos					Total	Empleados muy capaces					Total	
	No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
Antigüedad de la empresa													
De 1920 a 1925	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1946 a 1950	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1971 a 1975	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1976 a 1980	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
De 1981 a 1985	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
De 1986 a 1990	0%	0%	0%	1%	3%	4%	0%	0%	0%	2%	3%	4%	0%
De 1991 a 1995	0%	0%	1%	1%	3%	5%	1%	0%	0%	0%	4%	5%	0%
De 1996 a 2000	0%	0%	1%	4%	6%	12%	0%	0%	1%	4%	7%	12%	0%
De 2001 a 2005	0%	0%	0%	6%	5%	11%	0%	0%	1%	6%	4%	11%	0%
De 2006 a 2010	1%	0%	2%	10%	7%	20%	1%	0%	1%	10%	8%	20%	0%
De 2011 a 2015	1%	0%	3%	9%	14%	27%	1%	1%	1%	11%	12%	27%	0%
De 2016 a 2018	0%	0%	1%	7%	10%	19%	0%	0%	0%	8%	11%	19%	0%
Total	3%	1%	8%	38%	50%	100%	3%	1%	5%	42%	49%	100%	0%

Tabla 1. Antigüedad de la empresa según el nivel de capacidad y el trato con otros de los empleados.

Fuente. Elaboración propia.

En segundo término, se identifica la lealtad a la empresa con un valor del 90%. Se observa que la honradez y honestidad son valores con menor resultado sin embargo con respecto a las capacidades se tiene una diferencia mínima del 3%.

Fuente. Elaboración propia.

Es importante mencionar que para continuar en las empresas laborando se requiere el compromiso y la competencia del puesto que se ocupa, sin importar la preparación académica, ya que en ocasiones éste no se asocia al puesto. Por otra parte se establecieron rangos de antigüedad de las empresas con el objeto de facilitar el análisis, de tal manera que las empresas que surgieron en 2011 a 2015, cuentan con el 27% de la condición antes descrita (antigüedad de 7 a 3 años), seguido del 20% de las empresas creadas en 2006 a 2009 con una antigüedad de 12 a 9 años) y en tercer término se ubicaron aquellas empresas que son de recién creación (2016 a 2016, es decir con una antigüedad de 2 a menos de un año de surgimiento en el mercado).

La productividad de los empleados no siempre va en función de los sueldos que perciben los trabajadores, ya que el 58% de las empresas genera un pago superior a otras empresas, cuando el 77% de las mismas se enfoca a mejorar la productividad de los empleados. Ya que un 25% no dirige un pago mayor de salario y el 18% se encuentra en desacuerdo de estar involucrado con la productividad.

Datos	Empleados muy responsables					Total	Empleados muy honestos					Total	Empleados muy leales					Total	
	No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
Antigüedad de la empresa																			
De 1920 a 1925	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1946 a 1950	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1971 a 1975	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1976 a 1980	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
De 1981 a 1985	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
De 1986 a 1990	0%	0%	0%	2%	2%	4%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	0%	0%	0%	2%	2%	4%	0%
De 1991 a 1995	0%	0%	0%	1%	4%	5%	0%	0%	0%	1%	3%	5%	0%	0%	0%	1%	4%	5%	0%
De 1996 a 2000	0%	0%	2%	3%	7%	12%	0%	0%	1%	3%	7%	12%	0%	0%	2%	2%	8%	12%	0%
De 2001 a 2005	0%	0%	1%	5%	4%	11%	0%	1%	1%	4%	5%	11%	0%	1%	0%	4%	6%	11%	0%
De 2006 a 2010	1%	0%	1%	10%	7%	19%	1%	0%	1%	10%	8%	20%	1%	0%	1%	8%	9%	20%	0%
De 2011 a 2015	1%	1%	3%	11%	10%	27%	1%	1%	2%	11%	11%	27%	1%	1%	1%	13%	11%	27%	0%
De 2016 a 2018	0%	0%	1%	9%	9%	19%	0%	0%	0%	8%	10%	19%	0%	0%	0%	8%	11%	19%	0%
Total	3%	1%	9%	43%	44%	100%	3%	2%	7%	39%	48%	100%	3%	2%	5%	38%	52%	100%	0%

Tabla 2. Antigüedad de la empresa según el nivel de lealtad, honradez y honestidad de los empleados.

