



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA
LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE
FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC,
DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**MELGAREJO ROJAS, LEONID
ORCID: 0000-0002-2595-6389**

ASESORA

**ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**CAÑETE – PERÚ
2023**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0003-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:20** horas del día **09** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023**

Presentada Por :
(0611101009) **MELGAREJO ROJAS LEONID**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023 Del (de la) estudiante MELGAREJO ROJAS LEONID , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 26 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

A mi madre por ser la estrella que
ilumina mi camino.

A mi esposa e hijos por ser mi
motivación para ser mejor cada día.

ÍNDICE GENERAL

Carátula	I
Jurado	II
Dedicatoria	IV
Índice general	V
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.3. Bases Teóricas	30
2.4. Hipótesis.....	39
III. METODOLOGÍA	41
3.1. Nivel y tipo de investigación.....	41
Tipo de investigación.....	41
3.2. Población y muestra.....	42
3.3. Variables, definición y operacionalización	44

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	45
3.5. Método de análisis de datos.....	45
3.6. Aspectos éticos	46
IV. RESULTADOS.....	49
V. DISCUSIÓN.....	63
VII. RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS.....	104
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	104
Anexo 02. Instrumento de recolección de datos.....	105
Anexo 03. Validez del instrument	108
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento	120
Anexo 05. Formato de consentimiento informado	122
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de datos	123
Anexo 07. Evidencias de ejecución	124

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características del comportamiento laboral en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.	49
Tabla 2. Características de los resultados obtenidos en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.	51
Tabla 3. Características de los factores de producción en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.	53
Tabla 4. Características del producto terminado en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.....	55
Tabla 5. Propuesta de plan de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023.....	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Comportamiento laboral en la en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.	50
Figura 2. Resultados obtenidos en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.	52
Figura 3. Factores de producción en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.	54
Figura 4. Producto terminado en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.....	56

RESUMEN

Se planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023; la investigación fue cuantitativa, descriptiva, no experimental-transversal, con una población de 5 trabajadores, se recolecto datos con la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en la escala Likert, se obtuvo como resultado que los trabajadores se mostraron, 40,00% neutrales con el compromiso con la empresa y el ausentismo laboral; 40,00% de acuerdo con la incidencia de la vida familiar y personal con el ausentismo laboral; 40,00% de acuerdo con el trabajo en equipo; 40;00% completamente de acuerdo con la colaboración del equipo; 60,00% neutral con los objetivos de la empresa; 40,00% de acuerdo con las funciones y responsabilidades en la empresa; 40,00% de acuerdo con la motivación y desarrollo personal; 60,00% de acuerdo con el cumplimiento de tareas; 40;00% de acuerdo con la materia prima; 80;00% completamente de acuerdo con los insumos disponibles; 60,00% completamente de acuerdo con las herramientas disponibles; 40,00% de acuerdo con el uso de equipos; 40,00% de acuerdo con la calidad de producto; 80,00% de acuerdo con la satisfacción del cliente; 60,00% neutral con los plazos de fabricación; 40,00% completamente de acuerdo con el stock disponible. Se concluye que el desempeño laboral cumple un papel importante en la productividad de una empresa.

Palabras clave: *Comportamiento, desempeño, objetivos, productividad.*

ABSTRACT

The general objective was to establish a proposal for improving work performance for productivity in the microenterprise of shoe manufacturing Grupo Magdalena SAC, District of La Victoria, Lima, 2023; the research was quantitative, descriptive, non-experimental-transversal, with a population of 5 workers, data was collected with the survey technique and as an instrument a questionnaire of 16 questions on the Likert scale, it was obtained as a result that the workers showed, 40.00% neutral with the commitment to the company and work absenteeism; 40.00% agreed with the incidence of family and personal life with work absenteeism; 40.00% agreed with teamwork; 40.00% completely agreed with team collaboration; 60.00% neutral with the company's objectives; 40.00% agreed with the functions and responsibilities in the company; 40.00% agreed with motivation and personal development; 60.00% agreed with task fulfillment; 40.00% agreed with raw material; 80.00% completely agreed with available inputs; 60.00% completely agreed with available tools; 40.00% agreed with the use of equipment; 40.00% agreed with product quality; 80.00% agreed with customer satisfaction; 60.00% neutral with manufacturing deadlines; 40.00% completely agreed with available stock. It is concluded that work performance plays an important role in a company's productivity.

Keywords: *Behavior, objectives, performance, productivity.*

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A inicios del 2023, la directora gerente del Fondo Monetario o Internacional (FMI), Kristalina Georgieva, declaró que será un año difícil para la mayoría de las economías del mundo debido a la desaceleración de los principales motores de crecimiento como son Estados Unidos, Europa y China. Además, en un informe reciente, proyectó que la economía global se frenará más de lo esperado este año debido a que buena parte del mundo estará cerca de la recesión o termina en ella. En este contexto, las más impactadas serán las pequeñas y medianas empresas (pymes) que, básicamente, no tienen fuentes de fluidez grandes y poseen condiciones de financiamiento más estrictas. Esta debilidad que poseen las pymes representa un problema para los emprendedores y también para la sociedad; debido a que estas instituciones representan una alta proporción de empleo y apoyo a millones de familias, esto según el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). Sobre este aspecto, el FMI destaca que las pymes vienen a ser el mayor empleador del mundo. (Diario Oficial El Peruano, 2023)

En Japón el aumento de trabajadores irregulares, la carencia de mano de obra y el empleo de personas de avanzada edad son algunos problemas que afronta en la actualidad para que pueda reactivar su economía. El mercado laboral en Japón se ha deteriorado notablemente y de forma repentina debido al notable estancamiento de su economía y actividad social. Las estadísticas públicas del Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar revelan que la proporción de vacantes de empleo por postulante era de 1,20 en mayo del 2020, este valor refleja una caída de 0,12 puntos porcentuales respecto al año anterior. Se trata del quinto mes consecutivo de declive. En adición, un estudio enfocado en la fuerza laboral realizado en mayo del mismo año por el Ministerio de asuntos Internos y Comunicaciones muestra que la tasa de desempleo aumentó

0,3 puntos porcentuales hasta el 2,9% hecho que hace que el nivel de desempeño laboral se encuentre en un nivel bajo. (Nippon.com, 2020)

España, tras la disminución de la producción real y empleo en el 2020, la tan esperada recuperación del 2021 se ha encontrado con grandes dificultades debido a la crisis de la energía, los microchips, contenedores y demás actividades que aun frenan la recuperación industrial del país. La tasa de empleo en España es similar a Francia, pero con una productividad real menor por trabajador y, por tanto, menor valor de producción real por habitante por lo que necesita aumentar la tasa de empleo, así como también la productividad por trabajador. (Guisán, 2021)

En México, la productividad laboral se encuentra en su nivel más bajo en una década, esto de acuerdo a los datos proporcionados por el Instituto nacional de Estadística y Geografía (Inegi); condición de estancamiento desde 1990 según el Banco Mundial; a pesar que el mercado laboral se encuentra en un proceso de recuperación y que ya hay 1,2 millones de personas ocupadas más que cuando el impacto de la pandemia inició, la productividad laboral en México ha tenido caídas constantes en los últimos meses, debido a un deterioro en las actividades económicas por lo que el 2021 el país cerró con el nivel de productividad más bajo de la última década; luego de la reducción de -6,40% el IGPLE se ubicó en 95 puntos que es la cifra más baja desde el cuarto trimestre del 2019, año en que se dio la crisis financiera global. (Hernandez, 2022)

En Bolivia, la crisis sanitaria derivada de la pandemia legó en un momento particular, luego de varios años de crecimiento sostenido, hacia el cuarto trimestre del 2019, la tasa desempleo cerró en 4,8% y en general, el 2019 hubo una tasa de desempleo del 5,01% lo que indica que el país ya mostraba problemas antes de la pandemia. En ese sentido, en lo que va del 2020 el índice de desocupación pasó un promedio mensual de 5,12% en el último trimestre del 2019 a 16,65% en el tercer trimestre del 2020 lo que significa que Bolivia tiene más de 627 mil personas que no

puede subsistir con los trabajos que actualmente tienen lo que los impulsa a buscar nuevas fuentes de ingreso, muchas veces en situación de precariedad. Esta situación de desocupación o subocupación afecta de manera directa el desempeño laboral de los trabajadores en Bolivia. (Salazar, 2020)

El rezago de la productividad laboral en Perú es más que el doble que el promedio de las economías emergentes, sin tomar en cuenta a China, y supera las brechas de otras economías de América Latina como México, Colombia, Chile y Brasil. Este declive se debe en gran medida a un desplazamiento en la composición del mercado laboral hacia sectores menos productivos, en especial al empleo informal y a las microempresas ya que, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), la población ocupada en empresa de 1 a 10 trabajadores tuvo un crecimiento de 72% en 2019 a 75% en 2022, sumando en total casi 900 mil personal adicionales a las micro y pequeñas empresas. Particularmente, este desplazamiento fue más pronunciado en el sector servicio y en las regiones más afectadas por la pandemia, exacerbando aún más las brechas regionales de productividad. Al respecto, el Ministerio de la Producción (Produce) estima que, en promedio, la productividad promedio de las micro y pequeñas empresas es menor que el 10% con referencia a las grandes empresas. (Instituto Peruano de Economía, 2023)

En el Perú durante el 2021, sólo un 47% de los emprendedores MYPE tenían por lo menos un producto financiero formal y, un 25% usaba métodos informales de ahorro por que la baja penetración en el sistema financiero es uno de problemas que presentan la MYPES, también las practicas formales de ahorro entre ellos. Una de las barreras principales en términos de competitividad en las MYPES es el capital humano disponible, así como las condiciones laborales en las que se desenvuelven. Los trabajadores empleados en las MYPES, en promedio, solamente con un nivel educativo de secundaria completa. Asimismo, aunque el 97,7% de los

empleados son familiares no remunerados, casi el 20% de los empleados en las MYPES trabajan más de 40 horas; todos estos factores influyen, en gran medida, en el nivel de desempeño de trabajadores de las MYPES. (Rosso Cevallos, 2022)

En el Distrito de La Victoria, la MYPES no escapan de esta realidad. En el rubro fabricación de calzados en el distrito de la Victoria, Lima, también se puede observar esta problemática. Existen un sin número de empresas que se dedican a este rubro cuyos niveles de productividad son muy bajos por diversos factores y uno de ellos es debido al bajo nivel de desempeño de sus colaboradores. Por tal motivo, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?; para resolver el problema se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características del comportamiento en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?; ¿Cuáles son las características de los resultados obtenidos en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?; ¿Cuáles son las características de los factores de producción en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?; ¿Cuáles son las características del producto terminado en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.

La investigación se justifica de manera teórica debido a que la investigación se desarrolló con el propósito de aportar conocimiento existente sobre las características del desempeño

laboral y la productividad en base a la teoría disponibles, las condiciones actuales dentro de la organización; es decir, se buscó hacer un diagnóstico interno con el propósito de proponer un plan de mejora para la empresa Grupo Magdalena SAC; tiene una justificación práctica porque esta investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño laboral y la productividad en los colaboradores la empresa Grupo Magdalena SAC, factores que serán beneficiosos para la organización; asimismo tiene una justificación metodológica debido a que la elaboración de un plan de mejora para el desempeño laboral para la productividad en la organización objeto de estudio podrá ser usada como material de consulta y/o como referencia por otros investigadores e instituciones que busquen mejoras en estos aspectos.

Se propuso el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023; y como objetivos específicos: Describir las características del comportamiento en la en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023; Describir las características de los resultados obtenidos en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023; Describir las características de los factores de producción en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023, Describir las características del producto terminado en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023 y Establecer una propuesta de plan de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Desempeño laboral

Menoscal (2023) en su trabajo de integración para la obtención del título de licenciado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad-Ecuador denominado *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa “Arlette” del Cantón Santa Elena, año 2023*. Estableció como objetivo establecer de qué manera la motivación fortalece el desempeño laboral del personal de la microempresa “Arlette” del cantón Santa Elena 2022. La investigación fue descriptiva, no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario compuesto por 15 preguntas cerradas y una entrevista de 6 preguntas; las cuales fueron aplicadas a una población de 30 trabajadores de la empresa Arlette. Los resultados obtenidos fueron que el 60,00% señalaron que siempre cumplen con las expectativas de la microempresa “Arlette”; el 80,00% afirma que casi siempre las capacitaciones son esenciales e importantes dentro de la microempresa; El 50,00% de los encuestados afirman que casi nunca satisfacen sus necesidades económicas con la remuneración que reciben; el 56,67% afirman estar de acuerdo con recibir reconocimiento que los motiva a mejorar su desempeño; el 53,33% afirman que casi nunca realizan sus actividades esencialmente para el crecimiento personal; el 60,00% indica realizar su labor eficientemente; el 60,00% se muestra neutral con respecto al área de talento humano; el 63,33% están de acuerdo con que el apoyo recibido del administrados es esencial para mantenerlo motivados; el 60,00% indica que casi nunca, la empresa, realiza actividades sociales o de integración; el 63,33% indica no estar

de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa esté enfocados a un ambiente laboral bueno; el 66,67% indica que casi nunca la comunicación del área de talento humano favorece el crecimiento de los colaboradores; el 53,33% indica que el área de talento humano nunca atiende las dudas de los colaboradores; el 90,00% indica que a veces conoce sus funciones dentro de la empresa; el 56,57% afirma que casi nunca sus ideas son tomadas en cuenta y finalmente, el 96,67% está totalmente de acuerdo con que la empresa tenga un buzón de sugerencias. Del estudio llegaron a la conclusión que la microempresa “Arlette” no cuenta con un buzón de sugerencia que recoja las inquietudes de sus colaboradores. Asimismo, concluye que es importante la comunicación entre el trabajador y el administrador para que el clima laboral sea agradable. Adicionalmente, concluye que los trabajadores son importantes como talento humano capaces de tener un buen desempeño laboral, asignándoles funciones basados en su conocimiento. Finalmente, concluye que la empresa debe realizar actividades que permita al personal relajarse en su tiempo libre para que su desempeño sea el esperado.

Yazlle (2019) en su tesis para obtener el grado de Licenciado en la Universidad Católica del Salta, Argentina titulada investigación titulada *Gestión del talento humano y desempeño laboral; estableció como objetivo determinar la importancia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en las farmacias Alvarado I y II de la ciudad de Orán-Salta en el año 2019*. La metodología usada en la investigación fue de tipo cuantitativa-descriptiva. Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas a los propietarios y encuestas a los trabajadores de las farmacias Alvarado I y II. La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fueron un cuestionario compuesto por 11 preguntas y una entrevista compuesta por 12 preguntas el cual fue aplicada a una población de 19 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Obtuvo como resultados que el 80,00% considera que el desempeño laboral es

deficiente; el 87,00% cree que sí se debe evaluar el desempeño en la organización; el 67,00% indica que el nivel de reconocimiento y valoración del personal como de nivel medio; el 29,00% afirma que la responsabilidad es el factor más determinante en el aspecto laboral para mejorar el rendimiento; el 42,00% afirma que el respeto por el trabajo es el valor corporativo más importante para fortalecer al cliente interno; el 60,00% califica al desempeño de los trabajadores como alto; el 53,00% afirma que los trabajadores no cuentan con el perfil necesario para cumplir sus funciones; el 56,00% afirma no recibir incentivos para mejorar el talento humano; el 0,00% indica que el área de dispensación y/o expendio es el área clave para los resultados de la empresa; el 66,67% considera que mejoraría su desempeño y, en consecuencia, su rendimiento con la capacitación; el 47,06% afirma que la empresa mide el desempeño de los colaboradores en base a las cualidades y otro 47,06% en base al conocimiento del puesto de trabajo. Obtuvo como conclusión que la empresa no cuenta con un sistema de evaluación de desempeño laboral que permita tener información relevante o la calificación de su desempeño con la finalidad de identificar necesidades como capacitación; así como también determinar si existen empleados que merezcan posibles aumentos o ascensos en la organización. Asimismo, concluye que el modelo de administración en la empresa es informal; basado en la experiencia de los dueños sin el uso de herramientas idóneas de administración para alcanzar los objetivos individuales y de la empresa. Finalmente, se concluye que no se usan las herramientas necesarias por lo que se recomienda efectuar una evaluación de desempeño formal y establecer un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades para el mejoramiento del desempeño laboral.

Zambrano & Ordoñez (2022) en su tesis de titulación para la Universidad Técnica de Machala-Ecuador *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las MYPES del cantón Pasaje*. El objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento

humano en el desempeño laboral de los trabajadores de las MiPymes del cantón Pasaje. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, de diseño no experimental. Se delimitó una población de estudio compuesta por 1225 empleados de las Mypes de la zona de Cantón Pasaje para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección se usó un cuestionario compuesto por 15 ítems. Se obtuvo como resultado que el 57,81% de los encuestados son de género masculino; la edad del 63,28% de los encuestados está entre los 26 a 33 años; el 64,58% de los encuestados laboran en microempresas; el 31,50% considera que las empresas no cuentan con la cantidad de personal suficiente para el desarrollo de sus actividades; el 43,50% se muestra de acuerdo con las fuentes de selección y reclutamiento de personal; el 40,60% está de desacuerdo el proceso de reclutamiento y selección de personal; el 41,70% está en desacuerdo con la descripción del puesto de trabajo; el 54,90% está de acuerdo con el programa de capacitación; el 35,70% está en desacuerdo el nivel de capacitación que brinda la empresa; el 35,90% está en desacuerdo con la metodología de capacitación; el 37,20% está en desacuerdo con el liderazgo organizacional; el 36,70% está en desacuerdo con el nivel de comunicación y apoyo entre el personal; el 40,40% está de acuerdo con el reconocimiento por el esfuerzo del colaborador; el 39,80% considera que algunas veces se alcanzan los objetivos en el puesto de trabajo. Del estudio llega a la conclusión de que las MiPymes del cantón Pasaje tienen deficiencias en cuanto al manejo del talento humano, hecho que influye significativamente en el desempeño laboral de sus colaboradores, evidenciándose este hecho en el bajo nivel de productividad de estas unidades económicas.

Variable 2: Productividad

Lapo & Calle (2022) en su tesis de titulación para las Universidad Técnica de Machala-Ecuador *Selección de talento humano por competencias y su productividad en las Pymes del cantón Marcabelí*. El objetivo fue analizar la selección del talento humano por competencias y su productividad en las PYMES del cantón Marcabelí. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población delimitada para la recolección de datos fueron 4 Pymes del cantón Marcabelí; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta a través de un su instrumento, el cuestionario; compuesto por 14 ítems relacionadas a las variables de la investigación. Obtuvo como resultados que el 50,00% pertenece al sector agropecuario; el 75,00% son gerentes; el 50,00% tiene conocimiento sobre el proceso de selección por competencias; el 50,00% realiza el procedimiento de selección de personal para cubrir una vacante; El 50,00% usa el procedimiento de selección por competencias; el 75,00% considera que es importante conocer y tomar en cuenta las competencias para cubrir una vacante; el 50,00% afirma que su personal cumplen con las funciones del puesto de trabajo asignado; el 50,00% afirma que la permanencia de los colaboradores no excede de 1 año en la empresa; el 50,00% considera que el rendimiento de los colaboradores es bueno; el 50,00% considera que el rendimiento de los colaboradores se encuentra en la escala del 50,00-70,00% de lo esperado; el 75,00 afirma que la salida de un colaborador de la empresa se debe a un mal proceso de selección; el 50,00% afirma que el motivo de despido de un colaborador es su baja productividad; el 100,00% está dispuesto a realizar un proceso de selección por competencias; el 50,00% conoce los beneficios de la selección de personal por competencias. Concluye que las MYPEs el cantón Marcabely usan un proceso de selección tradicional hecho que trae como resultado negativos como son la idoneidad del personal para el puesto de trabajo no es el

adecuado por consiguiente la productividad de la organización se ve afectada; sin embargo, si se cambia el proceso de selección a uno por competencias, el personal será el adecuado para cada puesto de trabajo lo que mejorará significativamente la productividad en la Pymes del cantón Marvely; asegurando la permanencia del colaborador.

