

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA TECNOLOGÍA DE PROCESOS
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE LA
PROVINCIA DE TACNA, AÑO 2015**

TESIS

PRESENTADA POR:

ING. JOSÉ HUMBERTO GÜISA PAREDES

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA TECNOLOGÍA DE PROCESOS EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS
EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE LA PROVINCIA
DE TACNA, AÑO 2015**

Tesis sustentada y aprobada el 29 de diciembre del 2017; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 

Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza

SECRETARIO : 

Mgr. Justiniano David Acosta Hinojosa

MIEMBRO : 

Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

ASESOR : 

Dr. Juan Donato Nestor Asillo

DEDICATORIA

La presente Tesis fue posible gracias a Dios por darme la bendición, fuerza y fortaleza para poder realizarla, y al incondicional apoyo de mi familia, que sacrificó su tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío, siempre fueron un apoyo permanente, y mi incondicional guía, mi padre. Quiero dedicar de manera única y especial la presente investigación a mi amado hermano Piero Alejandro, que este logro pueda servir de motivación constante y permanente a su desarrollo personal, y así pueda lograr todos sus objetivos y metas a lo largo de su vida, que Dios siempre pueda guiarlo y cuidar sus pasos.

Del mismo modo agradecer a mis padres Pascual Milton Güisa Bravo y Brígida Soledad Paredes Urquiza, a mi hermana María José, por su amor, motivación constante, y sobre todo por su apoyo incondicional. Sin ellos nada de esto hubiera sido posible, son las personas más importantes en mi vida, los amo.

Un especial agradecimiento a mi padrino y tío José Orlando Güisa Bravo, por su cariño y por brindarme siempre su apoyo.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos adversos de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón como mis abuelitos José Güisa Hume, Aurelia Bravo Yañez y Humberto Paredes Ramos, que ahora gozan y disfrutan de la compañía del Divino creador, a mi abuelita Dina Urquiza Chalco que la tengo presente, con buena salud y siempre me brinda su amor incondicional, quiero darles las gracias por formar parte de mi vida, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	01
 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción del problema	03
1.2. Formulación del problema	07
1.2.1 Problema principal.....	07
1.2.2 Problemas específicos	07
1.3 Justificación e importancia	08
1.4 Objetivos de la investigación	09
1.4.1 Objetivo general	09
1.4.2 Objetivo específico	09
1.5 Hipótesis.....	10
1.5.1 Hipótesis general.....	10
1.5.2 Hipótesis específica.....	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación	11
2.1.1	Antecedentes a nivel internacional	11
2.1.2	Antecedentes a nivel nacional	21
2.2	Bases teóricas	27
2.2.1	Gestión empresarial	27
2.2.2	La empresa	32
2.2.3	Tecnología de procesos	43
2.2.4	Desempeño laboral	53
2.3	Definiciones de términos	64

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de la investigación	67
3.2	Población y muestra	67
3.3	Operacionalización de variables	69
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
3.5	Procesamiento y análisis de datos	73

CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO

4.1	Marco filosófico.....	77
-----	-----------------------	----

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1	Presentación	78
5.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	78
5.3	Contrastación de la hipótesis	176

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

6.1	Discusión de resultados	182
-----	-------------------------------	-----

	CONCLUSIONES	210
--	--------------------	-----

	RECOMENDACIONES.....	212
--	----------------------	-----

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	214
--	---------------------------------	-----

	ANEXOS.....	222
--	-------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Impacto de la tecnología en la organización	47
Tabla 2.	Determinación de la población.....	68
Tabla 3.	Escala de Alpha de Cronbach.....	74
Tabla 4.	Gestión empresarial.....	75
Tabla 5.	Tecnología de procesos.....	75
Tabla 6.	Desempeño laboral.....	75
Tabla 7.	Gestión empresarial	79
Tabla 8.	Dimensión Económica	81
Tabla 9.	Productividad	83
Tabla 10.	Eficiencia	86
Tabla 11.	Eficacia	89
Tabla 12.	Efectividad	92
Tabla 13.	Competencias directivas	95
Tabla 14.	Compromiso.....	97
Tabla 15.	Innovación	100
Tabla 16.	Liderazgo	103
Tabla 17.	Experiencia	106
Tabla 18.	Conocimiento	109

Tabla 19.	Tecnología de procesos.....	112
Tabla 20.	Servicio	114
Tabla 21.	Tiempo	116
Tabla 22.	Calidad	119
Tabla 23.	Productividad	122
Tabla 24.	Proceso	125
Tabla 25.	Maquinaria especializada	127
Tabla 26.	Automatización de procesos productivos.....	130
Tabla 27.	Automatización de procesos administrativos	133
Tabla 28.	Tiempo	136
Tabla 29.	Seguridad	139
Tabla 30.	Desempeño laboral	142
Tabla 31.	Competencia.....	144
Tabla 32.	Iniciativa.....	146
Tabla 33.	Habilidades	149
Tabla 34.	Conocimiento	152
Tabla 35.	Destrezas.....	155
Tabla 36.	Actitudes	158
Tabla 37.	Resultado.....	161
Tabla 38.	Productividad	163
Tabla 39.	Calidad	166

Tabla 40.	Rendimiento	169
Tabla 41.	Satisfacción.....	172

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Gestión empresarial	80
Figura 2.	Económica	82
Figura 3.	Productividad	85
Figura 4.	Eficiencia	88
Figura 5.	Eficacia	91
Figura 6.	Efectividad	94
Figura 7.	Competencias directivas.....	96
Figura 8.	Compromiso	99
Figura 9.	Innovación	102
Figura 10.	Liderazgo.....	105
Figura 11.	Experiencia	108
Figura 12.	Conocimiento	111
Figura 13.	Tecnología de procesos.....	113
Figura 14.	Servicio	115
Figura 15.	Tiempo.....	118
Figura 16.	Calidad	121
Figura 17.	Productividad	124
Figura 18.	Proceso	126
Figura 19.	Maquinaria especializada	129

Figura 20.	Automatización de procesos productivos.....	132
Figura 21.	Automatización de procesos administrativos	135
Figura 22.	Tiempo	138
Figura 23.	Seguridad	141
Figura 24.	Desempeño laboral	143
Figura 25.	Competencia.....	145
Figura 26.	Iniciativa.....	148
Figura 27.	Habilidades	151
Figura 28.	Conocimiento.....	154
Figura 29.	Destrezas.....	157
Figura 30.	Actitudes	160
Figura 31.	Resultado.....	162
Figura 32.	Productividad	165
Figura 33.	Calidad	168
Figura 34.	Rendimiento	171
Figura 35.	Satisfacción	174

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015. El tipo de investigación es de tipo relacional, cuyo diseño es no experimental, transeccional, y la muestra estuvo conformada por los 20 gerentes de las empresas agroindustriales. La técnica e instrumento de recolección de datos, fueron la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Los resultados de la Tabla 1 dan como resultado que el p valor es menor que el nivel de significancia (0,05), se rechaza la H_0 y se concluye con el nivel de confianza del 95 % que la relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

Palabras clave: gestión empresarial, tecnología de procesos, desempeño laboral, economía.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of business management and process technology on the labor performance of the workers of agroindustrial companies in the province of Tacna in 2015. The type of research is of an explanatory type, whose design is non-experimental, transectional, and the sample was formed by the 20 managers of the agroindustrial companies. The technique and instrument of data collection were the survey and the questionnaire, respectively. The results of Table No. 01 show that the p value (0.00) is lower than the level of significance (0.05), the H_0 is rejected and it concludes with the 95% confidence level that the Influence of the business management on the labor performance of the workers of the agro-industrial companies of the province of Tacna, Year 2015, is significant.

Keywords: business management, process technology, labor performance, economics.

INTRODUCCIÓN

En Perú, uno de los sectores con mayor peso dentro de la estructura económica, es la agroindustria, cuya magnitud e impacto en el desarrollo económico nacional amerita especial atención, por lo que es necesario determinar si la gestión empresarial y la tecnología de procesos contribuyen a optimizar el desempeño laboral, con la finalidad de recomendar estrategias que apuntalen el desarrollo sostenido de las empresas agroindustriales, en este estudio se analizan las debilidades y fortalezas que la caracterizan, en función de su capacidad de gestión de los factores que condicionan su desempeño empresarial, y por ende el desempeño laboral. El análisis fue realizado sobre una muestra constituida por 20 empresas agroindustriales de la región Tacna. Por tanto, el presente trabajo de investigación comprende los siguientes capítulos.

El Capítulo I presenta el planteamiento del problema, que considera, la descripción y formulación del problema, así como la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, los objetivos, y las hipótesis.

El Capítulo II trata el marco teórico que considera los antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de términos.

El Capítulo III refiere sobre el marco metodológico que considera el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV se expone ampliamente el marco filosófico.

El Capítulo V presenta los resultados, de acuerdo a las variables de estudio.

El Capítulo VI refiere sobre la discusión y finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En Perú, en los últimos años, en las diversas empresas se evidencia serias deficiencias con respecto a la gestión empresarial, por parte de los directivos, siendo uno de los grandes factores que afectan el desempeño laboral de cada empresa, por lo que fue muy necesario y urgente investigar el por qué y las causas que ahondan con mayor fuerza este problema, para así poder dar algunas alternativas de solución y mejorar la forma de actuar de todos los integrantes de las organizaciones empresariales y lograr el éxito de las mismas.

En la región Tacna, las empresas agroindustriales van tomando conciencia de la importancia de la gestión empresarial, pues de ello depende el éxito administrativo, para lograr los objetivos propuestos, es decir, incrementar la productividad, por tal motivo, cada vez los directivos están siendo sensibilizados a mantener una constante actitud de mejoramiento de la gestión empresarial. Pero a veces hay divisionismo entre los directivos que hace que no tomen conciencia de los nuevos

enfoques de gestión y sobre todo los modelos de calidad existentes, a veces muestran reacción al cambio y no ayudan a mejorar el nivel de gestión administrativa de sus instituciones.

Asimismo, en las empresas agroindustriales, pareciera que no hay un buen desempeño laboral, es decir, el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, no se desarrolla adecuadamente. Así como también, no desarrollan un buen desempeño de tarea, que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización. No toman acertadas decisiones, capacidad de organización y planificación, capacidad de resolución de problemas, conocimientos técnicos y productividad.

Además, los trabajadores no tienen un óptimo desempeño contextual, es decir, no desarrollan orientación de objetivos y resultados, no demuestran iniciativa en gran medida, No asumen un total compromiso con la organización ni colaboración, no existe cooperación con compañeros y finalmente, ni comparten ni transmiten conocimientos.

Las causas de este problema son:

Una planeación poco eficiente, pues no determinan en forma efectiva los escenarios futuros, para una adecuada dirección de la empresa, así como no definen adecuadamente los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

Una organización poco eficiente, debido a que las estructuras orgánicas no se ajustan a la misión y visión de la empresa, y las funciones y responsabilidades no son asumidas en gran medida y no aplican métodos novedosos de organización.

La dirección que se realiza es poco eficiente, pues no ejecutan todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.

El control que se realiza es poco eficiente, debido a que no establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

Si las empresas agroindustriales continúan desarrollando una gestión empresarial poco eficiente, entonces no podrán aprovechar las oportunidades del entorno ni fortalezas. No existirá un ambiente de control,

es decir, con valores éticos. Y los miembros de la organización no implementarán acciones de creatividad e innovación. Por lo antes referido, es imprescindible implementar una efectiva gestión empresarial con la participación activa de los integrantes de la organización, a través de una adecuada cultura organizacional y compromiso de todos.

Por otra parte, la industria nacional, orientada parcialmente al mercado interno, se observa menos sometida a las presiones de la competencia mundial y, por lo mismo, menos impulsada a adoptar las tecnologías de punta, lo cual se refleja en un menor esfuerzo de capacitación de sus empleados. Sin embargo, las tendencias que apuntan a una mayor apertura de las fronteras al comercio internacional deberán de hacer que la competencia se agudice y se incremente la necesidad de incorporar las tecnologías que se requieren para mejorar su competitividad a través de un incremento en su productividad, calidad y tiempo de respuesta, de la misma forma en que actualmente sucede en las empresas maquiladoras de clase mundial.

Tal como lo muestran los resultados, la superioridad tecnológica de la industria maquiladora se manifiesta principalmente en los procesos

administrativos y en las nuevas tecnologías relacionadas con la organización del trabajo (*soft*).

En cuanto a la tecnología en las áreas productivas del taller, no se observa una superioridad significativa debido a la naturaleza de los procesos de mano de obra intensiva. De lo anterior se desprende que una de las aportaciones principales de este trabajo reside en el desarrollo y aplicación de un instrumento de medición del grado tecnológico del proceso desagregado a nivel de tres componentes, comunes a toda empresa manufacturera.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015?

1.2.2. Problemas secundarios

a) ¿Cuál es la relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015?

- b) ¿Cuál es la relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre la gestión empresarial y la tecnología de procesos, encontrar explicaciones, en cuanto a la planificación, organización, dirección y control que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna.

b) Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de la gestión empresarial y tecnología de procesos que afecta el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna.

c) Justificación metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el instrumento para medir la gestión empresarial y tecnología de procesos, y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, a través de la aplicación de una guía de análisis documental y el procesamiento en el SPSS 22.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación de la Gestión Empresarial y la Tecnología de Procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la relación de la gestión Empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015.

- b) Verificar la relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis principal

La relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

1.5.2 Hipótesis secundaria

- a) La relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.
- b) La relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

García y Córdoba (2004). "Inicio del proceso de automatización utilizando tecnología de grupos Ingeniería e Investigación". Universidad Nacional de Colombia. El estudio concluye que la automatización de un proceso se inicia con la organización de la producción y es necesario que el ingeniero conozca muy bien el problema al cual se está enfrentando, comprenda el proceso de fabricación y la situación actual de la empresa, las expectativas hacia el futuro y el presupuesto con el que se cuenta. De esta forma podrá dar una solución adecuada y a la medida de la situación industrial específica. La flexibilidad es la piedra angular de las células integrales de manufactura (CIM), y de acuerdo al grado de flexibilidad requerido se genera la complejidad del sistema automatizado. A mayor grado de flexibilidad, mayor complejidad en la automatización. La tecnología de grupos (*Group Technology*, GT), es una sencilla y potente herramienta que ayuda a la programación de tareas en una celda de manufactura. Basada en ésta se pueden definir las celdas de manufactura

en un proceso, así como lotes de producción y administración de herramientas en un sistema automatizado, logrando el aumento de la productividad y la disminución de costos.

Es muy importante realizar un análisis del montaje en planta y de las implicaciones que éste puede tener en el costo del sistema; un sistema mal distribuido generará gastos que no son necesarios en transporte de material, así como gastos adicionales en infraestructura. La programación de la producción en un sistema automatizado es bastante compleja y maneja gran cantidad de variables.

Ollivier (2005). “Capacitación y tecnología del proceso en la industria maquiladora Frontera”, del Colegio de la Frontera Norte, A.C. Tijuana, México, quien concluye referente al aspecto tecnológico, este trabajo pone de relieve la superioridad en el proceso de producción por parte de las empresas maquiladoras respecto de las empresas nacionales localizadas en la ciudad de Chihuahua. Por otra parte, el identificar con claridad el rezago tecnológico a nivel de sus tres componentes, permite verlo como un área de oportunidad para trabajar en él con el fin de disminuirlo o revertirlo. Una de estas áreas de oportunidad que se identifica es la práctica de las tecnologías sociales, las cuales se caracterizan por ser de bajo costo (a diferencia de la adquisición de equipo) y ofrecer beneficios importantes en

materia de eficiencia y eficacia de los procesos. En cuanto a la relación entre las dos variables principales, la capacitación y la tecnología, en el Cuadro 6 se muestra claramente que el incremento en el nivel de tecnología del proceso se da a la par de un incremento en el esfuerzo de capacitación, lo cual resulta congruente con la nueva teoría del conocimiento, que sostiene a éste como el activo más valioso para lograr la competitividad de las empresas, particularmente las que se desenvuelven a escala global, como es el caso de la mayor parte de las empresas maquiladoras en México. Como conclusión general, se puede decir que la medición objetiva de las variables capacitación y tecnología del proceso y su relación positiva, sugieren a la primera como factor de la segunda. Dicho de otra forma, que independientemente de otros factores, para lograr incrementar el nivel tecnológico de una empresa se requiere incrementar la capacitación de su personal. Finalmente, de este estudio se desprenden dos grandes recomendaciones: 1. Repetir esta investigación en períodos regulares para obtener, mediante un estudio longitudinal, información sobre la evolución y tendencias de los fenómenos de la capacitación y de la tecnología del proceso, destacando su relación con la variable competitividad para identificar una correspondencia causal

Díaz (2008). “Diseño de un sistema de gestión empresarial adaptado a las Pymes del sector textil cuya producción se basa en el tisaje de tejidos para el hogar” de la Universidad Politécnica de Valencia- España, las conclusiones son las siguientes:

Tras haber realizado el análisis de los resultados obtenidos del estudio realizado se ha conseguido deducir los factores críticos de éxito de las empresas del subsector de tisaje de calada, propio de la Comunidad Valenciana por su tipo de empresa en cuanto a tamaño y tipo de artículo fabricado, a partir de la selección de medidas que las mismas empresas han considerado relevantes para gestionar eficazmente la empresa. Con el control de los valores seleccionados, las empresas pueden ser capaces de valorar las decisiones estratégicas. Se plantea un sistema de Gestión basado en un Cuadro de Mando Gerencial compuesto por una cifra de 27 indicadores. Con ellos se pretende que la dirección de las empresas obtenga de forma rápida y en todo momento, una visión integral del funcionamiento de la Empresa y todos sus parámetros significativos. Desde ellos en cualquier momento se podrá diagnosticar el estado de la empresa, pudiendo detectar los elementos causantes de la situación del negocio. El cuadro de mando propuesto para la empresa tipo definida se entiende como común para el tipo de negocio descrito, este cuadro de mando será

posteriormente adaptado si se precisa, a las particularidades de cada empresa del subsector, pero tendrán un contenido básicamente común como se ha reflejado en los resultados obtenidos. Como segundo resultado se plantea un conjunto de indicadores para cada una de las perspectivas desde las que debe observarse la empresa, desde ellos se retroalimenta y da apoyo al Cuadro de Mando Gerencial. Estas visiones parciales de la empresa dan apoyo al resultado global de la misma. Con los controles parciales se conseguirá el control total del negocio. Tras las observaciones realizadas, se siguen en la actualidad considerando los indicadores financieros de forma mayoritaria como los indicadores gerenciales, en esta Tesis se han reducido a cuatro ratios, que representan aproximadamente el 15 % de los indicadores de gestión que constituyen el Cuadro de Mando de Gerencia, por ello se considera el resultado obtenido como novedoso en cuanto a que se plantea una gestión de la empresa en la que los resultados financieros se consideran únicamente el resultado o consecuencia de la gestión realizada y medida del resto de factores críticos de éxito de la organización.

Torres y Valenzuela (2008). "Gestión empresarial orientada al valor del cliente como fuente de ventaja competitiva. Propuesta de un modelo relacional de la Universidad de Bio Bio, los autores concluyen lo siguiente:

A partir del estudio empírico es posible observar que efectivamente las empresas que toman decisiones estratégicas de marketing orientadas al valor de su cartera de clientes (CLV/ CE), mejoran su tasa de retención de clientes rentables y los ingresos generados por los clientes durante su tiempo de vida. Esto se explica porque al conseguir que los clientes rentables permanezcan leales a la organización, se logra que éstos continúen produciendo el ingreso esperado o lo que es mejor, que evolucionen en sus compras aportando un mayor beneficio para el negocio. También el estudio empírico señala que las empresas optimizan mejor sus costos de adquisición e inversión de clientes. Esto se produce porque las empresas dirigen sus esfuerzos de marketing para atraer y mantener a los clientes rentables o con un mayor potencial de rentabilidad lo cual permite, en el largo plazo, prorratar mejor los costos invertidos. No obstante, en el estudio se detecta que la mayor parte de las agencias de viajes todavía hacen hincapié en la captación masiva y no selectiva en función del valor del cliente. Esta investigación se ha enfocado en el CLV ya que es una métrica desagregada, útil para identificar a los clientes rentables y distribuir los recursos acordes con el valor que dichos clientes aportan al negocio (Kumar et al., 2006).

Pedraza, Amaya & Conde (2010). "Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia", de la Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. El estudio concluye que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Para el caso de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del personal administrativo contratado. Asociado al desempeño de los trabajadores, la estabilidad es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de las instituciones.

Baños (2011). "Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en

la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México”. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid – España. El autor concluye que los estudiosos de las competencias esenciales de los entes separan también los recursos que, a su vez, se convertirán por medio de estrategias en competencias. Los conjuntos de éstas últimas facilitarán desarrollar la ventaja competitiva de los entes. Sin embargo, las aportaciones de estos autores están muy ceñidas al marco contextual de sus respectivos países. Se decidió entonces reunir las versiones de los autores revisados y obtener por medio de un instrumento las áreas que son las de mayor relevancia y que pueden llegar a tener dentro de una PyME con el perfil del sector de estudio. Asimismo, se determina que las competencias enfocadas a proceso de producción, son: Disminución de costos, Inversión en tecnología (nuevas máquinas o nuevos procedimientos, Procesos internos y Calidad de los productos

Peña (2012). “Capacitación y Evaluación del Desempeño Aplicado a los empleados del Municipio de Limón Indanza”, de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. El estudio concluye que queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo

desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.

