



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MEJORA DEL MÉTODO DE TRABAJO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS DE LA EMPRESA EDUNOR HH SERVICIOS GENERALES S.R.L. CAJAMARCA 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Jose Rober Mejia Zabaleta

Asesor:

Ing. María Elena Vera Correa

Cajamarca - Perú

2018



DEDICATORIA

*A Dios por iluminar siempre mi camino
A mis queridos padres por su amor y su
apoyo en el desarrollo de mi vida personal
y profesional.*



AGRADECIMIENTO

A la empresa donde se desarrolló el presente estudio, EDUNOR HH AERVICIOS GENRALES. Así mismo a Dios, que permitió superar todo escollo en las diferentes etapas de nuestra vida y en la realización de la presente investigación.



TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Objetivos	10
1.3.1 Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	11
2.2 Materiales, instrumentos y métodos	11
2.3 procedimiento	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS	16
3.1 presentación y estructura de la empresa	16
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS	24
ANEXOS	25



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 instrumentos y métodos de recolección de datos.....	13
Tabla N° 2 costos de inversión.....	20
Tabla N° 3 flujo de cajas proyectadas	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 organigrama de la empresa Edunor hh Servicios Generales.....	17
Figura N° 2 diagrama de flujo general de cualquier producto terminado.....	18



RESUMEN

El presente proyecto de investigación se ha llevado a cabo en la empresa Edunor HH Servicios generales SRL y pretende abordar la mejora de los procesos de producción, debido a las incidencias en sus costos con la finalidad de proponer cambios técnicos y operativos que permitan disminuir dicha problemática mejorando y optimizando su productividad. En tal sentido, se ha recopilado información de las diferentes áreas de la empresa a través de entrevistas, cuestionarios y observación, para que sea analizada y evaluada, presentándose propuestas a partir de los resultados obtenidos. Partiendo de los resultados, se tendrá en cuenta tres acciones. La primera es de capacitar al personal para el manejo de las maquinarias; además, se implementará formatos de desempeño con la finalidad de que los trabajadores se rijan al trabajo en función a indicadores. La segunda acción a tomar, será la redistribución de las áreas de trabajo, puesto que es una limitante para que realicen su trabajo de una manera eficaz. Las acciones ya mencionadas se deberán implementar, puesto que van a contribuir para la reducción de costos ya que el personal va a ser más estable y altamente calificados. Finalmente, es importante que la empresa ponga en marcha las estrategias diseñadas, ya que esto va a permitir que la empresa logre sus metas.

PALABRAS CLAVES: Mejora de métodos de producción

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según el centro internacional de comercio trademap CCI (2013) En la actualidad, el sector industrial se enfrenta a grandes desafíos que conlleva la globalización, convenios de Comercio Internacional, acuerdos a las adquisiciones, etc. Dentro de ese contexto, toda entidad que se desempeña dentro de cualquier rubro, está obligado a garantizar el desarrollo operacional que satisfaga la demanda del sector y así convertirse en una empresa muy competitiva dentro de los mercados internacionales.

Todos los países con un desarrollo industrial avanzado cuentan con sectores metalmeccánicos permanentes, partiendo de grandes potencias incluso países subdesarrollados que cada día implementan nuevas políticas para conseguir el alto nivel competitivo y rentable que ha atenido el sector metalmeccánico. Entre los países más desarrollados en la rama metalmeccánica del mundo tenemos: Alemania, Japón, China, Estados Unidos y España. El país más desarrollado es Japón, y es considerado una potencia global, en la industria metalmeccánica japonesa el esfuerzo se centra en la producción e innovación de sus recursos. Los principales exportadores a nivel mundial del sector metalmeccánico en tiempo 2008-2012 están liderados por China, seguido por Alemania El sector metalmeccánico chino puede ser el referente de los demás países como el sector metalmeccánico más grande a nivel mundial del cual se puede tomar sus innovaciones y tecnologías, Las empresas deben garantizar una optimización en la calidad de producción. Esto se logra asegurando una Gestión eficiente de los recursos humanos y físicos disponibles, usando materia prima de calidad y garantizando un buen

Funcionamiento y disponibilidad de los equipos de producción con la finalidad de brindar una calidad total en los productos finales.

En el Perú, el sector metalmeccánico ha ido creciendo año tras año, actualmente se invierten millones de soles en nuestro país en el sector minero y de construcción. Como se sabe estos sectores, además de la pesca, la agricultura, sectores transporte, eléctrico y energético, están ligados al sector metalmeccánico por lo cual el crecimiento de estos sectores impulsa a las empresas que se dedican a fabricar unidades dirigidas para estos sectores, es decir contribuye al desarrollo del país (SUNAT,2004)

Según el Banco Central de Reserva del Perú (2012) dice “actualmente el sector metalmeccánico en Cajamarca ha tenido un crecimiento de demanda, debido al aumento de requerimientos de servicios que comprenden procesos de reparación de piezas metálicas y maquinaria, fabricación de las mismas, montajes electromecánicos y accesorios de maquinaria pesada por parte de minera Yanacocha y otras empresas mineras localizadas en la zona”.

En Cajamarca operan distintas empresas metalmeccánicas, apoderándose de este mercado. La empresa EDUNOR HH Servicios Generales S.R.L. se consolidó en el mercado cajamarquino en el rubro de metal mecánica, dedicándose a la fabricación y reparación de todo tipo de componentes y trabajos estructurales entre otros.

Instalaciones

- La falta de orden y limpieza en las áreas de trabajo, esto incurre a la pérdida de tiempo en la producción. (anexo 1)
- No cuenta con espacio físico para productos terminados.

- No cuenta con espacios determinar para las máquinas y trabajos como soldadura, corte de material estos se desarrollan en cualquier parte de las instalaciones.
- Los trabajadores no cuentan con un lugar donde cambiarse o guardar sus cosas. (anexo2)
- Las zonas donde se encuentran las maquinas estacionarias no están delimitadas ni señaladas. (anexo3)
- Se encuentra obstaculizado por diversos objetos el paso a los extintores.
- La distribución de las áreas de producción no son las adecuadas.

En este sentido se considera la importancia de proponer la mejora del método de trabajo en la empresa de estudio.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la mejora del método de trabajo en los costos de la empresa EDUNOR HH servicios generales S.R.L Cajamarca 2018?

1.3. Objetivos

Determinar la incidencia de la mejora del método del trabajo del área de producción en los Costos de la empresa Edunor HH servicios generales S.R.L Cajamarca 2018”

1.3.1 Objetivos específicos

- Diagnosticar el método de trabajo del área de producción de la empresa.
- Evaluar los costos de producción de la empresa.
- Elaborar e implementar mejoras del método de trabajo en el área de producción.
- Hacer un análisis de la incidencia de la mejora del trabajo del área de producción en los costos de la empresa.
- Hacer una estimación la viabilidad económica y financiera de la mejora.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

- ✓ **Según su propósito:** Aplicada

Murillo (2008), la investigación aplicada se caracteriza por buscar la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar.

- ✓ **Según su profundidad:** Descriptiva

Tamayo (2000), la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

- ✓ **Según su manipulación de variable:** No-experimental

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Klingere (1919), menciona: “la investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente las condiciones.