Erazo & Vásquez (2021) en su tesis de titulación para la Universidad Técnica del Norte, Guayaquil-Ecuador *La cadena de suministro en la productividad de las PYMES*. El objetivo de la investigación fue identificar los factores de la cadena de suministro que intervienen en la productividad de las PYMES del sector de fabricación de prendas de vestir del cantón Antonio Ante. La investigación fue mixta (cualitativa y cuantitativa), correlacional. La población de estudio estuvo compuesta por 27 pymes dedicadas a la confección de prendas de vestir del cantón Antonio Ante; para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y, como instrumento, un cuestionario compuesto a 9 preguntas relacionadas a las variables de estudio. Los resultados obtenidos fueron que, el 53,00% cuenta con una cadena de suministro relativamente buena; el 58,00% está de acuerdo con el incremento de la productividad; el 92,60% asegura que la relación con sus proveedores se basa en la calidad de la materia prima que ofrecen; el 58,00% de empresas tienen una capacidad de producción entre 61,00%-80,00%; el 53,00% adquieren materia prima adquieren materias primas sólo cuando lo consideran necesario; el 58,00% considera que cuenta con personal capacitado para realizar mantenimiento a su maquinaria; el 42,00% considera que es necesario dar mantenimiento a los equipos una vez al mes; el 79,00% realiza sus actividades de manera directa entre la empresa y el cliente. De los resultados obtenidos el investigador llegó a la conclusión que el éxito de la empresa depende de la cadena de suministro, motivo por el cual las empresas deben ser capaces de identificar los

proceso que intervienen en cada factor analizado. Asimismo, se logró determinar que la cadena de suministro tiene influencia moderada en la productividad de las empresas.

Bastidas et al. (2019) en su tesis de titulación para la Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta-Colombia *Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia LTDA*. El objetivo fue determinar cómo influye el clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia LTDA en la sede Santa Marta. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal. Se estableció una población de estudio de 60 trabajadores de la empresa Toronto de Colombia sede Santa Marta; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta por medio del cuestionario como instrumento. El cuestionario estuvo compuesto por 25 preguntas relacionados a las variables de estudio. Se obtuvo como resultado que el 100,00% se siente satisfecho con el ambiente de trabajo; el 85,00% conoce la misión y visión de la empresa; el 70,00% sienten que hay relación entre sus objetivos personales con los de la organización; el 95,00% se siente a gusto con su trabajo; el 87,00% se siente bien con el salario que percibe; el 100,00% afirma que los implementos que le brinda la empresa son los necesarios para el cumplimiento de sus actividades; el 83,00% siente que la empresa valora su trabajo; el 100,00% considera que existen canales de comunicación para todo el personal; el 60,00% indica que existe trabajo en equipo en organización; el 100,00% manifiesta tener libertad de expresión dentro de la empresa; el 100,00% indica sentirse estimulado y motivado para trabajar; el 100,00% considera que la empresa si realiza actividades de integración; el 63,00% considera que hay desarrollo y crecimiento de los colaboradores en la empresa; el 90,00% considera que la relación con sus superiores es buena; el 100,00% indica que no hay preocupación por el clima laboral en la empresa; el 100,00% conoce el manual de funciones; el 100,00% considera que se

cumplen con los horarios de trabajo; el 95,00% considera que se cumplen con los horarios de los compañeros; el 100,00% considera que aporta valor agregado a la organización; el 100,00% considera que es apto para la prestación del servicio; el 90,00% considera que los problemas personales afecta mucho en la prestación del servicio; el 75,00% considera que generan ideas innovadoras en la empresa; el 80,00% considera su desempeño como excelente; el 80,00% considera que la edad influye mucho en la productividad laboral; el 100,00% considera que el dinero hace que el personal sea más productivo. Concluye finalmente que el clima organizacional en uno de los factores que tiene más influencia en la productividad de las organizaciones, además; el factor humano es el más importante, si le garantizamos mejores condiciones de infraestructura, remuneración, capacitación y desarrollo tendremos, como consecuencia, generación de valor agregado a la marca de la empresa; hecho que trae beneficios positivos en la calidad de prestación de servicios en la empresa.

Nacionales

Variable 1: Desempeño laboral

Farfan (2023) en su tesis de titulación para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz-Perú *Propuesta de mejora en la motivación del personal y en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzado caso: Koki E. I. R. L. en el distrito de Huánuco 2022*. El objetivo fue establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzado caso: Koki E. I. R. L. en el distrito de Huánuco 2022. La investigación fue No experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario conformado por 16

preguntas aplicados a una población de 10 colaboradores de la empresa objeto de estudio. Se obtuvo como resultado que el 50,00% indica que a veces realiza trabajos adicionales que contribuya con el crecimiento de la empresa; el 40,00% afirma que casi siempre suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente; el 50,00% afirma que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa; el 40,00% afirma que a veces la capacitación recibida le permite hacer mejor su trabajo; el 60,00% afirma que siempre mantiene una fluida comunicación con el dueño; el 40,00% indica que siempre reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa; el 60,00% afirma que siempre sus horas extras son remuneradas; el 70,00% afirma que a veces tiene oportunidades de ascenso en la empresa; el 70,00% indica que nunca se dan oportunidades de ascenso de manera constante; el 70,00% afirma que siempre recibe una bonificación adicional cuando alcanza sus metas; el 60,00% considera que los productos ofrecidos a veces satisfacen las necesidades del cliente; el 80,00% consideran que el trato con los clientes es siempre cortés; el 60,00% considera que siempre suele explicar detalladamente los productos al cliente; el 70,00% considera que siempre ayuda al resto de los colaboradores a resolver los problemas; el 80,00% considera que siempre tiene buena relación con sus compañeros de trabajo y el 50,00% considera que siempre usa su creatividad para resolver los problemas cotidianos. Se concluye que los colaboradores tienen una baja motivación intrínseca porque se encuentran desmotivados; sin embargo, tienen remuneración mejorada hecho que les permite estar motivados por lo que realizan sus funciones con efectividad y eficiencia, hecho que se refleja en el desempeño laboral ya que tienen un trato cortés, profesional y empático con el cliente por lo que el cliente se encuentra satisfecho. También se concluye que existe comunicación fluida con el dueño, pocas veces existe colaboración en la empresa, el personal suele recibir capacitaciones de parte del dueño, la

capacitación permite al personal mejorar su desempeño, y nunca se realiza trabajos adicionales para contribuir en el crecimiento de la empresa. También se concluye que el personal recibe una bonificación adicional cuando alcanza sus metas, pocas veces hay oportunidad de ascensos en la empresa.

Lopez (2021) en su tesis de titulación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote-Perú *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación de desempeño laboral para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019*. El objetivo de la investigación fue incorporar las mejoras de los factores relevantes de la evaluación de desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por mayor de prensa de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, no experimental, transversal. Para la recolección de datos se definió una población de 87 tiendas de calzado, la técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento, un cuestionario de 24 preguntas. Del estudio se obtuvo como resultados que el 75,86% de los colaboradores tiene entre 13 y 50 años; el 62,07% son de género femenino; el 50,57% tiene educación universitaria completa; el 100% se desempeña como administrador; el 62,07% es persona natural; el 50,57% de las empresas tienen más de 7 años en el mercado; el 75,86% tiene ingresos hasta S/ 52 500,00; el 100,00% tiene entre 1 y 5 trabajadores; el 74,71% de los trabajadores no son familiares; el 50,57% analizan el desempeño del trabajador como análisis de la situación de su empresa; el 50,57% realiza lluvia de ideas para identificar la causa y efectos de los riesgos en la empresa; el 62,07% a veces planifica y plantea soluciones frente a los problemas que hay en la empresa; el 49,43%

implementa soluciones y actitudes del colaborador ayudando a resolver problemas diarios; el 36,78% miden los resultados obtenidos tomando mejores resultados y la productividad; el 50,57% estandariza la mejora para su empresa mediante la capacitación y talleres; el 37,93% no documenta el análisis de procedimiento de su empresa; el 62,07% casi nunca analizan cada puesto de trabajo de su empresa; el 47,13% ocasionalmente otorgan incentivos a sus colaboradores a través de la evaluación; el 50,57% evalúan los objetivos de trabajo mediante los resultados logrados; el 100% ayuda la comunicación en el juicio de valor informando las deficiencia a sus colaboradores; el 72,41% establece como plan de mejora el desempeño laboral; el 100,00% mide el potencial de sus trabajadores por medio del cumplimiento de objetivos y finalmente, el 100,00% necesita un colaborador responsable en su organización. Se concluye que los representantes de cada empresa deben tener en cuenta la evaluación como instrumento de medición del desempeño de sus colaboradores, deben medir las obligaciones de la organización para de esa forma mejorar la comunicación de manera eficiente y realizar capacitaciones periódicas a su personal para obtener como resultado un desempeño óptimo y alta competitividad laboral.

Tenorio & Vargas (2023) en su tesis de titulación para la Universidad Señor de Sipán *Capacitación y desempeño laboral del personal del área de producción en la empresa Envases San Nicolás SAC, Chiclayo, 2021*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la capacitación y desempeño laboral del personal del área de producción de la empresa Envases San Nicolás SAC, Chiclayo, 2021. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental. Delimitó una población de estudio de 15 trabajadores del área de producción de la empresa Envases San Nicolás SAC. Obtuvo los siguientes resultados; el 40,00% considera la capacitación que imparte la empresa es deficiente; el 60,00% considera

que la reacción a la capacitación es deficiente; el 53,33% califica como regular la capacitación que proporciona la empresa; el 60,00% califica la conducta frente a la capacitación es deficiente; el 40,00% califica al resultado de la capacitación como deficiente; el 53,33% considera que su desempeño laboral es regular; el 40,00% considera que la capacidad en el trabajo es bueno; el 66,67% considera que el desenvolvimiento del desempeño laboral es regular; el 73,33% considera que la productividad del de empeño laboral es deficiente. De los resultados obtenidos, concluyen que existe un 53,33% de desempeño laboral regular; un 40,00% bueno y un 6,70% deficiente; por tanto, el nivel de desempeño general en la empresa en regular. Asimismo, se concluyó que existe una relación entre los factores de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Envases San Nicolás SAC.

Variable 2: Productividad

Paisig (2020) en su tesis de titulación para la Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú *Plan de mejora para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa Crismely calzados; Trujillo 2019*. El objetivo fue establecer un plan de mejora de la productividad en el área de producción de la empresa Calzados Crismely desde un enfoque de la metodología de las 5'S. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental. Para la recolección de datos se definió una población de 11 trabajadores de la empresa Crismely Calzado a los que se aplicó la técnica de la encuesta por medio del cuestionario de 17 preguntas como instrumento de recolección de datos. Del estudio se obtuvo como resultado con respecto al ambiente de trabajo, el 82,00% califica como agradable el lugar donde desarrollan sus actividades; con respecto a la supervisión, el 73,00% manifiesta que su jefe inmediato se preocupa y lo ayuda para el éxito de su trabajo; el 82,00% manifiesta que existe supervisión constante; el

73,00% manifiestan que realizan revisiones de manera continua y emiten sugerencias para las actividades que realizan en la empresa; con respecto a la capacitación, el 100,00% manifiesta no recibir capacitaciones constantes; el 100,00% manifiesta no recibir capacitación en las etapas del proceso productivo; el 64,00% manifiesta recibir retroalimentación sobre el cumplimiento de sus funciones; con respecto al trabajo en equipo, el 91,00% manifiesta que en la empresa se trabaja en equipo; el 55,00% manifiesta que recibe sugerencias de sus compañeros de la siguiente línea de producción; el 91,00% manifiesta tener reuniones constantes para sugerir mejoras en el proceso de producción; con respecto a la remuneración e incentivos, el 82,00% manifiesta que la remuneración se encuentra acorde con las funciones que cumple en la empresa; el 73,00% manifiesta que recibe incentivos por productividad; con respecto a los insumos de producción, el 91,00% manifiesta que los insumos usados en la empresa son de calidad; el 91,00% manifiesta contar con los insumos suficientes y necesarios para la producción; el 82,00% manifiesta no tener fácil acceso a los insumos hecho que impacta en su productividad; en cuanto a la reorganización del área de producción, el 82,00% manifiesta que el área de trabajo debe ser reorganizada; el 64,00% manifiesta que la administración recibe sugerencias que permitan mejorar los procesos; finalmente, con respecto a las acciones necesarias para incrementar la productividad, el 100,00% manifiesta que es necesaria la reubicación de equipos; 82,00% la implementación de un almacén; el 55,00% capacitación y retroalimentación y el 100,00% orden y limpieza. De los resultados obtenidos, concluye que la administración en la empresa se desarrolla de manera empírica, sin procesos establecidos y esquematizados; debido a que la gestión se lleva a cabo sólo por un Administrador (Gerente), no hay responsables de cada área y las funciones del almacén no están establecidas ya que se considera como un espacio donde solo se guardan los insumos de producción.

Huanca (2021) en su tesis de titulación para la Universidad Alas Peruanas, Arequipa, Perú *Control de calidad y productividad en los colaboradores de la empresa de calzado Sirway SAC de la ciudad de Arequipa, 2021*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el control de calidad y la productividad en los colaboradores de la empresa de calzado Sirway SAC de la ciudad de Arequipa 2021. La investigación fue descriptiva-no experimental. Se definió una población de estudio compuesta por 30 colaboradores de la empresa Sirway SAC de la ciudad de Arequipa 2021. La recolección de datos se realizó con la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario compuesto por 36 preguntas. Del estudio se obtuvo como resultado que el 93,30% identifica el control de calidad como de alto nivel; el 86,70% perciben la calidad como alto nivel; el 76,70% manifiesta que la empresa tiene un alto nivel de mejora continua; el 100,00% manifiestan que la empresa cuenta con un nivel alto de aseguramiento de la calidad; el 90,00% manifiestan que la empresa cuenta con un nivel alto de productividad; el 96,00% manifiesta que la empresa tiene un alto nivel de competitividad; el 80,00% manifiesta que la empresa tiene un nivel alto en innovación; el 90,00% manifiesta que la empresa tiene alto nivel de eficiencia. Del estudio concluye que existe una relación directa positiva media de 0,629 entre la calidad total y la productividad, existe una relación directa positiva media de 0,722 entre la mejora continua y la productividad y existe una relación directa media baja de 0,537 entre el aseguramiento de calidad y la productividad. Por lo expuesto se concluye que existe una relación directa positiva considerable de 0,766 entre el control de calidad y la productividad.

Ocaña (2022) en tesis de titulación para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Perú *Propuesta de mejora en la productividad como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector: Comercio, rubro, fábrica de calzados en*

el distrito de Huánuco, 2020. El objetivo general fue identificar las características de la productividad para mejorar la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020. La investigación fue cuantitativo, descriptivo, transversal. Se delimitó una población compuesta por 15 empresas con un total de 60 trabajadores de las diferentes empresas. La técnica de recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta; por medio del instrumento denominado cuestionario compuesto por 16 ítems relacionados con las variables de estudio. Los resultados obtenidos fueron: El 80,00% considera las medidas para asegurar la producción son buenas; el 65,00% considera que los materiales son entregados dentro de los plazos establecidos; el 62,00% considera que si cuenta con maquinarias modernas para la producción; el 85,00% considera que la satisfacción laboral mejora la gestión de calidad en el sector; el 50,00% asegura haber recibido entrenamiento en el uso de las maquinarias y equipos en el centro de trabajo; el 62,00% afirman que si hay un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de producción; el 67,00% considera que se desarrollan programas de incentivos para motivar al personal; el 75,00% considera que reciben compensación y reconocimiento por sus logros; el 50,00% recibe orientación en su puesto de trabajo; el 72,00% considera que el trabajo en equipo mejora la calidad de la producción; el 70,00% considera que la comunicación frecuente mejora la producción; el 65,00% considera que la innovación mejora los resultados en la producción, el 67,00% considera que las habilidades empleadas mejoran la producción; el 92,00% considera que la competencia es el reflejo para mejorar la producción y el 88,00% considera que la creatividad empleada mejora la productividad. Concluyen que las alternativas empleadas mejoran la producción; del mismo modo la eficiencia, eficacia y satisfacción laboral mejoran la gestión de la calidad; la competencia obliga a mejorar la calidad, el espacio es importante para

que se realicen las labores de manera adecuada; le gestión de la calidad mejora la productividad, también lo hacen la habilidad, la competencia y la creatividad; Finalmente, también lo hacen el trabajo en equipo, la comunicación frecuente y la innovación.

Locales

Variable 1. Desempeño laboral

Benitez (2020), en su tesis de titulación para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete-Perú denominado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, caso: Grupo FECOMAT EIRL Cañete, año 2019*. El objetivo de la investigación fue elaborar la propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de la Calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT EIRL, San Vicente de Cañete, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. Para el estudio se definió una población compuesta por 14 trabajadores y 30 clientes corporativos de la MYPE; asimismo para la recolección de datos se utilizó como técnica, la encuesta y; como instrumento, un cuestionario compuesto por 25 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Como resultado obtuvo que el 100,00% aceptan los productos que ofrece empresa por contar con garantía; el 57,00% está de acuerdo con que el precio de los productos se encuentran de acorde al mercado; el 60,00% está de acuerdo con la variedad de productos que ofrece la empresa; el 80,00% está en desacuerdo con la atención prestada; el 83,00% está en desacuerdo con el cumplimiento de entregas a tiempo; el 70,00% está de acuerdo con que la empresa cumple con ofrecer al cliente lo que necesita; el 77,00% es neutral en indicar si la empresa hace uso de la tecnología para las

ventas; el 77,00% está de acuerdo en indicar que la empresa atiente a tiempo, el 90,00% está de acuerdo con la necesidad que tiene la empresa de mejorar el proceso de ventas; el 87,00% está de acuerdo con la calidad de los productos; el 64,00% está de acuerdo con la proactividad del equipo; el 57,00% afirma cumplir con sus obligaciones laborales; el 57,00% está de acuerdo con el cumplimiento de las metas y objetivos que se traca la empresa; el 64,00% indica tener el rendimiento esperado por la empresa; el 93,00% está de acuerdo con los beneficios laborales que recibe de la empresa; el 57,00% está completamente identificado con la empresa, el 93,00% está de acuerdo con la motivación que recibe para realizar correctamente su trabajo; el 79;00% está de acuerdo con usar sus capacidades para asumir retos y resolver problemas que se generan en la empresa, el 79,00% está de acuerdo con participar siempre y su disposición a ser voluntarios y; el 64,00% muestra una posición neutral en afirmar que la empresa proporciona capacitación de acuerdo a las funciones asignadas. Como conclusión, determinó que si es necesario elaborar una propuesta de mejora que garantice la buena gestión y el desempeño laboral de los trabajadores en la organización; esto debido a que la finalidad es la existencia de buena calidad hacia los clientes.

Bautista (2020) en su tesis de titulación para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete-Perú denominado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020*. Tuvo como objetivo elaborar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete, 2020. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, no experimental-transversal. Se estableció una población de 7 MYPES del sector comercio de Imperial, Cañete; se recolectaron los datos por medio de la técnica de la encuesta y del cuestionario como instrumento; éste estuvo

compuesto por 18 preguntas relacionadas a las variables de estudio. Tuvo como resultado que el 57,00% indica que las condiciones físicas de la tienda casi siempre son apropiadas para un buen desempeño; el 71,00% considera que ocasionalmente las condiciones físicas de la tienda son importantes para mejorar el rendimiento; el 57,00% considera que las condiciones de bioseguridad para el cuidado de su personal son casi siempre cumplidas por los encargados de la tienda; el 71,00% considera que los dueños siempre hacen partícipes a su personal de los objetivos de la empresa; el 86,00% consideran que nunca los responsables proporcionan un salario adecuado a las actividades que realiza su personal; el 71,00% considera que los encargados nunca proporcionan incentivos salariales como reconocimiento del buen desempeño de los colaboradores; el 43,00% considera que la confianza siempre es importante para mejorar la convivencia del encargado con el colaborador; el 57,00% considera que los trabajadores mantienen un buen clima laboral; el 57,00% considera que siempre habrá un mejor desempeño laboral y rendimiento teniendo un buen clima laboral; el 43,00% considera que siempre existe buena comunicación entre los trabajadores; el 57,00% considera que casi nunca los colaboradores son reconocidos por su labor; el 57,00% considera que casi nunca los responsables motivan a su personal por su buen desempeño; el 57,00% considera que ocasionalmente la planificación es vital para una buena atención al cliente; el 57,00% considera que siempre existe un plan de control para cumplir con los protocolos de bioseguridad; el 43,00% considera que siempre se cumple con los protocolos de bioseguridad para la adecuada atención al cliente; el 43,00% considera que siempre los encargados brindan una atención óptima para satisfacer las necesidades del cliente y; el 57,00% considera que casi siempre los encargados implementas estrategias que ayudan a satisfacer las necesidades del cliente. Obtuvo como conclusión que la propuesta de mejora se está enfocando en determinar el desempeño

laboral, motivando al personal a mejorar su rendimiento y, consecuentemente, su desempeño; mostrando compromiso en el trabajo, con objetivos planteados para de esa forma que el cliente de la tienda de abarrotes quede satisfecho con los resultados obtenidos. También es importante tomar en cuenta al trabajo en equipo como un factor que ayuda coordinar e interactuar con los demás colaboradores; siendo clave para la obtención de resultados favorables en la productividad y clima laboral.