Valencia (2014). “Desarrollo del Talento Humano relación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”. (Ecuador). (Tesis de maestría). Universidad Simón Bolívar – Ecuador. El autor concluye que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-American, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa. Las dimensiones que más inciden en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los empleados de los Laboratorios Ecu-American indicando un porcentaje menor del 50 % que se considera como promedio, de acuerdo a la escala de Aon Hewitt.

De la Rosa y Plascencia (2014). “Las competencias directivas de los gerentes de mandos medios. Su relación con la competitividad e innovación en empresas manufactureras en Tijuana”. Universidad Autónoma de Baja California, México– Panamá. Los autores concluyen que, conforme a los datos recabados en trabajo de campo a un total de 64 ejecutivos que trabajan en empresas electrónicas y de productos médicos, se encontró que es la industria de productos médicos es la que más orienta su operación por medio de estrategias definidas, su forma de competir se da más por la diferenciación de productos, y se destacan por ser empresas innovadoras. En contraparte, la industria electrónica se enfoca más a retener el talento humano y manifiesta una mayor disponibilidad para allegarse de tecnologías de la información. Otros resultados sobresalientes son también el grado de conocimiento que tienen los gerentes sobre la participación de mercado, siendo mayoritarias las que compiten en el mercado internacional, con poco más del 68 %; y en un importante porcentaje del total (44,40 %), sus ventas aumentaron en un 58,70 %, sus ingresos se incrementaron en un 57,10 %, las empresas compiten mediante la diferenciación de productos (69,80 %), y un porcentaje considerable de las empresas (60,30 %) aplican la innovación. La respuesta a la pregunta de investigación planteada en la parte introductoria se satisface mediante los siguientes resultados: Con respecto a las competencias directivas que

más practican los gerentes, se encuentra que estas se clasifican en tres grupos: competencias orientadas a la obtención de resultados económicos, competencias orientadas a fomentar tanto la eficacia como la eficiencia personal, y las competencias orientadas al desarrollo de colaboración y compromisos. Lo destacable de estos resultados es que reflejan la realidad práctica del ejecutivo en su labor directiva cotidiana.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Pelaes (2010). “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. (Tesis doctoral). Universidad Mayor de San Marcos. El autor concluye que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0,64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Asimismo, que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Adicionalmente que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0,62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Chong (2013). "Incremento del nivel de desempeño laboral mediante da implementación de un Sistema de Administración del Conocimiento en Cervecería San Juan S.A – Tarapoto". (Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Martín. El estudio concluye que se toma como referencia y base el Sistema de Información implementado para el centro de Distribución Tarapoto y todo lo que este involucra, para proponer soluciones en otras áreas o centros que necesitan organizarse y automatizarse en la evaluación del desempeño, y así seguir el proceso de innovación y modernización de todas las sedes.

Odar, (2014). "Mejora de la productividad en la empresa Vivar SAC" (Tesis de grado) – Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo. El autor concluye que la planeación agregada logrará una producción para el año 01 de 378 948 unidades, para esto se optará por las horas extra en un total de 81 horas al año a partir del mes

de julio, permitiendo alcanzar dicha cantidad proyectada utilizando la misma cantidad de operarios.

Aguirre, Chávez y García (2015). “Gestión empresarial en tres organizaciones socio empresariales de pequeños productores de banano orgánico y de comercio justo del valle del Chira, provincia de Sullana, región Piura”. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Los autores concluyen en lo siguiente:

- Las asociaciones estudiadas no asumen riesgos financieros para incrementar su competitividad por lo tanto no es una prioridad para dos de las tres asociaciones estudiadas. Debido a que los niveles de endeudamiento están en niveles bajos en dos de las tres asociaciones y en nivel medio de endeudamiento en la tercera de ellas. Además, los aportes de los socios en las tres organizaciones estudiadas, está por debajo del 5 % de su patrimonio. Finalmente, el porcentaje de inversiones de infraestructura y equipo respecto del patrimonio; es alto sólo en una organización, siendo bajo en las otras dos.
- En los tres casos estudiados se puede afirmar que existe sostenibilidad económica y financiera, dado el análisis realizado de estos indicadores; sin embargo, las tensiones sociales, que se dan entre socios y directivos y entre los socios y los resultados empresariales de la

asociación; hacen pensar en un constante riesgo de insostenibilidad por una débil y coyuntural cohesión social.

- La imagen de empresa que tienen la mayoría de socios de las tres asociaciones estudiadas, es la de acumulación de activos físicos, imagen que se refleja en el comportamiento organizacional hacia la inversión física. Esta idea va en contra de la imagen moderna de las empresas que prioriza la gestión y generación de conocimiento, es decir de activos intangibles. Es por ello que los/as socios/as muestran renuencia o escaso compromiso respecto a las capacitaciones que les brindan.

Aparicio y Medina (2015). "Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo". (Tesis de maestrías). Universidad del Pacífico. Los autores concluyen que, actualmente en los ámbitos académico y empresarial, existe coincidencia en que de las habilidades gerenciales es el recurso estratégico más importante en una organización para generar valor. No obstante, en el Perú, fundamentalmente, a nivel gerencial, son insuficientes y su adecuada gestión representa un importante reto en las organizaciones, más aún en un mercado laboral que se caracteriza por la convivencia de distintas generaciones con características y demandas significativamente diferentes

(generación “x”, millennials y baby boomers). Con la finalidad de lograr mayores niveles de competitividad, las empresas necesitan contar con gerentes que les permita hacer frente a las nuevas exigencias en un mercado cada vez más dinámico y ser generadores de valor agregado, activos intangibles y ventajas competitivas. El resultado que obtienen las organizaciones y su sostenibilidad en el largo plazo depende en forma decisiva del liderazgo gerencial, tal como lo perciben los decisores y expertos en RR.HH. entrevistados.

Delgado (2016). “Análisis y Propuesta de mejora de la productividad utilizando herramientas Lean Manufacturing en la Empresa PRENSMART SAC 2015” (Tesis de maestría) de la Universidad Católica Santa María – Arequipa. El autor concluye que sí es posible incrementar la competitividad y productividad de la empresa utilizando Herramientas Lean, reduciendo los niveles de merma a un 4,7 %, lo que representa un ahorro de US\$ 3 085,00 dólares mensuales. Asimismo, se ha logrado reducir los eventos de No calidad significando un ahorro mensual de S/ 6 000,00 mensuales. Se ha ejecutado un diagnóstico situacional del área de producción de la empresa, identificando cada una de las áreas y partes involucradas en dicho del proceso determinando cuales son las oportunidades de mejora.

Alvarado y Parodi (2016). “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada”. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. Los autores concluyen que el estilo de Liderazgo estudiado en Motores Perú que genera mayor compromiso organizacional en sus técnicos, es el Estilo Transformacional. Que el engagement es una variable mediadora importante entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional, por tanto, lograr que el técnico se implique con su rol al desarrollar con esmero su labor diaria, es una forma de potenciar el compromiso del mismo. De acuerdo a los resultados del estudio, las acciones orientadas a incrementar el compromiso organizacional en base al desarrollo del estilo de liderazgo transformacional, en la población de técnicos de Motores Perú, comprenden desarrollar habilidades de comunicación efectiva dentro y fuera de la organización, con la supervisión y monitoreo adecuado en cada paso del proceso de atención y soporte a los clientes.

Ponce y Santo (2017). “Mejoras en el proceso de producción de hojuelas para minimizar la merma en la empresa NIISA CORPORATION S.A”. (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola- Lima. El estudio concluye que se logró cuantificar la relación Costo/Beneficio de la

propuesta de mejora para todos los productos, obteniéndose: Beneficio Anual de 53 581,63 soles/año con un Tiempo de Retorno: de 4 a 5 meses.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión empresarial

2.2.2.1 Teorías y enfoques

A). Teoría clásica de Fayol

Fayol sostiene seis funciones vitales del ente, que resalta lo siguiente: Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa. Funciones comerciales, relacionadas con la compra, la venta o el intercambio. Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gestión de capitales. Funciones de seguridad, relacionadas con la protección y preservación de los bienes y las personas. Funciones contables, relacionadas con los inventarios, los registros, los balances, los costos y las estadísticas. Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones en la dirección. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, y están siempre por encima de ellas.

Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas

abarcen los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador:

- Planeación: avizorar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organización: construir las estructuras material y social de la empresa.
- Dirección: guiar y orientar al personal.
- Coordinación: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
- Control: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Estos componentes de la gestión que conforman el llamado proceso administrativo, se hallan presentes en cualquier actividad del administrador y en cualquier nivel o área de actividad de la empresa. Es decir, el director, el gerente, el jefe, el supervisor, el capataz o el encargado (cada quien en su nivel) desempeñan actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control, puesto que son actividades administrativas fundamentales.

B). Enfoque de la Administración por objetivos (APO)

a) Enfoque de la Administración por objetivos (Peter Drucker)

La administración representa, cuyo principal exponente de este enfoque es Peter F. Drucker (1909), la administración por objetivos (APO) o Administración por resultados (APR) como en un momento se le llamó;

es un modelo administrativo que guía al ente a un desempeño eficaz. Sostiene que a través del énfasis en los objetivos del ente y en los resultados a ser alcanzados se logra aumentar la eficacia de la misma. Aquí se destaca aquello de que todo ente existe, no para sí misma, sino para lograr objetivos de que todo ente existe, no para sí misma, para lograr objetivos y producir resultados.

La administración por objetivos contiene las siguientes etapas:

- A partir de los objetivos globales, se establecen los objetivos por departamento para el primer año, en una reunión entre el subordinado -ejecutivo- y su superior (Director gerente).
- El ejecutivo (en otra reunión su superior) elabora su plan táctico que le permita alcanzar los objetivos fijados por departamento.
- El Ejecutivo elabora conjuntamente con sus subordinados los planes operacionales necesarios para la implementación del plan táctico del departamento.
- Los resultados de la ejecución de los planes se evalúan y comparan continuamente con los objetivos fijados.
- En función de los resultados obtenidos, se procede a revisar y a reajustar los planes o a modificar los objetivos establecidos.

- En el ciclo siguiente, se establecen los objetivos por departamento para el segundo año, en una reunión entre el ejecutivo y su mando superior, tomando como base los resultados del primer año.

b) Enfoque del desarrollo organizacional

El enfoque nació para profundizar y llegar al meollo de las relaciones humanas, centrando su preocupación en el desarrollo del hombre dentro del ente. El principal representante es Richard Beckhand.

Sostiene de la importancia de dar al ente un clima más consciente de las necesidades individuales y de las necesidades constantemente mutables en el ambiente. Así como cambiar normas de origen cultural. Modificar alguna estrategia administrativa actual. Cambiar estructura y posiciones. Perfeccionar el sistema de comunicaciones. Mejorar la planeación y el establecimiento de metas. Enfrentar los problemas de fusión, sea de la organización o de las divisiones de la misma. Incremento en la motivación del equipo de trabajo.

c) Enfoque de la calidad total

Considera que la calidad significa lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos y, asimismo, hacer las cosas adecuadamente en el ente desde la primera vez, en lugar de cometer

errores y tener que corregirlos posteriormente. El principal representante es W. Edwards Deming (1900-1993).

Este enfoque sostiene que, para que las organizaciones tengan éxito, deben prestar mucha atención a la calidad y a la satisfacción del cliente, es decir, se presenta una nueva concepción de la calidad total aplicada a los servicios. Es así que se considera toda la relación de trabajo como una relación horizontal entre proveedor y cliente. Para tener éxito hoy en día, los integrantes de la empresa necesitan desarrollar su capacidad de escuchar a los clientes tanto externos como internos; captar y entender la voz del cliente para adaptar la organización a sus necesidades una y otra vez hasta encontrar el equilibrio adecuado de esa relación. Este es un paso más en la consolidación de la filosofía de la calidad.

d) Enfoque de la administración estratégica

El principal representante es Igor Ansoff (1979). También en este enfoque se tiene a Peter Drucker, quien fue el primero en dar importancia al término. Alfred Chandler Jr. tiene grandes aportaciones a la dirección estratégica. Henry Mintzberg se considera la mayor autoridad en el tema, señala que, en el caso de los empresarios modernos con inclinación competitiva, las raíces del concepto de estrategia tienen un atractivo evidente.

Este enfoque postula que la administración estratégica es una estrategia adecuada, flexible y entendida por todos los integrantes del ente, conseguirá a ésta a un éxito seguro; en cambio, una estrategia poco clara o no apta, llevará a la misma al borde de la desaparición.

e) El enfoque de la competitividad

Principal representante Michael E. Porter (1980) postula que competitividad es la destreza de un ente público o privado, lucrativa o no, de conservar sistemáticamente ventajas comparativas que le facilite lograr, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. La competitividad considera la idea de “excelencia”, o sea, considera las características de eficiencia y eficacia del ente.

2.2.2 La empresa

2.2.2.1 Definición

Según Fernández-Vítora (1996) refiere que el ente es un sistema técnico social abierto, cuya función vital es la de crear bienes y/o prestar servicios que contribuyan a incrementar el nivel de vida de la humanidad, compatibilizando este hecho con un gran respeto al medio ambiente, que facilite al desarrollo sostenible (Kotler & Armstrong, 1998). Asimismo, es una combinación de recursos financieros y de capital humano, que produce

un beneficio tanto para las personas que ha dado dinero, como para las personas que laboran con ese dinero en ese ente, mediante la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos los clientes. Cabe precisar, según Alegre, Berne, & Galve (2008), indican que es la concretización de una actividad productiva o transformadora; a partir de unos recursos o factores (inputs) obtienen unos productos (outputs, que pueden ser bienes, productos tangibles o servicios, productos intangibles) de mayor valor o utilidad.

2.2.2.2 Definición de gestión empresarial

La gestión empresarial es el proceso estratégico de actividades de planeación, organización, dirección y control, de los recursos humanos, financieros y materiales, de acuerdo a la misión y visión de la entidad, con el objetivo de maximizar la productividad, ya sea de bienes y servicios (Munch, 2010).

2.2.2.3 Componentes de la gestión empresarial

Dimensión: Económica

La actividad económica es cualquier proceso mediante el cual obtenemos productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades.

Las actividades económicas son aquellas que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas. Cada comunidad encuentra que sus recursos son limitados y por lo tanto, para poder satisfacer a estas necesidades debe hacer una elección que lleva incorporado un coste de oportunidad.

Las actividades económicas abarcan cuatro fases: producción, eficiencia, eficacia y efectividad.

Como la producción depende del consumo, la economía también analiza el comportamiento de los consumidores. Algunas actividades económicas son la agricultura, la ganadería, la industria, el comercio, las comunicaciones, entre otras. Los países se emplean específicamente en alguna actividad económica lo que permite clasificarlos, y de acuerdo a la capacidad de producción y eficiencia de dicha actividad se generará su riqueza. (Mochón, 2007)

Productividad.

Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos. En este sentido, la productividad es la relación que existe entre

la cantidad de insumos indispensables, con la finalidad de producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia (Paredes, 2014).

La productividad es la obtención de máximos rendimientos con ahorro de tiempo y costo la productividad hace referencia a la relación entre la cantidad de producto obtenido y una cantidad dada de insumos o factores productivos, que se da en un contexto empresarial, ya sea público y privado (Munch, 2010).

Eficiencia

Se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad. Consiste en desarrollar las cosas bien y de acuerdo con el método preestablecido. La eficiencia corresponde al 100 % del tiempo estándar establecido por el estudio de los tiempos y movimientos (Chiavenato, 2007).

Expresión usada en el contexto de la administración, organización de la empresa, negocios y gestión.

Por su parte, Paredes (2014) refiere que la eficiencia económica hace referencia a la trascendencia que da a la relación entre el costo y el valor

de lo producido, pero maximizando el valor a un determinado costo, cuando el bien producido tenga demanda en el mercado.

Eficacia

Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es el nivel en que un procedimiento o servicio puede conseguir el mejor resultado posible. Es la relación objetivos/resultados, bajo condiciones adecuados (Otero, 2016).

Asimismo, la eficacia hace referencia a la capacidad de obtener objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

El término eficaz es un atributo utilizado para indicar la habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación. Ser eficaz se relaciona con la metodología de acción que se aplica (conscientemente o no) es la apropiada y que, por tanto, la consecuencia será la esperada para cada efecto (Sosa, 2013).

Efectividad:

La efectividad hace referencia al logro de los resultados de acuerdo a los objetivos; nivel en que se aplican los resultados (Reforma). Se refiere a

los efectos de una actividad y sus resultados, donde hay beneficios para una población, de acuerdo a los objetivos establecidos. (Lam, R. & Hernández, P., 2008).

Por su parte, Paredes (2014) indica que la efectividad trata de la obtención de los objetivos de la empresa, que lo beneficia en gran medida, para el éxito de la misma.

Dimensión: Competencias Directivas

Las competencias directivas hacen referencia a los conocimientos, habilidades, actitudes y valores, relacionados con la planeación, liderazgo, toma de decisiones, dirección, etc., que lo aplica en un ente público o privado (Chiavenato, 2008).

Asimismo, las competencias directivas consistente en las capacidades y actitudes de liderazgo, con respecto a la gerencia y la aplicación de estrategias, para dirigir una organización pública o privada (Grant, 1996).

Compromiso

El compromiso es el nivel de identificación, de entrega y de participación de una persona en una organización, grupo, proyecto o idea.

Por lo tanto, el compromiso organizacional es más que lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización (Paredes, 2014).

El compromiso es una actitud hacia el trabajo que refleja el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la organización, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución. (Meyer y Allen, 1997).

Innovación

El concepto de innovación empresarial hace referencia a la introducción de nuevos productos o servicios en el mercado y también a la organización y gestión de una empresa. En ocasiones los productos o servicios comercializados no suponen un cambio en sí, ya que la novedad puede consistir en un nuevo enfoque a productos ya existentes.

La innovación empresarial considera una renovación de productos o de la propia empresa, generalmente actualizándose a las demandas del mercado, por lo que el éxito de una empresa depende del grado de innovación, debido a que esta característica puede ser el rasgo distintivo que le haga tener éxito.

Asimismo, la innovación es la introducción de nuevos cambios permite la creación de nuevos productos. Algunos ejemplos de innovación tecnológica pueden ser algunos dispositivos electrónicos como los teléfonos móviles de última generación. Asimismo, con respecto a la innovación y creatividad. Cabe resaltar que la innovación, refiere a la creatividad, que representa una variación de algo ya existente. Puede producirse, por ejemplo, mediante una asociación de ideas. Los conceptos de innovación y creatividad aluden a la innovación y se dan en diferentes organizaciones empresariales (Cañal, 2002).

Liderazgo

Según Paredes (2014), el liderazgo consiste en la capacidad de relación de una persona sobre otra o grupo de persona, que se da en cualquier contexto sobre todo empresarial, por lo que el líder debe poseer ciertas cualidades como carácter, inteligencia emocional, habilidades de la administración, ya que requiere conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser líder. Según los autores de la Teoría de las relaciones humanas, el Liderazgo puede verse desde perspectivas diferentes, a saber:

Liderazgo como fenómeno de influencia interpersonal.

El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana. El liderazgo, fenómeno social que ocurre sólo en grupos sociales, debe analizarse en función de las relaciones interpersonales en determinada estructura social y no de una serie de características de la personalidad del líder.

Por su parte, Rodríguez (2006) refiere que el liderazgo es un proceso continuo de elección que permite a la empresa

Avanzar en dirección de sus objetivos, a pesar de las perturbaciones internas y externas. El grupo tiende a escoger como líder a la persona que puede orientarlo y apoyarlo (que defina o ayude al grupo a elegir el rumbo y las mejores soluciones a los problemas) en la consecución de los objetivos.

Asimismo, el liderazgo tiene que ver con la reducción de incertidumbre en el grupo y con el comportamiento que permite lograr esa reducción, es decir, la toma de decisiones. Desde este punto de vista, el líder es una persona que toma decisiones y ayuda a que el grupo tome decisiones adecuadas. Asimismo, el liderazgo como relación funcional entre líder y subordinados. El liderazgo está en función de ciertas necesidades en determinada situación, y es la relación entre un individuo y un grupo.

Competencia

De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española (2015) la competencia es la pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado. Existen numerosas definiciones del término, así como distintos enfoques, pero la cuestión no es tanto conocer el significado exacto sino comprender la nueva lógica que implica. En plural, tener competencias significa “poseer ciertas características personales (conocimientos, habilidades, desempeño o consecuciones, etc.) que conducen a un resultado, adaptándose a una situación concreta en un ambiente determinado.” En este caso, las competencias incluyen también la eficacia a la hora de afrontar situaciones problemáticas. Habitualmente, una persona competente es aquella que sabe afrontar situaciones complejas o resolver problemas utilizando sus conocimientos y su capacidad de “saber cómo”. Una actividad calificada de competente no se limita a habilidades de carácter práctico, sino que incluye también conocimientos comprensivos de las mismas, que las justifican y dan sentido. Una actividad competente incluye un “saber” al lado de un “saber hacer” (Rodríguez, 2006).