2.2 Materiales, instrumentos y métodos

2.2.1 Materiales:

Los materiales para el desarrollo de la investigación fueron los siguientes:

- Computadora portátil
- Papel, cuádnos, lapiceros entre otros artículos para la redacción para el informe



- USB para almacenamiento de la información
- Cámara fotográfica

2.2.2 instrumentos

La tabla 01 muestra las técnicas e instrumentos que se utilizaron para cumplir con los objetivos de la mejora en el método de trabajo en el área de producción.

Tabla 01. *Técnicas, instrumentos de recolección de datos*

Objetivo específico	indicadores	técnica	instrumento	fuentes
Mantener una conversación con varias personas para un determinado fin.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ cuál es su opinión general sobre el área de producción de la empresa ❖ Cuáles son los factores que pueden influir en el proceso productivo 	Entrevista	Formato de entrevista Lapicero	<ul style="list-style-type: none"> • Escobar valencia,M. (2005) • La Real Academia de la Lengua Española (2001) • Avila D;balcazar, F(2013)
Son documentos formados por preguntas que deben estar redactadas de forma coherente.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecto a la distribución del área de trabajo, ¿cree usted que es la ideal ❖ Con respecto a la materia prima, ¿cree usted que se tiene la necesaria y en el momento adecuado para el proceso productivo 	Encuesta	Formato de encuesta Lapicero	<ul style="list-style-type: none"> • Según Francis Galton • M., Álvarez, M., & Alexander, C. 2017
Es una práctica que utilizamos habitualmente en nuestra vida cotidiana	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El área de trabajo se encuentra limpia y ordenada ❖ Se tiene un lugar adecuado para el almacenamiento de productos terminados 	Observación	Formato de observación lapiceros	<ul style="list-style-type: none"> • Beatriz Remón Dpto. de Prevención de Riesgos Laborales de CEN

2.2.3 Entrevista

Una de las características de las entrevistas es que la información recolectada puede ser mucha y a veces se pueden recopilar datos sobre temas no contemplados en las preguntas, es por eso que se seguirá el siguiente procedimiento:

- Realización de la entrevista
- Transcripción de la misma
- Interpretación de los resultados

La Real Academia de la Lengua Española (2001) define a la entrevista como “mantener una conversación con una o varias personas para un fin determinado”. De acuerdo a esto, la entrevista es una conversación entre una o más personas para obtener información o respuestas a un determinado tema. (Ver *anexo 4*)

2.2.4 Cuestionario.

Para el cuestionario se procesarán y analizarán los datos obtenidos mediante el uso del software Microsoft Excel y de los diagramas de barra y pastel. (ver *anexo 5*)

2.2.5 Instrumentos

- Formato de cuestionario
- Lapiceros

2.2.6 Observación

La observación se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la empresa.

Según Beatriz Remón Dpto. de Prevención de Riesgos Laborales de CEN. Las observaciones es una práctica que utilizamos habitualmente en nuestra vida

cotidiana. Como técnica de investigación, consiste en "ver" y "oír" los hechos que queremos estudiar. (*ver anexo 6*)

2.3 procedimiento

El procedimiento se realizado para la información primaria y secundaria, entrevista, cuestionario y observaciones con los instrumentos de cada medio a desarrollar.

La entrevista se realizará a:

- Gerente de la empresa: Norvil Huaman Medina

Bajo los siguientes parámetros:

- Duración 25 minutos
- Lugar: instalaciones administrativas de la empresa

El cuestionario se realizará a la siguiente área

- Área: de producción

Bajo los siguientes parámetros:

- Duración: 30 minutos
- Lugar: área de producción de la empresa

La observación se llevará a cabo en la siguiente área:

- Área de Producción de la empresa. Bajo los siguientes parámetros:
- Duración: 40 minutos
- Lugar: Área de producción



CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 presentación y estructura de la empresa

Es una empresa dedicada al rubro metalmecánico, y a la fabricación y/o reparación de todo tipo de componentes de equipo pesado y trabajos estructurales a través de diversos procesos de mecanizado, los cuales se manufacturan de acuerdo a las especificaciones y exigencias de los clientes. La empresa Edunor hh Servicios Generales S.R.L cuenta con una experiencia de 4 años en el sector minero, la cual siempre trabaja con altos estándares de calidad, ofreciendo bajos costos y entrega el producto en el menor tiempo. Asimismo, cumple con las normas de calidad, seguridad, puesto que está orientada a contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Organigrama de la empresa

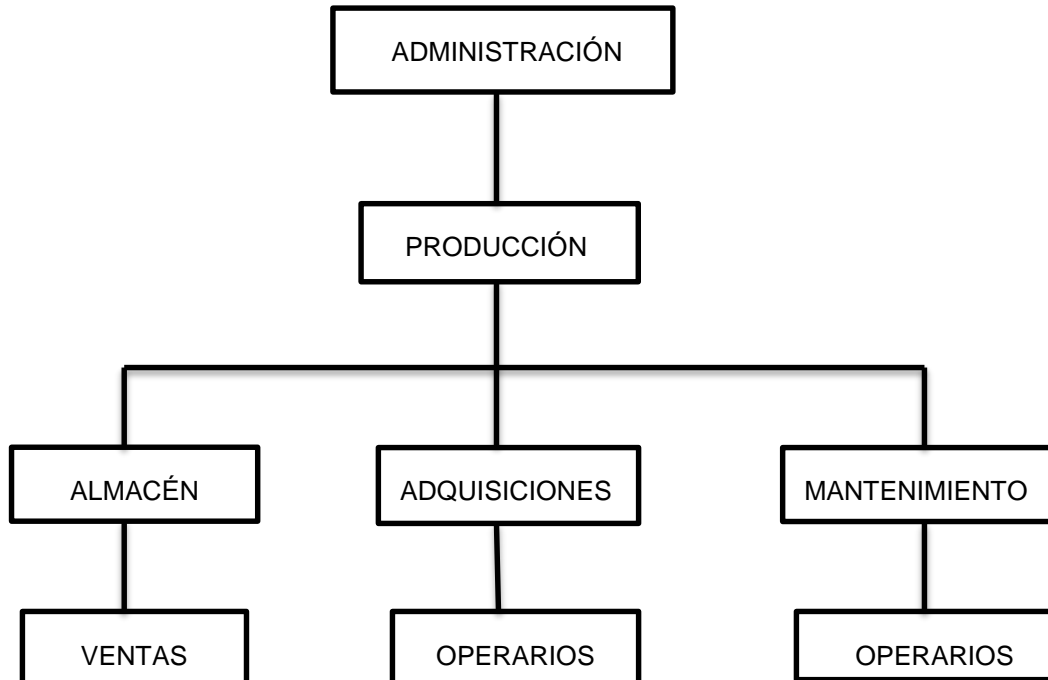


Figura 1: Representación del organigrama de la empresa Edunor hh servicios generales

3.2 Actividades del área de producción

Las actividades en el área de producción están compuestas por la recepción de materia prima, la misma que es trasladada al área de producción, luego al cortado del material, seguidamente entra al área de mecanizado. Finalmente, entra al área de acabado, pintado y almacenado.