Altez & Arias (2019) en su tesis de titulación para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas denominada *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. El objetivo de la investigación fue determinar si el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menos de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial Gamarra, año 2018. La investigación fue de enfoque mixto; es decir cualitativo-cuantitativo. Se estableció una población de estudio compuesto por un dueño de empresa head hunter, un gerente de recursos humanos y un encargado de tienda del Emporio Comercial de Gamarra; la recolección de información se efectuó a través de las de la entrevista para la parte cualitativa y, para la cuantitativa la técnica de la encuesta, con un cuestionario compuesto por 49 preguntas relacionadas a las variables de estudio. Los resultados mostraron que el 66,00% está de acuerdo en que las tareas se encuentran bien definidas dentro de la empresa; el 62,00% están de acuerdo con la manera organizada y planificada de trabajo en la empresa; el 73,00% está de acuerdo en conocer claramente las políticas de la organización; el 59,00% está de acuerdo que esta empresa se preocupa porque los trabajadores sepan su funcionamiento, tareas y responsabilidades; el 58,00% está de acuerdo en conocer quién es su

jefe y a quien deben reportarse; el 51,00% se muestra de acuerdo en saber si sus jefes se preocupan porque las normas y procedimientos estén claros y se cumplan de manera correcta; el 49,00% está de acuerdo que en la empresa las personas que mejor desempeñan su trabajo llegan a ocupar los mejores puestos; el 55,00% está de acuerdo en recibir más recompensas e incentivos que críticas o amenazas; el 48,00% estuvo de acuerdo que recibirán más reconocimientos si realizan sus funciones correctamente; el 56,00% está de acuerdo que sus compañeros se preocupan por mostrar el nivel de desempeño laboral; el 65,00% estuvo de acuerdo con que la mayoría de los colaboradores piensan que sancionan sus errores; el 79,00% estuvo en total desacuerdo con que el trabajo que desempeñan sea riesgoso o se haga de forma lenta; El 68,00% estuvo en total desacuerdo con que la organización tome riesgos; el 75,00% estuvo en total desacuerdo en que la empresa debe tomar riesgos para superar a sus competidores; el 65,00% estuvo en total desacuerdo con que la empresas es cautelosa en sus decisiones; el 72,00% estuvo en total desacuerdo con que la dirección está dispuesta a correr riesgos; el 72,00% estuvo en total desacuerdo con que la empresa está dispuesta a correr riesgos; el 59,00% estuvo de acuerdo con que existe un ambiente de cordialidad; el 62,00% estuvo de acuerdo con que existe un clima de trabajo agradable; el 56,00% está de acuerdo que sus compañeros de trabajo no son indiferentes; el 58,00% estuvo de acuerdo con que la relación jefe-trabajador es agradable; el 56,00% está de acuerdo con que la empresa se esfuerza por conocer las aspiraciones de sus colaboradores;

Variable 2. Productividad

Sanchez (2022) en su tesis de titulación para la Universidad Peruana de las Américas, Lima-Perú denominada *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral en una*

empresa textil, Lima Metropolitana, 2022. El objetivo fue determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad en una empresa textil, Lima Metropolitana, 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal. Se estableció una población de 60 operarios de las áreas de estampado, acabados, confección y corte de una empresa textil de Lima Metropolitana; de los que se recolectó la información por medio de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 18 preguntas relacionadas a las variables de estudio. Se obtuvo como resultado que el 75,00% manifestaron un nivel de clima organizacional medio; el 61,70% manifestaron que la productividad laboral se encuentra en un nivel medio; 36,70% manifestaron que casi nunca les permiten aplicar nuevas ideas en el área en que trabajan; 36,70% manifestaron que la empresa casi nunca tiene compromiso con las necesidades de los colaboradores; 45,00% manifestaron que casi nunca se identifican con las políticas y valores de la empresa; 28,30% manifestaron que siempre los jefes demuestran fluidez al dar órdenes; 25,00% manifestaron que a veces existe comunicación efectiva entre áreas para solucionar problemas; 43,30% manifestaron que casi nunca existe buena comunicación con los jefes; 26,70% manifestaron que casi siempre los jefes brindan trato justo al colaborador; 31,70% manifestaron que a veces la empresa otorga remuneraciones justas; el 48,30% manifestaron que a veces proporciona equipos de seguridad y salud para el cumplimiento de los trabajos; 45,00% manifestó que a veces se reconoce el logro de los trabajos; 31,70% manifestó que casi nunca los jefes tienen interés por su motivación en el puesto de trabajo; 31,70% manifestó que a veces la empresa brinda ascensos laborales; 36,70% manifestó que a veces la empresa brinda capacitaciones para que su labor sea eficiente; el 41,70% manifestó que a veces los jefes generan un ambiente favorable y cooperativo para el logro de las metas diarias; 36,00% manifestó que casi nunca el jefe brinda autonomía para la toma de decisiones; 30,00% manifestó que a veces

existen trabajadores con disposición para aprender nuevas operaciones; 31,70% manifestó que a veces el jefe tiene iniciativa para la solución de problemas en el área; 31,70% manifestó que a veces los jefes muestran respeto hacia los trabajadores. De los resultados concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad en una empresa textil, Lima Metropolitana, 2022.

Arce & Jayo (2022) en su tesis de titulación para la Universidad Tecnológica del Perú, Lima-Perú denominada *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la motivación y la productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022. Fue una investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional. Se estableció una población conformada por 49 empleados de la empresa objeto de estudio; se recolectó la información por medio de la técnica de la encuesta mediante el uso de un cuestionario compuesto por 35 preguntas relacionadas a las variables de estudio. De análisis de la información obtuvieron como resultados: Variable motivación laboral, 66,70% de acuerdo; dimensión factores motivacionales, 64,40% de acuerdo; La experiencia laboral corresponde a su puesto de trabajo, 53,30% de acuerdo; está contento con la trayectoria profesional en la empresa, 66,70% de acuerdo; la empresa brinda reconocimiento y/o estímulos a su personal, 42,20% neutral; conoce claramente su labor y el MOF, 51,10% totalmente de acuerdo; le gusta el trabajo que realiza, 46,70% de acuerdo; es posible ser proactivo y tomar decisiones en las actividades que realiza, 42,20% de acuerdo; la tareas que realizan está acorde con sus capacidades y personalidad, 64,40%; la empresa se interesa por capacitar a sus colaboradores, 37,80%; tiene oportunidad de ascender o de ser promovido, 35,60% de acuerdo; dimensión factores higiénicos, 64,40% de acuerdo; las normas son respetadas por todos los

trabajadores, 40,00% ni de acuerdo ni en desacuerdo; políticas dadas por la empresa, 51,10% de acuerdo; existe buena comunicación con su jefe, 48,90% de acuerdo; nivel de exigencia adecuado por parte del jefe, 60,00% de acuerdo; condiciones adecuadas en el ambiente de trabajo, 35,60% de acuerdo; instalaciones limpias, 55,60% de acuerdo; trabajo remunerado de acuerdo a las funciones que realiza; 40,00% ni de acuerdo ni en desacuerdo; equidad de sueldos entre trabajadores que cumplen la misma función, 62,20% ni en desacuerdo ni de acuerdo; comunicación accesible y respetuosa con los compañeros de trabajo; 55,60% de acuerdo; apoyo de los compañeros de trabajo, 64,40% ni en desacuerdo ni de acuerdo; la empresa fomenta ambientes de trabajo constructivos y colaborativos; 46,70% de acuerdo; variable productividad laboral, 64,40% de acuerdo; dimensión factores individuales, 55,60% de acuerdo; la empresa promueve prácticas para que los trabajadores equilibren su vida personal con la laboral, 42,20% ni en desacuerdo ni de acuerdo; satisfacción con las tareas que realizan, 66,70% de acuerdo; implementación de tecnología necesaria para el cumplimiento de labores, 44,40% de acuerdo; existe un plan de desarrollo laboral para cada trabajador, 33,30% ni en desacuerdo ni de acuerdo; preocupación por crear lazos emocionales y afectivos con los colaboradores, 37,80% ni en desacuerdo ni de acuerdo; la empresa hace busca hacer sentir a los trabajadores como parte importante de la empresa, 57,80% de acuerdo; dimensión factores grupales, 46,70% ni en desacuerdo ni de acuerdo; la empresa facilita actividades de integración, 35,60% en desacuerdo; el conflicto es abordado como oportunidad de crecimiento y aprendizaje, 37,80 ni en desacuerdo ni de acuerdo; los líderes promueven actividades de participación en integración, 51,10% de acuerdo; dimensión factores organizacionales, 66,70% de acuerdo; conoce la misión, visión y valores de la empresa, 53,30% de acuerdo; los valores con practicados por los trabajadores, 53,30% ni en desacuerdo ni de acuerdo; ambiente libre de prejuicios, espontaneidad creativa e

innovación, 37,80% de acuerdo; se promueve el reconocimiento, confianza y respeto, 55,60% de acuerdo; el líder brinda recursos y soporte para aceptar retos y lograrlos, 57,80% de acuerdo; la empresa es dirigida por buenos líderes, 51,10% de acuerdo. Como conclusión obtuvo que existe una alta relación entre la motivación y productividad laboral en los empleados de la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022; por lo que se requiere seguir manteniendo motivado al personal para que la productividad aumente en todas las actividades que realicen.

2.3. Bases Teóricas

Variable 1: Desempeño laboral

Si realizamos una revisión a la historia se puede observar que la disciplina del desempeño laboral es un tema de análisis que viene de varios años atrás, enfocado precisamente en el ámbito de la psicología organizacional, donde el interés está centrado en el deseo de comprender y describir los factores que influyen en la efectividad y desarrollo de las organizaciones. (Serpa, 2019)

El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con que cuenta una organización. (Chiavenato, 2021)

Se define al desempeño laboral como los resultados que se obtienen a partir de un conjunto de conductas (comportamiento) medibles que el colaborador ejecuta buscando la obtención de resultados, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas de la organización. (Escobedo & Quiñones, 2020)

También, se define como el nivel rendimiento que el colaborador muestra cuando desarrolla actividades propias de las funciones que se les asignan; esto permite determinar si la persona se encuentra capacitada o no para la función asignada. Dicho de otra manera, viene a ser la expresión de la calidad, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de su labor. (Riquelme & Sandoval, 2020)

El desempeño laboral se constituye un tema que está orientado hacia el desarrollo de la efectividad y el éxito de las organizaciones a través de sus diferentes dimensiones: Desempeño

de la tarea, que viene a ser el logro de las tareas asignadas de acuerdo a los conocimientos previos los cuales contribuyen a la organización de manera directa o indirecta; comportamientos contraproducentes, que vienen a ser actos deliberados que se hacen voluntariamente para el beneficio del trabajador y desempeño contextual, que vienen a ser comportamientos espontáneos e individuales que superan las expectativas del puesto asignado, estos son importantes para el logro de los resultados deseados por las organizaciones. Por tanto, es una herramienta esencial para el desarrollo de las empresas, porque les permite establecer estrategia, afinar la eficacia de los trabajadores; es decir, les proporciona beneficios los cuales les permite mantenerse dentro de la mejora continua y ser más competitivas. Por ello, deben tener, las organizaciones, mayor preocupación y atención al desempeño de sus colaboradores. (Bautista et al., 2020)

En resumen, revisando las definiciones presentadas, podemos extraer que el desempeño laboral se manifiesta en la conducta del trabajador, su rendimiento en cuanto a la ejecución de tareas (eficiencia) y su compromiso con el logro de las metas establecidas (motivación). Por tanto, definiremos estas dimensiones para un mejor entendimiento de este fenómeno.

Dimensión 1: Comportamiento laboral

El comportamiento en el trabajo es complejo y depende de factores internos como la personalidad y capacidad de aprendizaje, si derivamos lo que estamos indicando hacia la organización, veremos que depende de factores internos definidos por sus características de personalidad como son capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente externo e interno, actitudes, emociones, valores, etc., y de factores externos, derivados de las

características organizacionales como recompensas y castigos, de factores sociales, políticos, de cohesión grupal existente, etc. (Guerra, 2023)

Cuando se habla del comportamiento laboral, es decir, del comportamiento individual en las organizaciones nos referimos a la conducta o forma de manejarse de los individuos que son parte de una empresa u organización, se trata de una de las variables más importantes a tomar en cuenta para asegurar el buen funcionamiento de una empresa. (Euroinnova, 2023)

Indicador 1: Ausentismo laboral

Se define como una situación en la que el trabajador no se presenta a su lugar de trabajo, o asiste menos horas de las que están estipuladas, cuando desde la organización se esperaba que acudiera o permaneciera todo el tiempo en dicho lugar; por lo que se puede distinguir entre ausentismo laboral justificado o sin justificar. (CCOO de Cataluña, 2019)

El ausentismo laboral es un problema que se presenta muchas veces sin previo aviso y que afecta a todas las organizaciones; el concepto se refiere a la situación en la que un trabajador se ausenta de su puesto de trabajo, ya sea con o sin justificación válida, trayendo consigo (sobre todo si las ausencias son no planificadas) ciertas consecuencias para la empresa ya que puede afectar la productividad y la eficiencia operativa de la organización; así como para el empleado debido a que un alto ausentismo laboral puede ocasionar en el trabajador problemas con su empleador, ya que puede generar desconfianza, y además, afectar su imagen profesional en toda la organización. (CEUPE Magazine, 2023)

Indicador 2: Trabajo en equipo

Aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, destrezas, habilidades, y competencias para que, de forma coordinada, puedan realizar diferentes actividades, con el objetivo de alcanzar un objetivo en común en la que todos los componentes del equipo colaboran sin que exista una función específica para cada uno; para ello, son necesarias una serie de requisitos para que el trabajo en equipo se realice, como son varias personas de manera coordinada, objetivo común, no existe una función específica de cada miembro, se comunican a través de reuniones informativas eficaces y se pueden realizar trabajos de manera rápida. (Sobrino, 2022)

Para que el trabajo en equipo sea eficaz, los integrantes deben tener predisposición para trabajar coordinadamente y para sumar esfuerzos ya que al trabajar en equipo se aprende, desarrollando técnicas y habilidades de trabajo grupal. (López, 2022)

Dimensión 2: Resultados obtenidos

Si una meta nos indica hacia donde debemos dirigirnos, un resultado nos indica las consecuencias de nuestras acciones; en términos simples, los resultados son los resultados logrados; tenemos, por ejemplo, avanzar hacia el logro de la meta para la preparación escolar. Los resultados esperados se relacionan directamente con las metas y objetivos, por lo que podemos asegurar que los resultados se basan en información real y los resultados esperados son los resultados pronosticados. (Heart Start/ECLKC, 2023)

El resultado es el efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación y es aplicable a distintos conceptos. Visto de otro modo, es el fruto o conclusión de un acto u operación; asimismo, también puede referirse a la calidad o utilidad de algo. (Westreicher, 2020)

Indicador 1: Cumplimiento de objetivos

Un objetivo es el fin que se quiere alcanzar dentro de una organización, a través de la ejecución de acciones determinadas; dicho de otra manera, es una meta a la cual se quiere llegar, por medio de una planificación previa. Establecer objetivos es una parte infaltable de la planificación pues sirven como guía de acción, teniendo en cuenta si se concretaron o no, podremos evaluar el éxito o el fracaso del proyecto. Su importancia radica en que representan claramente una meta, debido a que permiten diseñar metódicamente una correcta planificación y de esa forma cumplir dicho objetivo. (Frederick, 2023)

La base de la existencia de una empresa son los objetivos, estas representan la descomposición a nivel estratégico y de aspiraciones que pretende la empresa alcanzar dentro de un plazo razonable de tiempo, el que es normalmente fijado en su misma declaración de intenciones, hecho que da a lugar el desarrollo de una actividad conjunta que está orientada a dicho propósito. Su importancia en alta, esto debido a que un cambio de objetivos supone una modificación sustancial en las metas de la empresa y por tanto una nueva organización interna y quizás desarticular otras que ya se encuentran en marcha. (González, 2023)

Indicador 2: Motivación laboral

La motivación laboral hace referencia a la capacidad de una empresa para mantener implicados a sus colaboradores para ofrecer el máximo de su rendimiento y así conseguir los objetivos empresariales definidos por la organización por lo que representa un factor clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo en equipo, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se sienta identificado con los valores de la empresa.

Representa la mejor forma para que los colaboradores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella. (Fernández, 2022)

La motivación laboral es el conjunto de estímulos que mueven a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta que culminen. Los motivos que los impulsan pueden ser variados; por lo que, si hablamos del mundo laboral, el motivo más recurrente es el económico, acompañado del éxito y prestigio profesional. (Vázquez & Asencio, 2023)

Variable 2: Productividad

La productividad se define como la relación que se establece entre la cantidad de producto obtenida (output) y la cantidad de factores de producción (input) que se emplean para obtener dicho producto en una determinada unidad de tiempo. Si la producción aumenta empleando los mismos factores de producción significa que la productividad aumenta y como consecuencia el beneficio; porque si se produce más, es posible vender más y, por tanto, los costes no varían porque los factores son los mismos. (Sorlí, 2022)

En sí misma, es una medida de actividad que calcula los bienes y los servicios que se han producido por los recursos que se han empleado; ya sean estos tangibles o no. Se calcula en períodos de tiempo. Su propósito es medir el resultado de la eficiencia del uso de los recursos; por lo que se puede afirmar que cuantos menos recursos se empleen para producir la misma cantidad o mayor cantidad de ganancias, mejor será la eficiencia y, por tanto, productividad. (Juez, 2020)

La productividad viene a ser la capacidad que tiene una persona u organización para alcanzar los objetivos y obtener los máximos resultados a través del uso eficiente del tiempo, la energía y los recursos. En este caso, la eficiencia no solo se traduce en hacer más trabajo en la

misma cantidad tiempo, significa también hacerlo con buena calidad y evitando realizar actividades no esenciales. (Bantara, 2023)

Mucha gente piensa que ser productivo consiste en realizar muchas tareas, incluso, hacer todo lo que se supone tienen que hacer; sin embargo, la productividad real se basa en el hecho que, el intento de hacer todo o mucho puede ser el síntoma más visible de la improductividad. Una persona puede ser muy productiva haciendo muy pocas cosas; inclusive, en situaciones toca hacer una sola cosa y dejar mucho sin hacer para ser más productivo. (Barnó & Stepien, 2020)

Dimensión 1: Factores de Producción

Los factores de producción son aquellos recursos que una empresa o persona usa para la creación y producción de bienes y servicios; en teoría económica, se consideran que existen tres principales factores de producción que son: el capital; que vienen a ser todos aquellos bienes o artículos elaborados en los cuales se ha hecho una inversión y que contribuyen al proceso de producción, por ejemplo, máquinas, equipos, fábricas, bodegas, herramientas, etc.; el trabajo, que viene a ser el conjunto de capacidades humanas, físicas y mentales que poseen los trabajadores y que son necesarias para la producción de bienes y servicios; finalmente, la tierra, no se refiere únicamente a la tierra en sí (área usada para desarrollar actividades de producción), también incluye a todos los recursos naturales de utilidad en la producción de bienes y servicios, por ejemplo, los bosques, yacimientos minerales, fuentes de agua, etc. (Mendoza, 2021)

Se definen como factores productivos a los recursos que se necesitan para elaborar bienes y servicios, son los elementos básicos empleados en la producción y distribución de bienes y servicios. Se clasifican en cuatro grupos que son: la tierra, y se refiere no sólo a la tierra urbana y cultivable también incluye los recursos naturales de suelo y del mar, como la minería y la

pesca; el trabajo, se refiere a las facultades físicas e intelectuales de los seres humanos que intervienen en el proceso productivo; el capital, que viene a ser el conjunto de bienes que se emplean en la producción de otros bienes y servicios, son considerados dentro de este grupo el capital financiero y el capital físico; finalmente, iniciativa empresarial, que viene a ser la capacidad de reunir los recursos necesarios para producir bienes y servicios. (García, 2020)