Sternberg (2000), por su parte, comprende la competencia como un conocimiento tácito, que es la habilidad necesaria para resolver problemas específicos de la vida diaria. En este sentido, Huerta et ál. (2000), plantean

que lo importante no es la posesión de determinados conocimientos, sino el uso que se haga de ellos. Por ello Delgado (2000) y Levy-Leboyer (2002) proponen que la competencia es el eje integrador de varios aspectos de lo humano como lo cognoscitivo, lo afectivo y la experiencia.

Experiencia

Hace referencia a aquella forma de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento o bien de cualquier otra cosa que nos suceda en la vida y que es plausible de dejarnos una marca, por su importancia o por su trascendencia (Padrón, 2001).

La experiencia es la obtención de conocimiento y habilidades, como resultado de la observación vía percepción de los sentidos, en un contexto determinado (Paredes, 2014).

Conocimiento

Es todo el acervo de informaciones, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes que el gerente posee sobre su especialidad, por lo que él debe estar en constante capacitación (Martínez & Ríos, 2006).

El conocimiento hace referencia a un enorme caudal de información; sin embargo, no son capaces de transformar, ese capital personal en contribuciones efectivas para el negocio y crear valor para la organización. Estos administradores tienen el conocimiento para sí mismos, pero no está disponible para la organización; tienen el conocimiento, pero no saben cómo aplicarlo o utilizarlo. El conocimiento es necesario y fundamental, pero no es suficiente para el éxito profesional. Para alcanzar éste, es necesario añadirle perspectiva y actitud, otras dos competencias durables (Padrón, 2001).

2.2.3 Tecnología de procesos

2.2.3.1 Teoría

A) Teoría de la Contingencia

De acuerdo a Chiavenato (2007) es una nueva corriente que parte del principio según el cual la Administración es relativa y situacional, y depende de las circunstancias ambientales y tecnológicas del ente.

Énfasis en la tecnología Enfoque de las teorías que consideran la Administración como una ciencia encargada de la óptima aplicación de la tecnología en la actividad empresarial.

Con énfasis en los procesos surgió la reingeniería. La reingeniería busca reinventar los entes por medio del completo rediseño de los procesos empresariales.

La mayor aplicación de la teoría matemática reside en la llamada administración de las operaciones (denominación dada a diversos temas de la teoría matemática) de manufactura y de servicios que involucran actividades relacionadas con productos o servicios, procesos y tecnología, ubicación industrial, administración de la calidad, planeación y control de operaciones.

Los temas principales de la administración de las operaciones son:

- *Operaciones*, Se enfoca a los procesos productivos y productividad, exclusivamente cuando la globalización impone productos mundiales (como el coche mundial cuyos componentes se fabrican en diferentes partes del mundo).
- *Servicios*, Se trata de los sistemas de operaciones de servicios.
- *Calidad*. Involucra el tratamiento estadístico de la calidad, la mejora continua, programas de calidad total y certificación ISO.
- *Estrategia de operaciones*. Define la alineación estratégica y la naturaleza estratégica de la administración de las operaciones.

- *Tecnología*. La utilización de la computadora en la administración de las operaciones.

B) Nuevo enfoques al diseño organizacional

De acuerdo a Chiavenato (2007) la teoría situacional se preocupó con el diseño de las organizaciones, debido a la incidencia del enfoque de sistemas abiertos. El diseño organizacional plasma la configuración estructural de la organización e implica el arreglo de los órganos dentro del ente la estructura para: aumentar la eficiencia y la eficacia organizacional. Como los entes se movilizan en un mundo de cambio su estructura debe caracterizarse por la flexibilidad y adaptabilidad al ambiente y a la tecnología. En esta teoría daba énfasis a la tecnología:

Énfasis en la tecnología

Enfoque de las teorías que consideran la Administración como una ciencia encargada de la aplicación exitosa de la tecnología en la empresa. Es el caso de la Teoría de la Contingencia y la Teoría de la administración científica.

Los principales aportes a la teoría de la administración científica los hicieron Frederick W. Taylor y Frank y Lillian Gilbreth.

Clasificación de la tecnología

Thompson y Bates clasifican la tecnología en dos tipos básicos:

- a) Tecnología flexible. La flexibilidad de la tecnología se refiere a la extensión en que las máquinas, el conocimiento técnico y las materias primas pueden utilizarse para otros productos o servicios diferentes.
- b) La maleabilidad de la tecnología permite que ella tenga otras aplicaciones.
- c) Tecnología fija. Es aquella que no permite la utilización en otros productos o servicios. Es la tecnología inflexible y utilizada para un único fin.

La relación de la tecnología (sea flexible o fija) es perceptible cuando se asocia con el tipo de producto de la organización.

Tipología de Thompson

Según Chiavenato (2007, p. 450) cita a Thompson, quien indica lo siguiente:

"La tecnología es una importante variable para la comprensión de las acciones de las acciones de las empresas, la acción de las empresas se fundamenta en los resultados deseados y en las convicciones sobre las relaciones de causa y efecto, para alcanzar un resultado, el conocimiento humano prevé las acciones necesarias y la manera de ejecutarlas.

Así, la tecnología instrumentalmente perfecta lleva al objetivo deseado, mientras la tecnología menos perfecta promete un resultado probable o posible.

Thompson propone una tipología de tecnología según su forma dentro de la organización, que son: tecnologías de eslabones en secuencia, mediadora e intensiva.

Impacto de la tecnología

Chiavenato (2007, p. 51), la relación de la tecnología sobre la organización es enorme debido a:

Tabla 1

Impacto de la tecnología en la organización

Impacto de	En la organización
La tecnología	La tecnología determina la estructura organizacional y la conducta organizacional. Algunos autores hablan de imperativo tecnológico.
	La racionalidad técnica, se transformó en un sinónimo de* eficiencia. Y la eficiencia se transformó en el criterio normativo por el cual las organizaciones se evalúan por el mercado.
	La tecnología hace que los administradores mejoren cada vez más la eficacia dentro de los límites del criterio normativo de producir eficiencia.

Fuente: elaboración propia extraído de Chiavenato (2007).

2.2.3.2 Tecnología de procesos

Definición

Como origen del término tecnología, el autor español Rodríguez de Rivera (2003), citado en Ollivier (s/n) puntualiza en su obra “Técnica y epistemología sistémica”, recopilada por Antonio Blanch, que el progreso de la técnica exigía conformar un campo de conocimientos (logos), una ciencia sobre la técnica, o sea, una tecnología. No obstante, a este concepto inicial francés y alemán asignó el concepto anglosajón de technology, que se limita al sentido del logro de artefactos y uso de sus efectos por el hombre.

Como definición de tecnología se toma, en su sentido amplio –como el vertido por Schon (1967), citado por Cohen (2004) –, la que considera que cualquier herramienta, técnica, producto, proceso, equipo o método por el cual la capacidad humana es amplificada (del inglés extended) es tecnología.

Cabe indicar que la definición anterior, aplicada al campo industrial, es equivalente a la de la tecnología organizacional, como las acciones empleadas para transformar insumos en productos, lo cual corresponde a los procesos industriales. De la misma forma, para este trabajo se toman

de la obra de José Sanmartín (1990) las dos principales expresiones de la tecnología: la instrumental (del inglés hard) y la social (del inglés soft).

Componentes de las tecnologías de procesos

Este instrumento se construyó con base en los tres componentes siguientes, de los cuales los dos primeros están relacionados con tecnologías de equipamiento o instrumentales (hard), y el tercero, con tecnologías sobre las formas de organizar el trabajo, también llamadas sociales (soft) (Sanmartín, 1990):

Dimensión: Servicio

Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas (Fisher y Navarro, 1994). Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997).

Tiempo

Se denomina tiempo a una medida efectuada sobre los cambios que se producen en el universo (Kotler, 1997).

Asimismo, Paredes (2014), refiere que el tiempo es una magnitud física fundamental, y que es medido utilizando un proceso periódico.

Calidad

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):

- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

Productividad

La productividad hace referencia a la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Y se mide la productividad del trabajo, es decir, la producción anual de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de

bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado (Chiavenato, 2007).

La productividad indica el mejor o peor uso que se hace de los factores de producción de una economía concreta, lo que teóricamente refleja su capacidad de competir con eficacia en el mercado. Por tanto, evalúa la cantidad de bienes que produce una empresa según el número de personas que trabajan en ella y la cantidad de tiempo, materiales y recursos necesarios para producir esos bienes (Kotler, 1997).

Dimensión: proceso

El proceso hace referencia a un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para lograr un objetivo previamente identificado.

Asimismo, Chiavenato (2007) indica que el proceso son secuencias ordenadas de tareas sistemáticas, y que involucran recursos humanos, materiales, etc. Para lograr objetivos organizacionales.

Maquinaria especializada

Hace referencia al aparato, artefacto, compuesto por un conjunto de mecanismos y de piezas, tanto fijas como móviles, cuya marcha permite

dirigir, regular, o en su defecto, cambiar la energía para llevar a cabo un trabajo con una determinada misión (Olivier, 2005).

La maquinaria especializada son aparatos que admiten diferentes maneras de energía y luego modificarlas con el fin de conseguir un efecto determinado (Paredes, 2014).

Automatización del proceso administrativo

Se refiere a la intensidad del empleo de la computación en la elaboración de la correspondencia, contabilidad y presupuesto, control del personal, nómina, órdenes de compra, pago a proveedores, ventas, control de clientes, integración de redes, uso de Internet, etcétera. (Olivier, 2005).

Se refiere a considerar la documentación inherente que integran los administrativos que se da en las diferentes áreas operativas de la organización (Paredes, 2014).

Automatización del proceso productivo

Comprende la automatización en el diseño de productos, las especificaciones a proveedores, el control de la producción, el proceso de fabricación, el sistema de calidad y realización de pruebas, el empaque, la expedición de material, etcétera (Olivier, 2005).

Seguridad

De acuerdo a San Martín (1990), la seguridad es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad.

Por su parte, Sosa (2013), la seguridad indica que es el conjunto de medidas y políticas implementadas, con el propósito de salvaguardar la integridad física de una persona, o una organización y los componentes de la organización.

2.2.4 Desempeño laboral

2.2.4.1 Definición

Para Faria (1995) citado en Pedraza, Amaya y Conde (2010, p. 495), refiere que:

El desempeño laboral es el resultado de la conducta de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, labores y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la compañía. El desempeño laboral ha sido considerado como un componente principal para evaluar la efectividad y éxito de un ente. La

estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones la persona está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en el ente como en la sociedad.

Por su parte, Palaci (2005), citado en Pedraza, Amaya y Conde (2010, p. 495), puntualiza que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar al ente de los diferentes sucesos de conducta que una persona lo desarrolla en un determinado tiempo. Esos comportamientos en diferentes momentos o tiempos coadyuvan a la eficiencia organizacional.

De acuerdo a Robbins (2004) citado en Pedraza, Amaya y Conde (2010), indica que el desempeño laboral complementa al determinar, como uno de los principios vitales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual impulsa la conducta y mejora el desempeño, debido a que coadyuva a la persona a orientar sus esfuerzos sobre metas complejos, que cuando las metas son fáciles. Por su parte, Chiavenato (2004), plantea que el desempeño es la conducta del evaluado en el logro de los objetivos fijados. Compone la estrategia individual para conseguir los objetivos anhelados.

Según Mondy y Noe (1997) citado en Pedraza, Amaya y Conde (2010, p. 496), indica que:

El sistema de evaluación del desempeño, considera los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diversos métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores:

- a) Planeación de recursos humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave;
- b) Reclutamiento y selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo;
- c) Desarrollo de recursos humanos.

Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias. A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y

desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general, quien evalúa es el Gerente.

2.2.4.2 Componentes del desempeño laboral

Dimensión: competencia

La competencia hace referencia a la característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo (Boyatzis, 1982). Tomando en consideración los componentes de la competencia, Le Boterf (2001) la define como una construcción a partir de una combinación de recursos (conocimiento, saber hacer, cualidades o aptitudes), y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño. Podría decirse que “posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo” Bunk, 1994, citado por Gil (2007)

Iniciativa

La palabra iniciativa hace referencia a la actitud mediante la cual una persona decide hacer algo esperando obtener algún resultado específico a partir de ello (Chiavenato, 2008). La iniciativa puede ser entendida como un elemento (por ejemplo, la iniciativa popular) así como también puede ser entendida como una actitud o forma de actuar en la vida (Gil, 2007).

Habilidades

Una habilidad es la capacidad de transformar conocimiento en acción, que resulta en un desempeño esperado. Según Katz, existen tres habilidades importantes para el desempeño administrativo exitoso: técnica, humana y conceptual.

Habilidades técnicas:

Incluyen el uso de conocimientos especializados y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos. Por ejemplo, habilidades en contabilidad, programación de computadoras, ingeniería, etcétera. Las habilidades técnicas se relacionan con el hacer; es decir, con el trabajo con "objetos", ya sean físicos, concretos o procesos materiales. Es relativamente fácil trabajar con objetos y cifras, porque son estáticos e inertes y no se oponen ni resisten a la acción del administrador.

- **Habilidades humanas:**

Se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de comunicarse, de motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales. Las habilidades humanas se relacionan con la interacción personal. El desarrollo de la cooperación en equipo, el estímulo a la participación sin temores ni recelos, y el desarrollo de las personas son ejemplos característicos de habilidades humanas; saber trabajar con personas y por medio de ellas.

Habilidades conceptuales:

Implican la visión de la organización o de la unidad organizacional en conjunto, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías y abstracciones. Un administrador con habilidades conceptuales es apto para comprender las diversas funciones de la organización y complementarlas entre sí; para entender cómo se relaciona la organización con el ambiente y cómo afectan los cambios en una parte de ella a las demás. Las habilidades conceptuales se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas. Representan las capacidades cognitivas más sofisticadas del administrador, que le permiten planear el

futuro, interpretar la misión, desarrollar la visión y percibir oportunidades donde no hay en apariencia. A medida que un administrador hace carrera en la organización, requiere desarrollar cada vez más sus habilidades conceptuales para no limitar su empleabilidad. Empleabilidad es la capacidad de una persona para conquistar y mantener un empleo. Conquistar un empleo puede ser fácil, lo difícil es mantenerlo a largo plazo.

La combinación de esas habilidades es importante para el administrador.

A medida que un individuo asciende en los niveles de la organización, disminuye su necesidad de habilidades técnicas y aumenta la de habilidades conceptuales. En los niveles inferiores, los supervisores requieren considerable habilidad técnica para enfrentar los problemas operacionales concretos y cotidianos de la organización. La TGA se propone desarrollar la habilidad conceptual sin dejar de lado las habilidades humanas y técnicas. En otros términos, pretende desarrollar la capacidad de pensar, de definir situaciones organizacionales complejas, y de diagnosticar y plantear soluciones e innovaciones en la organización.

Conocimiento

Es todo el acervo de informaciones, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes que el administrador tiene sobre su especialidad. Dado que el

conocimiento cambia a cada instante en virtud de las transformaciones y las innovaciones que ocurren con intensidad cada vez mayor, el administrador debe actualizarlo y renovarlo constantemente. (Martínez & Ríos, 2006).

Esto implica aprender a aprender, a leer, a establecer contacto con otras personas y profesionales y, en especial, a actualizarse continuamente para no volverse obsoleto en sus conocimientos. Las empresas están llenas de profesionales con excelente currícula y un enorme caudal de conocimientos, pero que no son capaces de transformar, ese capital personal en contribuciones efectivas para el negocio y crear valor para la organización. Estos administradores tienen el conocimiento para sí mismos, pero no está disponible para la organización; tienen el conocimiento, pero no saben cómo aplicarlo o utilizarlo. El conocimiento es necesario y fundamental, pero no es suficiente para el éxito profesional. Para alcanzar éste, es necesario añadirle perspectiva y actitud, otras dos competencias durables (Padrón, 2001).

Destreza

La destreza hace referencia a la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad y haciéndolo de manera correcta, satisfactoria, es decir, hacer algo con destreza implicará hacerlo y bien.

“María presenta una enorme destreza a la hora de la realización de deportes acuáticos, los años dedicados a la práctica de la natación la han ayudado muchísimo”. Especialmente, la destreza está vinculada a trabajos físicos o manuales (Gil, 2007).

Actitudes

Es la disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta. Los seres humanos experimentan en su vida diversas emociones que distan de ser motivadas por su libre elección; en cambio, la actitud engloba aquellos fenómenos psíquicos sobre los que el hombre tiene uso de libertad y que le sirven para afrontar los diversos desafíos que se le presentan de un modo o de otro (Gil, 2007).

Dimensión: Resultado

Hace referencia a siempre a lo mismo, independientemente del tipo de ámbito e implica la obtención de una respuesta, que claro en algunos casos serán lisa y llanamente números y en otros tan solo palabras, como ser positivo o negativo (Juran 1990).

Productividad

Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos. En este sentido, la productividad es la relación que existe entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos. (Munch, 2010).

Para Ramos (2013) es la obtención de los máximos resultados con la cantidad mínima de recursos, en términos de eficiencia y eficacia.

Calidad

De acuerdo a Juran (1990), la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

Rendimiento

El producto o la utilidad que rinde o da una persona o cosa. Poniéndolo de alguna manera en términos matemáticos, el rendimiento

sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo (Ishikawa, 1986).

Por su parte Chiavenato (2007), el rendimiento es el resultado en producto, utilidad, desempeño, que alcanza una persona o cosa.

Satisfacción

La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción (Juran 1990).

Por su parte, Kotler, indica que la satisfacción es el grado de estado de ánimo de una persona, como resultado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Asistencia al trabajo

La puntualidad y responsabilidad que se demuestra en el empleo demuestra su grado de compromiso y su asistencia al trabajo (Martínez, 2005).

Ritmo voluntario eficiente del trabajo

En qué medida en forma personal realiza su trabajo con una alta calidad en sus tareas encomendadas (Cowell, 1991).

Gestión organizacional

Considera el plan estratégico, la estructura organizacional, el liderazgo, la ética y la identidad (Chiavenato, 2000).

Motivación

Considera el reconocimiento, la motivación, la compensación y la capacitación (Chiavenato, 2000).

Estructura

Considera la definición de las tareas, de las obligaciones, de políticas y de cumplimiento de las reglas y procedimientos (Chiavenato, 2000).

Relaciones colaborativas

Considera la cooperación, las relaciones interpersonales, la socialización y la solución de conflictos (Robbins, 2004).

Rendimiento laboral

Considera la planeación de recursos humanos, la evaluación de los recursos humanos, la disposición de datos que describan el potencial general y promoción de los trabajadores, la medición del rendimiento laboral de los trabajadores y el nivel de los logros laborales (Robbins, 2004).

Comportamiento de los trabajadores frente a su cargo

Considera el comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, el comportamiento de los trabajadores frente a sus atribuciones, el comportamiento de los trabajadores frente a sus tareas y actividades y frente a su cargo (Chong, 2013).

Énfasis en la tecnología

Enfoque de las teorías que consideran la Administración como una ciencia encargada de la aplicación exitosa de la tecnología en la actividad organizacional. Es el caso de la Teoría de la Contingencia

Integridad personal

Integridad personal se refiere a un individuo educado, honesto, que tiene control emocional, que tiene respeto por sí mismo, apropiado, que tiene respeto por los demás, responsable, disciplinado, directo, puntual, leal, pulcro y que tiene firmeza en sus acciones, por lo tanto, es atento, correcto e intachable.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación se considera una investigación de tipo relacional.

3.1.2 Diseño de investigación

Para la contratación de la hipótesis, se utiliza el diseño no experimental, transeccional.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

En el presente trabajo de investigación, la población estuvo conformada por 112 trabajadores de las siguientes empresas agroindustriales, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 2*Determinación de la población*

Nro.	Nombre comercial y razón social	Cantidad de trabajadores
1	AGROPER S.R.LTDA.	6
2	VARGAS PEREZ CLAUDIA GABRIELA	5
3	EXPORT AROMATICO E.I.R.L.	5
4	EXPORT MEDICIS E.I.R.L.	6
5	AGROINDUSTRIAS C & C	6
6	FUNDO CAROLINA	6
7	ALAVE ROMERO ROSA	6
8	AGROINDUSTRIAS RIMCO S.A.	5
9	AGROINCA S.A.	5
10	FUNDO S.A.	6
11	APROL E.I.R.L.	6
12	AGROIND.SAN PEDRO S.A.	5
13	ALIMENTOS EL PADRINO EIRL	7
14	MINIMARKET EL CASERITO	5
15	ACEITUNAS TACNA EIRL	5
16	OLIVA PERU S.A.C	6
17	AGROANDES S.A.C.	6
18	ASOCIACION AGROPECUARIA JOSE OLAYA	5
19	DEINAL S.A.C.	6
20	SAN JUAN AGROINDUSTRIAS EIRL	5

Fuente: MINCETUR (2016)

3.2.2 Muestra

No es necesario obtener muestra, debido a que la población es pequeña. Por ello se tomó la decisión de recolectar la información de toda la población, es decir, los 112 trabajadores de las empresas agroindustriales.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Identificación de la variable independiente 1: Gestión empresarial

Dimensiones:

- Económica
- Competencias directivas

Indicadores:

- Productividad
- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad
- Compromiso
- Innovación
- Liderazgo
- Experiencia
- Conocimiento

3.3.2 Identificación de la variable independiente 2: Tecnología de Procesos

Dimensiones:

- Servicio
- Proceso

Indicadores:

- Tiempo
- Calidad

- Productividad
- Maquinaria Especializada
- Automatización de Procesos Productivos
- Automatización de Procesos Administrativos
- Tiempo
- Seguridad

3.3.3 Identificación de la variable dependiente:

Desempeño laboral

Dimensiones:

- Competencia
- Resultado

Indicadores:

- Iniciativa
- Habilidades
- Conocimiento
- Destreza
- Actitudes
- Productividad
- Calidad
- Rendimiento
- Satisfacción

3.3.4 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión empresarial	La gestión empresarial es la coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización.	La gestión empresarial es un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. (Reinaldo O. Da Silva, 2008)	Económica	Productividad Eficiencia Eficacia Efectividad
Tipo de Variable (Ordinal)			Competencias Directivas	Compromiso Innovación Liderazgo Experiencia conocimiento
Tecnologías de procesos	La tecnología de procesos involucra la automatización del proceso administrativo, del proceso productivo, y grado tecnológico del proceso. (Olivier, 2005).	La tecnología de procesos es el funcionamiento sistémico y regular de las maquinarias en el desempeño del proceso para confirmar que se siguen cumpliendo los estándares de calidad optimizando tiempo y mejorando la productividad. (Keller, 1996).	Servicio	Tiempo Calidad Productividad
Tipo de Variable (Ordinal)			Proceso	Maquinaria especializada Automatización de procesos productivos Automatización de procesos administrativos Tiempo Seguridad
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva	La productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño laboral de los trabajadores a	Competencia	Iniciativa Habilidades Conocimiento Destreza Actitudes
Tipo de Variable (Ordinal)				

<p>acabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palaci, 2005)</p>	<p>conocimiento mejor será el rendimiento. (Socorro, 2010)</p>	<p>Resultado</p>	<p>Productividad</p>
			<p>Calidad</p>
			<p>Rendimiento</p>
			<p>Satisfacción</p>

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas de recolección de los datos

a) Encuesta

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna.