3.3 Diagrama de flujo general de cualquier producto fabricado

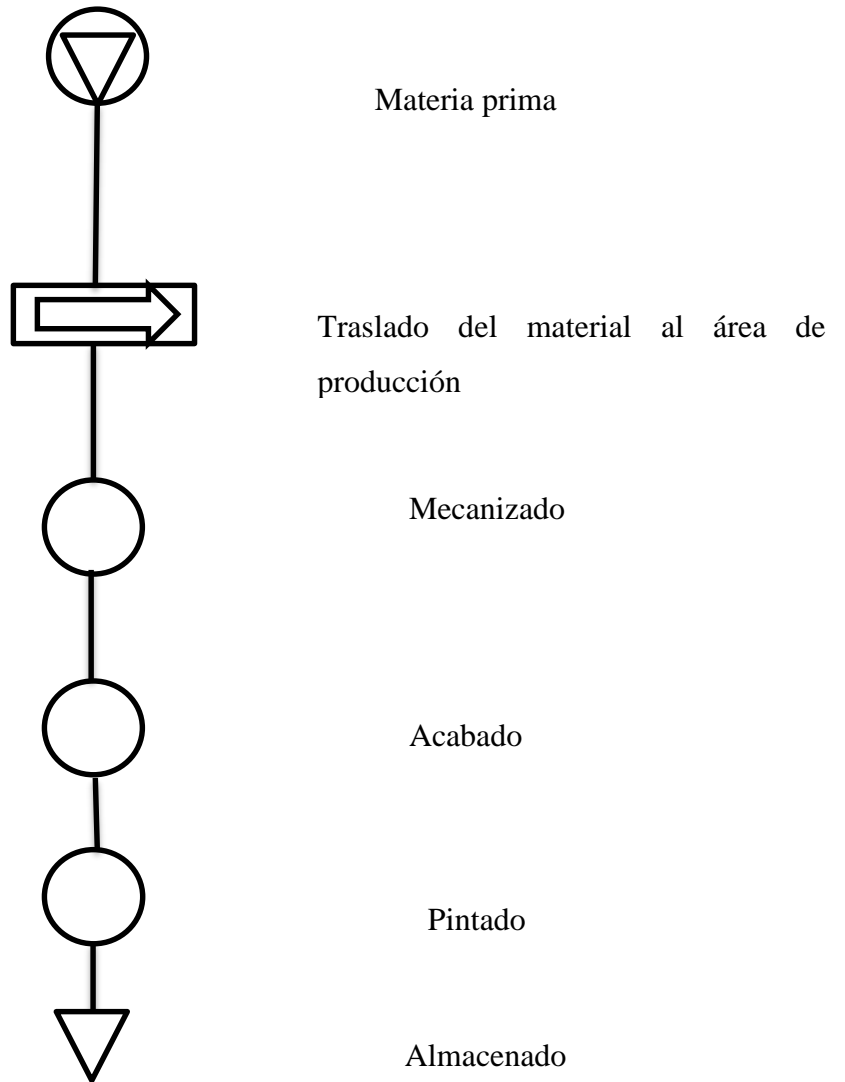


Figura 2: diagrama de flujo general de cualquier producto terminado.

A. Recepción de materia prima

Inicialmente se recibe planchas de acero las cual viene directamente de los proveedores en diferentes medidas y espesores.

B. Traslado de MP al área de producción

El proceso empieza realizando el traslado al área de producción en donde se cortan las piezas de metal seleccionadas con la utilización de una mesa de corte CNC, una vez

que los cortes fueron realizados la pieza pasa la máquina mecanizadora la función de esta máquina mecanizar o rectificar imperfecciones del metal. El siguiente paso, es dar el acabado a la pieza para esto se utiliza un torno, seguidamente se tiene que pintar para luego pasar al almacén.

C. Mecanizado

En la etapa de armado se ensamblan todas las piezas que pasaron por la etapa de corte CNC una vez que la escalera fue armada se procede a lijar la misma.

D. Acabado

En esta etapa se lija el componente para sacar las imperfecciones y evitar prominencias.

E. Pintado

En esta etapa se pinta el componente para pasar a la siguiente área

F. Almacén

En esta etapa el componente es llevado al área de almacenado para su distribución posterior mente

3.4. Valoración económica

A continuación, se presenta un resumen de los costos de inversión para la mejora del área de trabajo del área de producción.

TAB LA N° 2 Costo de inversión

ÁREA	Causa	Costo
PRODUCCIÓN	Mantenimiento de maquinaria.	S/1,300.00
	Materiales (Hojas bond y lapiceros)	S/. 156.00
	Inexistente programa de orden y limpieza	
	Capacitación en control de calidad	S/1,700.00
	Escobas	S/. 60.00
	Limpieza y orden	S/. 240.00
	Tarjetas de inspección	S/. 52.00
	Señalización de áreas.	S/. 150.00
SEGURIDAD	Cronograma de capacitaciones	S/1,100.00
	Materiales a utilizar para capacitación	S/. 475.85
COSTO TOTAL DE INVERSIÓN		S/ 4000.00

Fuente: *Elaboración propia 2018*

Esta tasa WACC calculado en 14% será un valor referencial que deberá ser considerada para poder compararlo con los resultados del VAN y el TIR.

De acuerdo al flujo de efectivo anual durante los 5 años de evaluación de la inversión, se obtuvieron los resultados del VAN = \$ 2251.69 y TIR = 21%, la rentabilidad real del proyecto es mayor al esperado, además considerando la tasa del WACC para el cálculo del VAN obtenemos un valor presente neto mayor a cero. Estos parámetros nos indican que el proyecto es viable desde el punto de vista económico.

Tabla 3: *Flujo de Cajas del proyecto para cinco años de evaluación*

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de caja	4000	4000	4000	4000	5000

Parámetro	Valor
WACC	14%
TIR	21%
VAN	2251.69

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusiones

Novoa y Terrones (2012) refieren que: teniendo procesos productivos con fallas y no cumpliendo con los estándares de calidad, van a demorar en cumplir los pedidos o requerimientos. Los trabajadores no conocen los métodos de trabajo y no tienen estandarizados los tiempos en la producción en las diferentes áreas de trabajo. La empresa Edunor, tiene problemas relacionado con el mal manejo de tiempos y de trabajo; además, no cuentan con un control de cada actividad realizada.

La presente investigación se plantea, la mejora del método de trabajo en el área de producción en la empresa Edunor HH servicios generales S.R.L para evitar retraso o perdidas en la producción. Es por ello, que se llevará a cabo capacitaciones a los trabajadores. Asimismo, se debe de mejorar la infra estructura y se delimitará las áreas de trabajo. Tal como menciona Torres (2015) en su propuesta “mejora de proceso de pernos en una empresa metal mecánica (UPC), ya que con las herramientas utilizadas se logra aumentar la productividad operativa, se optimiza los recursos involucrados en la producción.