Indicador 1. Materia prima

Es el material obtenido desde la naturaleza y transformado para elaborar materiales que se utilizan en bienes de consumo; según su origen pueden ser: orgánicos, procedentes de las actividades del sector primario (agricultura, ganadería, pesca, sector forestal), que son utilizados por las industrias textiles (lana, algodón, lino), calzado (cuero), alimentación (verduras, pescado, carnes), etc.; orgánico o mineral, que proceden de la explotación de recursos mineros y vienen a ser la base de industrias como la metalurgia, siderurgia, química, construcción; y químicos, los cuales proceden de procesos químicos, es decir, obtenidos artificialmente; estos constituyen la base de muchas industrias como los plásticos y las fibras sintéticas. (Grijalbo & Ladrón, 2023)

Suele diferenciarse a las materias primas de los insumos fundamentalmente en la forma en que se incorporan al producto: las materias primas son elementos principales del producto y le dan la característica esencial; por ejemplo, ventana de vidrio, puerta de madera, silla tapizada, pan de trigo, etc.; por otro lado, los insumos son complementarios al producto ya que prácticamente desaparecen en el producto final (sal, azúcar, lija, pegamento, etc.). Otra manera de distinguir materias primas e insumos es que las primeras son consideradas como un costo directo, mientras que los insumos son identificados como materias primas indirectas. (Castebianco, 2019)

Indicador 2. Herramientas y equipos

Los términos herramientas y equipos son muy comunes en el área industrial, por lo que podemos decir que una herramienta es cualquier elemento físico que es usado para un objetivo y/o propósito específico; un ejemplo puede ser: máquinas, aparatos o instrumentos que puedan realizar funciones como cortar, mover, sujetar, moldear, guiar o manipular incluso, algunas están destinadas para fines especiales, aunque, la mayoría son combinaciones en usos. Por otro lado, un equipo viene a ser un conjunto de herramientas que son destinadas para tareas específicas, por ejemplo, el equipo de una excavadora viene a ser el chasis, la pluma, el motor, las llantas, el tren de rodaje, la cabina de operación, entre otros. (Blog CADECO, 2021)

Dimensión 2. Producto terminado

Cuando un producto ha pasado por un proceso de producción completo y, por tanto, finalizado, se dice que se trata de un producto terminado o producto elaborado; es en este momento en el que el producto se encuentra dispuesto para ser distribuido y comercializado. (Ruiz et al., 2023)

El producto terminado se considera cuando ha pasado un número establecido y determinado de fases; en el momento que cualquier producto se encuentre en alguna fase intermedia sin haber llegado a la última fase será considerado producto semiterminado; por tanto, el producto terminado constituye el objeto final de la empresa debido a que han pasado por las transformaciones necesarias en todas las fases del proceso productivo. (ADAMS, 2021)

Indicador 1. Calidad de producto

Decimos que un producto o servicio es de calidad cuando cumple con las especificaciones que han sido previamente fijadas por los diseñadores del mismo; por ejemplo, si una mesa se fabrica en medidas específicas, esta será de calidad si se consigue un resultado final que esté dentro de las medidas especificadas. La calidad de un producto es aceptable si viene acompañada de un precio razonable; es decir, se comparan los productos o servicios en función a su precio y calidad por lo que, un producto sería aceptable si su calidad fuese mediocre a un precio muy bajo, sin embargo, uno que tuviese precio alto con una calidad media sería rechazado. (Alcalde, 2019)

Indicador 2. Plazo de entrega

Se entiende como plazo de entrega al periodo de tiempo que transcurre desde la ejecución de la orden de compra o alquiler del activo fijo hasta el momento en el que este entra en funcionamiento en la empresa; se relaciona con otros detalles asociados a la naturaleza del activo a adquirir. (Checa, 2023)

Definido como el tiempo que transcurre desde que un cliente pide una proforma hasta que los bienes son entregados en el destino especificado. La información del plazo de entrega puede ser usado para planificar las solicitudes de suministros y que éstos estén disponibles en el momento deseado. (United Nations Population Found, 2020)

2.4. Hipótesis

La presente investigación titulada “propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023”, por ser una investigación de tipo descriptiva, no establece hipótesis.

En las investigaciones de tipo descriptivo no es necesario formular hipótesis; se considera suficiente con la formulación de preguntas, mientras que las investigaciones del tipo explicativas, experimentales, requieren del planteamiento de hipótesis general y específica. (Ruiz & Valenzuela, 2022)

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel y tipo de investigación

Tipo de investigación.

La investigación fue de tipo cuantitativo.

La investigación cuantitativa emplea técnicas estadísticas o matemáticas que permiten demostrar cuan frecuente o incidente es un fenómeno o acción; se usa esta técnica cuando se desea comprobar teorías o hipótesis sobre determinado fenómeno. Tiene como características principales el uso de instrumentos de medición, la manipulación de variables y la presentación de resultados en cantidades, porcentajes, probabilidades, etc. (Villanueva, 2022).

Por tanto, fue cuantitativo porque se usará el método numérico para el análisis de la información.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo.

La investigación descriptiva permite describir un fenómeno, reseña los rasgos, las cualidades o atributos de la población que es objeto de estudio, con este tipo de investigación se busca descubrir las relaciones entre las variables y el grado de asociación que guardan entre sí. Por lo tanto, la descripción nos permite conocer las características externas del objeto de estudio como: Situaciones o conocimientos, etapas, examina las características del problema planteado, define y formula el problema, enuncia los supuestos en los que se basa la hipótesis y procesos adoptados, elige temas y las fuentes apropiadas, selecciona o elabora técnicas para la recolección de datos, los clasifica, verifica la validez de las técnicas para la recolección de datos, realiza

observaciones objetivas y exactas y finalmente, describe, analiza e interpreta los datos obtenidos en términos claros y precisos. (Plaza et al., 2019).

Por tanto, fue descriptivo porque se describirán las características de las variables desempeño y productividad.

Diseño de la investigación

Fue de diseño no experimental.

En este tipo de investigación no existen estímulos o condiciones experimentales a las que se someten las variables de estudio, el objeto de estudio es evaluado en su estado natural sin modificar o alterar situación alguna; también no existe manipulación de las variables. (Arias & Covinos, 2021).

Fue no experimental porque los datos serán analizados en su estado puro; es decir, no serán manipulados.

Fue transversal.

La investigación transversal recolecta información o datos en un solo momento; es decir, en un tiempo único. Tiene como propósito fundamental es: Describir las variables de un grupo de casos (muestra o población), o determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado; evaluar una situación, evento, comunidad, fenómeno o contexto en un punto de tiempo y, analizar la incidencia de determinadas variables; así como la interrelación que tienen en un momento, lapso o período. (Hernández-Sampieri, 2018).

Fue transversal porque la toma de datos será realizada en un solo momento.

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo constituida por 5 colaboradores de la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de La Victoria 2023.

Cuando se trata de especificar el objeto de estudio, se hace necesario identificar a la población que será estudiada, el cual está constituido por la totalidad de unidades; es decir, todos aquellos elementos (personas, animales, fenómenos, etc.) que puedan formar parte del ámbito de la investigación. Es posible realizar una investigación con la totalidad de la población, si ésta es pequeña; sin embargo, en la mayoría de los casos no es posible efectuar el estudio con todas las unidades de una población por ser numerosa. En este caso surge la necesidad de seleccionar y fijar una muestra. (Niño, 2019)

Muestra

La muestra estudio estuvo constituida por 5 colaboradores de la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de La Victoria 2023. quienes representan a la población de estudio.

La muestra está conformada por un subconjunto o una porción de la población que el investigador selecciona como unidades o elementos para el estudio con la finalidad de obtener información confiable y representativa. (Fuentes-Doria et al., 2020)

Técnica de muestreo

La técnica de muestro fue censal debido a que la población objeto de estudio es pequeña.

Según Huamán (2019), quien cita a Hernández (2009) menciona que, cuando la población a estudiar sea menor a 50 participantes, se considera la muestra igual a la población de estudio.

3.3. Variables, definición y operacionalización

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición	Escala Valorativa
Variable 1 Desempeño Laboral	El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con que cuenta una organización. (Chiavenato, 2021)	Comportamiento laboral	Ausentismo laboral	Likert	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Neutral 4: De Acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
		Resultados obtenidos	Trabajo en equipo		
	Motivación laboral				
Variable 2 Productividad	La productividad viene a ser la relación que se establece entre la cantidad de producto obtenida (output) y la cantidad de factores de producción (input) que se emplean para obtener dicho producto en una determinada unidad de tiempo. (Sorlí, 2022)	Factores de producción	Materia Prima		
			Herramientas y Equipos	Calidad de Producto	
		Producto Terminado	Plazos de entrega		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Para la recolección de datos se empleó la encuesta.

La encuesta es exclusiva de las ciencias sociales, y se usa cuando deseamos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, la acción más directa es realizando preguntas. Consiste en requerir información a partir de un grupo significativo sobre el problema de estudio para luego, mediante el análisis cuantitativo, sacar conclusiones que sean correspondientes a los datos recogidos. (Reyes, 2022)

Instrumento

Para la recolección de datos se empleó un cuestionario compuesto por 16 ítems, 8 ítems para la variable Desempeño laboral y 8 ítems para la variable Productividad.

El cuestionario viene a ser un método que se emplea en investigaciones cuantitativas y cualitativas. Consiste en un método sistemático que permite recopilar datos con la finalidad de elaborar descriptores cuantitativos a cerca de los atributos de la población general de la cual las personas son miembros. El cuestionario estudia las características generales del grupo de involucrados en ella. (Sime et al., 2020)

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el empleo del coeficiente Alpha de Cronbach cuyos coeficientes fueron: 0,848 para la variable Desempeño laboral y 0,906 para la variable Productividad; asimismo, se demostró la validez del instrumento a través del juicio de expertos.

3.5. Método de análisis de datos

En esta investigación se realizó la recolección de datos por medio del cuestionario proporcionado a los colaboradores de la empresa Grupo Magdalena SAC, en la que se

incluyeron preguntas relacionadas al desempeño laboral y productividad. La información obtenida fue tabulada y procesada con el uso del software Microsoft Excel, con el que se elaboraron las tablas estadísticas y los gráficos que permitieron interpretar la información obtenida y elaborar las conclusiones.

Tabulación es el proceso en el que se organizan y concentran los datos recopilados, en base a hipótesis determinadas o ideas que se traducen en tablas o cuadros para luego realizar un tratamiento estadístico. Un concepto básico en la tabulación de datos es la frecuencia; termino que hace referencia a cuantos casos poseen la misma característica; después que se ha tomado nota de todas las puntuaciones, se cuentan las marcas para hallar la frecuencia o la cantidad de casos que corresponde a cada intervalo. Finalmente, la suma de todas las frecuencias debe ser igual al número de casos que se han estudiado. (Rebollo & Ábalos, 2022)

Del mismo modo se usó el software Turnitin para medir el grado de similitud con otras investigaciones; se usó el programa Word para la elaboración del informe de investigación y finalmente se usó el gestor bibliográfico Mendeley para la gestión de referencias y citas.

3.6. Aspectos éticos

En cumplimiento del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación 2023 emitido por el Rectorado de la Universidad Los Ángeles de Chimbote y los documentos en las que se ampara, durante la ejecución de la presente investigación se cumplieron con los lineamientos establecidos como son:

- 1. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Para iniciar el proceso de recolección se solicitó al Gerente de la empresa objeto de estudio la autorización necesaria para acceder a los colaboradores e iniciar el proceso. Se informó a los participantes el motivo de la investigación y el propósito del

mismo, haciendo hincapié en la confidencialidad de la información que se solicita y que no realizará distinción alguna de la información que en ella se proporcione.

- 2. Cuidado del medio ambiente:** Debido a que el medio ambiente es susceptible a ser perjudicado por la actividad humana y los recursos naturales también, los medios de recopilación de información se usó papel reciclado para la impresión de las encuestas.
- 3. Libre participación por propia voluntad:** La información proporcionada por los participantes de la presente investigación fue obtenida respetando la libre voluntad de cada uno de los encuestados. Para ello en la encuesta emitida se proporciona como información los principios éticos y se solicita la firma del consentimiento previamente al llenado de las encuestas; asimismo se les informó que son pueden interrumpir la encuesta si consideran necesario.
- 4. Beneficencia, no maleficencia:** Se reforzó la confidencialidad de la información con la finalidad de salvaguardar la integridad y seguridad de cada participante de manera que no afecte su estabilidad emocional y laboral. También se les aclaró que la información que proporcionen no será expuesta a sus empleados, así como los resultados de la misma de manera que no pueda afectar su libre desenvolvimiento en el centro de trabajos y su estabilidad.
- 5. Integridad:** Se manifestó a los participantes que la información y resultados de la investigación serán protegidos de cualquier divulgación a terceros. Asimismo, se declara que la información contenida en la presente investigación proviene directamente de las encuestas emitidas por los mismos participantes los cuales no han sido modificados o manipulados.

6. Principio de Justicia: La información previa al inicio de la investigación fue proporcionada de manera transversal a los participantes para que todos tengan conocimiento de la finalidad del estudio. Se declara que entre el investigador y el dueño de la empresa objeto de estudio no existe vínculos familiares, financieros, académicos, etc. Que pueda afectar la parcialidad de los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

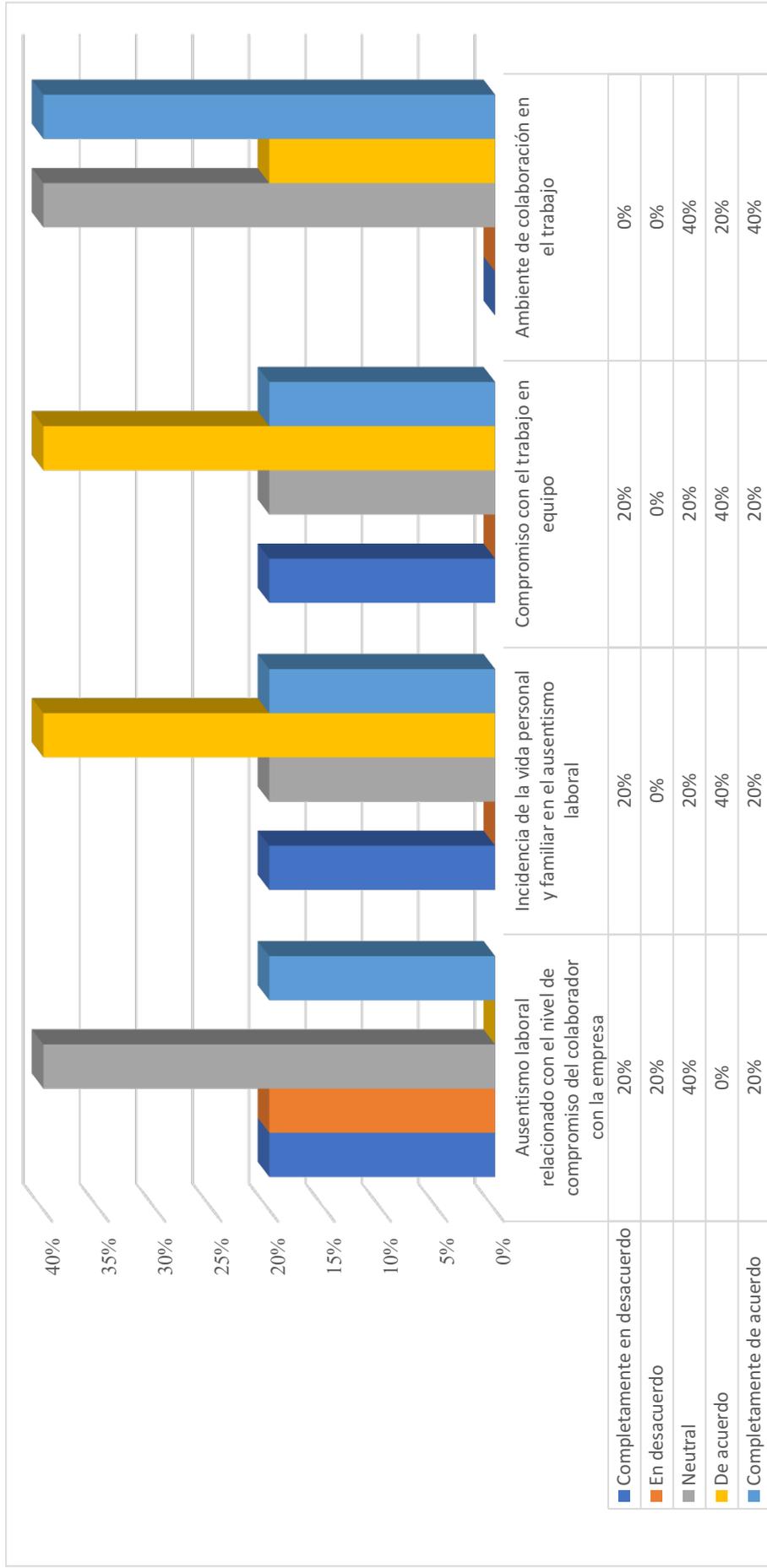
Tabla 1.

Características del comportamiento laboral en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Comportamiento laboral	N	%
Ausentismo laboral relacionado con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	2	40,00
En desacuerdo	1	20,00
Totalmente en desacuerdo	1	20,00
Total	5	100,00
Incidencia de la vida personal y familiar en el ausentismo laboral		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	2	40,00
Neutral	1	20,00
En desacuerdo	0	20,00
Totalmente en desacuerdo	1	20,00
Total	5	100,00
Compromiso con el trabajo en equipo		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	2	40,00
Neutral	1	20,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	1	20,00
Total	5	100,00
Ambiente de colaboración en el trabajo		
Totalmente de acuerdo	2	40,00
De acuerdo	1	20,00
Neutral	2	40,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Figura 1. Comportamiento laboral en la en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.



Nota. Gráfico elaborado con datos de la Tabla 1.

Tabla 2.

Características de los resultados obtenidos en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Resultados obtenidos	N	%
Objetivos definidos en la empresa		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	1	20,00
Neutral	3	60,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Funciones y responsabilidades alineadas con los objetivos de la empresa		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	2	40,00
Neutral	2	40,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Motivación y desarrollo profesional en función de las tareas realizadas		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	2	40,00
Neutral	2	40,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Compromiso con el cumplimiento de tareas asignadas		
Totalmente de acuerdo	2	40,00
De acuerdo	3	60,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Figura 2. Resultados obtenidos en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.



Nota. Gráfico elaborado con datos de la Tabla 2.

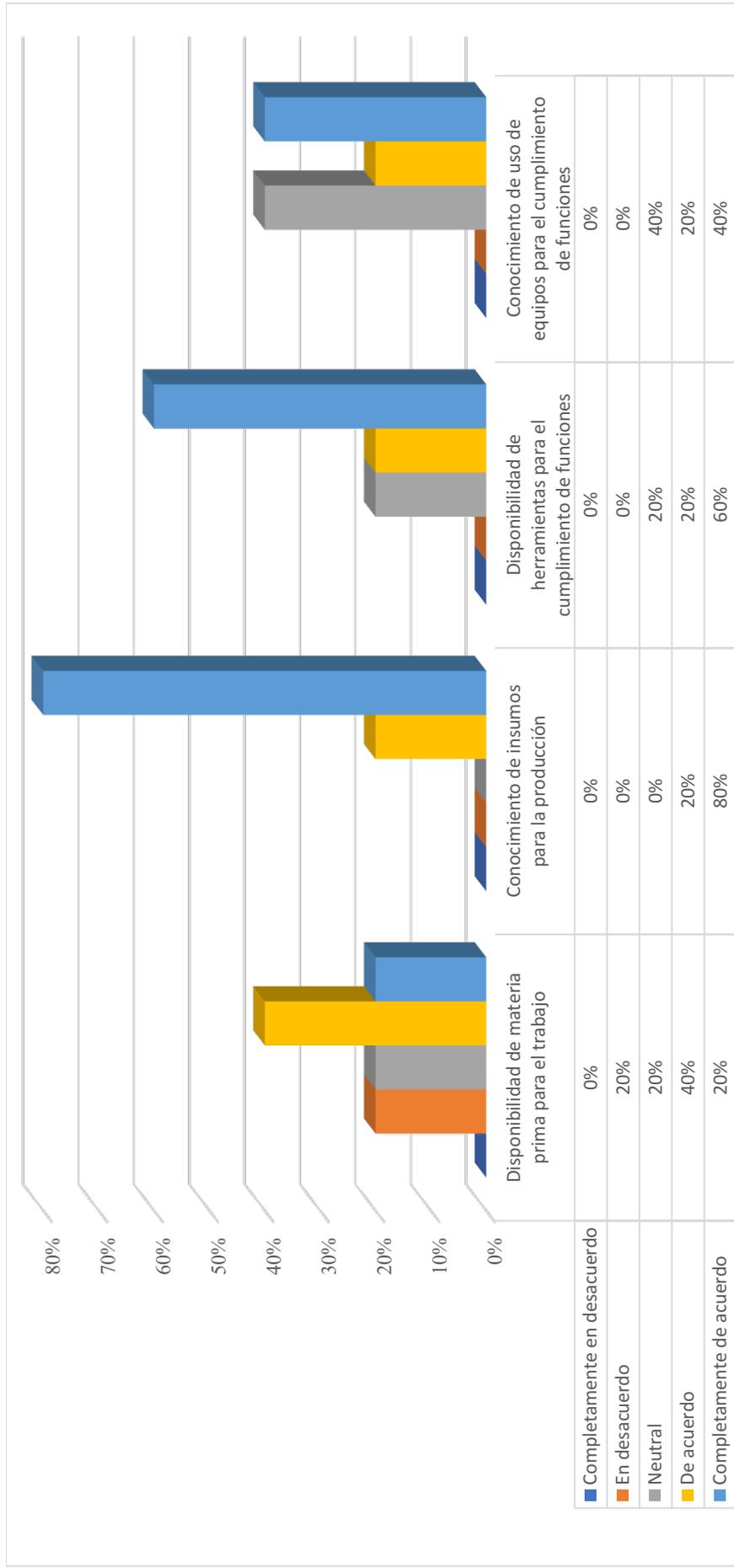
Tabla 3.