3.4.2 Instrumentos para la recolección de datos

a) Cuestionario

En el presente estudio se utilizó el cuestionario a los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna.

3.5 PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El procesamiento de datos se desarrolló con la utilización del paquete estadístico SPSS 22, y con el Excel. Asimismo, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó las tablas de frecuencia, así como las tablas de contingencia.

Se hará una encuesta piloto validándose con Coeficiente Alfa de Cronbach, con su respectiva validación con el SPSS y luego la encuesta definitiva. También se tendrá la opinión de 02 expertos sobre el instrumento estadístico.

3.5.1 Validación del instrumento

Se utilizó la validez de contenido, es decir, se contó con la opinión de expertos, para determinar la validez, grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca. Se adjunta en los anexos.

3.5.2 Análisis de fiabilidad del cuestionario piloto

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach. La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados. En el análisis de la confiabilidad se busca que los resultados de un cuestionario (piloto) concuerden con los resultados

del mismo cuestionario en otra ocasión. Para evaluar el coeficiente de confiabilidad, se considera la siguiente escala que fluctúa entre 0 y 1.

Tabla 3
Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es fiable
0,01 - 0,49	Baja fiabilidad
0,50 - 0,69	Moderada fiabilidad
0,70 - 0,89	Fuerte fiabilidad
0,90 - 1,00	Alta fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Se trata de un índice de consistencia interna, que toma valores entre 0 y 1 y que, sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto, llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.

Su interpretación es que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

Tabla 4
Alpha de Cronbach: Gestion Empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,983	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5
Alpha de Cronbach: Tecnología De Procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6
Alpha de Cronbach: Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,985	9

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar, que el resultado tiene un valor α de 0,983, 0,980 y 0,985 que indica que los instrumentos SI tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos. Los mismos que han sido objeto de validación de parte de expertos adicionalmente, cuyas cartas están adjuntas a la presente tesis.

El cuestionario fue aplicado directamente sin entrega del formulario, formulándose las preguntas, aclarando aspectos relevantes, y registrando inmediatamente según la respuesta de los encuestados.

La encuesta fue aplicada el día 02 de noviembre de 2016 y la aplicación final a la población se realizó el 09 de noviembre de 2016.

Asimismo, es importante precisar que el alto grado de relación que existe entre la variable, los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, le da consistencia y validez a los resultados de la investigación.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

4.1 MARCO FILOSÓFICO

Respecto al marco teórico-filosófico en que se fundamenta el presente estudio, se encuentra circunscrito en el Paradigma Positivista. Asimismo, las variables: gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral, la unidad de análisis son los trabajadores de las empresas industriales de la provincia de Tacna. Por tanto, este paradigma, orienta la metodología, en el marco de las citadas variables, donde determina el diseño del estudio, con la etapa de recolección de datos, en cuanto a la técnica e instrumento, en concordancia con el pensamiento filosófico; por tanto se demostrará las relaciones o influencias que existen entre las variables, influenciado por el entorno.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 PRESENTACIÓN

En el presente capítulo se analizan los resultados obtenidos del proceso de recolección de información, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose las frecuencias y porcentajes de estos, exponiéndoles siguiendo el orden de presentación de las variables y sus indicadores. El análisis se desarrolla mediante la interpretación de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados, presentados por variables e indicadores.

5.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.2.1 Análisis de tablas y figuras de las variables

Variable Independiente 1: Gestión empresarial

Tabla 7

Gestión Empresarial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	28	25	35
Siempre	73	65	100
Total	112	100	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

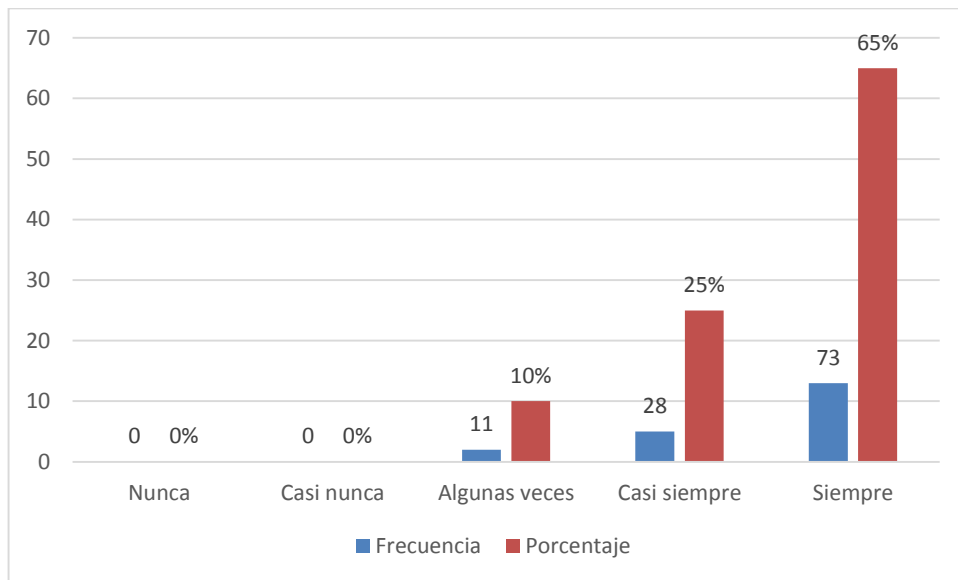


Figura 1. Gestión Empresarial

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Económica

Tabla 8

Dimensión Económica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	34	30	45
Siempre	61	55	100
Total	112	100	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la dimensión económica de la gestión empresarial, se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes implementan y desarrollan acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 55 % de los encuestados manifiestan que siempre.

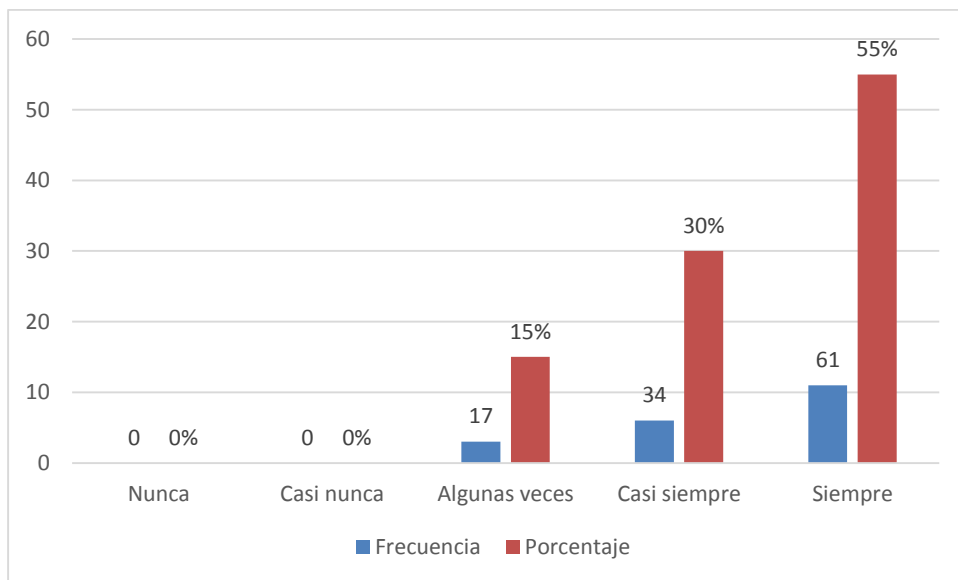


Figura 2. Dimensión Económica

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Económica

Indicador: Productividad

Tabla 9

Considera que en la empresa el gerente se evidencia con una tendencia creciente en la productividad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	33	30	30
Siempre	62	55	55
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la productividad económica de la Gestión empresarial, se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que algunas veces los gerentes evidencian una tendencia creciente en la productividad, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que fue casi siempre y el 55 % manifiesta que siempre.

Análisis:

Se refleja que la productividad siempre se encuentra en nivel regular, es decir, se evidencia que se obtiene los máximos resultados con el mínimo de recursos. Asimismo, con respecto al gerente se asume que ha logrado tal productividad con su iniciativa, liderazgo, compromiso con su empresa lo que contribuye a que la dimensión económica de la empresa casi siempre se encuentre en un nivel regular en un 30 % y siempre sea regular en un 55 %. Al respecto, Paredes (2014), indica que la productividad es la relación que existe entre la cantidad de insumos indispensables, con la finalidad de producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos.

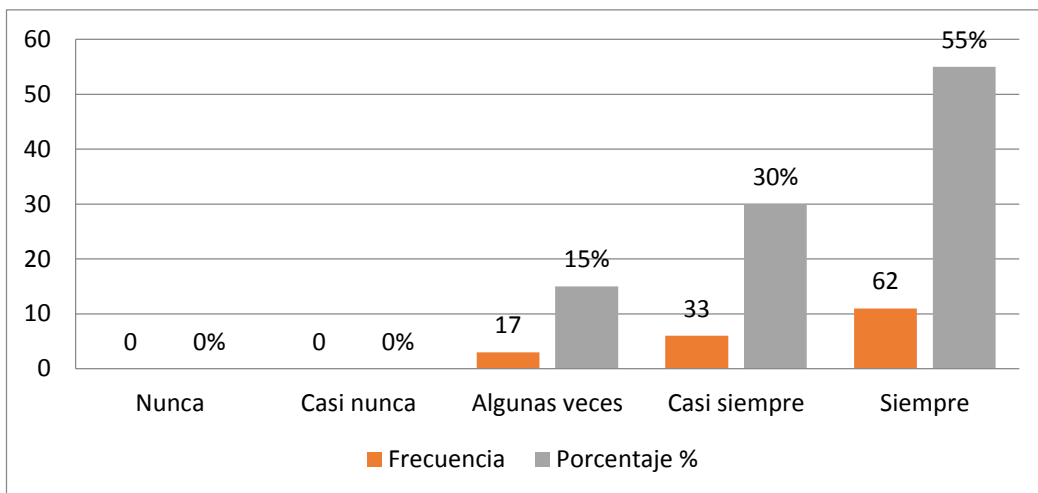


Figura 3. Productividad

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Económica

Indicador: Eficiencia

Tabla 10

El gerente demuestra eficiencia en su gestión para planificar, organizar, dirigir y controlar.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	45	40	40
Siempre	56	50	50
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la eficiencia económica de la gestión empresarial, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes demuestran eficiencia en su gestión para planificar, organizar, dirigir y controlar, mientras que el 40 % de los encuestados indicaron que fue casi siempre y el 50 % manifiesta que siempre.

Análisis:

Se refleja que el gerente siempre desarrolla la planificación, organización, dirección y control, con eficiencia, es decir, que logra los

objetivos de la empresa en el menor tiempo posible y con la máxima calidad. Al respecto, Chiavenato (2007), refiere que la eficiencia corresponde al 100 % del tiempo estándar establecido por el estudio de los tiempos y movimientos.

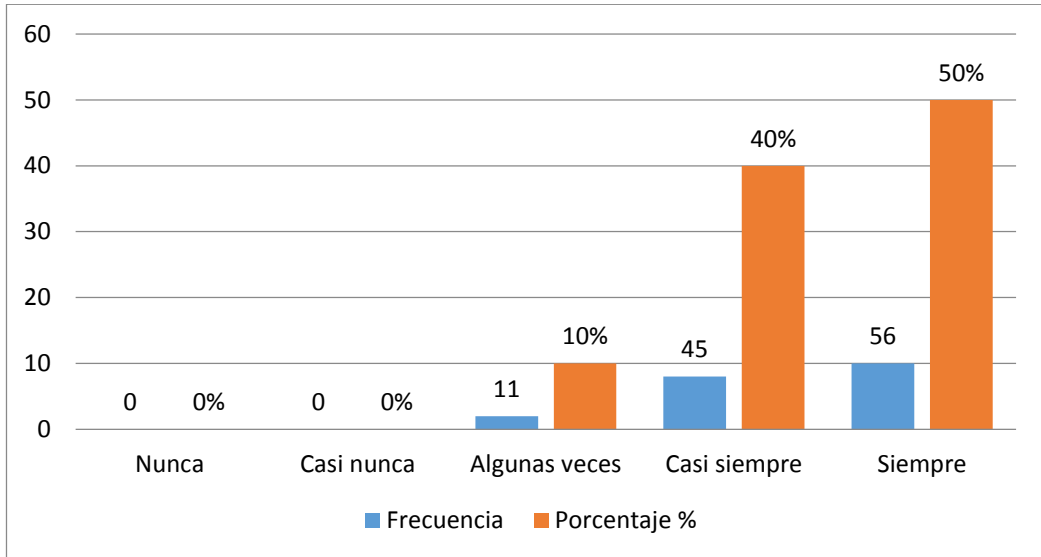


Figura N° 4. Eficiencia

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Económica

Indicador: Eficacia

Tabla 11

Considera que el gerente demuestra eficacia en el logro de resultados y objetivos de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	39	35	35
Siempre	62	55	55
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la eficacia económica de la gestión empresarial, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes demuestran eficacia en el logro de resultados y objetivos de la empresa, mientras que el 35 % de los encuestados indicaron que fue casi siempre y el 55 % manifiesta que siempre. Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es el nivel en que un procedimiento o servicio puede conseguir el mejor resultado posible. Es la relación objetivos/resultados, bajo condiciones adecuados (Otero, MJ., 2016).

Análisis:

Se refleja que el gerente siempre desarrolla la gestión con el uso racional de los medios para el logro de los objetivos, de acuerdo a normas o directivas internas, por lo que contribuye a que la dimensión económica de la empresa casi siempre se encuentre en un nivel regular en un 30 % y siempre es regular en un 55 %. Al respecto, Chiavenato, indica que la eficacia es una medida del logro de resultados. Desde el punto de vista económico la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios),

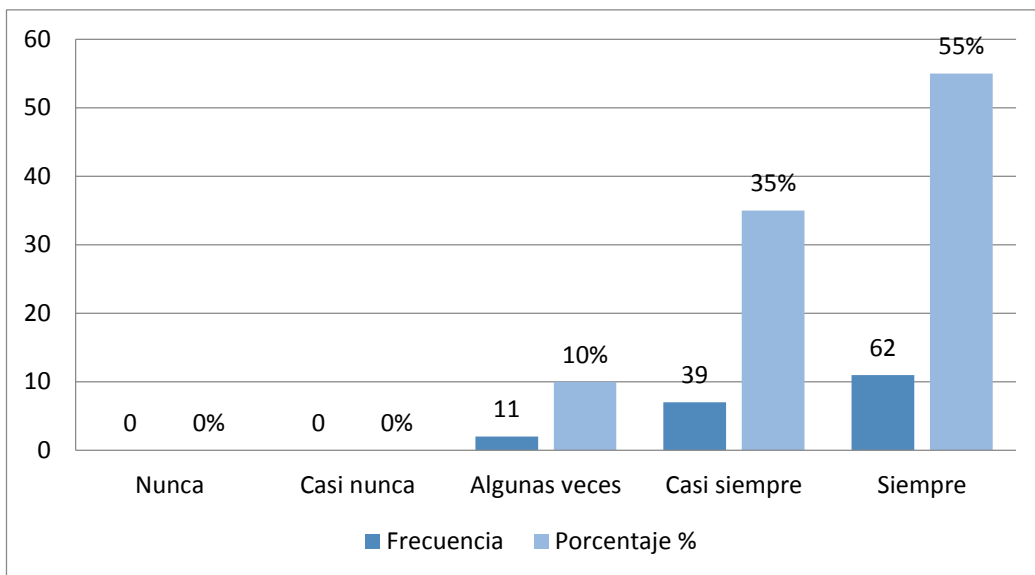


Figura 5. Eficacia

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Económica

Indicador: Efectividad

Tabla 12

El Gerente implementa y desarrolla acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	5	5
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	33	30	30
Siempre	56	50	50
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la efectividad económica de la gestión empresarial, se determinó que el 5 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes implementan y desarrollan acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas, mientras que el 15 % de los encuestados indicaron que fue algunas veces, el 30 % manifiestan que casi siempre y el 50 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que el gerente logra de los resultados y las metas de acuerdo a los objetivos de la empresa, por lo que contribuye a que la dimensión económica de la empresa casi siempre se encuentre en un nivel regular en un 30 % y siempre es regular en un 55 %. Al respecto, Lam, R. & Hernández, P. (2008), la efectividad hace referencia al nivel en que se aplican los resultados. Se refiere a los efectos de una actividad y sus resultados, donde hay beneficios para una población, de acuerdo a los objetivos establecidos.

Por su parte, Paredes (2014) indica que la efectividad trata de la obtención de los objetivos de la empresa, que lo beneficia en gran medida, para el éxito de la misma.

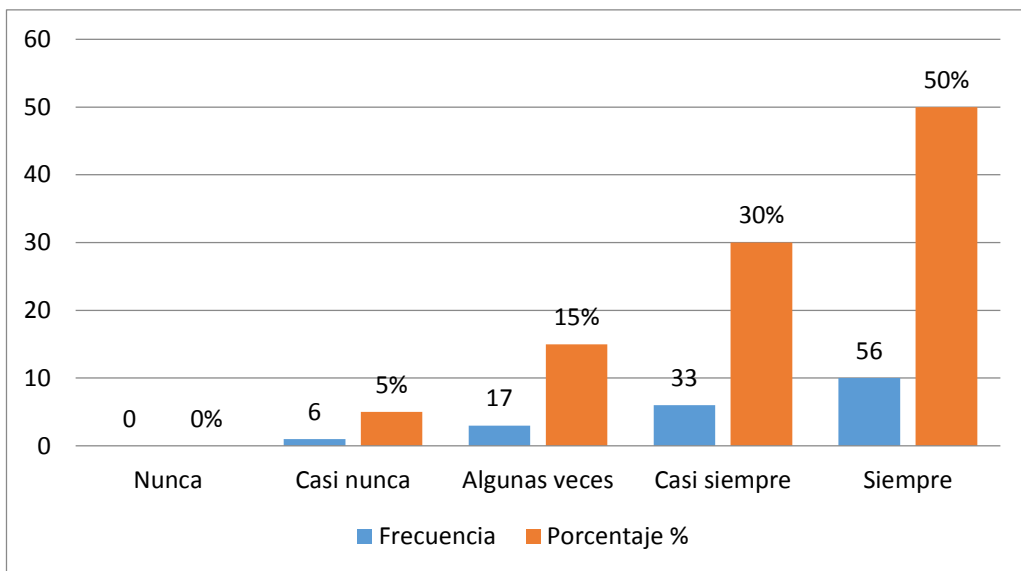


Figura 6. Efectividad

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencias Directivas

Tabla 13

Dimensión competencias directivas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	23	20	20
Siempre	78	70	70
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la dimensión económica de la gestión empresarial, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que las competencias directivas son adecuadas, mientras que el 20 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 70 % de los encuestados manifiestan que siempre.