Datos	Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona						Total
	ND	No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Me enfoco en mejorar la productividad de mis empleados	ND	1%	0%	0%	1%	0%	2%
	No sé/No aplica	0%	3%	0%	1%	0%	4%
	Muy en desacuerdo	0%	1%	1%	1%	1%	4%
	En desacuerdo	1%	3%	1%	4%	5%	14%
	De acuerdo	1%	5%	2%	9%	20%	42%
Muy de acuerdo	1%	1%	1%	5%	11%	35%	
Total	4%	13%	5%	20%	37%	100%	

Tabla 3. Relación productividad y salario de los empleados.

Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de la satisfacción de los empleados se realiza de diferentes formas, que va desde la más simple hasta la más compleja,

sin embargo, la satisfacción laboral representa en evaluación el 74% al ser realizada y se vincula con la productividad el 77%, el 18% considera que no es necesario. El mismo porcentaje se enfoca al bienestar de los empleados en el desempeño de sus actividades y el 16% se encuentra en desacuerdo con el proceso.

Datos		Evalúo la satisfacción laboral						Total
		ND	No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	
Me enfoco en mejorar la productividad de mis empleados	ND	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
	No sé/No aplica	0%	4%	0%	0%	0%	0%	4%
	Muy en desacuerdo	0%	1%	2%	1%	1%	0%	4%
	En desacuerdo	0%	1%	2%	3%	5%	2%	14%
	De acuerdo	1%	2%	1%	4%	26%	7%	42%
	Muy de acuerdo	0%	0%	0%	1%	6%	27%	35%
Total		4%	7%	5%	10%	37%	37%	100%
Me enfoco en mejorar el bienestar de mis empleados	ND	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
	No sé/No aplica	0%	5%	0%	0%	0%	0%	5%
	Muy en desacuerdo	0%	0%	3%	0%	0%	0%	4%
	En desacuerdo	1%	1%	1%	5%	4%	1%	12%
	De acuerdo	1%	1%	1%	4%	28%	9%	44%
	Muy de acuerdo	0%	1%	0%	1%	5%	27%	33%
Total		4%	7%	5%	10%	37%	37%	100%

Tabla 4. Relación productividad y bienestar de los empleados según la evaluación de satisfacción.
Figura. Elaboración propia.

De acuerdo con el nivel de involucramiento de los empleados de la toma de decisiones el 68% se encuentra de acuerdo en la intervención de los trabajadores, y es mayor el nivel esperado con el 84% de las consecuencias favorables o contrario a ella del personal que labora en la empresa, lo que se asocia a la productividad laboral y en consecuencia las utilidades el grado de intervención de los jefes, responsables o la gerencia.

Datos		Tengo reglas claras sobre las consecuencias de lo que hacen mis empleados						Total
		ND	No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Involucro a mis empleados en la toma de decisiones	ND	2%	0%	0%	0%	1%	1%	5%
	No sé/No aplica	0%	4%	1%	0%	2%	1%	8%
	Muy en desacuerdo	0%	0%	0%	1%	3%	1%	5%
	En desacuerdo	0%	0%	1%	1%	7%	4%	13%
	De acuerdo	0%	0%	1%	3%	21%	14%	38%
	Muy de acuerdo	0%	0%	0%	1%	5%	24%	30%
Total		2%	5%	3%	6%	39%	45%	100%

Tabla 5. Relación toma de decisiones y reglas hacia los empleados.
Fuente: Elaboración propia.