Características de los factores de producción en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Factores de producción	N	%
Disponibilidad de materia prima para el trabajo		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	2	40,00
Neutral	1	20,00
En desacuerdo	1	20,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Conocimiento de insumos para la producción		
Totalmente de acuerdo	4	80,00
De acuerdo	1	20,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Disponibilidad de herramientas para el cumplimiento de funciones		
Totalmente de acuerdo	3	60,00
De acuerdo	1	20,00
Neutral	1	20,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Conocimiento de uso de equipos para el cumplimiento de funciones		
Totalmente de acuerdo	2	40,00
De acuerdo	1	20,00
Neutral	2	40,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Figura 3. Factores de producción en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.



Nota. Gráfico elaborado con datos de la Tabla 3.

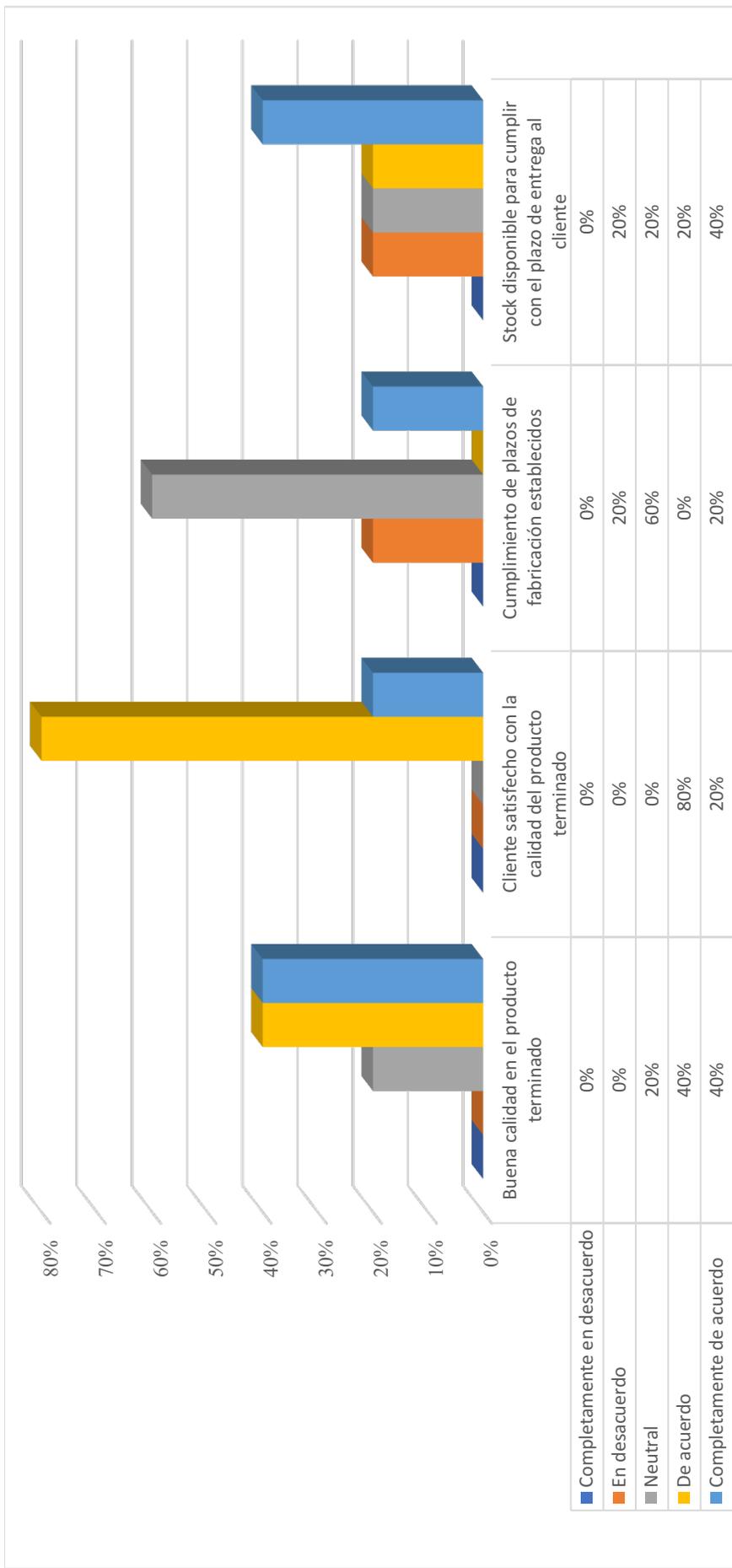
Tabla 4.

Características del producto terminado en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Producto terminado	N	%
Buena calidad en el producto terminado		
Totalmente de acuerdo	2	40,00
De acuerdo	2	40,00
Neutral	1	20,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Cliente satisfecho con la calidad del producto terminado		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	4	80,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Cumplimiento de plazos de fabricación establecidos		
Totalmente de acuerdo	1	20,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	3	60,00
En desacuerdo	1	20,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00
Stock disponible para cumplir con el plazo de entrega al cliente		
Totalmente de acuerdo	2	40,00
De acuerdo	1	20,00
Neutral	1	20,00
En desacuerdo	1	20,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	5	100,00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.

Figura 4. Producto terminado en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.



Nota. Gráfico elaborado con datos de la Tabla 4.

Tabla 5.

Propuesta de plan de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto (S/)
Desempeño laboral	Ausentismo laboral	El 40,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la relación del ausentismo laboral con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - No existen políticas de fidelización para el colaborador. - No existe un programa de seguimiento de clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de identificación con el centro de trabajo. - No se detectan situaciones de insatisfacción del colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución anual de encuestas de clima laboral que permitan conocer las inquietudes del personal. - Creación de buzón de sugerencias para el personal que permita expresar sus inquietudes y sugerencias de mejora. 	Jefe de personal	1000,00
		El 60,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo que la dificultad en sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe una política de permisos para el personal - No existe un sistema de alertas de ausencia del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - No hay control de horas perdidas por ausencias. - No es posible anticipar la ausencia de 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un sistema de alertas de ausencias al trabajo que permita al colaborador informar anticipadamente su ausencia y el motivo de la misma lo que permitirá reaccionar 	Jefe de producción	1000,00

					un colaborador.	a tiempo de manera que no se afecta el proceso de producción.		
Trabajo en equipo	El 40,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso con el trabajo en equipo dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de incentivos al personal. - No existe una política de reconocimiento por el trabajo cumplido. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se genera compromiso del colaborador con la empresa. - No se genera exigencias personales en el colaborador en busca de reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un sistema de reconocimiento para el personal en la que todo el equipo pueda felicitar a cada uno de los colaboradores por sus acciones destacadas en la organización. 	Gerente General	1000,00		
	El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo en la existencia de un ambiente de colaboración en el equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizan actividades de integración para el personal 	<ul style="list-style-type: none"> - No se generan vínculos de cercanía entre trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar reuniones de confraternidad con los colaboradores y la gerencia que permitan crear y/o fortalecer lazos de amistad entre los colaboradores; esto permitirá crear un ambiente de trabajo más cercano. 	Jefe de Personal	5000,00		

	Objetivos	El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que en la empresa los objetivos están bien definidos.	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa no tiene una misión empresarial definida. - La empresa no tiene establecida su misión empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - EL colaborador no tiene claro que es lo que quiere lograr la empresa ni la forma como llegar a ese objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciar una campaña de publicación y toma de conocimiento de los objetivos empresariales con para los colaboradores con la finalidad de que el personal tenga el mismo norte que la gerencia. 	Gerente general	500,00
	Motivación laboral	El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo con que las actividades que realiza los motivan y permiten desarrollarse personalmente.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un manual de funciones en la empresa - No se publican los objetivos empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> - El colaborador no tiene claro de lo que la empresa espere de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y publicar el manual de funciones de la empresa que permitirá a los colaboradores saber cuales son los requisitos de cada perfil y permita prepararse para una posible postulación a futuro. 	Gerente general	3000,00
			<ul style="list-style-type: none"> - No hay seguimiento de desempeño de los colaboradores. - No existe control del 	<ul style="list-style-type: none"> - El colaborador puede sentirse no valorado dentro de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un programa de evaluación de desempeño para los colaboradores que permita detectar las posibles deficiencias en el desempeño en 	Jefe de personal	3000,00

				perfil del empleado.		general y también en cada uno de los colaboradores de la empresa a fin de mantener un nivel de productividad adecuado.		
		El 60,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso con el cumplimiento de tareas asignadas.	- No existe un sistema de incentivos por el trabajo bien cumplido - No hay metas de cumplimiento establecidas.	- EL colaborador no tiene claridad de sus obligaciones dentro de la organización.	- Establecer metas individuales para el personal, los cuales serán incluidos dentro de la evaluación de desempeño que exigirá a cada colaborador a cumplir sus funciones a cabalidad y sin desviaciones.	Gerente general	500,00	
Productividad	Materia prima	El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con la disponibilidad de materia prima para el cumplimiento de trabajos.	- Proveedores incumplidos - No hay correcto control de consumos de stock	- La materia prima no está disponible al momento que se necesita. - No se prevee la falta de material para la elaboración de los productos.	- Establecer contratos de cumplimiento con los proveedores. - Implementar un sistema de control de inventario automatizado.	Gerente general	5000,00	

Herramientas y equipos	El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con conocer el uso de equipos para el cumplimiento de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> - No hay capacitación continua de empleados - No se capacita al personal al ingreso de un nuevo equipo en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo deficiente de equipos y por tanto demoras en el proceso de producción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar cronogramas de capacitación para el uso de equipos y herramientas. 	Jefe de Producción	8000,00
Calidad del producto	El 40,00% de los trabajadores indicó que están completamente de acuerdo con la buena calidad del producto terminado	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un adecuado control de calidad de producto - No existen procedimientos establecidos para la fabricación de productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Productos defectuosos detectados al final del proceso de fabricación y que pueden llegar al consumidor final. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de control de calidad para evitar la producción de equipos defectuosos. 	Jefe de Producción	6000,00
	El 80,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con que el cliente se muestra satisfecho con la calidad del producto terminado.	<ul style="list-style-type: none"> - No hay seguimiento al consumidor - No existe servicio de post venta 	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente insatisfecho que puede fomentar una mala imagen a la marca 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un servicio de post venta que reciba las opiniones del cliente posterior a su compra. 	Jefe de Ventas	6000,00

	Plazo de entrega	El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de los plazos de fabricación establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - No se trabaja en base a procesos - No hay control de tiempos de ejecución de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> - Demoras en el proceso de producción que no permite contar con el producto terminado a tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del manual de proceso de producción de productos que permita ser usado por todos cuando sea necesario. 	Jefe de producción	5000,00
	Plazo de entrega	El 40,00% de los trabajadores indicaron que están completamente de acuerdo con tener stock suficiente para cumplir con los plazos de entrega pactados con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas con los proveedores - Pagos atrasados con proveedores - No hay control efectivo del inventario 	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento o con las entregas al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar vínculos de lealtad con los proveedores - Establecer un sistema efectivo de control de inventario. 	Jefe de Marketing	2000,00

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1. Describir las características del comportamiento en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023

Tabla 1. *Características del comportamiento laboral en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.*

El ausentismo laboral está relacionado con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa. El 40,00% de los encuestados indicaron tener una posición neutral afirmar que el ausentismo laboral esté relacionado con el compromiso del colaborador con la empresa, mientras que sólo el 20,00% de los participantes indicó estar completamente de acuerdo. Como lo menciona CEUPE Magazine (2023) en su publicación titulada *Ausentismo laboral: Qué es, causas y consecuencias*, el ausentismo laboral es un problema que se presenta muchas veces sin previo aviso y que afecta a todas las organizaciones; el concepto se refiere a la situación en la que un trabajador se ausenta de su puesto de trabajo, ya sea con o sin justificación válida, trayendo consigo (sobre todo si las ausencias son no planificadas) ciertas consecuencias para la empresa ya que puede afectar la productividad y la eficiencia operativa de la organización; así como para el empleado debido a que un alto ausentismo laboral puede ocasionar en el trabajador problemas con su empleador, ya que puede generar desconfianza, y además, afectar su imagen profesional en toda la organización. Este resultado nos muestra que el colaborador considera relevante el compromiso con la empresa como un elemento a tomar en cuenta en el cumplimiento de sus funciones. Por lo que se puede concluir que la mayoría relativa no considera que exista una relación directa entre el ausentismo laboral y el compromiso que tiene el colaborador con la empresa. Por ello es necesario fomentar el compromiso

de los colaboradores con los objetivos de la empresa debido a que tendrá un impacto positivo en el nivel de ausentismo del personal y, por tanto, mejorar el desempeño que se verá reflejado en una mayor productividad.

La vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral. Se puede observar que el 40,00% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con que la dificultad de sobrellevar la vida personal y familiar incide directamente en el ausentismo laboral. Como menciona CCOO de Cataluña (2019) en su publicación titulada *El absentismo laboral*, el ausentismo laboral se define como una situación en la que el trabajador no se presenta a su lugar de trabajo, o asiste menos horas de las que están estipuladas, cuando desde la organización se esperaba que acudiera o permaneciera todo el tiempo en dicho lugar; por lo que se puede distinguir entre ausentismo laboral justificado o sin justificar. Por lo que se puede concluir que, para la mayoría relativa de colaboradores, los factores familiares y personales no influyen en el absentismo laboral. Esto indica que la mayor parte de los colaboradores de la empresa son capaces de separar el ámbito personal y familiar del laboral hecho que constituye una cualidad deseable en los colaboradores debido a que estos factores no afectan directamente su desempeño.

Compromiso con el trabajo en equipo. El 40,00% de los encuestados está de acuerdo con que los miembros de su equipo están comprometidos con el trabajo en equipo. Estos valores coinciden con Bastidas Pertruz et al. (2019) en su investigación titulada *Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia LTDA*, quien determinó que el 60,00% de sus encuestados indicaron que se trabaja en equipo en su organización; así mismo, coincide con Paisig Sánchez de Zevallos (2020) en su investigación titulada *Plan de mejora para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa Crismel y Calzados Trujillo*, quien determinó que el 91,00% de sus encuestados indicaron que en su organización se

existe el trabajo en equipo. Esto indica que, para la mayoría relativa de los colaboradores, el trabajo en equipo es un factor importante para desarrollo de sus labores. El trabajo en equipo tiene beneficios para la organización ya que, al trabajar juntos, los miembros del equipo complementan habilidades lo que les permite alcanzar los objetivos de manera más eficiente que si lo hicieran de manera individual; además, aumenta el compromiso con la organización lo que permite mejorar el desempeño y la productividad. Por ello es necesario que, como organización.

Ambiente de colaboración en la organización. Según los resultados obtenidos, el 40,00% de los encuestados está completamente de acuerdo que, en la organización, existe un ambiente de colaboración. Este resultado coincide con Farfan Espinoza (2023) en su investigación titulada *Propuesta de mejora en la motivación del personal y en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022*, quien determinó que el para el 50,00% de sus encuestados, existe un ambiente de colaboración en la empresa; por lo que se puede concluir que la mayoría relativa de los trabajadores fomenta la colaboración en la empresa. Un ambiente laboral que se desarrolla con la cultura de colaboración permite a sus empleados compartir ideas, conocimientos y recursos para lograr los objetivos trazados en común; como consecuencia se tienen muchos beneficios como la creación de soluciones efectivas a los problemas que se presenten en el día a día, mejorar la comunicación, coordinación y organización en el trabajo y fomentar un sentido de pertenencia; todo esto contribuye a mejorar el desempeño del equipo de trabajo.

Objetivo específico 2. Describir las características de los resultados en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023

Tabla 2. *Características de los resultados obtenidos en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.*

Objetivos definidos en la empresa. Según los resultados obtenidos, el 60,00% indicó tener una posición neutral con la afirmar que, en la empresa, los objetivos están bien definidos. Como menciona Frederick (2023) en su libro titulado *¿Qué son los objetivos?*, un objetivo es el fin que se quiere alcanzar dentro de una organización, a través de la ejecución de acciones determinadas; dicho de otra manera, es una meta a la cual se quiere llegar, por medio de una planificación previa. Establecer objetivos es una parte infaltable de la planificación pues sirven como guía de acción, teniendo en cuenta si se concretaron o no, podremos evaluar el éxito o el fracaso del proyecto. Es importante que la organización tenga objetivos bien definidos; si como también es importante que estos objetivos sean de conocimiento de los colaboradores ya que esto les permite saber cual es el horizonte que proyecta la organización para tener un panorama claro de cuáles son los resultados que se quiere alcanzar en corto, mediano o largo plazo; éstas deben ser medibles, alcanzables, realistas, coherentes y desafiantes.

Funciones y responsabilidades alineadas con los objetivos de la empresa. El 40,00% se mostró de acuerdo con en afirmar que las funciones y responsabilidades en la organización están alineadas con los objetivos de la empresa. Como menciona González Firmas (2023) en su libro *Objetivos empresariales: Qué son y qué tipos hay*, la base de la existencia de una empresa son los objetivos, estas representan la descomposición a nivel estratégico y de aspiraciones que pretende la empresa alcanzar dentro de un plazo razonable de tiempo, el que es normalmente fijado en su misma declaración de intenciones, hecho que da a lugar el desarrollo de una actividad conjunta que está orientada a dicho propósito. Su importancia en alta, esto debido a que un cambio de

objetivos supone una modificación sustancial en las metas de la empresa y por tanto una nueva organización interna y quizás desarticular otras que ya se encuentran en marcha.

Motivación y desarrollo profesional en función de las tareas realizadas. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 40,00% indicó estar de acuerdo con que las tareas que realizan les motivan y permiten desarrollarse personalmente. Este valor contrasta con Menoscal Panchana (2023) quien en su investigación obtuvo que el 53,33% afirmó que casi nunca realizan sus actividades para el crecimiento personal. Como menciona Fernández (2022) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, la motivación laboral hace referencia a la capacidad de una empresa para mantener implicados a sus colaboradores para ofrecer el máximo de su rendimiento y así conseguir los objetivos empresariales definidos por la organización por lo que representa un factor clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo en equipo, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se sienta identificado con los valores de la empresa. Representa la mejor forma para que los colaboradores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella.

Compromiso con el cumplimiento de tareas asignadas. El 60,00% de los encuestados se mostraron de acuerdo con sentirse motivado con el cumplimiento de las tareas asignadas. Según el hallazgo de Lapo & Calle (2022) en su investigación titulada *Selección del talento humano por competencias y su productividad en las pymes del cantón Marcabelí*, el 50,00% cumple con las funciones asignadas, por lo que el resultado obtenido contrasta con este hallazgo. Como menciona Vásquez & Asencio (2023) en su libro *Empresa e iniciativa emprendedora*, la motivación laboral es el conjunto de estímulos que mueven a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta que culminen. Los motivos que los impulsan pueden ser variados; por lo que, si hablamos del mundo laboral, el motivo más recurrente es el económico, acompañado del

éxito y prestigio profesional. Por lo tanto, fortalecer el compromiso de los colaboradores con el cumplimiento de sus tareas constituye un factor relevante para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Objetivo específico 3. Describir las características de los factores de producción en la en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023.