Suarez, (2009) refiere que es de suma importancia conocer las necesidades del cliente de manera que pueda planear y programar su producción basada en éstos, la planeación y programación de la producción permite tener un control más exacto de las variables que intervienen en el mismo.

Se coincide con Villa, (2017) que durante el proceso de producción existe un riesgo de que la mercadería sufra defectos o falencias durante el proceso productivo, en la actualidad las deficiencias de la empresa durante el año 2017 fueron de 73%, esta

Situación se debe a que la empresa cuenta con actividades que no están bajo supervisión continua.

4.2 Conclusiones

- Se determinó que la empresa no cuenta con los equipos y maquinarias para mejorar la producción, sin embargo, el personal no está capacitado para utilizar dichos equipos.
- Con el análisis se determinó que no hay una buena infraestructura para desarrollar las actividades debido a la mala distribución de las áreas de trabajo esto no deja hacer un buen desempeño de los trabajadores.
- La empresa aún no ha puesto en marcha las estrategias de mercadeo diseñadas por el área competente.
- La producción será más eficiente al realizarse capacitaciones ya que el 75% de trabajadores no maneja estándares de calidad dentro de la empresa.

4.3 Recomendaciones

- Realizar capacitaciones constantes al personal en manejo de máquinas y herramientas.
- Dar a conocer el plan estratégico de la empresa para que el desempeño sea en base a los objetivos.
- Mejorar las áreas de trabajo implementando espacios adecuados para los vestidores de los trabajadores.
- Hacer cumplir los estándares de calidad en los trabajos realizados.



REFERENCIAS

Banco Central de Reserva del Perú. (2012). BCR. Recuperado el 17 de 06 de 2013, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/Cajamarca-Characterizacion.pdf>

Escobar Valencia, M. (2005). LAS COMPETENCIAS LABORALES:¿ La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?. *Estudios Gerenciales*, 21(96), 31-55

Del aguila, m. e., & vellena, D. A. (2016). *Propuesta de mejora en las áreas de producción y seguridad y salud en el trabajo para reducir costos operativos en la línea de producción de plataformas de la empresa Consermet S.A.C.* Trujillo.

Torres, A. J. (2016). *Mejora de métodos de trabajo y estandarización de tiempos en el proceso de mantenimiento preventivo de la empresa Washington Automotriz E.I.R.L. Cajamarca para aumentar el nivel de productividad.* Cajamarca.

Tortella, A. (2016). *Los 6 Factores de Productividad de los trabajadores del conocimiento.* Madrid: Gráficas Monterrina



ANEXOS

Formulación del problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<p>Pregunta general</p> <p>¿CÓMO INCIDE LA MEJORA DEL MÉTODO DE TRABAJO EN LOS COSTOS DE LA EMPRESA EDUNOR HH SERVICIOS GENERALES? S.R.L CAJAMARCA 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia de la mejora del método del trabajo del área de producción en los costos de la empresa Edunor hh servicios generales S.R.L Cajamarca 2018</p>	Método de trabajo	-Recepción de materia prima	- Beneficio económico	Registro de la información
			-Traslado de la materia prima		
			-Mecanizado		
			-Acabado		
			-Pintado		
			-almacenado		
			Indicador económico		
	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Diagnosticar el método</p>	Costo de mejora del proceso			

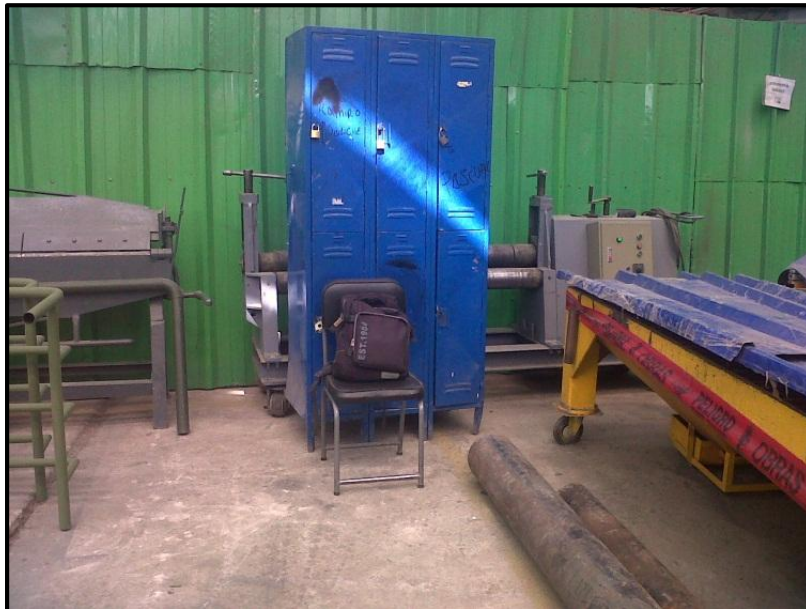


	<p>de trabajo del área de producción de la empresa .</p> <p>2. Evaluar los costos de producción de la empresa .</p> <p>3. Hacer un análisis de la incidencia de la mejora del trabajo del área de producción en los costos de la empresa .</p>		<p>Capacitaciones</p>
--	--	--	-----------------------

ANEXO N°1 FALTA DE ORDEN Y LIMPIEZA



ANEXO N°2 CASILLERO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.



ANEXO N°3 ZONA SIN DELIMITACIÓN



ANEXO N°4 ENTREVISTAS

En la presente investigación se usó la siguiente entrevista para la obtención de datos referentes a la empresa y su proceso de producción:

🚩 Entrevista 1:

- ✓ **Procedimiento:** La entrevista se realizará:
 - Gerente General de la empresa: Norvil Huamán Medina.
 - Duración: 25 minutos
 - Lugar: Empresa
- ✓ **Instrumentos:**
 - Cámara fotográfica digital
 - Hojas
 - Lapicero

Objetivo:

Conocer de acuerdo a la experiencia laboral en el manejo integral de la empresa, los problemas que se detectan en el área de producción, así como definir los factores que influyen en el proceso productivo.

Desarrollo de entrevista:

- De acuerdo a su experiencia laboral, ¿cuál es su opinión general sobre el área de producción de la empresa Edunor hh servicios generales S.R.L.?
- ¿Cuáles cree usted que son los factores que pueden influir en el proceso productivo?
- En su opinión, de los factores que influyen en el proceso, ¿cuáles son los más frecuentes y/o los más graves?
- De acuerdo a lo anteriormente mencionado, diga usted ¿cuáles son los factores que deben tener prioridad a ser mejorados?
- ¿Qué inconvenientes encuentra respecto al clima laboral en el área de producción?
- En su opinión, ¿piensa usted que esto también podría influir en el proceso productivo?
- En general, ¿qué aspectos cree que se podrían mejorar en el área de producción?
- Si le dijeran que sus índices de productividad y eficiencias se podrían mejorar con la implementación de una propuesta de mejora, ¿estaría dispuesto a implementar dicha propuesta?

ENTREVISTA 1:

Se presenta un resumen de las respuestas brindadas por el Gerente General:

- La empresa se encuentra económicamente en una buena etapa, aunque se tienen grandes carencias (fallas) en muchas áreas, así como problemas con la identificación del personal para con la empresa.
- Tenemos problemas logísticos con la MP, creo yo, si no es ese el mayor problema, así como con no contar con procesos estandarizados ni un supervisor de producción.