La relación existente entre la antigüedad de la empresa y la evaluación de los empleados es inversa leve con el -1.9%, así como la antigüedad con respecto a los salarios por encima de otras empresas de la zona es inversa con un -7.2%, sin embargo, la relación es directa en función de la evaluación del desempeño de los empleados con los salarios superiores a otras empresas de la zona con un 48.2%. La evaluación de los empleados lo realiza por el 75% de las empresas, cuya antigüedad oscila de entre 1996 a la fecha. En ese sentido el 58% de las empresas realiza un pago superior a otras empresas de la zona, cuya antigüedad se encuentra de 1996 a la fecha.

Datos	Evaluó el desempeño de mis empleados						Total	Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona						Total	
	ND	No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		ND	No sé/No aplica	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
De 1920 a 1925	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1926 a 1930	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1931 a 1935	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1936 a 1940	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1941 a 1945	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1946 a 1950	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1951 a 1955	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1956 a 1960	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1965 a 1970	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1971 a 1975	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 1976 a 1980	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
De 1981 a 1985	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
De 1986 a 1990	0%	0%	0%	0%	1%	2%	4%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	4%	4%
De 1991 a 1995	0%	1%	0%	0%	1%	3%	5%	0%	1%	0%	1%	2%	1%	5%	5%
De 1996 a 2000	0%	1%	0%	1%	3%	6%	12%	0%	1%	1%	2%	4%	4%	12%	12%
De 2001 a 2005	0%	1%	0%	0%	6%	3%	11%	0%	1%	1%	2%	5%	2%	11%	11%
De 2006 a 2010	1%	2%	1%	2%	8%	5%	20%	1%	5%	0%	4%	8%	2%	20%	20%
De 2011 a 2015	1%	2%	1%	4%	10%	9%	27%	1%	3%	1%	5%	9%	7%	27%	27%
De 2016 a 2018	1%	1%	0%	1%	5%	9%	18%	1%	2%	1%	4%	6%	4%	18%	18%
Total	4%	8%	4%	10%	36%	39%	100%	4%	13%	5%	20%	37%	21%	100%	100%

Tabla 6. Antigüedad de la empresa según la evaluación del desempeño y los sueldos superiores con otras empresas de la zona.
Fuente. Elaboración propia.

DISCUSIÓN

Las micro y pequeñas empresas están orientadas principalmente al mercado interno satisfaciendo algunos nichos de mercado, que operan con tecnologías tradicionales, generan bajos niveles de valor agregado y, por tanto, ofrecen empleos de baja remuneración (Mungaray y Ramírez, 2007, p. 7) contrariamente a ello se detectó que más del 50% de las empresas ofrecen salarios superiores a las de otras empresas de la zona, invirtiendo de ésta manera en el capital humano para lograr su permanencia y elevar su productividad individual y colectiva de los empleados.

Becker al igual que Shultz, concibió la inversión en capital humano como todo recurso invertido en la gente, pero hizo énfasis en aspectos como el entrenamiento en el trabajo, la escolaridad y otros conocimientos cuyos retornos podían ser

capturados por los empleados en mayores salarios y por las empresas en mayor productividad (Becker, 1975) citado por (Mungaray y Ramírez, 2007, p. 7).

En este aspecto se logró identificar con el presente estudio, que poco más del 50% de las empresas realiza una inversión en salarios para elevar la productividad, por tal razón las empresas que destinan mayor precisión en aspectos remunerativos son los que obtienen una mayor productividad del empleado.

La capacitación está dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones que se le asignan, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización (Jaramillo).

La capacitación permite mejorar la productividad del personal, para ello no se requiere intensidad o frecuencia de la misma, es necesaria la calidad de la orientación y adiestramiento que se dirija al personal, de tal

manera que permita al empleado la independencia laboral y expertiz en el desempeño de sus labores.