Tabla 3. *Características de los factores de producción en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.*

Disponibilidad de materia prima para el trabajo. El 40,00% de los encuestados se mostró de acuerdo con la disponibilidad de materia prima para el cumplimiento de sus labores. Este resultado contrasta con lo hallado por Paisig (2020) quien en su investigación titulada *Plan de mejora para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa Crismely calzados; Trujillo 2019* determinó que el 91,00% de los encuestados manifestó que cuentan con los insumos para la producción. Como menciona Grijalbo & Ladrón de Guevara (2023) en su libro titulado *Elaboración de inventarios de consumo de materias primas y recursos*, la materia prima es el material obtenido desde la naturaleza y transformado para elaborar materiales que se utilizan en bienes de consumo; según su origen puedes ser: orgánicos, procedentes de las actividades del sector primario (agricultura, ganadería, pesca, sector forestal), que son utilizados por las industrias textiles (lana, algodón, lino), calzado (cuero), alimentación (verduras, pescado, carnes), etc.; orgánico o mineral, que proceden de la explotación de recursos mineros y vienen a ser la base de industrias como la metalurgia, siderurgia, química, construcción; y químicos, los cuales proceden de procesos químicos, es decir, obtenidos artificialmente; estos constituyen la base de muchas industrias como los plásticos y las

fibras sintéticas. La materia prima es un recurso esencial para las organizaciones y es el punto de partida para la producción de bienes y servicios; por tal motivo, es necesario que la empresa cuente con una fuente confiable y sostenible de materia prima para garantizar sus procesos de producción. La falta de materia prima puede traer consecuencias graves para la organización como pueden ser los retrasos en la entrega, aumento de costos de producción y disminución de la calidad del producto final.

Conocimiento de insumos para la producción. El 80,00% de los encuestados se mostró completamente de acuerdo en el conocimiento de los insumos que se usan dentro del proceso de producción en la organización. Este resultado contrasta con Paisig (2022) en su investigación titulada *Plan de mejora para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa Crismel y Calzados Trujillo*, quien en su investigación titulada *Plan de mejora para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa Crismely calzados; Trujillo 2019* encontró que el 82,00% no tiene fácil acceso a los insumos hecho que impacta en su productividad. Castebianco (2019) en su libro *Costos empresariales*, menciona que suele diferenciarse a las materias primas de los insumos fundamentalmente en la forma en que se incorporan al producto: las materias primas son elementos principales del producto y le dan la característica esencial; por ejemplo, ventana de vidrio, puerta de madera, silla tapizada, pan de trigo, etc.; por otro lado, los insumos son complementarios al producto ya que prácticamente desaparecen en el producto final (sal, azúcar, lija, pegamento, etc.). Otra manera de distinguir materias primas e insumos es que las primeras son consideradas como un costo directo, mientras que los insumos son identificados como materias primas indirectas. Conocer los insumos que son usados para el proceso de producción es fundamental para una organización, ya que tiene influencia directa en la calidad del producto, eficiencia y costos de producción; en consecuencia, la empresa puede optimizar sus procesos de producción, reducir costos,

estar al tanto de las tendencias del mercado, mejorar su relación con los proveedores y adaptarse a las nuevas condiciones para seguir siendo competitiva.

Disponibilidad de herramientas para el cumplimiento de funciones. El 60,00% de los encuestado estuvo completamente de acuerdo con contar con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Como publicó el Blog CADECO (2021) titulado *Tipos de herramientas y equipos.*, una herramienta es cualquier elemento físico que es usado para un objetivo y/o propósito específico; un ejemplo puede ser: máquinas, aparatos o instrumentos que puedan realizar funciones como cortar, mover, sujetar, moldear, guiar o manipular incluso, algunas están destinadas para fines especiales, aunque, la mayoría son combinaciones en usos.

Conocimiento de uso de equipos para el cumplimiento de funciones. El 40,00% indicó estar completamente de acuerdo con conocer el uso de los equipos necesarios para cumplir sus funciones. Este valor contrasta con lo encontrado por Ocaña (2022) quien en su investigación titulada *Propuesta de mejora en la productividad como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector: Comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020* encontró que el 50,00% indicaron haber recibido entrenamiento sobre el uso de equipos en el centro de trabajo y por tanto tienen conocimiento a cerca de su uso. Como se publicó en el Blog CADECO (2021) titulado *Tipos de herramientas y equipos*, un equipo viene a ser un conjunto de herramientas que son destinadas para tareas específicas, por ejemplo, el equipo de una excavadora viene a ser el chasis, la pluma, el motor, las llantas, el tren de rodaje, la cabina de operación, entre otros.

Objetivo específico 4. Describir las características del producto terminado en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023.

Tabla 4. *Características del producto terminado en la micro empresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023.*

Buena calidad en el producto terminado. El 40,00% de los encuestados está completamente de acuerdo con la buena calidad del producto que se elabora en la empresa. Este resultado contrasta con Benitez (2020) quien, en su investigación titulada *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, caso: Grupo FECOMAT EIRL Cañete, año 2019*, encontró que el 87,00% está de acuerdo con la calidad de los productos. Alcalde (2019) en su libro titulado *Calidad* menciona que un producto es de calidad cuando cumple con las especificaciones que han sido previamente fijadas por los diseñadores del mismo; por ejemplo, si una mesa se fabrica en medidas específicas, esta será de calidad si se consigue un resultado final que esté dentro de las medidas especificadas. La calidad de un producto es aceptable si viene acompañada de un precio razonable; es decir, se comparan los productos o servicios en función a su precio y calidad por lo que, un producto sería aceptable si su calidad fuese mediocre a un precio muy bajo, sin embargo, uno que tuviese precio alto con una calidad media sería rechazado.

Cliente satisfecho con la calidad del producto terminado. El 80,00% de los encuestados indicó estar de acuerdo en considerar que los clientes se sienten satisfechos con la calidad del producto elaborado por la empresa. Este resultado contrasta con lo mencionado por Farfan (2023) quien, en su investigación titulada *Propuesta de mejora*

en la motivación del personal y en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 202, halló que el 60,00% considera que los productos ofrecidos a veces satisfacen las necesidades del cliente. Alcalde (2019) en su libro titulado *Calidad* menciona que un producto es de calidad cuando cumple con las especificaciones que han sido previamente fijadas por los diseñadores del mismo; por ejemplo, si una mesa se fabrica en medidas específicas, esta será de calidad si se consigue un resultado final que esté dentro de las medidas especificadas. La calidad de un producto es aceptable si viene acompañada de un precio razonable; es decir, se comparan los productos o servicios en función a su precio y calidad por lo que, un producto sería aceptable si su calidad fuese mediocre a un precio muy bajo, sin embargo, uno que tuviese precio alto con una calidad media sería rechazado. Tener un cliente satisfecho es de gran importancia para una organización debido a que nos ayuda a saber cuán probable haga una compra futura, ayuda a reducir la rotación de clientes, permanece más tiempo con la empresa, garantiza la retención del cliente ya que no solo volverá a hacer negocios con la organización, también será un defensor de la marca y la promoverá con los demás.

Cumplimiento de plazos de fabricación establecidos. El 60,00% de los encuestados mostraron una opinión neutral con el cumplimiento de los plazos establecidos para la fabricación de productos en la empresa. Este resultado contrasta con Ocaña (2022) quien, en su investigación titulada *Propuesta de mejora en la productividad como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector: Comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020*, determinó que el 65,00% considera que los materiales son entregados dentro de los plazos establecidos. Adicionalmente, según la publicación de United Nations Population Found (2020) titulada *Plazos de entrega*, se denomina plazo de entrega al tiempo que transcurre

desde que un cliente pide una proforma hasta que los bienes son entregados en el destino especificado. La información del plazo de entrega puede ser usado para planificar las solicitudes de suministros y que éstos estén disponibles en el momento deseado. Por lo tanto, cumplir con los plazos de entrega en una empresa es un aspecto fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y, por consiguiente, el éxito de la organización; debido a esto, la empresa obtendrá beneficios múltiples como la mejora de su reputación, fidelización de clientes y mejora de su competitividad.

Stock disponible para cumplir con el plazo de entrega al cliente. El 40,00% de los encuestados indicaron estar completamente de acuerdo con la disponibilidad de stock suficiente para cumplir con el plazo de entrega pactado con los clientes. Este valor contrasta con Erazo & Vázquez (2021) quienes, en su investigación *La cadena de suministro en la productividad de las PYMES*, hallaron que el 53,00% adquieren materia prima adquieren materias primas sólo cuando lo consideran necesario por lo no cuentan con stock necesario para el cumplimiento de los plazos establecidos con el cliente. Como lo establece Ruiz (2023) Cuando un producto ha pasado por un proceso de producción completo y, por tanto, finalizado, se dice que se trata de un producto terminado o producto elaborado; es en este momento en el que el producto se encuentra dispuesto para ser distribuido y comercializado. Cumplir con los plazos de entrega pactados con el cliente implica satisfacer las necesidades y expectativas, ofreciéndoles productos de calidad en el tiempo y forma acordados; es fundamental cumplir el compromiso con el cliente porque genera lealtad y apego hacia la marca por parte del cliente, factores que amoldan la reputación de la empresa.

Objetivo específico 5. Establecer una propuesta de plan de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

RUC :
Razón social : Grupo Magdalena SAC
Marca comercial : Magdalena Shoes
Dirección legal : Jr. Antonio Bazo Nro. 741 Int. 421B
(Galería “El Rey de Gamarra”) Lima – Lima - La Victoria.
Ubicación de la empresa : Jr. Río Pativilca Mz A LOTE 8, Urb. Los
Álamos, San Juan de Lurigancho.

2. Misión

Ser el mayor fabricante de calzados, liderando las ventas a nivel nacional; así como ingresar al mercado internacional; satisfaciendo las necesidades de nuestras consumidoras ofreciendo productos de calidad que proporcionen comodidad al usuario elaborados con materiales de calidad y los mejores procesos de manufactura a cargo de nuestro personal capacitado y comprometido con el cliente poniendo en práctica nuestros valores que son Calidad del producto, compromiso con el cliente y cuidado del medio ambiente.

3. Visión

Somos una empresa peruana con 15 años dedicada a la fabricación y venta de calzados al por mayor y menor, ofrecemos productos novedosos cada mes y nos enfocamos a tener los diseños y tendencias que las mujeres quieren usar teniendo como prioridad calidad y comodidad. Creemos en la calidad de nuestros productos y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

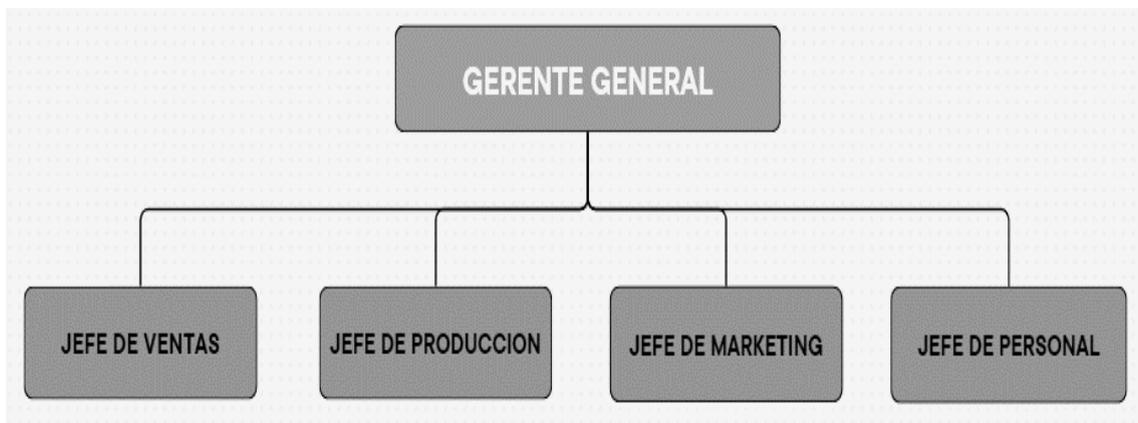
4. Objetivos

- Inspirar a muchas mujeres a que muestren su estilo propio sin dejar de ser ellas mismas

5. Productos

- Zapatillas
- Botas y botines
- Calzados Texanos
- Mules
- Sandalias
- Accesorios

6. Organigrama completo



Manual de funciones (MOF)

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE GENERAL
JEFE INMEDIATO:	DUEÑOS O ACCIONISTAS
NÚMERO DE PERSONAS A CARGO	
OBJETIVO:	
Es la autoridad ejecutiva de mayor rango en la empresa. Se encarga de administrar, supervisar y controlar la organización.	

Es también encargado definir las políticas de la empresa.	
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser representante de la organización frente a las autoridades. 2. Organiza y dirige actividades económicas, operativas y técnicas de la organización. 3. Dirigir a la empresa en el cumplimiento de sus actividades dentro del margo de las disposiciones legales, reglamentos y resoluciones establecidas. 4. Firmar cheques y órdenes de pago. 5. Firmar las planillas de sueldos, salarios, viáticos, remuneraciones extraordinarias y otras asignaciones para su pago. 6. Encargado de las operaciones mercantiles y bancarias; así como las de interés económico. 7. Pone ren consideración de los dueños de empresa la contratación o despido de personal jerárquico de la empresa. 8. Emitir periódicamente informes sobre el estado de la empresa a los dueños y/o accionistas. 	
PERFIL DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con estudios universitarios en Administración de Empresas. - Experiencia de mas de 3 años en cargos de gestion. - Capacidad de liderazdo y trabajo en equipo. - Ser objetivo en la toma de decisiones. - Tener don de mando e iniciativa.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE PRODUCCIÓN
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL
NÚMERO DE PERSONAS A CARGO	
OBJETIVO:	
Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las operaciones de su departamento	
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargado de la supervision del proceso de producción en todas sus etapas. 	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Velar para que el proceso de fabricación de los calzados cumpla con la planificación establecida. 3. Disponer el control de calidad en cada lote de producción. 4. Asegurarse que las condiciones de embalaje de los productos sean las óptimas. 	
PERFIL DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> - De preferencia, titulado Universitario en áreas técnicas. - Experiencia en empresas dedicadas a la fabricación, comercialización y ventas de calzado. - Conocimiento en áreas de aprovisionamiento, logística y fabricación. - Experiencia previa en el sector industrial. - Capacidad de dirección y Desarrollo de personas. - Iniciativa e innovación. - Capacidad de analisis y toma de decisiones.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE VENTAS
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL
NÚMERO DE PERSONAS A CARGO	
OBJETIVO: Establecer contacto con los clientes con la finalidad de concretar las ventas	
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el programa de ventas de acuerdo a las políticas que ha establecido la gerencia. 2. Organiza, coordina y supervisa las actividades del equipos de ventas impartiendo instrucciones de trabajo. 3. Se Alinea a las políticas dictadas por la gerencia a fin de alcanzar los objetivos y metas de la mejor manera possible. 4. Llevar el control de ventas de su equipo así como el tiempo en las que la realizan. 5. Debido a que cuenta con experiencia en ventas, sabe como administrar a su personal asi como gestionar su comportamiento. 6. Conoce las actividades de su equipo y las supervisa de manera constante. Organiza reunions periódicas y corrige errores. 	
PERFIL DEL CARGO	- Persona con experiencia en ventas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de trabajo en equipo y de creación de un ambiente de trabajo agradable. - Capacidad de resolución de problemas en beneficio de la organización.
--	--

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE MARKETING
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL
NÚMERO DE PERSONAS A CARGO	
OBJETIVO:	
Planifica, organiza, dirige y controla el Desarrollo de las actividades de posicionamiento en el mercado y de la imagen institucional de la empresa.	
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propone a la gerencia políticas y reglamentos de funcionamiento del departamento de marketing de la empresa. 2. Participa en la elaboración y evaluación del plan estratégico y de Desarrollo institucional, de acuerdo con los lineamientos establecidos. 3. Dirige y controla el plan de marketing, proponiendo las estrategias que requieran los productos que la empresa ofrezca. 4. Propone estrategias de marketing que permitan posicionar los productos que la empresa elabora a nivel local, nacional o internacional. 5. Conduce y controla el desarrollo de estudios de mercado orientado a crear nuevos productos de acuerdo a las preferencias del público consumidor. 	
PERFIL DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> - Título profesional de Licenciado en Marketing o carreras afines. - Experiencia previa en Desarrollo de plan de marketing, promoción de productos y Desarrollo de estudios de mercado. - Proactividad y liderazgo

7. Diagnóstico general

AE / AI	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1: Taller y maquinaria propia. F2: Proceso de manufactura y ventas organizado. F3: Descuentos para compras al por mayor. F4: Ventas por internet. F5: Buena calidad de sus productos.	D1: Producto dirigido para un grupo específico de clientes. D2: Poca publicidad. D3: Poca variedad D4: No cuenta puntos de venta física. D5: Demora en tiempos de entrega.
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1: Creación de tienda virtual O2: Ingreso a los Marketplace de los retail. O3: Ampliación de productos O4: Ingreso al mercado internacional O5: Modelos de diseño propio.	O1-F4: Consolidarse en el mercado digital. O4-F2: Ampliar la participación en los Marketplace como Ripley, Saga Falabella, Linio, Oeshle, platanitos, entre otros.	O3-D3: Implementar nuevos productos (correas, carteras, bolsos, cinturones, etc) O1-D5: Evaluar la apertura de tiendas físicas.
AMENAZAS	FA	DA
A1: Marcas con el mismo público objetivo. A2: Encarecimiento de procesos de manufactura. A3: Ingreso de productos importados a menor precio (China) A4: Marcas por catálogo que ofrecen productos al crédito. A5: Situación económica del país.	A4-F3: Desarrollar un sistema de ventas por menor para obtener mayor margen de ganancia. A2-F2: Optimizar procesos de manufactura para disminuir costos.	A3-D2: Elaborar un plan de publicidad en los medios de comunicación. A1-D3: Ampliar el catálogo de productos (modelos nuevos)

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Ausentismo laboral	El 40,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la relación del ausentismo laboral con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - No existen políticas de fidelización para el colaborador. - No existe un programa de seguimiento de clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de identificación con el centro de trabajo. - No se detectan situaciones de insatisfacción del colaborador.