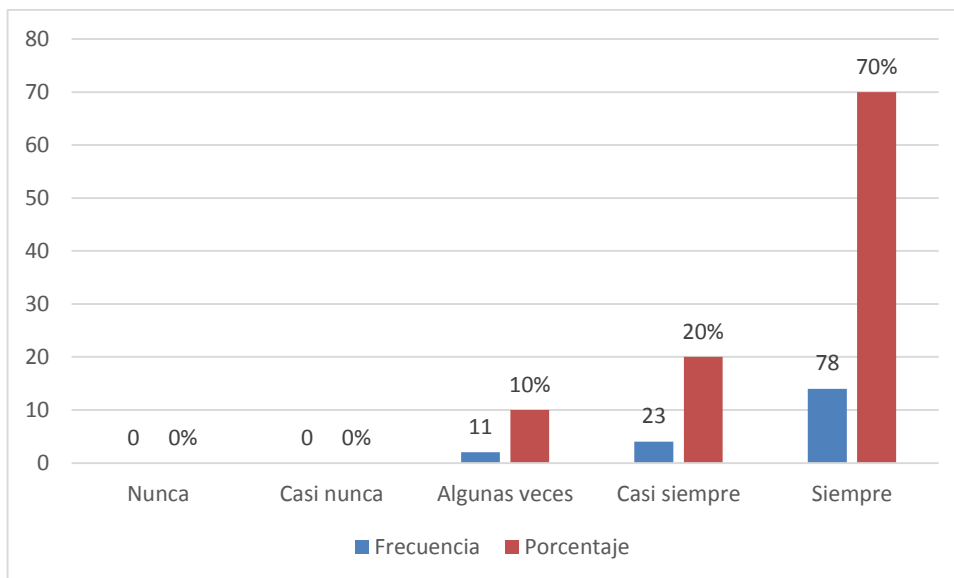


Figura 7. Dimensión competencias directivas

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencias directivas

Indicador: Compromiso

Tabla 14

El gerente demuestra compromiso sobre la importancia en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	23	20	20
Siempre	78	70	70
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación al compromiso de las competencias directivas de la Gestión empresarial, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes algunas veces demuestran compromiso sobre la importancia en el desarrollo de las actividades de la empresa, mientras que el 20 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 70 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que el gerente siempre demuestra compromiso, evidenciando una actitud favorable hacia el trabajo, coadyuvando al logro de la misión y visión de la entidad, asimismo, presenta predisposición para el desarrollo de las tareas diarias como gerente, que contribuye a que siempre se fortalezcan las competencias directivas en un 70 %. Al respecto, Meyer y Allen (1997) sostienen que el compromiso es una actitud hacia el trabajo que refleja el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la organización, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución.

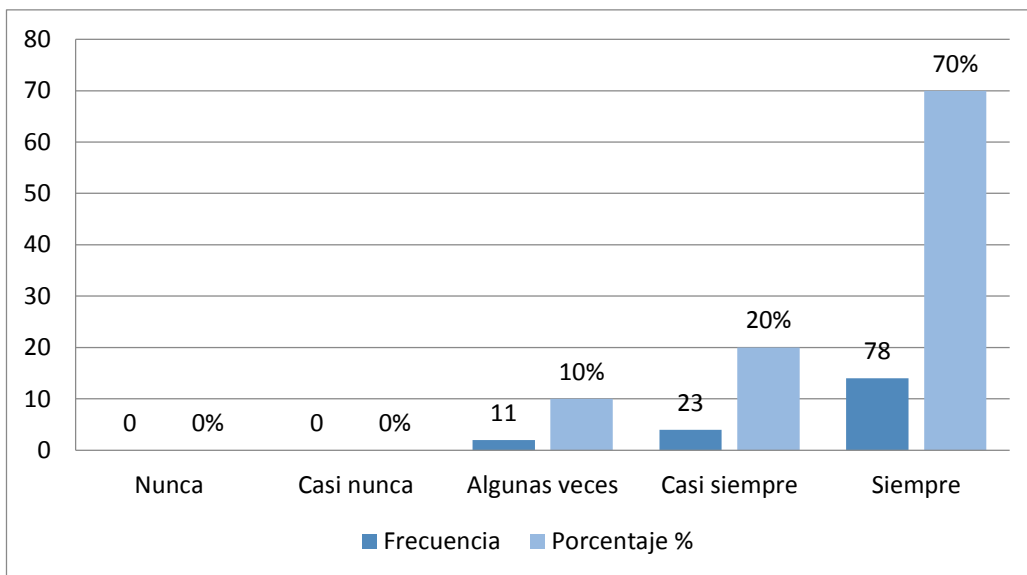


Figura 8. Compromiso

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencias directivas

Indicador: Innovación

Tabla 15

El Gerente demuestra capacidad de innovación en sus procesos de producción y prestación de servicios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	23	20	20
Casi siempre	34	30	30
Siempre	55	50	50
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la innovación de las competencias directivas de la Gestión empresarial, se determinó que el 20 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes, algunas veces, demuestran capacidad de innovación en sus procesos de producción y prestación de servicios, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 50 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que el desempeño del gerente causa impactos favorables en beneficio de la empresa, con la introducción de nuevos procesos de

mejora en la administración o en el proceso de producción, aplicando los modelos de calidad, todo ello contribuye a que siempre las competencias directivas se fortalecen en un 70 %. Al respecto, Chiavenato (2007) puntualiza que el concepto de innovación empresarial hace referencia a la introducción de novedosos productos o servicios en el mercado y también la administración de un ente.

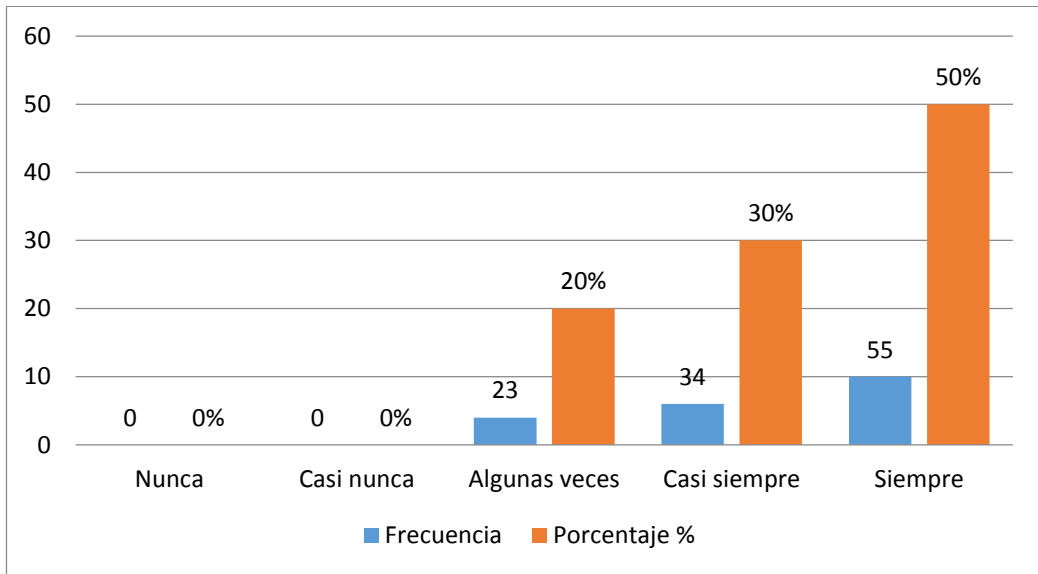


Figura 9. Innovación

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencias directivas

Indicador: Liderazgo

Tabla 16

El Gerente de la empresa alcanza un buen liderazgo frente a sus compañeros y trabajadores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	33	30	30
Siempre	62	55	55
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación al liderazgo de las competencias directivas de la gestión empresarial, se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes algunas veces alcanzan un buen liderazgo frente a sus compañeros y trabajadores, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 55 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que el gerente logra desarrollar un buen liderazgo, por lo que se observó que tienen suficientes actitudes favorable hacia el trabajo,

en equipo, por ejemplo, tienen habilidades en administración en forma adecuada, por lo que en alguna medida siempre influye en que se fortalezcan en un 70 %. Al respecto, Paredes (2014) indica que el liderazgo consiste en la capacidad de influencia de una persona sobre otra o grupo de persona, que se da en cualquier contexto sobre todo empresarial, por lo que el líder debe poseer ciertas cualidades como carácter, inteligencia emocional, habilidades de la administración, ya que requiere conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser líder.

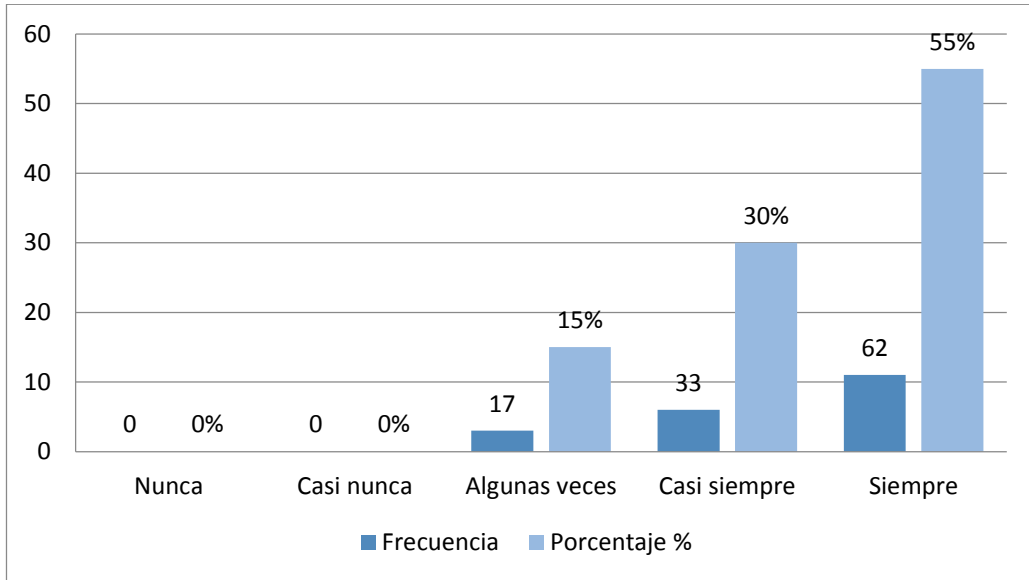


Figura 10. Liderazgo

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencias directivas

Indicador: Experiencia

Tabla 17

El Gerente demuestra amplia y profunda experiencia para conseguir los propósitos de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	28	25	25
Siempre	73	65	65
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la experiencia de las competencias directivas de la gestión empresarial, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes algunas veces demuestran amplia y profunda experiencia para conseguir los propósitos de la empresa, mientras que el 25 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 65 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que en la empresa el gerente ha obtenido conocimientos y habilidades, como resultado de la observación vía percepción de los

sentidos, por lo que influye que siempre se fortalezcan las competencias directivas en un 70 %. Al respecto, Padrón (2001) refiere que las experiencias son aquellas formas de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento o bien de cualquier otra cosa que suceda en la vida y que es plausible de dejar una marca, por su importancia o por su trascendencia.

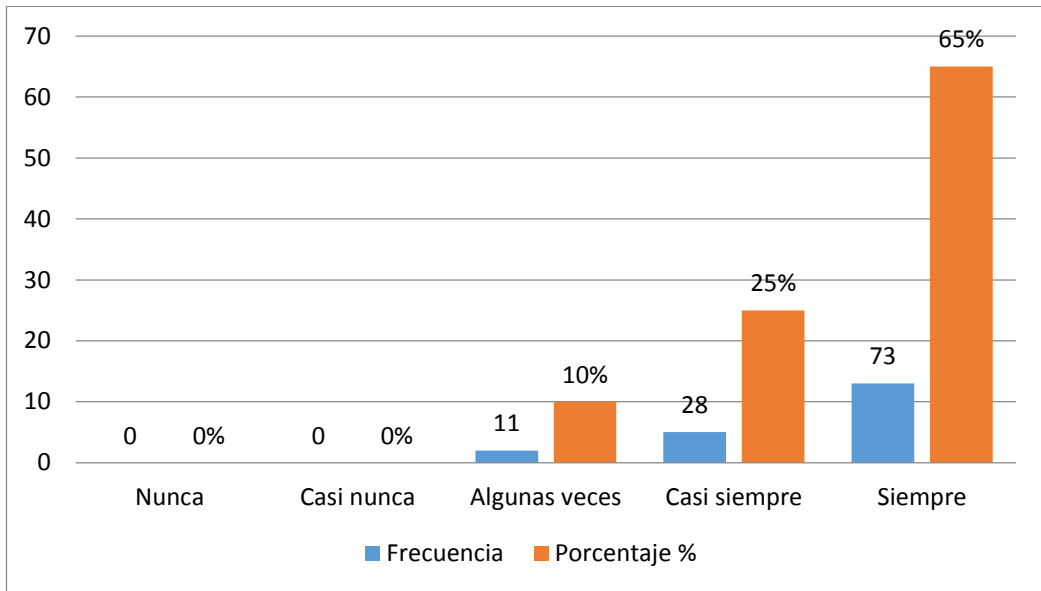


Figura 11. Experiencia

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencias directivas

Indicador: Conocimiento

Tabla 18

El Gerente demuestra dominio, buen manejo y capacidad para resolver problemas en los procesos de producción.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	6	5	5
Casi siempre	22	20	20
Siempre	84	75	75
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación al conocimiento de las competencias directivas de la Gestión empresarial, se determinó que el 5 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que los gerentes algunas veces demuestran dominio, buen manejo y capacidad para resolver problemas en los procesos de producción, mientras que el 20 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 75 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que los gerentes poseen información, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes, sobre la gestión empresarial, para que

siempre se fortalezcan las competencias directivas en un 70 %. Al respecto, Padrón (2001), el conocimiento hace referencia a un enorme caudal de información; sin embargo, no son capaces de transformar, ese capital personal en contribuciones efectivas para el negocio y crear valor para la organización. Estos administradores tienen el conocimiento para sí mismos, pero no está disponible para la organización; tienen el conocimiento, pero no saben cómo aplicarlo o utilizarlo.

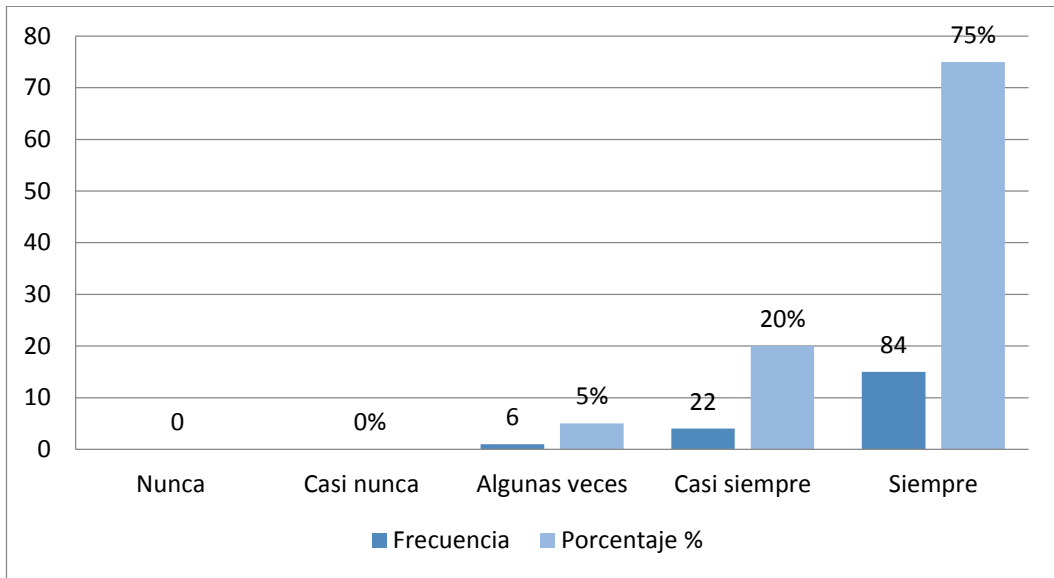


Figura 12. Conocimiento

Fuente: Elaboración propia

Variable Independiente 2: Tecnología de procesos

Tabla 19

Tecnología de Procesos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	5	5
Algunas veces	11	10	15
Casi siempre	45	40	55
Siempre	50	45	100
Total	112	100	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

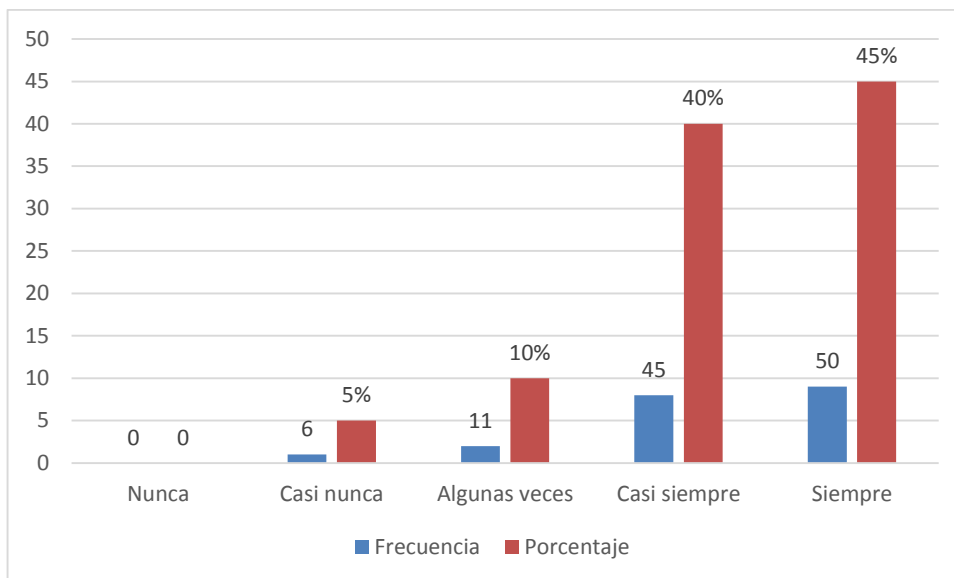


Figura 13. Tecnología de procesos

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Servicio

Tabla 20

Dimensión servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	5	5
Algunas veces	28	25	30
Casi siempre	44	40	70
Siempre	34	30	100
Total	112	100	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

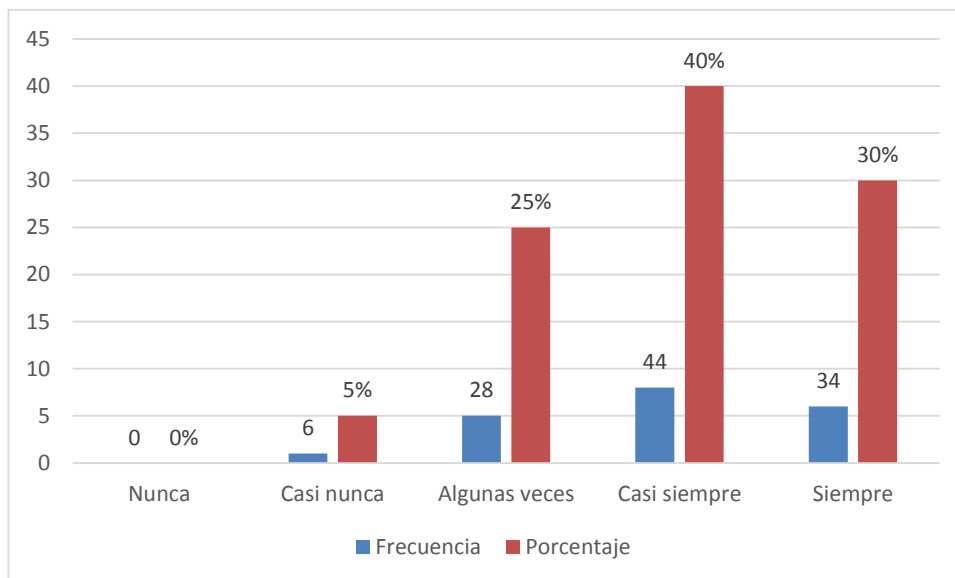


Figura 14. Dimensión servicio

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Servicio

Indicador: Tiempo

Tabla 21

La tecnología empleada en la empresa minimiza el tiempo de espera en el servicio al cliente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	5	5
Algunas veces	28	25	25
Casi siempre	45	40	40
Siempre	33	30	30
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación al tiempo del servicio en las tecnologías de procesos, se determinó que el 5 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna manifiestan que casi nunca la tecnología empleada en la empresa minimiza el tiempo de espera en el servicio al cliente, mientras que el 25 % de los encuestados indicaron que algunas veces, el 40 % manifestaron que casi siempre y el 30 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que en la empresa no tienen suficiente tecnología, lo que no le permite brindar óptima atención a sus clientes en el menor tiempo

posible, por lo que casi siempre sea regular en un 40 % y siempre en un 30 %. Al respecto, Kotler (1997), dice que el servicio se denomina el tiempo a una medida efectuada sobre los cambios que se producen en el universo.