- El no tener un método estandarizado de producción.
- Personalmente gustaría que toda la empresa se arregle en un “ 2 x 3”, pero siendo realistas, necesitamos ponerle empeño a la estandarización y todo lo referente a la planta de producción.
- El personal no se identifica con la empresa, no se pone la camiseta.
- La distribución de las áreas, aquello es primordial, y una estandarización de procesos
- Por supuesto, estoy presto y abierto a nuevas ideas, más aún si resultan en beneficio de la empresa.

Entrevista:

✓ **Procedimiento:** La entrevista se realizará a Elvis mejía Vásquez (Operario del área de producción: Planta de producción de la empresa Edunor hh Servicios Generales S.R.L).

- Duración: 45 minutos
- Lugar: Empresa

✓ **Instrumentos:**

- Cámara fotográfica digital
- Hojas sueltas
- Lapicero

Objetivo:

Conocer el área de producción de la empresa Edunor hh Servicios Generales S.R.L. así como el proceso productivo de manera general, determinando posibles problemas y corroborando los factores antes mencionados por el gerente general de la empresa en cuestión

Desarrollo:

- Buenos días, ante todo, ¿podría usted decirnos su apreciación general sobre la producción y el área de producción de la empresa Edunor hh Servicios generales S.R.L.?

- ¿Cuáles cree que son los factores que pueden influir sobre el proceso productivo?
- ¿Cree usted que se cuenta con lo necesario para el buen funcionamiento del proceso productivo?
- ¿Cree usted que el espacio de trabajo es el adecuado? ¿Por qué?
- En relación a lo anteriormente mencionado, díganos en su opinión ¿cree que la buena distribución del espacio de trabajo influye sobre el proceso de producción?
- Respecto a los operarios, y en base a su experiencia laboral ¿cree usted que se necesita de algún plan sobre salud ocupacional o ergonomía?
- ¿Sabe usted si el área de producción tiene algún presupuesto? De ser su respuesta afirmativa ¿podría decirnos en su experiencia laboral, si este presupuesto es el adecuado?
- Finalmente, ¿piensa usted que es necesario implementar un plan de mejora en el área de producción?

ENTREVISTA 2:

Se presenta un resumen de las respuestas brindadas por un operario del área de producción:

- Buenos días, personalmente creo que la producción acá en hh va bien, aunque el área de producción tiene algunos problemas que saltan a la vista, son manejables y podemos continuar.
- Obviamente la mala distribución de las áreas, como verás a tu alrededor, así como los problemas con la MP, la maquinaria que a veces te puede traicionar y dejar de funcionar.
- Verdaderamente que no, falta tecnología.
- No, ya que como ves hay cosas por el suelo, los espacios para caminar son estrechos dependiendo de los obstáculos entre otros.

- Obviamente que sí, los operarios, incluyéndome, nos sentimos a veces sobre estresados, ya que tenemos el trabajo bajo presión además hay que lidiar con el desorden del ambiente.
- La empresa cuenta con un plan de seguridad, pero no de salud ocupacional, así que sería importante la implementación del mismo.
- Por lo que todos sabemos aquí, no contamos con presupuesto, dependemos directamente de la administración.

ANEXO N°5 CUESTIONARIO Y ENCUESTA

🚦 **Cuestionario:**

✓ **Procedimiento:** El cuestionario se realiza en la siguiente área de producción, bajo los siguientes parámetros.

- Duración: 30 minutos
- Lugar: Empresa

✓ **Instrumentos:**

- Cámara Fotográfica
- Papel y Lapiceros

✓ **Desarrollo de Cuestionario:**

1. Respecto a la distribución del área de trabajo, ¿cree usted que es la ideal?
 - a. Si
 - b. No

2. Con respecto a la materia prima, ¿cree usted que se tiene la necesaria y en el momento adecuado para el proceso productivo?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Conoce usted si su trabajo está bien realizado?
 - a. Si
 - b. No

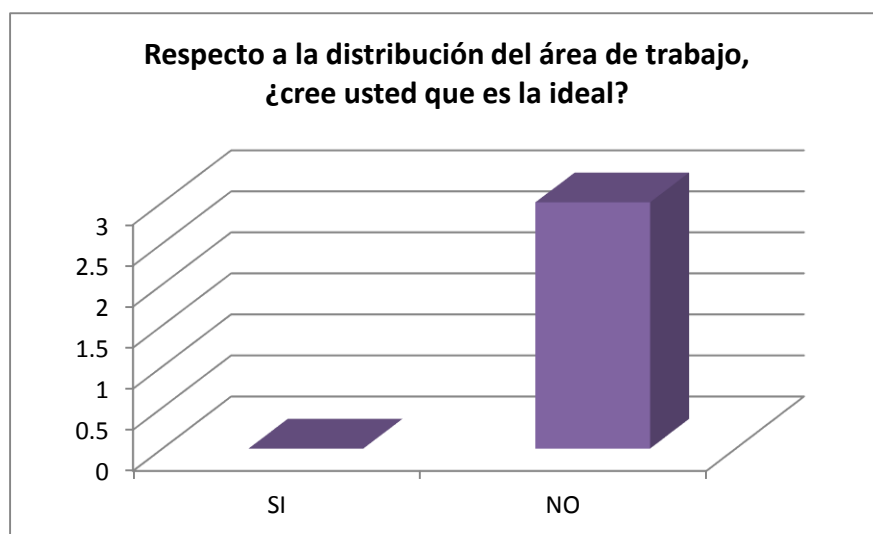
4. ¿Cuán importante es para usted sentirse a gusto en su área laboral?
Seleccione una de las siguientes alternativas:

- a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Poco importante
 - d. Nada importante
5. ¿Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para poder realizar su trabajo?
- a. Si
 - b. No
6. ¿Cree usted que es necesario aplicar mejoras en el área de producción de la empresa Edunor hh Servicios Generales S.R.L.?
- a. Si
 - b. No

El cuestionario fue aplicado a 15 operarios que se encontraban en la planta de producción en el momento exacto de la visita

Desarrollo de Cuestionario:

1. Respecto a la distribución del área de trabajo, ¿Cree usted que es la ideal?



En la figura N° 1 se puede observar que el 99.85 % que representa a 14 personas considera que la distribución en el área de trabajo no es la más adecuado; sin embargo, el 0.15% que representa a una persona está de acuerdo con la distribución de funciones en el área de trabajo.

2. Con respecto a la materia prima, ¿cree usted que se tiene la necesaria y en el momento adecuado para el proceso productivo?