	El 60,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo que la dificultad en sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe una política de permisos para el personal - No existe un sistema de alertas de ausencia del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - No hay control de horas perdidas por ausencias. - No es posible anticipar la ausencia de un colaborador.
Trabajo en equipo	El 40,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso con el trabajo en equipo dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de incentivos al personal. - No existe una política de reconocimiento por el trabajo cumplido. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se genera compromiso del colaborador con la empresa. - No se genera exigencias personales en el colaborador en busca de reconocimiento.
	El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo en la existencia de un ambiente de colaboración en el equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizan actividades de integración para el personal 	<ul style="list-style-type: none"> - No se generan vínculos de cercanía entre trabajadores.
Objetivos	El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que en la empresa los objetivos están bien definidos.	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa no tiene una misión empresarial definida. - La empresa no tiene establecida su misión empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - EL colaborador no tiene claro que es lo que quiere lograr la empresa ni la forma como llegar a ese objetivo.
	El 40,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con que las funciones y responsabilidades están alineadas con los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un manual de funciones en la empresa - No se publican los objetivos empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> - El colaborador no tiene claro de lo que la empresa espere de su trabajo.
Motivación laboral	El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo con que las actividades que realiza los motivan y permiten desarrollarse personalmente.	<ul style="list-style-type: none"> - No hay seguimiento de desempeño de los colaboradores. - No existe control del perfil del empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> - El colaborador puede sentirse no valorado dentro de la organización.
	El 60,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un sistema de incentivos por el trabajo bien cumplido 	<ul style="list-style-type: none"> - EL colaborador no tiene claridad de sus obligaciones dentro de la organización.

	con el cumplimiento de tareas asignadas.	- No hay metas de cumplimiento establecidas.	
Materia prima	El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con la disponibilidad de materia prima para el cumplimiento de trabajos.	- Proveedores incumplidos - No hay correcto control de consumos de stock	- La materia prima no está disponible al momento que se necesita. - No se prevee la falta de material para la elaboración de los productos.
Herramientas y equipos	El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con conocer el uso de equipos para el cumplimiento de sus funciones.	- No hay capacitación continua de empleados - No se capacita al personal al ingreso de un nuevo equipo en la empresa	- Manejo deficiente de equipos y por tanto demoras en el proceso de producción.
Calidad del producto	EL 40,00% de los trabajadores indicó que están completamente de acuerdo con la buena calidad del producto terminado	- No hay un adecuado control de calidad de producto - No existen procedimientos establecidos para la fabricación de productos	- Productos defectuosos detectados al final del proceso de fabricación y que pueden llegar al consumidor final.
	El 80,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con que el cliente se muestra satisfecho con la calidad del producto terminado.	- No hay seguimiento al consumidor - No existe servicio de post venta	- Cliente insatisfecho que puede fomentar una mala imagen a la marca
Plazo de entrega	El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de los plazos de fabricación establecidos.	- No se trabaja en base a procesos - No hay control de tiempos de ejecución de tareas	- Demoras en el proceso de producción que no permite contar con el producto terminado a tiempo.
Plazo de entrega	El 40,00% de los trabajadores indicaron que están completamente de acuerdo con tener stock suficiente para cumplir con los plazos de entrega pactados con el cliente	- Problemas con los proveedores - Pagos atrasados con proveedores - No hay control efectivo del inventario	- Incumplimiento con las entregas al cliente.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 40,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la relación del ausentismo laboral con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - No existen políticas de fidelización para el colaborador. - No existe un programa de seguimiento de clima laboral
El 60,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo que la dificultad en sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe una política de permisos para el personal - No existe un sistema de alertas de ausencia del personal
El 40,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso con el trabajo en equipo dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de incentivos al personal. - No existe una política de reconocimiento por el trabajo cumplido.
El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo en la existencia de un ambiente de colaboración en el equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizan actividades de integración para el personal
El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que en la empresa los objetivos están bien definidos.	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa no tiene una misión empresarial definida. - La empresa no tiene establecida su misión empresarial.
El 40,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con que las funciones y responsabilidades están alineadas con los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un manual de funciones en la empresa - No se publican los objetivos empresariales
El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo con que las actividades que realiza los motivan y permiten desarrollarse personalmente.	<ul style="list-style-type: none"> - No hay seguimiento de desempeño de los colaboradores. - No existe control del perfil del empleado.
El 60,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso con el cumplimiento de tareas asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un sistema de incentivos por el trabajo bien cumplido - No hay metas de cumplimiento establecidas.
El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con la disponibilidad de materia prima para el cumplimiento de trabajos.	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores incumplidos - No hay correcto control de consumos de stock
El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con conocer el uso de equipos para el cumplimiento de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> - No hay capacitación continua de empleados - No se capacita al personal al ingreso de un nuevo equipo en la empresa
EL 40,00% de los trabajadores indicó que están completamente de acuerdo con la buena calidad del producto terminado	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un adecuado control de calidad de producto - No existen procedimientos establecidos para la fabricación de productos
El 80,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con que el cliente se muestra	<ul style="list-style-type: none"> - No hay seguimiento al consumidor - No existe servicio de post venta

satisfecho con la calidad del producto terminado.	
El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de los plazos de fabricación establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - No se trabaja en base a procesos - No hay control de tiempos de ejecución de tareas
El 40,00% de los trabajadores indicaron que están completamente de acuerdo con tener stock suficiente para cumplir con los plazos de entrega pactados con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas con los proveedores - Pagos atrasados con proveedores - No hay control efectivo del inventario

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Ausentismo laboral	El 40,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la relación del ausentismo laboral con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución anual de encuestas de clima laboral - Creación de buzón de sugerencias para el personal.
Ausentismo laboral	El 60,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo que la dificultad en sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un sistema de alertas de ausencias al trabajo que permita al colaborador informar anticipadamente su ausencia y el motivo de la misma.
Trabajo en equipo	El 40,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso con el trabajo en equipo dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un sistema de reconocimiento para el personal en la que todo el equipo pueda felicitar a cada uno de los colaboradores por sus acciones destacadas en la organización.
Trabajo en equipo	El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo en la existencia de un ambiente de colaboración en el equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar reuniones de confraternidad con los colaboradores y la gerencia
Objetivos	El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que en la empresa los objetivos están bien definidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciar una campaña de publicación y toma de conocimiento de los objetivos empresariales con para los colaboradores.
Objetivos	El 40,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con que las funciones y responsabilidades están alineadas con los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y publicar el manual de funciones de la empresa.
Motivación laboral	El 40,00% de los trabajadores indicó estar de acuerdo con que las actividades que realiza los motivan y permiten desarrollarse personalmente.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un programa de evaluación de desempeño para los colaboradores
Motivación laboral	El 60,00% de los trabajadores indicó que está de acuerdo con la existencia de compromiso con el cumplimiento de tareas asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer metas individuales para el personal, los cuales serán incluidos dentro de la evaluación de desempeño

Materia prima	El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con la disponibilidad de materia prima para el cumplimiento de trabajos.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer contratos de cumplimiento con los proveedores. - Implementar un sistema de control de inventario automatizado.
Herramientas y equipos	El 40,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con conocer el uso de equipos para el cumplimiento de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar cronogramas de capacitación para el uso de equipos y herramientas.
Calidad del producto	EL 40,00% de los trabajadores indicó que están completamente de acuerdo con la buena calidad del producto terminado	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de control de calidad para evitar la producción de equipos defectuosos.
Calidad del producto	El 80,00% de los trabajadores indicó que están de acuerdo con que el cliente se muestra satisfecho con la calidad del producto terminado.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un servicio de post venta que reciba las opiniones del cliente posterior a su compra.
Plazo de entrega	El 60,00% de los trabajadores indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de los plazos de fabricación establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del manual de proceso de producción de productos que permita ser usado por todos cuando sea necesario.
Plazo de entrega	El 40,00% de los trabajadores indicaron que están completamente de acuerdo con tener stock suficiente para cumplir con los plazos de entrega pactados con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Generar vínculos de lealtad con los proveedores - Establecer un sistema efectivo de control de inventario.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos (S/)	Tecnológicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución anual de encuestas de clima laboral que permitan conocer las inquietudes del personal. - Creación de buzón de sugerencias para el personal que permita expresar sus inquietudes y sugerencias de mejora. 	Jefe de personal	1000,00	Computador, software	15 días
<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un sistema de alertas de ausencias al trabajo que permita al colaborador informar anticipadamente su ausencia y el motivo de la misma lo que permitirá reaccionar a tiempo de manera que no se afecta el proceso de producción. 	Jefe de producción	1000,00	Computador, software	15 días
<ul style="list-style-type: none"> - Crear un sistema de reconocimiento para el personal en la que todo el equipo pueda felicitar a cada uno de los 	Gerente General	1000,00	Computador, software	15 días

colaboradores por sus acciones destacadas en la organización.				
- Organizar reuniones de confraternidad con los colaboradores y la gerencia que permitan crear y/o fortalecer lazos de amistad entre los colaboradores; esto permitirá crear un ambiente de trabajo más cercano.	Jefe de Personal	5000,00	Computador, software	15 días
- Iniciar una campaña de publicación y toma de conocimiento de los objetivos empresariales con para los colaboradores con la finalidad de que el personal tenga el mismo norte que la gerencia.	Gerente general	500,00	Computador, software	15 días
- Elaborar y publicar el manual de funciones de la empresa que permitirá a los colaboradores saber cuales son los requisitos de cada perfil y permita prepararse para una posible postulación a futuro.	Gerente general	3000,00	Computador, software	15 días
- Establecer un programa de evaluación de desempeño para los colaboradores que permita detectar las posibles deficiencias en el desempeño en general y también en cada uno de los colaboradores de la empresa a fin de mantener un nivel de productividad adecuado.	Jefe de personal	3000,00	Computador, software	15 días
- Establecer metas individuales para el personal, los cuales serán incluidos dentro de la evaluación de desempeño que exigirá a cada colaborador a cumplir sus funciones a cabalidad y sin desviaciones.	Gerente general	500,00	Computador, software	15 días
- Establecer contratos de cumplimiento con los proveedores. - Implementar un sistema de control de inventario automatizado.	Gerente general	5000,00	Computador, software	15 días
- Elaborar cronogramas de capacitación para el uso de equipos y herramientas.	Jefe de Producción	8000,00	Computador, software	15 días
- Implementar un sistema de control de calidad para evitar la producción de equipos defectuosos.	Jefe de Producción	6000,00	Computador, software	15 días

- Establecer un servicio de post venta que reciba las opiniones del cliente posterior a su compra.	Jefe de Ventas	6000,00	Computador, software	15 días
- Elaboración del manual de proceso de producción de productos que permita ser usado por todos cuando sea necesario.	Jefe de producción	5000,00	Computador, software	15 días
- Generar vínculos de lealtad con los proveedores - Establecer un sistema efectivo de control de inventario.	Jefe de Marketing	2000,00	Computador, software	15 días

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Fecha inicio	Fecha término	Año 2024																	
				Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Set		Oct			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Ejecución anual de encuestas de clima laboral que permitan conocer las inquietudes del personal. Creación de buzón de sugerencias para el personal que permita expresar sus inquietudes y sugerencias de mejora.	01-mar	14-mar		x																
2	Creación de un sistema de alertas de ausencias al trabajo que permita al colaborador informar anticipadamente su ausencia y el motivo de la misma lo que permitirá reaccionar a tiempo de manera que no se afecta el proceso de producción.	15-mar	30-mar		x																
	Crear un sistema de reconocimiento para el personal en la que todo el equipo pueda felicitar a cada uno de los colaboradores por sus acciones destacadas en la organización.	01-abr	14-abr				x														
4	Organizar reuniones de confraternidad con los colaboradores y la gerencia que permitan crear y/o fortalecer lazos de amistad entre los colaboradores; esto permitirá crear un ambiente de trabajo más cercano.	16-abr	30-mar					x													
5	Iniciar una campaña de publicación y toma de conocimiento de los objetivos empresariales con para los colaboradores con la finalidad de que el personal tenga el mismo norte que la gerencia.	01-may	14-may						x												
6	Elaborar y publicar el manual de funciones de la empresa que permitirá a los colaboradores saber cuales son los requisitos de cada perfil y permita prepararse para una posible postulación a futuro.	15-may	30-may							x											
7	Establecer un programa de evaluación de desempeño para los colaboradores que permita detectar las posibles deficiencias en el desempeño en general y también en cada uno de los	01-jun	14-jun													x					

VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?; en este sentido, se estableció dicha propuesta porque existe la necesidad de mejorar el ausentismo laboral, el trabajo en equipo, el cumplimiento de objetivos, la motivación laboral, la materia prima, las herramientas y equipos, la calidad del producto elaborado y los plazos de entrega para obtener mejoras del desempeño laboral en la productividad de la empresa.

Los trabajadores indicaron no estar en acuerdo ni en desacuerdo al ausentismo laboral relacionado con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa, de acuerdo con la incidencia de la vida personal y familiar con el ausentismo laboral, de acuerdo con la existencia de compromiso con el trabajo en equipo y totalmente de acuerdo con la existencia de un ambiente de colaboración en el equipo de trabajo. Los trabajos consideran que el ausentismo laboral no se mide por el compromiso del colaborador con la empresa, pero consideran que sobrellevar la vida personal y familiar si tiene influencia sobre el mismo; adicionalmente, consideran que existe un ambiente de colaboración en su centro de labores y un compromiso con el trabajo en equipo entre sus compañeros.

Los trabajadores indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con los objetivos definidos en la empresa, también no está de acuerdo ni en desacuerdo con que las funciones y responsabilidades están alineadas con los objetivos de la empresa, de acuerdo con la motivación y desarrollo personal que reciben por las tareas que ejecutan y de acuerdo con el compromiso que existe por el cumplimiento de las tareas. Los trabajadores consideran que la empresa no tiene los objetivos bien definidos, adicionalmente consideran las funciones y responsabilidades están alineadas con los

objetivos de la empresa, también consideran que las tareas que ejecutan los motivan y permiten su desarrollo personal; finalmente, consideran que existe compromiso con la ejecución de tareas asignadas en la organización.

Los trabajadores indicaron también estar de acuerdo con la disponibilidad de materia prima para el cumplimiento de su trabajo, completamente de acuerdo con el conocimiento que tienen sobre los insumos que se usan para la producción, totalmente de acuerdo con la disponibilidad de herramientas para el cumplimiento de sus tareas y completamente de acuerdo con el conocimiento del uso de los equipos para el cumplimiento de sus funciones. Los trabajadores consideran que en la empresa hay disponibilidad de materia prima para la elaboración de productos, que conocen cuáles son los insumos necesarios para la producción de los calzados, que las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus tareas están disponibles y que conocen el uso de los equipos que se les asigna para el cumplimiento de sus funciones.

Los trabajadores indicaron estar completamente de acuerdo con la buena calidad del producto elaborado, de acuerdo con la satisfacción del cliente por la calidad del producto terminado, no están de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de los plazos establecidos para la fabricación de los calzados y completamente de acuerdo en contar con stock suficiente para cumplir con los plazos pactados con el cliente. Los trabajadores consideran que la empresa produce productos de buena calidad, también que el cliente se encuentra satisfecho con la calidad de producto que se fabrica, que no se cumplen con el programa de fabricación establecido y que cuentan con stock suficiente para cumplir con las entregas al cliente a tiempo.

Se elaboró una propuesta de plan de mejora en base a los resultados obtenidos en la investigación con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y la productividad, de

esta manera se buscó mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa para asegurar un nivel adecuado de productividad.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar una medición periódica del nivel de desempeño del personal a través de sistemas de evaluación que permitan conocer el nivel de satisfacción y compromiso del colaborador con los objetivos de la empresa. Del mismo modo establecer metas de productividad definidas por intervalos de tiempo específicos para de esa forma tener un seguimiento de la evolución del mismo y permita tomar acciones correctivas oportunas.

Elaborar un programa para la ejecución de encuestas de clima laboral de forma periódica, puede ser anual que permita conocer como se viene desempeñando el equipo para medir el nivel de desempeño del equipo; asimismo, la creación de un buzón de sugerencia que permita al personal expresar sus inquietudes para con la empresa y, finalmente, crear un sistema de alertas de ausencias al trabajo que permita al colaborador informar anticipadamente su ausencia y el motivo de la misma; asimismo, iniciar una campaña de publicación y toma de conocimiento de los objetivos empresariales con para los colaboradores; elaborar y publicar el manual de funciones de la empresa que permita al personal conocer las funciones que deben desempeñar en cada puesto de trabajo; establecer un programa de evaluación de desempeño para los colaboradores para detectar las falencias del equipo y de esa manera poder potenciarlos.

Implementar un sistema de control de inventario automatizado que permita tener el control en tiempo real de las existencias en el almacén y de esa forma garantice la disponibilidad de materia prima para el proceso de producción; asimismo, elaborar un programa de capacitación a cerca del uso de equipos y herramientas que se encuentran disponibles en la empresa para garantizar que el proceso productivo no se detenga por desconocimiento del uso de los mismo.

Implementar un sistema de control de calidad para evitar la producción de equipos defectuosos y, en consecuencia, afectar la productividad por la pérdida de material

defectuoso; crear un servicio de post venta que reciba las opiniones del cliente posterior a su compra; crear un sistema efectivo de control de inventario que les permita contar con el stock necesario para cubrir la demanda de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADAMS, C. de estudios. (2021). *Operaciones auxiliares de almacenaje* (Ediciones de la U (ed.)).
https://www.google.com.pe/books/edition/Operaciones_auxiliares_de_almacenaje/PCwaEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0&kptab=overview
- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad* (S. . Ediciones Paraninfo (ed.); 3ra. Edici).
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_3_a_edición/sjqlDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Altez Salazar, E. E., & Arias Castañeda, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625954>
- Arce Aguilar, L. O., & Jayo Paucar, A. S. (2022). *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022* [Universidad tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7044/L.Arce_A.Jayo_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Enfoques Consulting EIRL (ed.); 1ra. Edici).
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bantara, B. (2023). *Consejos de productividad - Le ayudamos a ser más productivo y eficiente en el trabajo y en la vida.*
https://www.google.com.pe/books/edition/Consejos_de_productividad_Le_ayuda

mos_a/oey9EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Barnó Martínez, L., & Stepien, A. (2020). *Eficiencia y productividad en arquitectura* (Fundación Arquia (ed.)).

Bastidas Pertruz, J. A., Jiménez Pertruz, L. M., & vanegas Esquivel, P. A. (2019). *Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia LTDA* [Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/eb513347-b594-4f62-9df3-e7a5d04b729e/content>

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bautista Rosales, K. L. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19355>

Benitez Añazco, C. A. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, caso: Grupo FECOMAT EIRL Cañete, año 2019* [Universidad católica Los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23959>

Blog CADECO. (2021). *Tipos de herramientas y equipos*.
<https://blog.cadeco.com.mx/index.php/tipos-de-herramientas-y-equipos/>

Castebianco, O. arturo. (2019). *Costos empresariales* (Ecoe Ediciones (ed.)).
https://www.google.com.pe/books/edition/Costos_empresariales/ZVYkEAAAQB

AJ?hl=es-419&gbpv=0

CCOO de Cataluña. (2019). *El absentismo laboral*.

https://www.ccoo.cat/salutlaboral/documents/folleto_absentismo_laboral.pdf

CEUPE Magazine. (2023). *Ausentismo laboral: Qué es, causas y consecuencias*. Centro

Europeo de Post Grado. <https://www.ceupe.com/blog/ausentismo-laboral.html>

Checa Hinojo, E. J. (2023). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños*

negocios o microempresas. (I. Editorial (ed.); 1ra. edici).

https://www.google.com.pe/books/edition/Dirección_de_la_actividad_empresarial_d/B-TeEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano* (Mc Garw Hill (ed.); Quinta Edi).

Erazo Loyo, S. I., & Vásquez Pabón, E. S. (2021). *La cadena de suministro en la*

productividad de las PYMES. Universidad Técnica del Norte.

Escobedo García, C. L., & Quiñones Florin, M. M. (2020). *Relación entre la*

Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes

operadores logísticos - agentes de carga [PONTIFICIA UNIVERSIDAD

CATÓLICA DEL PERÚ].

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOB](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARCÍA_QUIÑONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1)

[EDO_GARCÍA_QUIÑONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARCÍA_QUIÑONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1)

Euroinnova. (2023). *¿Qué es el comportamiento individual en el ámbito laboral?*

International Online Education. [https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-el-](https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-el-comportamiento-individual)

[comportamiento-individual](https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-el-comportamiento-individual)

Farfan Espinoza, L. (2023). *Propuesta de mejora en la motivación del personal y en el*

desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de

calzados caso: koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022 [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34325>

Fernández Balmón, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (Ediciones Paraninfo SA (ed.)).

https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicación_efectiva_y_trabajo_en_equi/KYZ3EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Frederick, D. (2023). *¿Qué son los objetivos?* Enciclopedia Económica.

<https://enciclopediaeconomica.com/objetivos/>

Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. En *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (Número December). <https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>

García Prado, E. (2020). *Empresa y administración* (Ediciones Paraninfo SA (ed.); 1ra. Edici).

https://www.google.com.pe/books/edition/Empresa_y_administración_Edición_2020/8cznDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Factores+de+Producción&pg=PA6&printsec=frontcover

González Firmas, X. (2023). *Objetivos empresariales: Qué son y qué tipos hay*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/objetivos-empresariales-que-son-y-que-tipos-hay>

Grijalbo Fernández, L., & Ladrón de Guevara, M. ángel. (2023). *Elaboración de*

inventarios de consumo de materias primas y recursos (Editorial Tutor Formación (ed.); 2023a ed.).

https://www.google.com.pe/books/edition/Elaboración_de_inventarios_de_consumo_d/asPDEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Guerri, M. (2023). *Nuestro comportamiento en el trabajo, ¿cómo pensamos y actuamos?* Psicología Laboral.