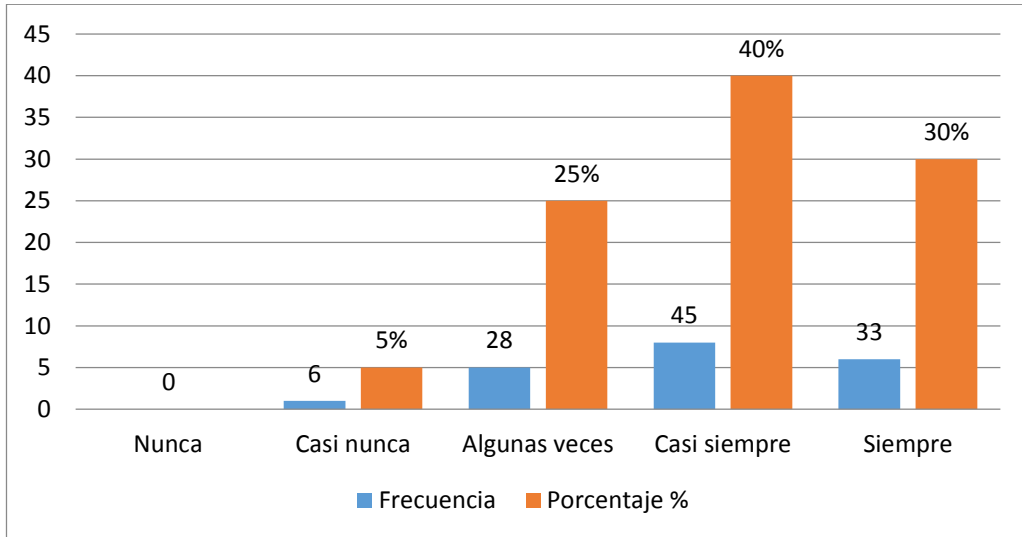


Figura 15. Tiempo

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Servicio

Indicador: Calidad

Tabla 22

La tecnología empleada en la empresa permite brindar un servicio de buena calidad a los clientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	5	5
Algunas veces	33	30	30
Casi siempre	40	35	35
Siempre	33	30	30
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la calidad del servicio en las tecnologías de procesos, se determinó que el 5 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que casi nunca la tecnología empleada en la empresa permite brindar un servicio de buena calidad a los clientes, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que algunas veces, el 35 % manifestaron que casi siempre y el 30 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que la tecnología no le permite a la empresa brindar un óptimo servicio de calidad a los clientes, por lo que casi siempre sea regular

en un 40 % y siempre en un 30 %. Al respecto, Juran (1990) La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990): La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

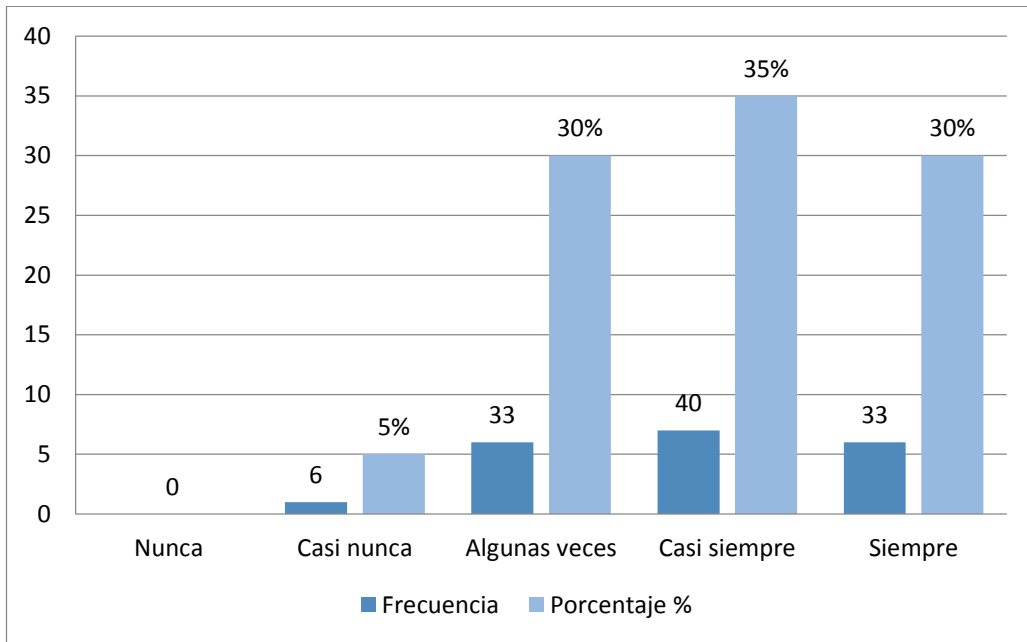


Figura 16. Calidad

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Servicio

Indicador: Productividad

Tabla 23

La Tecnología que emplea la empresa en los procesos de producción permite mejorar la productividad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	34	30	30
Siempre	67	60	60
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la productividad del servicio en las tecnologías de procesos, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que la tecnología empleada en los procesos de producción permite mejorar la productividad, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 60 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que la tecnología permite mejorar la productividad, por lo que casi siempre se considera regular en un 40 % y siempre en un 30 %. Al respecto, Chiavenato (2007), se mide la productividad del trabajo, es

decir, la producción anual de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado (Chiavenato, 2007), por su parte, Kotler (1997), indica que la productividad indica el mejor o peor uso que se hace de los factores de producción de una economía concreta, lo que teóricamente refleja su capacidad de competir con eficacia en el mercado. Por tanto, evalúa la cantidad de bienes que produce una empresa según el número de personas que trabajan en ella y la cantidad de tiempo, materiales y recursos necesarios para producir esos bienes.

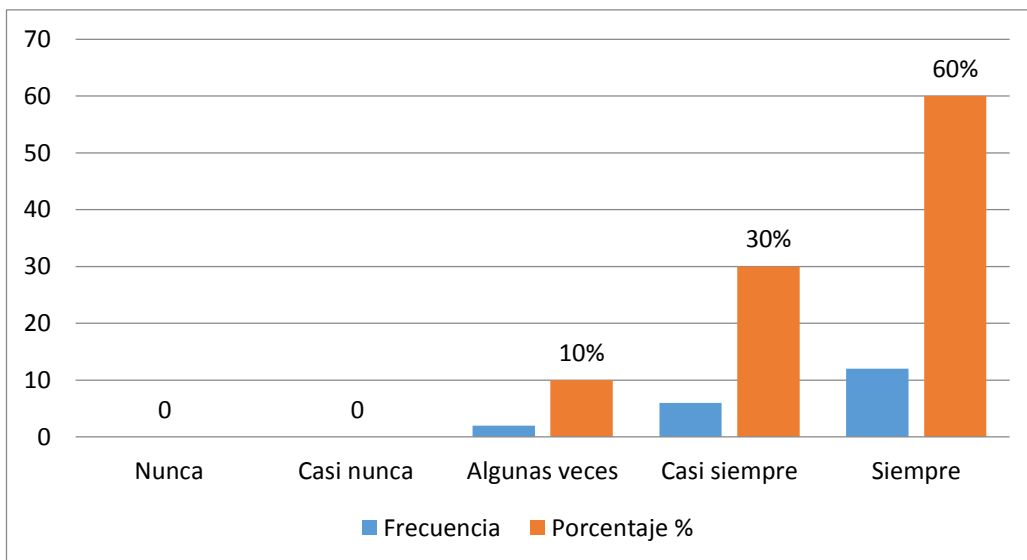


Figura 17. Productividad

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Proceso

Tabla 24

Dimensión proceso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	5	5
Algunas veces	11	10	15
Casi siempre	45	40	55
Siempre	50	45	100
Total	112	100	

Fuente: matriz de sistematización de datos

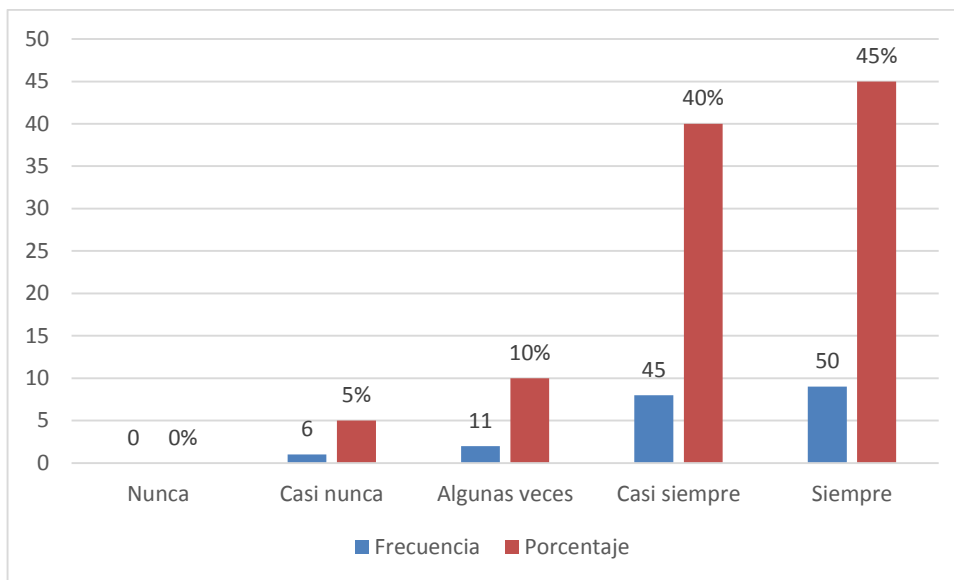


Figura 18. Dimensión proceso

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Proceso

Indicador: Maquinaria especializada

Tabla 25

La empresa cuenta con maquinaria especializada para los procesos de producción.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	45	40	40
Siempre	50	45	45
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la maquinaria especializada en los procesos de las tecnologías, se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que la empresa cuenta con maquinaria especializada para los procesos de producción, mientras que el 40 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 45 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que las empresas cuentan con suficiente maquinaria especializada que permite optimizar los procesos de producción, por lo que

influye a que la dimensión proceso sea casi siempre sea moderada en un 40 % y siempre moderada en un 45 %. Al respecto, Paredes, (2014) indica que la maquinaria especializada son aparatos que admiten diferentes maneras de energía y luego modificarlas con el fin de conseguir un efecto determinado.

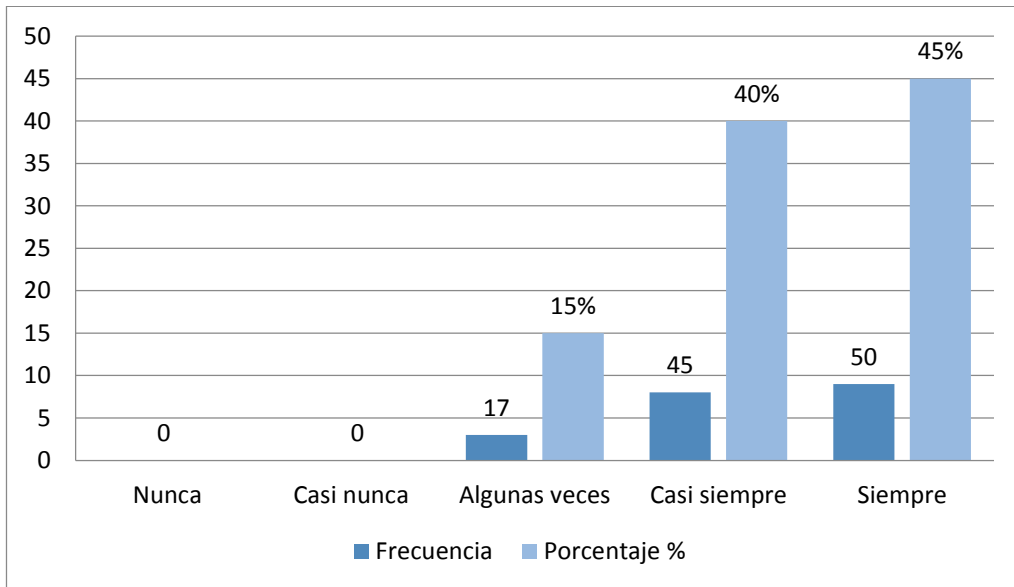


Figura 19. Maquinaria especializada

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Proceso

Indicador: Automatización de procesos productivos

Tabla 26

La empresa implementa la automatización de procesos en la producción.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	11	10	10
Algunas veces	22	20	20
Casi siempre	45	40	40
Siempre	34	30	30
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la automatización de los procesos productivos de las tecnologías, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que casi nunca implementan la automatización de los procesos en la producción, mientras que el 20 % de los encuestados indicaron que algunas veces, el 40 % manifiestan que casi siempre y el 30 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Automatización del proceso productivo, se refleja que la empresa implementa las TIC en cada proceso de la producción, por lo que influye que a que la dimensión de proceso sea casi siempre moderada en un 40 % y siempre moderada en un 45 %. Al respecto, Olivier (2005) sostiene que la intensidad del empleo de la computación en la elaboración de la correspondencia, contabilidad y presupuesto, control del personal, nómina, órdenes de compra, pago a proveedores, ventas, control de clientes, integración de redes, uso de Internet, etcétera.

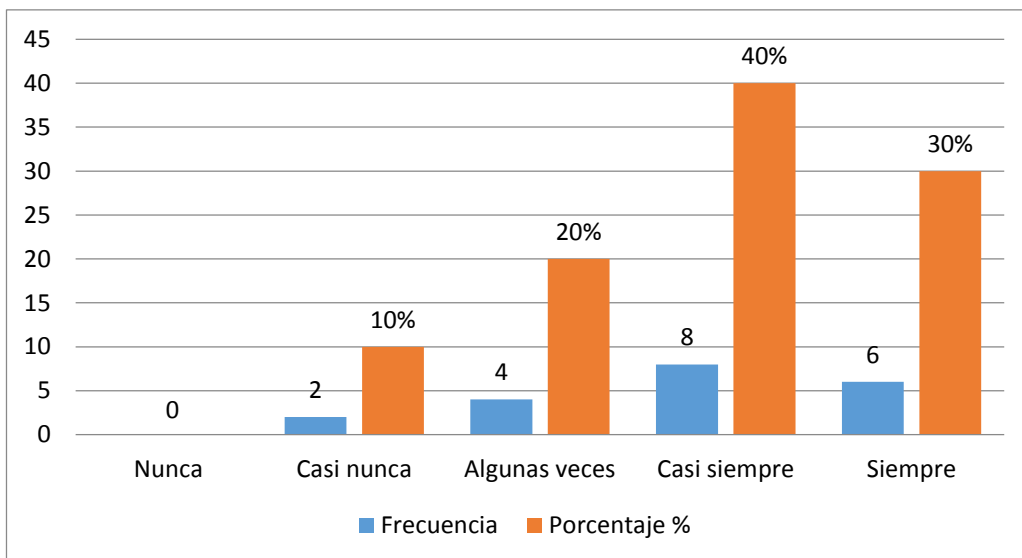


Figura 20. Automatización de procesos productivos

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Proceso

Indicador: Automatización de procesos administrativos

Tabla 27

La empresa implementa la automatización de procesos para el buen desempeño laboral de los trabajadores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	5	5
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	55	50	50
Siempre	34	30	30
Total	112	100 %	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la automatización de los procesos administrativos de las tecnologías, se determinó que el 5 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que casi nunca implementan la automatización de los procesos para el buen desempeño laboral de los trabajadores, mientras que el 15 % de los encuestados indicaron que algunas veces, el 50 % manifiestan que casi siempre y el 30 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Automatización del proceso administrativo, se refleja que la empresa implementa la automatización de los procesos administrativos en un nivel

moderado, por lo que influye que la dimensión proceso es casi siempre moderada en un 40 % y siempre modera en 45 %. Al respecto, Olivier (2005) refiere que la automatización de los procesos administrativos comprenden la automatización en el diseño de productos, las especificaciones a proveedores, el control de la producción, el proceso de fabricación, el sistema de calidad y realización de pruebas, el empaque, la expedición de material, etcétera.

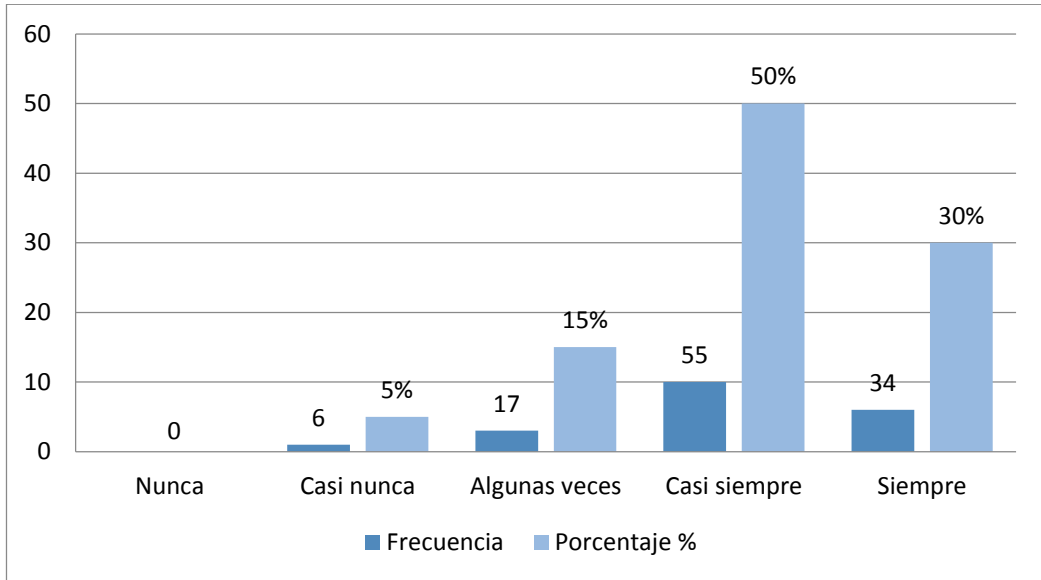


Figura 21. Automatización de procesos administrativos

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Proceso

Indicador: Tiempo

Tabla 28

La tecnología empleada por la empresa permite optimizar el tiempo en el proceso de producción.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	50	45	45
Siempre	45	40	40
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación al tiempo de los procesos de las tecnologías, se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que algunas veces la tecnología empleada por la empresa permite optimizar el tiempo en los procesos de producción, mientras que el 45 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 40 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que en la empresa tienen suficiente tecnología que le permite brindar una adecuada atención a sus clientes en el menor tiempo

posible, por lo que casi siempre es regular en un 40 % y siempre regular en un 45 %. Al respecto, Kotler (1997), indica que el tiempo es una medida efectuada sobre los cambios que se producen en el universo.

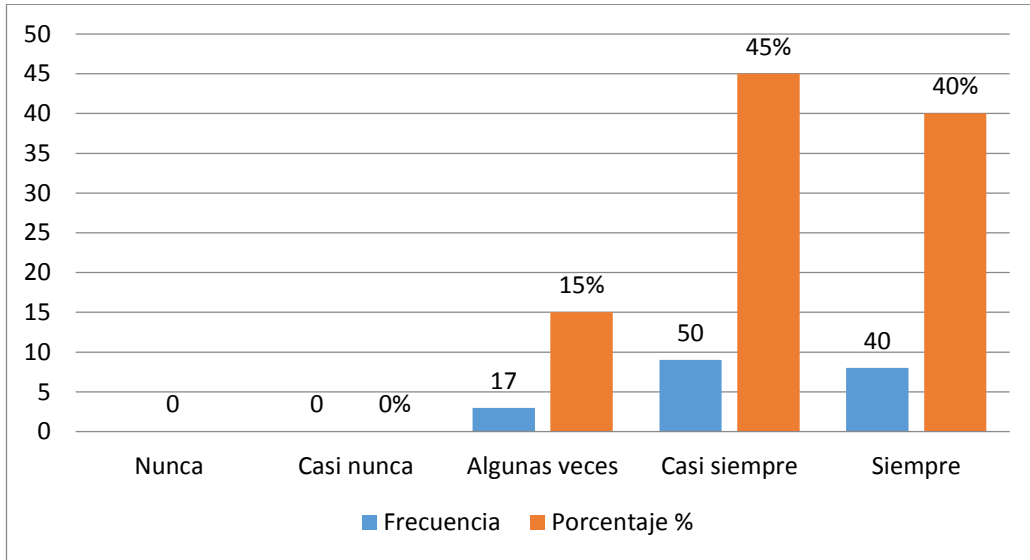


Figura 22. Tiempo

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Proceso

Indicador: Seguridad

Tabla 29

La tecnología que emplea la empresa en sus procesos de producción permite una mayor seguridad para los trabajadores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	34	30	30
Siempre	67	60	60
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la seguridad de los procesos de las tecnologías, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan que algunas veces la tecnología empleada por la empresa en sus procesos de producción permite una mayor seguridad para los trabajadores, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 60 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se reflejan que la empresa cuenta con la tecnología suficiente que le permite mayor producción y, por ende, una mayor seguridad para los

trabajadores, que influye a que la dimensión proceso sea casi siempre moderada en un 30 % y siempre moderada en un 45 %. Al respecto, San Martín (1990), puntualiza que la seguridad es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad.