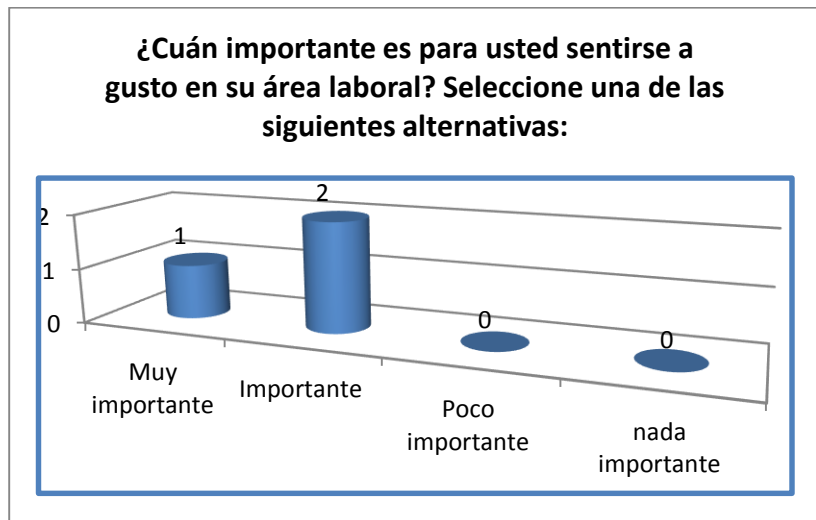
Como se puede observar en la figura N° 2 todos los operadores que representan el 100% consideran que tienen la materia prima en el momento adecuado para realizar su trabajo.

3. ¿Conoce usted si su trabajo está bien realizado?

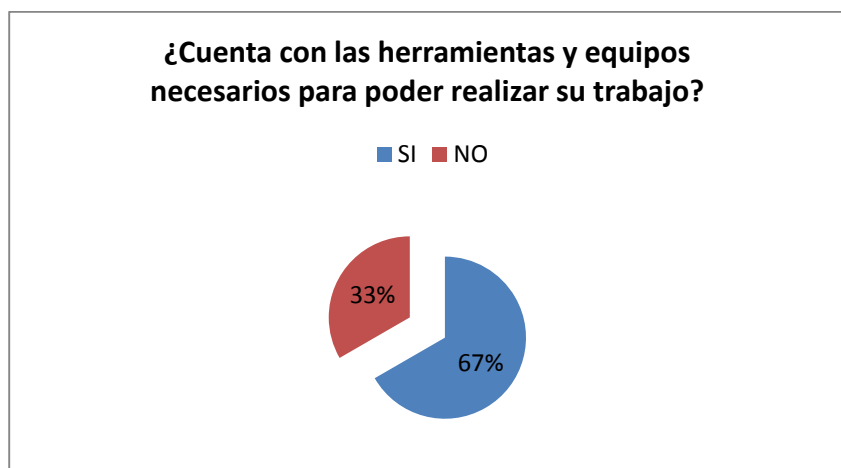


En la figura N° 3 se puede observar que el 67% que representa a 10 operadores desconocen si su trabajo está bien realizado, mientras que el 33% que representa a 5 operadores conocen si su trabajo está bien realizado.

4. ¿Cuán importante es para usted sentirse a gusto en su área laboral? Seleccione una de las siguientes alternativas:

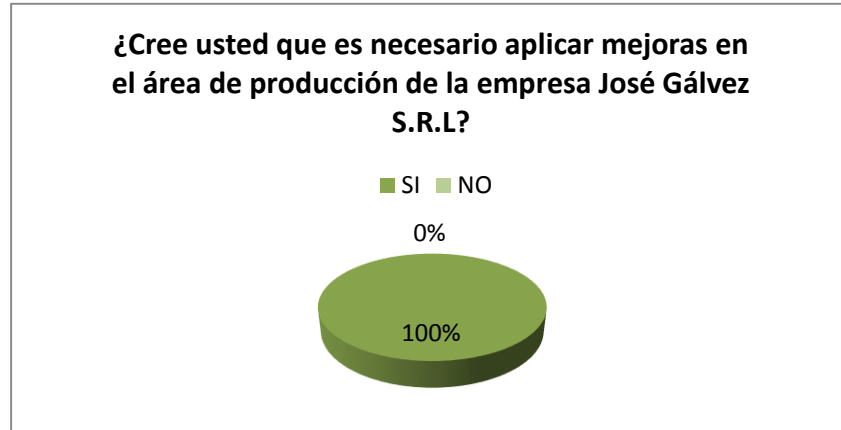


5. ¿Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para poder realizar su trabajo?



En la figura N° 5 el 67% que representa a 10 operarios cuentan con los equipos necesarios para realizar su trabajo, mientras que el 33% no cuenta con los equipos para realizar su trabajo.

6. ¿Cree usted que es necesario aplicar mejoras en el área de producción de la empresa Edunor hh Servicios Generales S.R.L?



Como se puede observar en la figura N° 6 todos los operarios que representan el 100% creen que es necesario aplicar mejoras en el área de producción de la empresa.

Evaluación del desempeño	Valor en Puntos
Deficiente	1
Pocas Veces	2
Frecuentemente	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

✚ **Resultados de la encuesta 1: Encuesta para conocer el grado de desempeño laboral de los trabajadores del área de producción con respecto a los métodos de trabajo empleados.**

- 1) Completa su trabajo en el tiempo estipulado..... ()
- 2) Se esfuerza por incrementar su productividad..... ()
- 3) Trabaja rápidamente.....()
- 4) Logra las metas establecidas.....()
- 5) Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros.....()
- 6) Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición..... ()
- 7) Trabaja en equipo, ofrece ayuda y colaboración a sus compañeros de trabajo.....()
- 8) Trabaja de forma organizada..... ()
- 9) Denota confianza en sí mismo y sobre los demás..... ()
- 10) Hace un buen uso del material de trabajo()

Desarrollo de Encuesta 2:

✚ **Encuesta 2:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción para conocer el grado de productividad en la empresa.

1) ¿Cuál es su edad?

Menor a 25 años

Entre 25 y 35

Mayor a 35

2) ¿Es un factor importante la experiencia de las personas para desempeñar sus actividades de una buena forma?

a. Mucho

b. Poco

c. Nada

d. No es importante

3) ¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro de una organización?

- Instalaciones ()
- Relación con compañeros ()
- Políticas de la organización ()
- Factores sociales ()
- Problemas personales fuera de la organización que afectan su desempeño ()
- Capacitación (educación) ()
- Cultura ()
- Salud ()

4) ¿Cómo considera el estado de las instalaciones?

	Excelente	Bueno	Malo	Pésimo
Iluminación				
Ventilación				
Ruido				
Higiene				

5) ¿Conoce las políticas bajo las cuales se desempeña? (empresa, etc)

- a. Si b. No

6) ¿Está usted de acuerdo con las políticas de la empresa?

- a. Si b. No c. No es importante

7) ¿Manejan estándares dentro de su empresa?

- a. Si b. No c. No sabe



8) ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?

- a. Si b. No c. No es importante

9) ¿Considera usted necesario la capacitación dentro de un área en la cual desempeña sus actividades?