<https://www.psicoactiva.com/blog/comportamiento-trabajo-pensamos-actuamos/>

Heart Start/ECLKC. (2023). *¿Qué es un resultado y un resultado esperado?* Pilares de la excelencia. <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence/que-es-un-resultado-y-un-resultado-esperado>

Hernández-Sampieri, R. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.*

[http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)

Huamán Torres, M. (2019). *LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DEL TERRAPUERTO LOS LIBERTADORES DE AMÉRICA, DISTRITO AYACUCHO, 2018* [Universidad Católica Loa Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16999/LIDERAZGO_MOTIVACIONAL_LABORAL_HUAMANI_TORRES_MIRIAM.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16999/LIDERAZGO_MOTIVACIONAL_LABORAL_HUAMANI_T

- Huanca Callata, E. S. (2021). *Control de calidad y productividad en los colaboradores de la empresa de calzado SIRWAY S.A.C. de la ciudad de Arequipa, 2021* [Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/11189>
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor* (Primera). https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Lapo Doylet, A. F., & Calle Collaguazo, J. Y. (2022). *Selección del talento humano por competencias y su productividad en las pymes del cantón Marcabelí*. [Universidad Técnica de Machala]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/20007>
- López, F. fernández. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (Editorial Tutor Formación (ed.); 2022a ed.). https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicación_efectiva_y_trabajo_en_equi/qLZoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=trabajo+en+equipo&printsec=frontcover
- Lopez Ramirez, V. T. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24096>
- Mendoza Cubillos, G. (2021). *El juego económico* (1ra. Edici). https://www.google.com.pe/books/edition/El_juego_economico/SNxFEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Factores+de+Producción&pg=PT105&printsec=frontcover

Menoscal Panchana, M. G. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores* [Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9334>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe* (2da. Edici). Ediciones la U.

[https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=WCwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA111&dq=metodología+de+la+investigación+población&ots=pfBmweY9YG&sig=tmn1xa2FcjMTocty3m-I0N7jpFU#v=onepage&q=metodología de la investigación población&f=false](https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=WCwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA111&dq=metodología+de+la+investigación+población&ots=pfBmweY9YG&sig=tmn1xa2FcjMTocty3m-I0N7jpFU#v=onepage&q=metodología+de+la+investigación+población&f=false)

Ocaña Veramendi, A. (2022). *Propuesta de mejora en la productividad como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector: Comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020.*

[Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/26072>

Paisig Sánchez de Zevallos, C. D. (2020). *Plan de mejora para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa Crismel y Calzados Trujillo*

[Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7663>

Plaza Zambrano, P., Cesar Bermeo, T., & Moreira Menendez, M. (2019). *Metodología de la investigación* (Colloquim (ed.); 1ra. Edici). Universidad Técnica Estatl de Quevedo. <https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>

Rebollo, P. A., & Ábalos, E. M. (2022). *Metodología de la investigación/recopilación* (1ra. Edici). Editorial Autores Argentina.

https://www.google.com.pe/books/edition/Metodología_de_la_Investigación_Reco/pi/vbWHEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definición+de+análisis+de+datos&pg

=PT139&printsec=frontcover

Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica* (Primera ed).

[https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=metodología+de+la+investigación+encuesta&ots=O-aFsyLde6&sig=-8Nqk0pDit7rHH6eEZ-Ac5_E-4A#v=onepage&q=metodología de la investigación encuesta&f=false](https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=metodología+de+la+investigación+encuesta&ots=O-aFsyLde6&sig=-8Nqk0pDit7rHH6eEZ-Ac5_E-4A#v=onepage&q=metodología+de+la+investigación+encuesta&f=false)

Riquelme Brevis, H., & Sandoval Obando, E. (2020). Prácticas de movilidad y desempeño laboral del profesorado rural en la Región de La Araucanía, Chile.

Revista Transporte y Territorio, 24(24), 32–55.

<https://doi.org/10.34096/rtt.i24.10226>

Ruiz Gómez, L. M., Arguedas Sanz, R., López Eguilaz, M. J., Mendieta Aragón, A.,

Navio Marco, J., Pérez Gorostegui, E., & Rodríguez de la Fuente, Á. S. (2023).

Dirección de recursos empresariales (Editorial Centro de Estudios Ramón Areces SA (ed.)).

https://www.google.com.pe/books/edition/Dirección_de_recursos_empresariales/PpzVEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Ruiz Huaraz, C. B., & Valenzuela Ramos, M. R. (2022). *Metodología de la*

investigación (Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo(UNAT) -Fondo Editorial (ed.); 1ra. Edici).

<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>

Sanchez Carbonel, V. A. (2022). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral en una empresa textil, Lima Metropolitana, 2022.*

Universidad Privada de las Américas.

Serpa Solano, A. M. (2019). *DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE*

LOS COLABORADORES DE JUAN GALINDO SLU SUCURSAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2017 [UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - HUACHO].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TESIS ANA MILAGROS %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sime, L., Revilla, D., Alayza, M., Tafur, R., & Mendivil, L. (2020). Método de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. En *Pontificia Universidad Católica del Perú*.

<https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>

Sobrino Montaña, A. M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. (IC Editorial (ed.); Segunda ed).

https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicación_efectiva_y_trabajo_en_equi/FPWbEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Sorlí Valera, J. (2022). *Economía I* (Editorial Paraninfo S.A. (ed.)).

Tenorio Suarez, K. R., & Vargas Chavez, F. T. (2023). *Capacitación y desempeño laboral del personal del área de producción en la empresa Envases San Nicolás SAC, Chiclayo, 2021* [Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11445/Tenorio Suarez Karen %26 Vargas Chavez Flavia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

United Nations Population Found. (2020). *Plazos de entrega*. UNFPA Procurement Services. <https://www.unfpaprocurement.org/es/lead-time>

Vázquez Blömer, B., & Asencio del Arco, E. (2023). *Empresa e iniciativa emprendedora* (Ediciones Paraninfo SA (ed.); 5ta. edici).

Villanueva Couoh, F. J. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik soluciones educativas, SA de CV. [https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodología+de+la+investigación+cuantitativa&ots=WGMUYKMIkq&sig=zwRH5oUTKmmUKfSGTuN7PVI457U#v=onepage&q=metodología de la investigación cuantitativa&f=false](https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodología+de+la+investigación+cuantitativa&ots=WGMUYKMIkq&sig=zwRH5oUTKmmUKfSGTuN7PVI457U#v=onepage&q=metodología+de+la+investigación+cuantitativa&f=false)

Westreicher, G. (2020). *Resultado*.
<https://economipedia.com/definiciones/resultado.html>

Yazlle, E. R. (2019). *Gestión de talento humano y desempeño laboral* [Universidad Católica de Salta].
https://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_notice=67126

Zambrano Chacho, A. A., & Ordoñez Sisalima, K. I. (2022). *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las mipymes del cantón Pasaje*. [Universidad Técnica de Machala].
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/20020>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023

Enunciado del Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.</p> <p>Problemas específicos PE 1: ¿Cuáles son las características del comportamiento en la microempresa de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.</p> <p>PE 2: ¿Cuáles son las características de los resultados en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.</p> <p>PE 3: ¿Cuáles son las características de los factores de producción en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.</p> <p>PE 4: ¿Cuáles son las características del producto terminado en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.</p> <p>PE 5: ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.</p>	<p>Objetivo general Establecer un propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023?.</p> <p>Objetivos específicos OE 1: Describir las características del comportamiento en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023</p> <p>OE 2: Describir las características de los resultados en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023</p> <p>OE 3: Describir las características de los factores de producción en la en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>OE 4: Describir las características del producto terminado en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>OE 5: Establecer una propuesta de plan de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023</p>	<p>En las investigaciones de tipo descriptivo no es necesario formular hipótesis; se considera suficiente con la formulación de preguntas, mientras que las investigaciones del tipo explicativas, experimentales, requieren del planteamiento de hipótesis general y específica. (Ruiz Huaraz & Valenzuela Ramos, 2022)</p>	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de la Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación: No Experimental</p>	<p>Problación: Para efectos de la investigación se considera una población de 10 colaboradores que prestan servicio a la empresa Grupo Magdalena SAC en el distrito de la Victoria, Lima.</p> <p>Muestra: La muestra fue censal.</p>	<p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los trabajadores pertenecientes a la empresa Grupo Magdalena SAC, para desarrollar la investigación titulada: **Propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023.** Para optar el Título profesional de Licenciado en Administración. Se les agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

IMPORTANTE:

La información que proporcionará al investigador será usada solamente con fines académicos y para efectos de la investigación que se suscribe. De antemano se agradece su participación y colaboración.

El tiempo estimado para completar la encuesta es 3 min.

Solicitamos responder con la máxima sinceridad posible dado que no hay respuestas correctas ni erradas.

Muchas gracias por su colaboración.

INTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 16 ítems, relacionados a las variables desempeño laboral y productividad. Se presenta una escala de valoración.

Responda marcando la alternativa que usted estime conveniente con una “X” según la siguiente escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Neutral
- 4: De Acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
Variable 1: Desempeño Laboral						
Dimensión 1: Comportamiento (Indicadores: Ausentismo laboral, Trabajo en equipo)		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el ausentismo laboral está relacionado con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa?					
2	¿La dificultad de sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral?					
3	¿Los miembros de su equipo están comprometidos con el trabajo en equipo?					
4	¿Existe un ambiente de colaboración en su organización?					
Dimensión 2: Resultados obtenidos (Indicadores: cumplimiento de objetivos, motivación laboral)		1	2	3	4	5
1	¿Los objetivos de la empresa están bien definidas?					
2	¿Las funciones y responsabilidades en la organización están alineadas con los objetivos de la empresa?					
3	¿Las tareas que realiza le motivan y permiten desarrollarse personalmente?					
4	¿Se siente comprometido en el cumplimiento de tus tareas asignadas?					

Variable 2: Productividad						
Dimensión 1: Factores de producción (Indicadores: materia prima, equipos)		1	2	3	4	5
1	¿La materia prima para hacer su trabajo está siempre disponible?					
2	¿Conoce los insumos que se usan dentro del proceso de producción en la organización?					
3	¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir sus funciones?					
4	¿Tiene conocimiento acerca del uso de los equipos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?					
Dimensión 2: Producto terminado (Indicadores: Calidad de producto, plazo de entrega)		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la calidad del producto que se elabora en la empresa es buena?					
2	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con la calidad del producto elaborado?					
3	¿En la organización, se cumplen los plazos establecidos para la fabricación de los productos?					
4	¿La organización cuenta con disponibilidad de stock suficiente para cumplir con el plazo de entrega pactado con los clientes?					

Anexo 03. Validez del instrumento

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos.

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **MELGAREJO ROJAS, LEONID** estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023**

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI N° 41180155

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos

N° DNI / CE: 33263862

Edad: 50 años

Teléfono / celular: 985967896

Email: yymorillo@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad: Gestión Pública

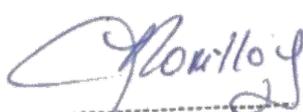
Institución que labora: Asesora académica independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: "PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023

Autor(es): MELGAREJO ROJAS, LEONID

Programa académico: Administración



Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023

	Variable 1: Desempeño Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Cree usted que el ausentismo laboral está relacionado con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa?	X		X		X		
2	¿La dificultad de sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral?	X		X		X		
3	¿Los miembros de su equipo están comprometidos con el trabajo en equipo?	X		X		X		
4	¿Existe un ambiente de colaboración en su organización?	X		X		X		
	Dimensión 2: Resultados obtenidos							
5	¿Los objetivos de la empresa están bien definidas?	X		X		X		
6	¿La funciones y responsabilidades en la organización están alineadas con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
7	¿Las tareas que realiza le motivan y permiten desarrollarse personalmente?	X		X		X		
8	¿Se siente comprometido en el cumplimiento de tus tareas asignadas?	X		X		X		
	Variable 2: Productividad							
	Dimensión 1: Factores de producción							
9	¿La materia prima para hacer su trabajo está siempre disponible?	X		X		X		
10	¿Conoce los insumos que se usan dentro del proceso de producción en la	X		X		X		

	organización?								
11	¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir sus funciones?	X						X	
12	¿Tiene conocimiento acerca del uso de los equipos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	X						X	
	Dimensión 2: Producto terminado								
13	¿Considera usted que la calidad del producto que se elabora en la empresa es buena?	X						X	
14	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con la calidad del producto elaborado?	X						X	
15	¿En la organización, se cumplen los plazos establecidos para la fabricación de los productos?	X						X	
16	¿La organización cuenta con disponibilidad de stock suficiente para cumplir con el plazo de entrega pactado con los clientes?	X						X	

Recomendaciones:

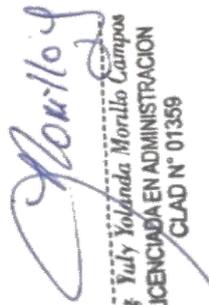
Opinión de experto:

Aplicable (X)

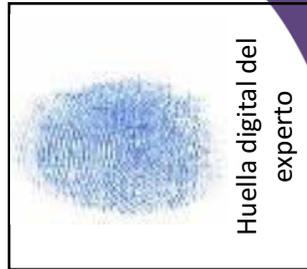
Aplicable después de modificar ()

No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Yuly Yolanda Morillo Campos DNI 33263862


Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma del experto



Huella digital del
experto

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mg. Robert Rubio Castillo.

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **MELGAREJO ROJAS, LEONID** estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023**

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI N° 411801655

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Robert Rubio Castillo.

N° DNI / CE:33888279.....

Edad: 51 años

Teléfono / celular: 943018118

1.

: Robert.rubio.castillo@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad:

..... Magister en Administración.....

Institución que labora:

.....Essalud.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023

Autor(es): MELGAREJO ROJAS, LEONID

Programa académico: Administración de Empresas



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023

	Variable 1: Desempeño Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Comportamiento							
1	¿Cree usted que el ausentismo laboral está relacionado con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa?	X		X		X		
2	¿La dificultad de sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral?	X		X		X		
3	¿Los miembros de su equipo están comprometidos con el trabajo en equipo?	X		X		X		
4	¿Existe un ambiente de colaboración en su organización?	X		X		X		
	Dimensión 2: Resultados obtenidos							
5	¿Los objetivos de la empresa están bien definidas?	X		X		X		
6	¿La funciones y responsabilidades en la organización están alineadas con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
7	¿Las tareas que realiza le motivan y permiten desarrollarse personalmente?	X		X		X		
8	¿Se siente comprometido en el cumplimiento de tus tareas asignadas?	X		X		X		
	Variable 2: Productividad							
	Dimensión 1: Factores de producción							
9	¿La materia prima para hacer su trabajo está siempre disponible?	X		X		X		
10	¿Conoce los insumos que se usan dentro del proceso de producción en la	X		X		X		

	organización?								
11	¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir sus funciones?	X						X	
12	¿Tiene conocimiento acerca del uso de los equipos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	X						X	
	Dimensión 2: Producto terminado								
13	¿Considera usted que la calidad del producto que se elabora en la empresa es buena?	X						X	
14	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con la calidad del producto elaborado?	X						X	
15	¿En la organización, se cumplen los plazos establecidos para la fabricación de los productos?	X						X	
16	¿La organización cuenta con disponibilidad de stock suficiente para cumplir con el plazo de entrega pactado con los clientes?	X						X	

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X)

Aplicable después de modificar ()

No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Robert Rubio Castillo DNI 33888279


Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358

Firma del experto



Huella digital

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mg. Miguel Ángel Limo Vásquez.

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **MELGAREJO ROJAS, LEONID** estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

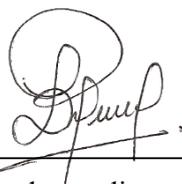
Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023**

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de

usted. Atentamente,



Firma de estudiante

DNI N° 41180155

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Miguel Ángel Limo Vásquez

N° DNI / CE: 18215927

Edad: 45 años

Teléfono / celular: 949853330

Email: mlimov@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

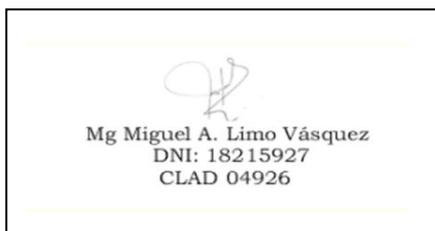
Especialidad: Administración
Institución que labora: ULADECH

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023

Autor(es): MELGAREJO ROJAS, LEONID

Programa académico: Administración



Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023

	Variable 1: Desempeño Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Comportamiento							
1	¿Cree usted que el ausentismo laboral está relacionado con el nivel de compromiso del colaborador con la empresa?	X		X		X		
2	¿La dificultad de sobrellevar la vida personal y familiar incide en el ausentismo laboral?	X		X		X		
3	¿Los miembros de su equipo están comprometidos con el trabajo en equipo?	X		X		X		
4	¿Existe un ambiente de colaboración en su organización?	X		X		X		
	Dimensión 2: Resultados obtenidos							
5	¿Los objetivos de la empresa están bien definidas?	X		X		X		
6	¿Las funciones y responsabilidades en la organización están alineadas con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
7	¿Las tareas que realiza le motivan y permiten desarrollarse personalmente?	X		X		X		
8	¿Se siente comprometido en el cumplimiento de tus tareas asignadas?	X		X		X		
	Variable 2: Productividad							
	Dimensión 1: Factores de producción							
9	¿La materia prima para hacer su trabajo está siempre disponible?	X		X		X		

10	¿Conoce los insumos que se usan dentro del proceso de producción en la organización?	X		X		X	
11	¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir sus funciones?	X		X		X	
12	¿Tiene conocimiento acerca del uso de los equipos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X	
	Dimensión 2: Producto terminado						
13	¿Considera usted que la calidad del producto que se elabora en la empresa es buena?	X		X		X	
14	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con la calidad del producto elaborado?	X		X		X	
15	¿En la organización, se cumplen los plazos establecidos para la fabricación de los productos?	X		X		X	
16	¿La organización cuenta con disponibilidad de stock suficiente para cumplir con el plazo de entrega pactado con los clientes?	X		X		X	

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Miguel Ángel Limo Vásquez DNI 18215927



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Firma del experto



Anexo 04. Confiabilidad del instrument

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se midio mediante el uso de la técnica del Alpha de Crombach de acuerdo a la siguiente relación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

K : Número de ítems del instrumento

$\sum Vi$: Sumatoria de varianzas de cada ítem.

Vt : Varianza total



De acuerdo al instrumento y los datos recolectados se obtuvo lo siguiente:

- **Variable desempeño laboral:**

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	SUMA
Sujeto 1	3	3	3	3	3	3	4	4	26
Sujeto 2	5	3	5	5	5	5	5	5	38
Sujeto 3	3	4	4	5	4	4	3	4	31
Sujeto 4	2	5	4	4	3	4	3	4	29
Sujeto 5	1	1	1	3	3	3	4	5	21
VARIANZA	1.76	1.76	1.84	0.8	0.64	0.56	0.56	0.24	

α (Alfa) =	0.8477396
K (Numero de Items) =	8
Vi (Varianza de cada Items) =	8.16
Vt (Varianza Total) =	31.6

Conclusión
Se encuestó a 5 trabajadores de la empresa Grupo Magdalena SAC, se obtuvo un Coefficiente de Cronbach igual a 0,848 valor que indica que la confiabilidad del instrumento es alta .

- **Variable productividad**

VARIABLE PRODUCTIVIDAD

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	SUMA
Sujeto 1	2	4	3	3	4	4	3	2	25
Sujeto 2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Sujeto 3	4	5	5	4	5	4	3	5	35
Sujeto 4	4	5	5	5	4	4	2	4	33
Sujeto 5	3	5	4	4	3	4	3	3	29
VARIANZA	1.04	0.16	0.64	0.56	0.56	0.16	0.96	1.36	

α (Alfa) =	0.90592334
K (Numero de Items) =	8
Vi (Varianza de cada Items) =	5.44
Vt (Varianza Total) =	26.24

Conclusión
Se encuestó a 5 trabajadores de la empresa Grupo Magdalena SAC, se obtuvo un Coefficiente de Cronbach igual a 0,906 valor que indica que la confiabilidad del instrumento es alta .

Anexo 05. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “**Propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzados Grupo Magdalena SAC, Distrito de La Victoria, Lima, 2023**” y es dirigido por **Leonid Melgarejo Rojas**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: La obtención del Título profesional de Licenciado en Administración. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 03 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe final. Si desea, también podrá escribir al correo **leomelro13@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de datos



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chimbote 12 de diciembre 2023

CARTA N° 269-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Jesús Sánchez Pérez
Grupo Magdalena SAC

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada Propuesta de mejora del desempeño laboral para la productividad en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Magdalena SAC, distrito de la Victoria, Lima, 2023. que involucra la recolección de información/datos en Trabajadores de la empresa, a cargo de Leonid Melgarejo Rojas, con DNI N° 41180155, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

Anexo 07. Evidencias de ejecución

Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Leonid Melgarejo Rojas**, identificado (a) con DNI **41180155**, con domicilio real en Calle Puquina 115 T6-D603, Distrito San Miguel, Provincia Lima, Departamento Lima,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) **Bachiller** con código de estudiante **0611101009** de la Escuela Profesional de **Administración** Facultad de **Ciencias e Ingeniería** de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, semestre académico 2023-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO MAGDALENA SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2023**

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Lima, 18 de diciembre de 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI **41180155**



Huella Digital