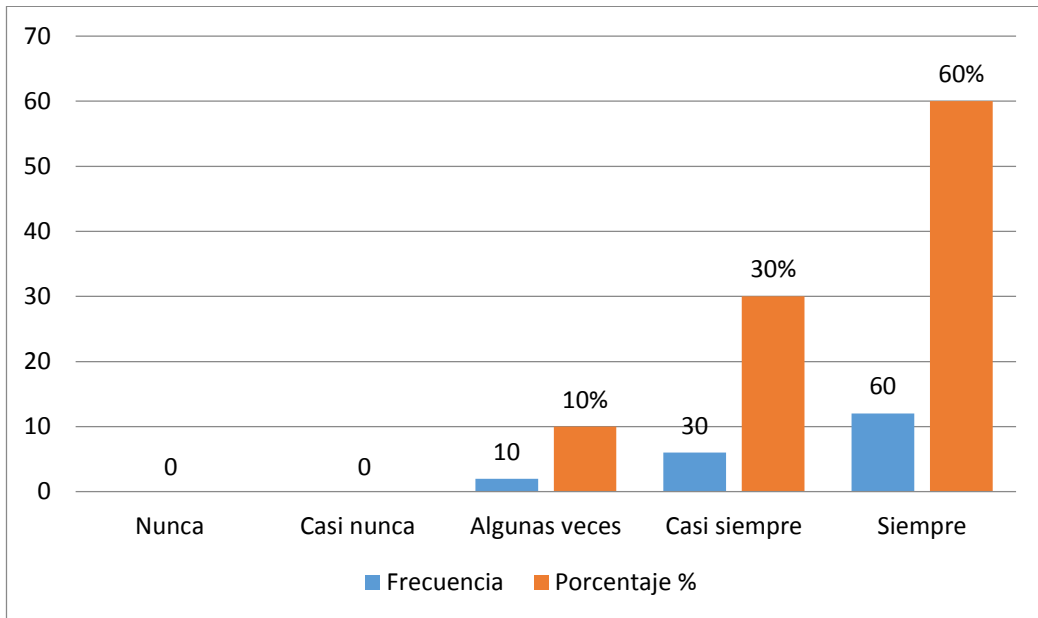


Figura 23. Seguridad

Fuente: Elaboración propia

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Tabla 30

Desempeño laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	28	25	35
Siempre	73	65	100
Total	112	100	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

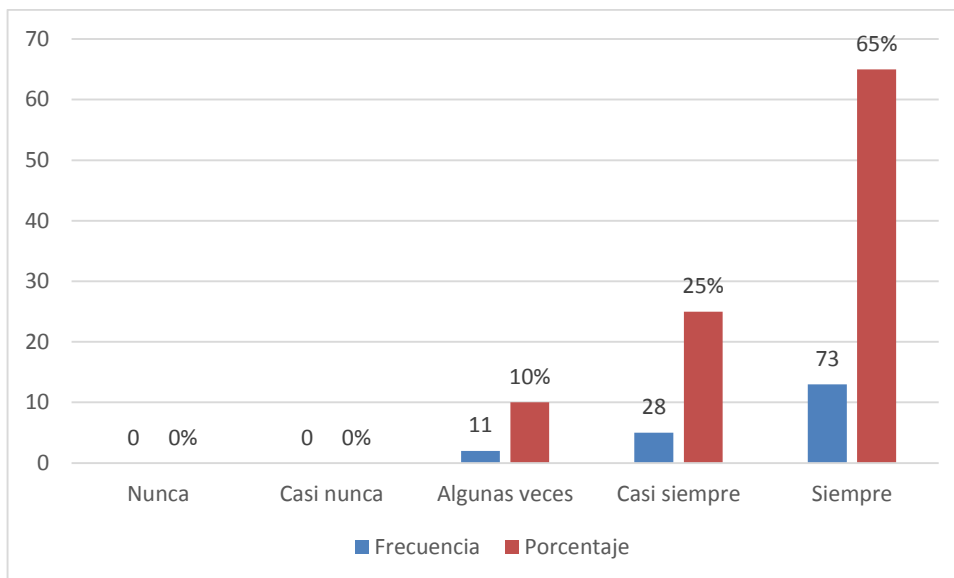


Figura 24. Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencia

Tabla 31

Dimensión competencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	28	25	40
Siempre	67	60	100
Total	112	100	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

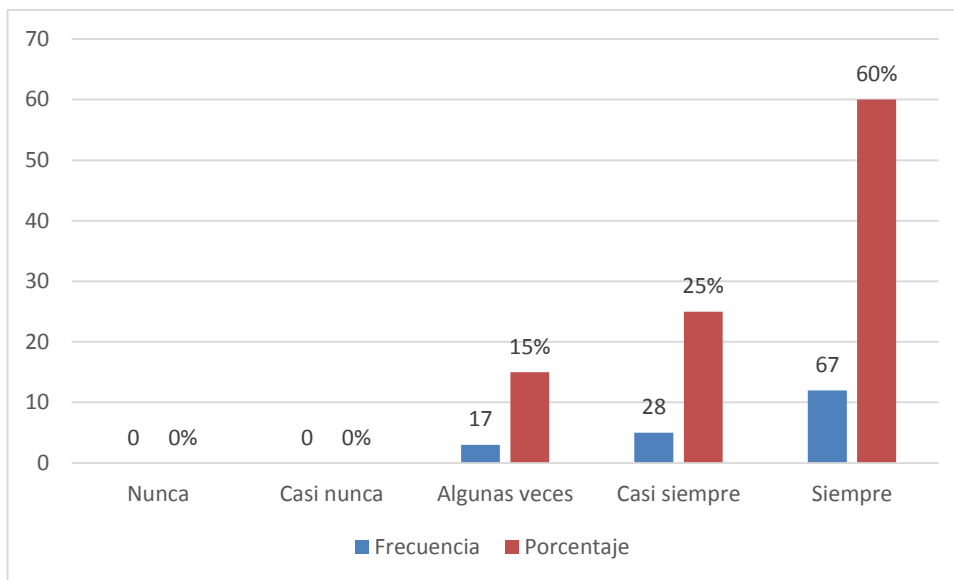


Figura 25. Dimensión competencia

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencia

Indicador: Iniciativa

Tabla 32

La gestión empresarial permite elevar mi iniciativa en mis labores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	22	20	20
Casi siempre	34	30	30
Siempre	56	50	50
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la iniciativa de las competencias del desempeño laboral, se determinó que el 20 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces la gestión empresarial permite elevar mis labores, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 50 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que los trabajadores de la empresa tienen suficiente actitud favorable para obtener resultado positivo, es decir, tienen iniciativa, por lo

que influye en que la competencia siempre sea favorable en un 60 %, por lo que permite que el desempeño laboral sea adecuado. Al respecto, Chiavenato (2008), indica que la iniciativa puede ser entendida como un elemento (por ejemplo, la iniciativa popular) así como también puede ser entendida como una actitud o forma de actuar en la vida.

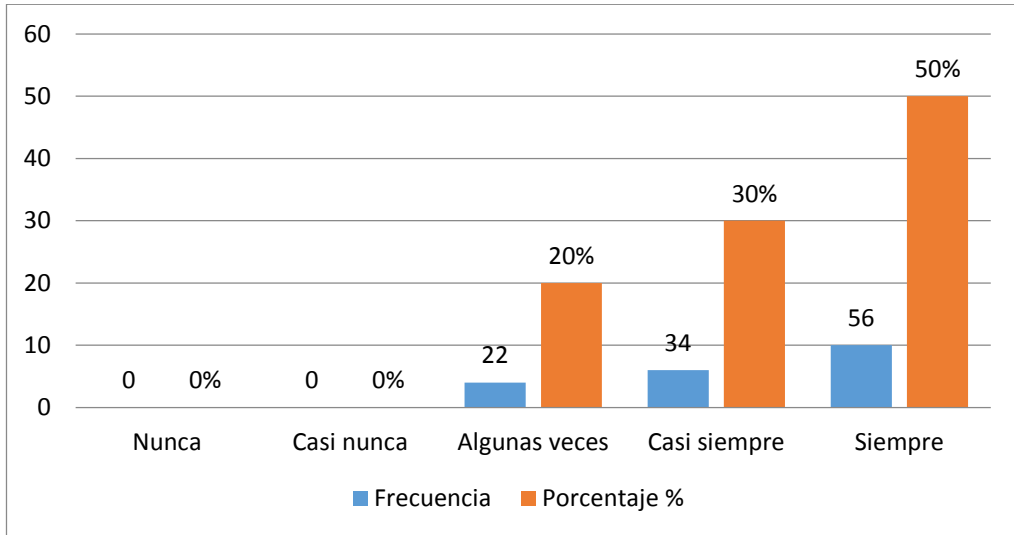


Figura 26. Iniciativa

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencia

Indicador: Habilidades

Tabla 33

La empresa brinda capacitación constante para desarrollar mis habilidades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	39	35	35
Siempre	62	55	55
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a las habilidades de las competencias del desempeño laboral, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces la empresa brindan capacitación constante para desarrollar sus habilidades, mientras que el 35 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 55 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que las habilidades de los trabajadores son suficientes y que contribuyen a que siempre sea favorable en un 55 %. Al respecto, Katz

(s/f), es la capacidad de transformar conocimiento en acción, que resulta en un desempeño esperado, existen tres habilidades importantes para el desempeño administrativo exitoso: técnica, humana y conceptual.

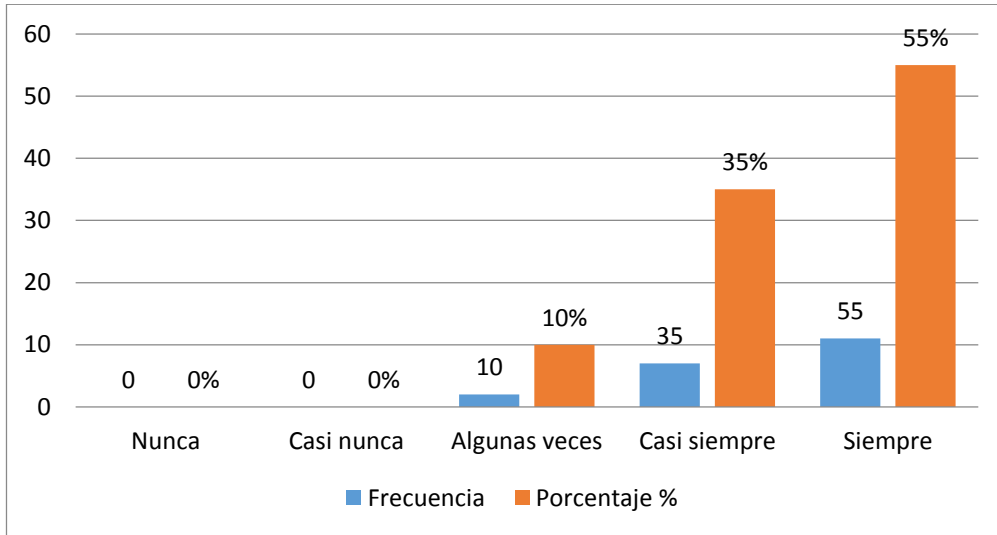


Figura 27. Habilidades

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencia

Indicador: Conocimiento

Tabla 34

La gestión empresarial permite que los trabajadores apliquen adecuadamente sus conocimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	39	35	35
Siempre	56	50	50
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación al conocimiento se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces la gestión empresarial permite que los trabajadores apliquen adecuadamente sus conocimientos con el suficiente conocimiento para desempeñar correctamente sus funciones asignadas, mientras que el 35 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 50 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que los trabajadores poseen información, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes, sobre la gestión empresarial, por lo que casi

siempre se fortalezca las competencias en un 35 % y siempre en un 50 %.

Al respecto, Padrón (2001), el conocimiento hace referencia a un enorme caudal de información; sin embargo, no son capaces de transformar, ese capital personal en contribuciones efectivas para el negocio y crear valor para la organización. Estos administradores tienen el conocimiento para sí mismos, pero no está disponible para la organización; tienen el conocimiento, pero no saben cómo aplicarlo o utilizarlo.

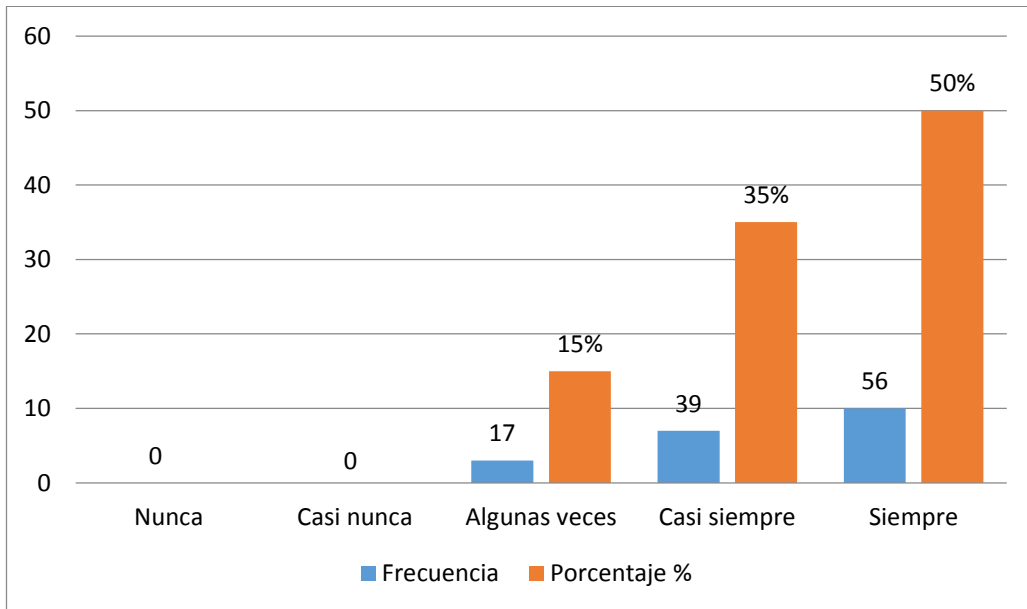


Figura 28. Conocimiento

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencia

Indicador: Destreza

Tabla 35

La tecnología empleada permite que los trabajadores demuestren destreza y capacidad en el desarrollo de sus labores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	28	25	25
Siempre	67	60	60
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la destreza de las competencias del desempeño laboral, se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces la tecnología empleada permite que los trabajadores demuestren destreza y capacidad en el desarrollo de sus labores, mientras que el 25 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 60 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que los trabajadores cuentan con suficiente destreza y capacidad en el desarrollo de sus tareas, contribuye siempre sea moderada en un 60 %. Al respecto, Gil (2007) indica que la destreza hace referencia a la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad y haciéndolo de manera correcta, satisfactoria, es decir, hacer algo con destreza implicará hacerlo y bien. “María presenta una enorme destreza a la hora de la realización de deportes acuáticos, los años dedicados a la práctica de la natación la han ayudado muchísimo”. Especialmente, la destreza está vinculada a trabajos físicos.

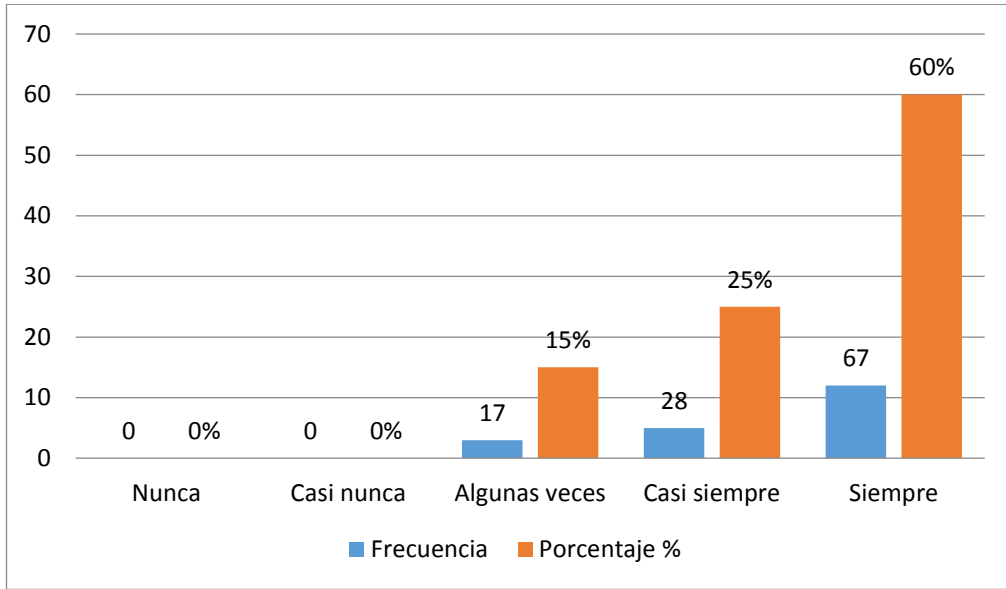


Figura 29. Destreza

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Competencia

Indicador: Actitudes

Tabla 36

La gestión empresarial promueve actitudes positivas en los trabajadores para el desempeño en sus funciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	6	5	5
Casi siempre	34	30	30
Siempre	72	65	65
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a las actitudes de las competencias del desempeño laboral, se determinó que el 5% de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces la gestión empresarial promueve actitudes positivas en los trabajadores para el desempeño en sus funciones, mientras que el 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 65 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que los trabajadores muestran predisposición para desarrollar una adecuada labor contribuye siempre sea moderada en un 65

%. Al respecto, Gil (2007), es la disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta. Los seres humanos experimentan en su vida diversas emociones que distan de ser motivadas por su libre elección; en cambio, la actitud engloba aquellos fenómenos psíquicos sobre los que el hombre tiene uso de libertad y que le sirven para afrontar los diversos desafíos que se le presentan de un modo o de otro.

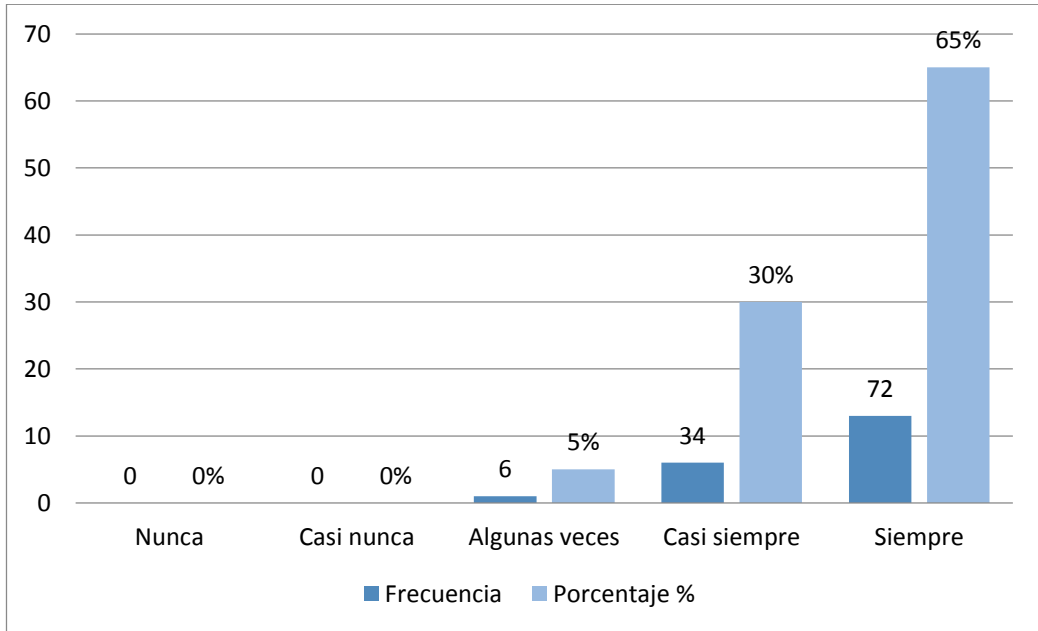


Figura 30. Actitudes

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Resultado

Tabla 37

Dimensión Resultado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	28	25	35
Siempre	73	65	100
Total	112	100	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

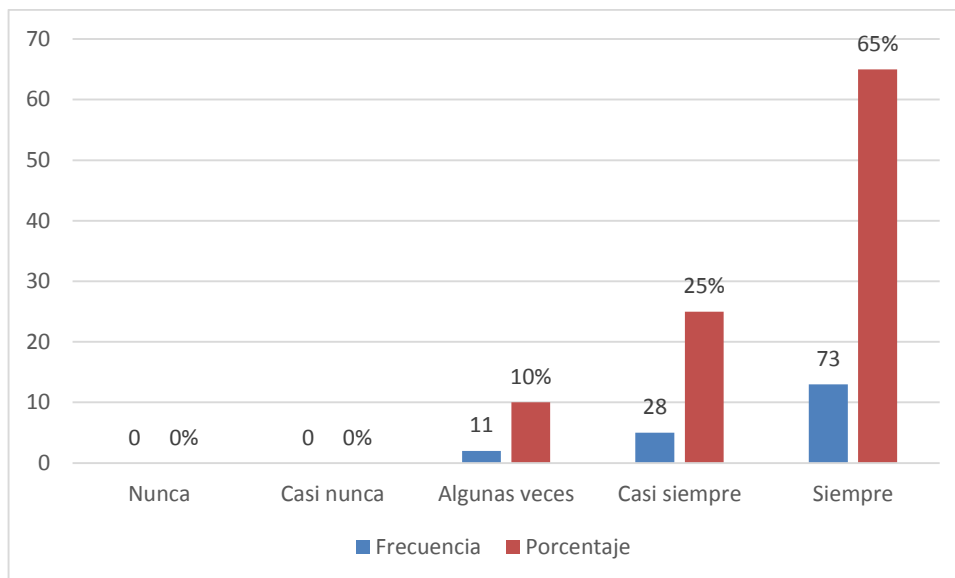


Figura 31. Dimensión Resultado

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Resultado

Indicador: Productividad

Tabla 38

La gestión empresarial controla el nivel de productividad a través del desempeño laboral de los trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	39	35	35
Siempre	62	55	55
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la productividad de los resultados del desempeño laboral, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces la gestión empresarial controla el nivel de productividad a través del desempeño laboral de los trabajadores, mientras que el 35 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 55 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que los trabajadores tienen un buen desempeño, es decir, desarrolla sus tareas con eficiencia y eficacia, que contribuye que siempre

su resultado sea adecuado en un 55 %. Al respecto, Chiavenato (2007), se mide la productividad del trabajo, es decir, la producción anual de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado (Chiavenato, 2007). Por su parte, Kotler (1997), indica que la productividad indica el mejor o peor uso que se hace de los factores de producción de una economía concreta, lo que teóricamente refleja su capacidad de competir con eficacia en el mercado.