- a. Si b. No c. No es importante

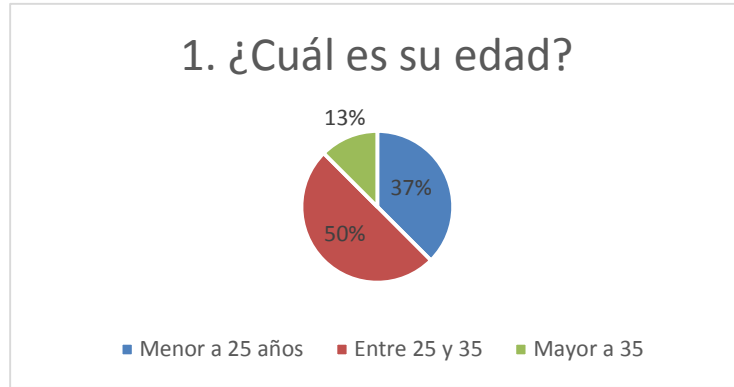
10) ¿Desempeña usted actividad acorde a sus intereses?

11) Seleccione según lo que usted considere, lo que influye en la productividad a la hora de trabajar.

	Influye mucho	Influye	Influye poco	No influye
Experiencia				
Estándares de trabajo				
Capacitaciones				
Ambiente de trabajo				
Relación con compañeros				

Desarrollo de Encuesta 3:

1) ¿Cuál es su edad?



Entre la población encuestada en la figura N° 1 se encontró que el 50%, tenía entre 25 y 35 años, seguidos por un 37% en el rango de menor de 25 años y el 13% restante mayores a 35 años.

2) ¿Es un factor importante la experiencia de las personas para desempeñar sus actividades de una buena forma?



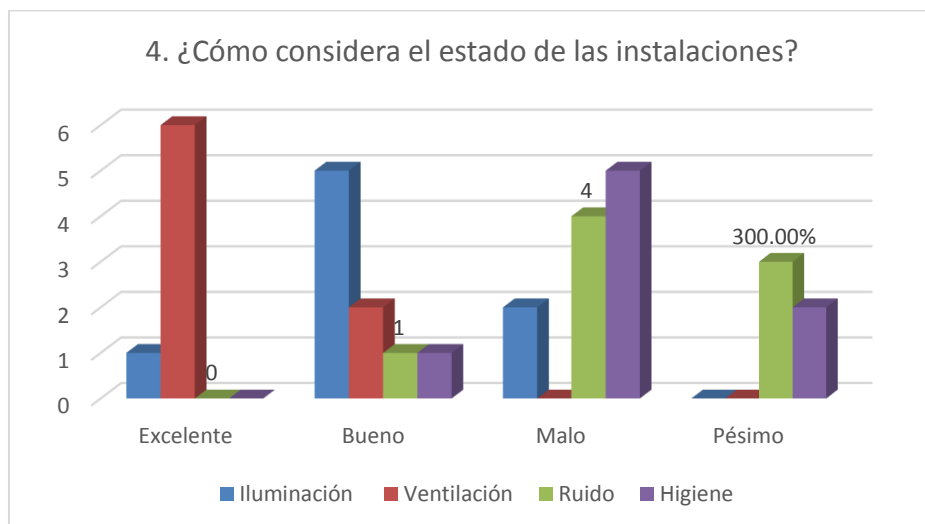
En la figura N° 2 el 75% que representa a 11 operarios creen que es un factor importante la experiencia para que desempeñen sus labores de forma correcta; sin embargo, el 25% considera que no es primordial.

3) ¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro de una organización?



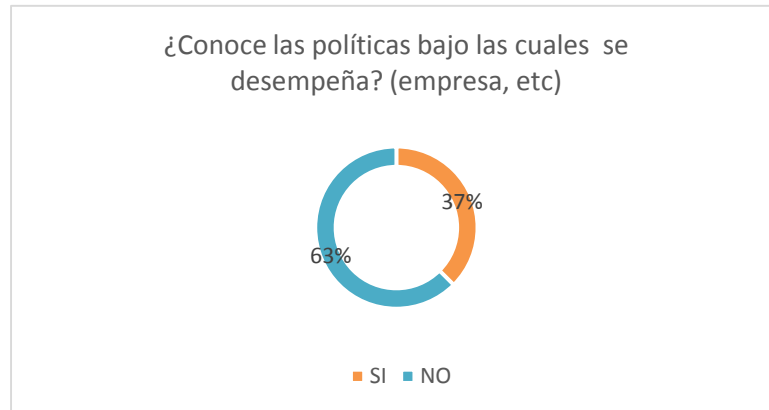
En la figura N° 3 el 62% que representa a 9 personas considera que las instalaciones no son las más adecuadas para realizar su trabajo. Asimismo, el 25 % que representa a 4 operarios cree que las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo de su trabajo, finalmente el 13% que representa a 2 personas estima que las políticas de la empresa no les permite realizar un buen trabajo.

4) ¿Cómo considera el estado de las instalaciones?



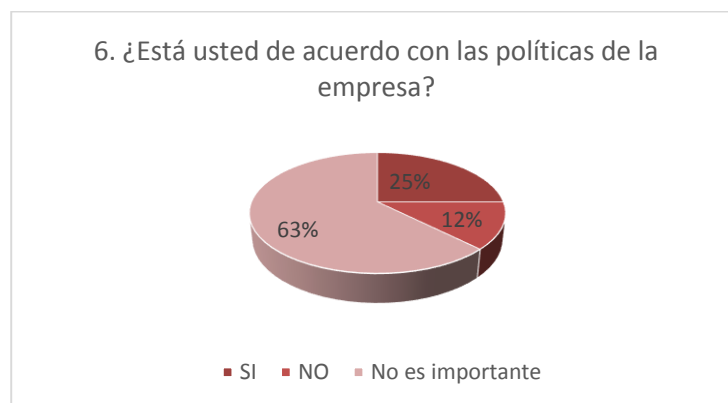
En la figura N° 4 es evidente que dentro de las instalaciones la ventilación y la iluminación son las más adecuadas; lo que no sucede con el ruido y la higiene ya que no contribuye a un ambiente laboral apropiado.

5) ¿Conoce las políticas bajo las cuales se desempeña? (empresa, etc)



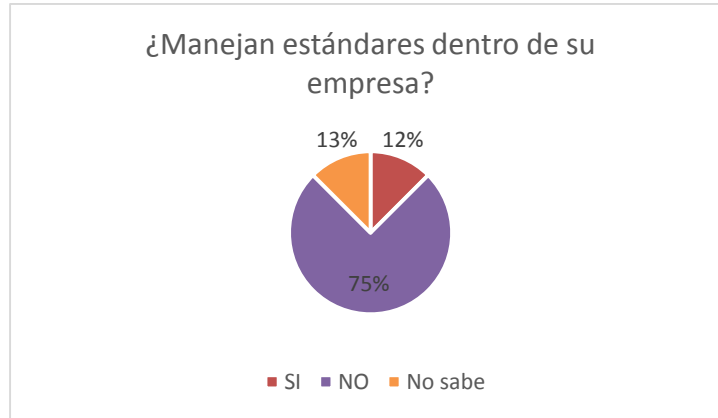
En la figura N°5 el 63 % que representa a 9 personas desconocen la política de la empresa bajo las cuales se desempeña, mientras que el 37% que representa a 6 personas conocen las políticas bajo las cuales desempeñan su trabajo.

6) ¿Está usted de acuerdo con las políticas de la empresa?