Por otra parte la evaluación del desempeño ofrece a la gerencia de recurso humano la oportunidad de trabajar sobre el desempeño de los empleados en el corto plazo y sobre su desarrollo producto de la capacitación recibida. Esta importante actividad se constituye para la empresa en un recurso informativo válido para aumento de sueldo por méritos, asignación de gratificaciones, promociones y despidos. Permite, además, calificar y diferenciar a las personas que trabajan en la empresa. En síntesis, la evaluación del desempeño puede emplearse con dos fines: calificativos y de desarrollo (Jaramillo, 2005).

La evaluación del desempeño permite identificar áreas de oportunidad, para orientar y adiestrar al personal con respecto a las actividades que adolece conocer, pero sobre todo mejorar, para que al momento de ejecutar sus tareas (el saber hacer, las competencias) sean de acuerdo a los procesos que requieren para satisfacer las necesidades de los clientes y se ofrezca la calidad esperada. También es un mecanismo que genera la toma de decisiones adecuada y/o certera para el crecimiento del personal (con respecto al tabulador de sueldos y salarios de la empresa, así como también de mejorar en el puesto ocupado en la estructura organizacional).

Es sin duda alguna el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, las que permiten conducir a la organización de forma correcta con respecto a los procesos y procedimientos necesarios, así como fomenta la cultura organizacional de los empleados de nuevo

ingreso y los empleados que ya integran a las empresas.

La evaluación de la satisfacción de los empleados es un instrumento capaz de identificar aquellos procesos que provocan fricciones y malestar temporal en los empleados, lo cual quiere decir que se tienen áreas para mejorar y trabajar con mayor fuerza, ya que un empleado satisfecho puede ser más productivo que un empleado parcialmente insatisfecho o insatisfecho.

REFERENCIAS

- Benavides, J. (2014) Administración. México: Mc. Graw Hill
- Bonanche, J. Cabrera, A. (2002) Dirección Estratégica de Personas. España: Prentice Hall
- Bueno, E. & Merino, C. (2007) El capital intelectual y la creación de empresas en la sociedad del conocimiento.
Recuperado de <http://www.encuentros-multidisciplinares.org>
- Cequea, M. Rodríguez, C. Nuñez, M. (2010) Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones.
Recuperado agosto 06, 2018 de http://oa.upm.es/10151/1/INVE_MEM_2010_92921.pdf
- Dessler, G. (2009) Administración de Recursos Humanos. México: Pearson
- Jaramillo, N. O. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento y Gestión. Universidad del Norte. 68, 103-137

recuperado el 15 de Agosto de 2018 en
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3597/23>
17

Longenecker, J. G., Moore, C. W., & Petty, J. W. (2001). Administración de pequeñas empresas. Un enfoque emprendedor. México: International Thomson Editores.

López, F. (17 de septiembre 2011) Políticas y reglas [Entrada wordpress]. Recuperado de <https://soyroiver.wordpress.com/2011/09/17/politicas-y-reglas/>

Mungaray, L. A. & Ramírez, U. M. (2007). Capital humano y productividad en microempresas. Investigación económica, 66(260), 81-115. Recuperado en 15 de agosto de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16672007000200081&lng=es&tlng=.

Münch, L. (2007) Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México: Pearson

Negrón, J. (2012) Capital Intelectual del Personal Docente de la División de Administración de la Universidad Tecnológica Metropolitana (Tesis Maestría). Universidad Mesoamericana de San Agustín A.C. Mérida, Yucatán.

Organización Internacional del Trabajo (2016) Mejore su negocio. El Recurso Humano y la productividad. Ginebra: OIT

Posada, R., Aguilar, O. C & Peña, N. B. (2018). Perfil tecnológico de la micro y pequeña empresa. Ciudad de México: Pearson Educación.

Robbins, S. Judge T. (2013) Comportamiento organizacional. México: Pearson

Werther, W. Davis K. (2008) Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas. México: Mc. GrawHill.