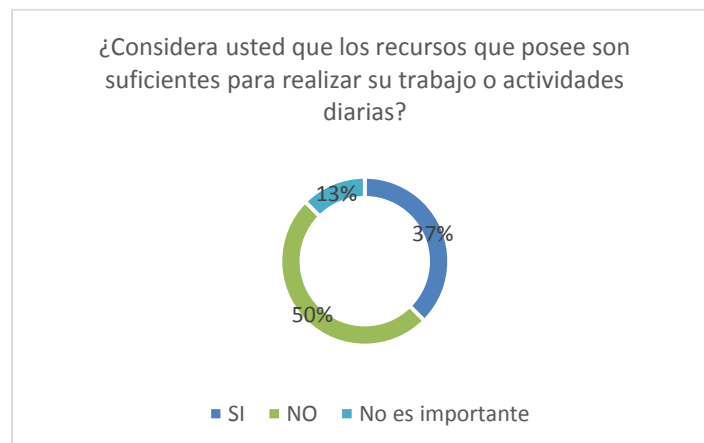
En la figura N° 6 se observa que el 63% que representa a 9 personas consideran que no es importante conocer las políticas de la empresa, mientras que el 25% que representan a 4 operarios están de acuerdo con las políticas de la empresa, finalmente el 12% que representa a 2 operarios no está de acuerdo con las políticas de la empresa.

7) ¿Manejan estándares dentro de su empresa?

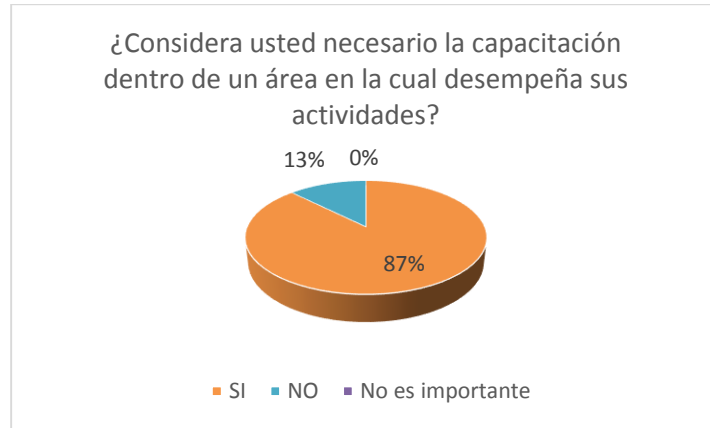


En la figura N° 7 se observa que el 75% que representa a 12 personas no maneja estándares de calidad dentro de la empresa, mientras que el 13 % que representa a 2 personas no sabe si se manejan estándares en la empresa y el 12 % que representa a una persona si maneja estándares de calidad dentro de la empresa.

8) ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?

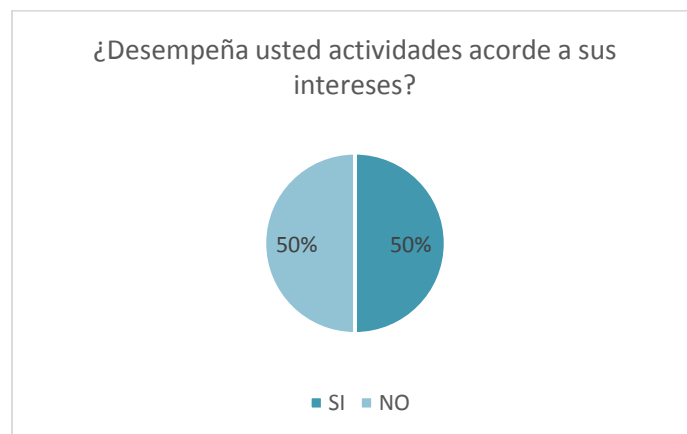


9) ¿Considera usted necesario la capacitación dentro de un área en la cual desempeña sus actividades?



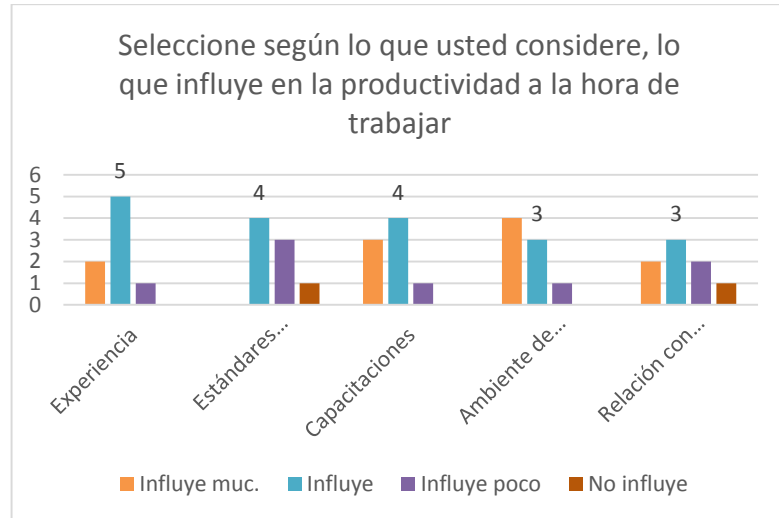
En la figura N° 9 se puede observar que el 87% que representa a 13 personas considera que es necesario la capacitación dentro de su área laboral, en cambio el 13 % que representa a 2 personas cree que no es importante las capacitaciones dentro de su área de trabajo.

10) ¿Desempeña usted actividades acorde a sus intereses?



En la figura N° 10 el 50% de encuestados realizan sus actividades según sus intereses, mientras que el otro 50% no desarrollan sus actividades laborales de acuerdo a sus intereses.

11) Seleccione según lo que usted considere, lo que influye en la productividad a la hora de trabajar.



En la figura N° 11, según la población encuestada la experiencia, las capacitaciones y los estándares influyen en la productividad, mientras que consideran que la relación interpersonal como el ambiente laboral no influyen en la realización de sus labores.

ANEXO N° 6 OBSERVACIONES

Observación	Si	No	Aceptable
¿El área de trabajo se encuentra limpio y ordenado?		X	
¿Se tiene un lugar adecuado para el almacenamiento de productos terminados?		X	
¿El área de trabajo está correctamente delimitada en base a las estaciones de trabajo?		X	

¿Los operarios se sienten a gusto con el clima laboral del área de producción?			X
¿Las vías de circulación en la planta son las adecuadas?		X	
¿Las máquinas y equipos se encuentran en su debido lugar?			X
¿La maquinaria y equipo de la planta se encuentra operativo y sin problemas?			X
¿Se cuenta con métodos estandarizados en el proceso productivo?		X	
¿Los operarios están capacitados óptimamente en el uso de las máquinas y herramientas?			X



RESULTADOS

- La infraestructura de la empresa no es la más adecuada para desarrollar las actividades laborales ya que no cuenta con las instalaciones apropiadas.
- La organización cuenta con los equipos y maquinarias para mejorar la producción; sin embargo, el personal no está capacitado para utilizar dichos equipos.
- La empresa aún no ha puesto en marcha las estrategias de mercadeo diseñadas presentadas por el gerente.