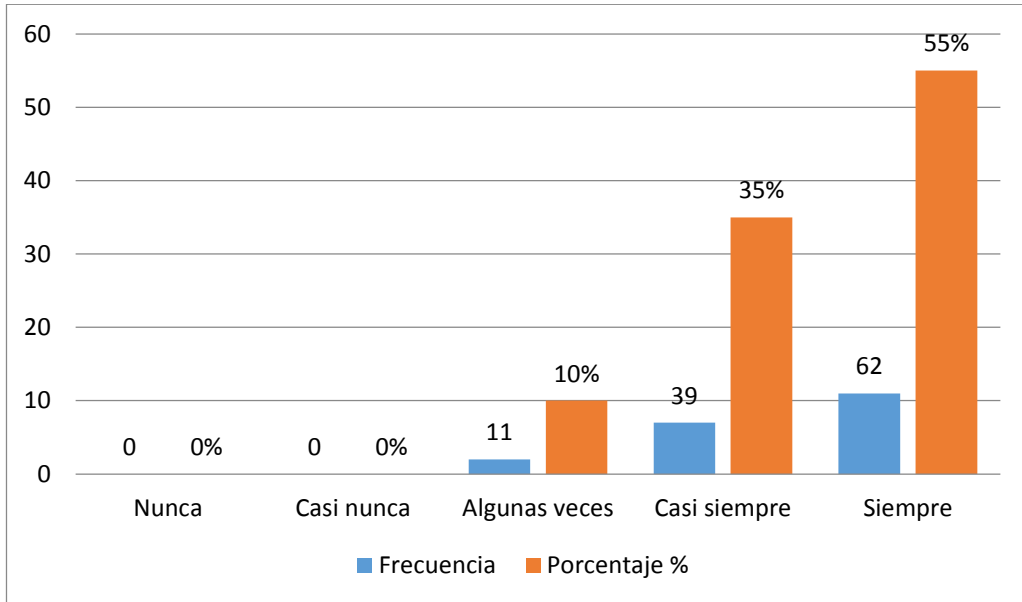


Figura 32. Productividad

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Resultado

Indicador: Calidad

Tabla 39

La gestión empresarial a través de la planificación y control, busca la eficiencia del desempeño laboral con la utilización de buenos estándares de calidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	11	10	10
Casi siempre	28	25	25
Siempre	73	65	65
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la calidad de los resultados del desempeño laboral, se determinó que el 10 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces La gestión empresarial a través de la planificación y control, busca la eficiencia del desempeño laboral con la utilización de buenos estándares de calidad, mientras que el 25 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 65 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que el desempeño laboral de los trabajadores es adecuada, eficiente y eficaz, por lo que siempre contribuye a que el resultado sea adecuado en un 65 %. Al respecto, Juran (1990), la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente.

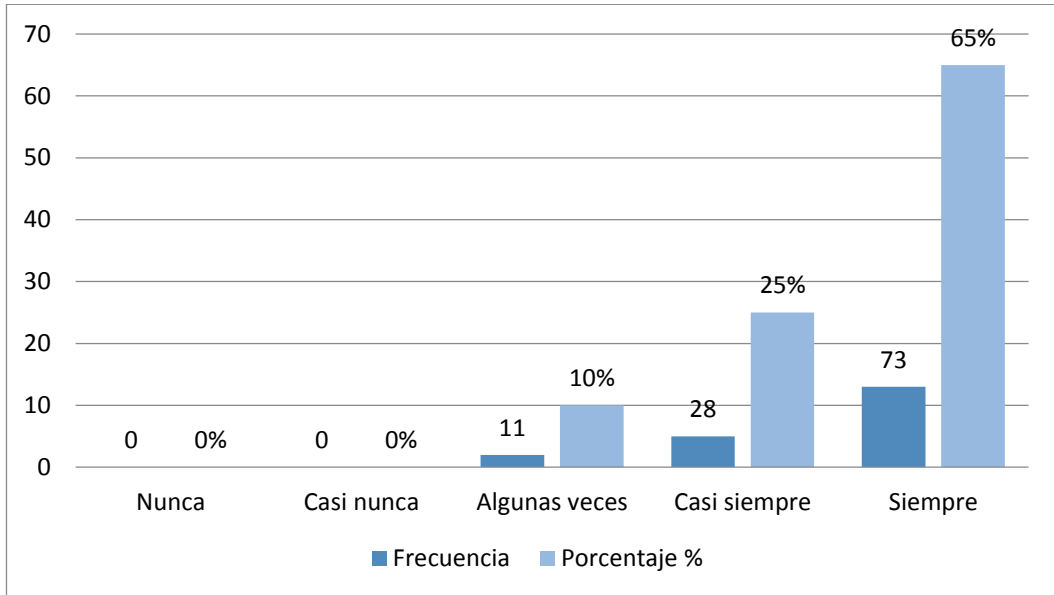


Figura 33. Calidad

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Resultado

Indicador: Rendimiento

Tabla 40

La gestión empresarial controla permanentemente el rendimiento laboral de los trabajadores con la finalidad de obtener un óptimo resultado en la producción de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	17	15	15
Casi siempre	28	25	25
Siempre	67	60	60
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación al rendimiento de los resultados del desempeño laboral, se determinó que el 15 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces la gestión empresarial controla permanentemente el rendimiento laboral de los trabajadores con la finalidad de obtener un óptimo resultado en la producción de la empresa, mientras que el 25 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 60 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que el rendimiento es adecuado, por lo que contribuye a que siempre el resultado sea adecuado en un 60 %. Al respecto, Ishikawa (1986), el producto o la utilidad que rinde o da una persona o cosa. Poniéndolo de alguna manera en términos matemáticos, el rendimiento sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo (Ishikawa, 1986). Por su parte Chiavenato (2007), el rendimiento es el resultado, en producto, utilidad, desempeño, que alcanza una persona o cosa.

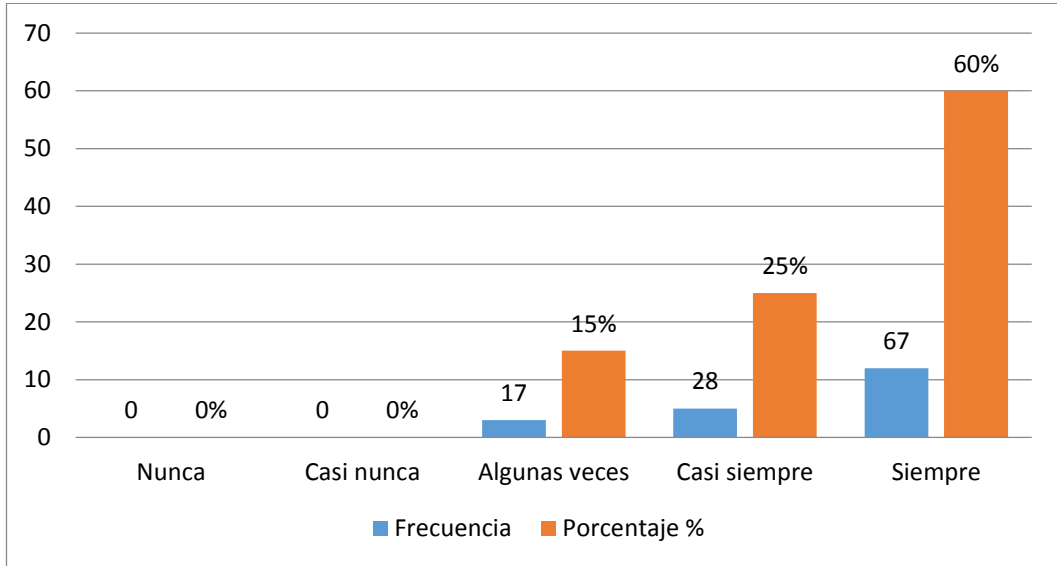


Figura 34. Rendimiento

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Resultado

Indicador: Satisfacción

Tabla 41

La gestión empresarial a través del gerente motiva mediante los incentivos logrando así la satisfacción por el desempeño de sus funciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	6	5	5
Casi siempre	28	25	25
Siempre	78	70	70
Total	112	100	100

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación:

En relación a la satisfacción de los resultados del desempeño laboral, se determinó que el 5 % de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la ciudad de Tacna, manifiestan algunas veces. La gestión empresarial a través del gerente motiva mediante los incentivos logrando así la satisfacción por el desempeño de sus funciones, mientras que el 25 % de los encuestados indicaron que casi siempre y el 70 % de los encuestados manifiestan que siempre.

Análisis:

Se refleja que los trabajadores tienen satisfacción por el trabajo que

realizan, es decir, sienten gusto por lo que hacen en beneficio de la empresa, por lo que siempre los resultados de la empresa sean adecuados en un 70 %. Al respecto, Chiavenato (2007) en el trabajo podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

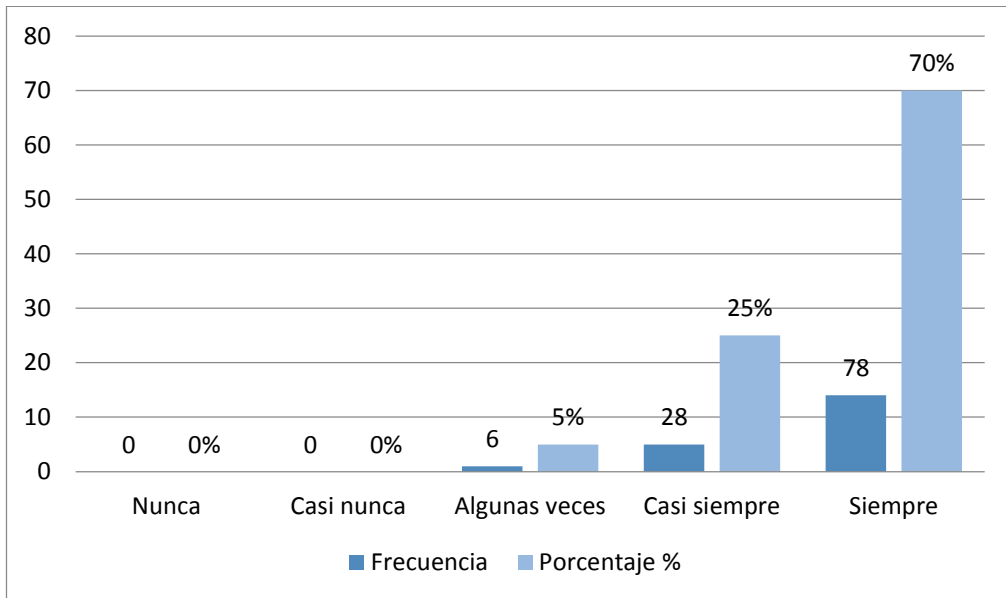


Figura 35. Satisfacción

Fuente: Elaboración propia

5.2.2 Pruebas de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	0,344	112	0,000
Eficiencia	0,316	112	0,000
Eficacia	0,346	112	0,000
Efectividad	0,300	112	0,000
Compromiso	0,424	112	0,000
Innovación	0,309	112	0,000
Liderazgo	0,344	112	0,000
Experiencia	0,395	112	0,000
Conocimiento	0,454	112	0,000
Tiempo	0,225	112	0,000
Calidad	0,199	112	0,000
Productividad	0,370	112	0,000
Maquinaria especializada	0,283	112	0,000
Automatización de procesos productivos	0,243	112	0,000
Automatización de procesos administrativos	0,273	112	0,000
Tiempo	0,258	112	0,000
Seguridad	0,370	112	0,000
Iniciativa	0,314	112	0,000
Habilidades	0,346	112	0,000
Conocimiento	0,313	112	0,000
Destreza	0,369	112	0,000
Actitudes	0,398	112	0,000
Productividad	0,346	112	0,000
Calidad	0,399	112	0,000
Rendimiento	0,369	112	0,000
Satisfacción	0,426	112	0,000

5.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Contrastación de la hipótesis principal

La relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, no es significativa.

Hipótesis alterna

H1: La relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

independiente	Dependiente	Estadístico de prueba	Resultados	Interpretación
Gestión Empresarial		Chi cuadrado de de Pearson	,0,396**	Si existe relación
		Sig. (bilateral)	0,000	P < 0,05
	Desempeño Laboral	n	112	
Tecnología de Procesos		Correlación de Pearson	47,980	Si existe relación
		Sig. (bilateral)	0,000	P < 0,05
		n	112	

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Los resultados de la tabla dan como resultado que el pvalor es menor que el nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye con el nivel de confianza del 95 % que la relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

Contrastación de la primera hipótesis secundaria

La relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, no es significativa.

Hipótesis alterna

H1: La relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	112,000 ^a	1	0,000		
N de casos válidos	112				

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Los resultados de la tabla dan como resultado que el p valor es menor que el nivel de significancia (0,05), entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye con un nivel de confianza del 95 % que la relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

Contrastación de la segunda hipótesis estadística

La relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, no es significativa.

Hipótesis alterna

H1: La relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,980 ^a	1	0,000		
N de casos válidos	112				

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Los resultados de la tabla dan como resultado que el pvalor es menor que el nivel de significancia (0,05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye con un nivel de confianza del 95 % que la relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados del estudio se determinó que la gestión empresarial, en su dimensión económica, se determinó que casi siempre, los gerentes implementan y desarrollan acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas, en un 30 % y el 55 % de los encuestados manifiestan que siempre.

En cuanto a la dimensión: económica, indicador productividad, se determinó que casi siempre los gerentes evidencian una tendencia creciente en la productividad, en un 30 % y el 55 % manifiesta que siempre. Por tanto, se deduce que la productividad siempre se encuentra en nivel regular, es decir, se evidencia que se obtiene los máximos resultados con el mínimo de recursos. Asimismo, con respecto al gerente se asume que ha logrado tal productividad con su iniciativa, liderazgo, compromiso con su empresa, lo que contribuye a que la dimensión económica de la empresa casi siempre se encuentre en un nivel regular en un 30 % y siempre sea regular en un 55 %. Al respecto, Paredes (2014), indica que la productividad

es la relación que existe entre la cantidad de insumos indispensables, con la finalidad de producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos.

Con respecto a la dimensión económica, indicador eficiencia, se determinó que casi siempre los gerentes demuestran eficiencia en su gestión para planificar, organizar, dirigir y controlar, y que siempre en un 50 %. Por tanto, se deduce que el gerente siempre desarrolla la planificación, organización, dirección y control, con regular eficiencia, es decir, que logra los objetivos de la empresa en el menor tiempo posible y con la máxima calidad. Al respecto, Chiavenato (2007), refiere que la eficiencia corresponde al 100 % del tiempo estándar establecido por el estudio de los tiempos y movimientos.

En cuanto a la dimensión económica, indicador eficacia, se determinó que casi siempre los gerentes demuestran eficacia en el logro de resultados y objetivos de la empresa, en un 35 % y siempre en un 55 %. Por tanto, se deduce la empresa cumple con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, en un nivel regular. Al respecto la eficacia es el nivel en que un procedimiento o servicio puede conseguir el mejor resultado posible. Es la relación objetivos/resultados, bajo condiciones adecuados (Otero,

2016). Por tanto, se deduce que el gerente siempre desarrolla la gestión con el uso racional de los medios para el logro de los objetivos, de acuerdo a normas o directivas internas, por lo que contribuye a que la dimensión económica de la empresa casi siempre se encuentre en un nivel regular en un 30 % y siempre es regular en un 55 %. Al respecto, Chiavenato, indica que la eficacia es una medida del logro de resultados. Desde el punto de vista económico la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios),

En cuanto a la dimensión económica, indicador: efectividad, se determinó que los gerentes implementan y desarrollan acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas, en un 30 % y siempre en un 50 %. Por tanto, se deduce que el gerente logra los resultados y las metas de acuerdo a los objetivos de la empresa, por lo que contribuye a que la dimensión económica de la empresa casi siempre se encuentre en un nivel regular en un 30 % y siempre es regular en un 50 %. Al respecto, Lam y Hernández (2008), la efectividad hace referencia al nivel en que se aplican los resultados. Se refiere a los efectos de una actividad y sus resultados, donde hay beneficios para una población, de acuerdo a los objetivos establecidos. Por su parte,

Paredes (2014) indica que la efectividad trata de la obtención de los objetivos de la empresa, que lo beneficia en gran medida, para el éxito de la misma. Tales hallazgos se relacionan parcialmente con Delgado (2016), quien en su estudio “Análisis y Propuesta de mejora de la productividad utilizando herramientas Lean Manufacturing en la Empresa PRENSMART SAC 2015”, encontró que si es posible incrementar la competitividad y productividad de la empresa utilizando Herramientas Lean, reduciendo los niveles de merma a un 4,7 %, lo que representa un ahorro de US\$ 3 085,00 dólares mensuales. Asimismo, se ha logrado reducir los eventos de No calidad significando un ahorro mensual de S/ 6 000,00 mensuales. Se ha ejecutado un diagnóstico situacional del área de producción de la empresa, identificando cada una de las áreas y partes involucradas en dicho proceso, determinando cuáles son las oportunidades de mejora.

Asimismo, se relaciona con Odar, (2014), quien en su estudio “Mejora de la productividad en la empresa Vivar SAC”, encontró que la planeación agregada logrará una producción para el año 01 de 378 948 unidades, para esto se optará por las horas extra en un total de 81 horas al año a partir del mes de julio, permitiendo alcanzar dicha cantidad proyectada utilizando la misma cantidad de operarios.

Con respecto a la dimensión: competencias directivas, se determinó que siempre los gerentes implementan y desarrollan acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas en un 70 %. Con respecto a las competencias directivas, indicador compromiso, se determinó que siempre los gerentes demuestran compromiso sobre la importancia en el desarrollo de las actividades de la empresa, mientras que el 20 % de los encuestados indicaron que casi siempre en un 70 %.

Por tanto, se deduce que el gerente siempre demuestra compromiso, evidenciando una actitud favorable hacia el trabajo, coadyuvando al logro de la misión y visión de la entidad, asimismo, presenta predisposición para el desarrollo de las tareas diarias como gerente, que contribuye que siempre se fortalezcan las competencias directivas en un 70 %. Al respecto, Meyer y Allen (2010), sostiene que el compromiso es una actitud hacia el trabajo que refleja el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la organización, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución.

En cuanto a la dimensión: competencias directivas, indicador: innovación, se determinó que casi siempre los gerentes demuestran

capacidad de innovación en sus procesos de producción y prestación de servicios, en un 30 % y siempre en un 50 %. Por tanto, se deduce que el gerente en alguna medida causa impactos favorables en beneficio de la empresa, con la introducción de nuevos procesos de mejora en la administración o en el proceso de producción, aplicando los modelos de calidad, todo ello contribuye a que siempre las competencias directivas se fortalecen en un 50 %. Al respecto, Chiavenato (2007) puntualiza que el concepto de innovación empresarial hace referencia a la introducción de novedosos productos o servicios en el mercado y también la administración de un ente.

Con respecto a las competencias directivas, indicador: liderazgo, se determinó que casi siempre los gerentes alcanzan un buen liderazgo frente a sus compañeros y trabajadores en un 30 % de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre en un 55 %. Por tanto, se refleja que el gerente logra desarrollar un buen liderazgo, por lo que se observó que tienen suficientes actitudes favorables hacia el trabajo, en equipo, por ejemplo, tienen habilidades en administración en forma adecuada, por lo que en alguna medida siempre influye en que se fortalezcan en un 55 %. Al respecto, Paredes (2014) indica que el liderazgo consiste en la capacidad de influencia de una persona sobre otra o grupo de persona, que se da en

cualquier contexto sobre todo empresarial, por lo que el líder debe poseer ciertas cualidades como carácter, inteligencia emocional, habilidades de la administración, ya que requiere conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser líder. Según los autores de la Teoría de las relaciones humanas, el Liderazgo puede verse desde perspectivas diferentes, a saber:

Con respecto a la dimensión: competencias directivas indicador: experiencia, se determinó que siempre los gerentes demuestran amplia y profunda experiencia para conseguir los propósitos de la empresa, en un 65 % de los encuestados manifiestan que siempre. Por tanto, se deduce que el gerente ha obtenido conocimientos y habilidades, como resultado de la observación vía percepción de los sentidos, por lo que influye que siempre se fortalezcan las competencias directivas en un 65 %. Al respecto, Padrón (2001) refiere que las experiencias son aquellas formas de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento o bien de cualquier otra cosa que nos suceda en la vida y que es plausible de dejarnos una marca, por su importancia o por su trascendencia.

En cuanto a las competencias directivas, indicador: conocimiento, se

determinó que los gerentes siempre demuestran dominio, buen manejo y capacidad para resolver problemas en los procesos de producción. Por tanto, se refleja que los gerentes poseen información, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes, sobre la gestión empresarial, por lo que siempre se fortalece las competencias directivas en un 65 %. Al respecto, Padrón (2001), el conocimiento hace referencia a un enorme caudal de información; sin embargo, no son capaces de transformar, ese capital personal en contribuciones efectivas para el negocio y crear valor para la organización. Estos administradores tienen el conocimiento para sí mismos, pero no está disponible para la organización; tienen el conocimiento, pero no saben cómo aplicarlo o utilizarlo. Tales resultados se relacionan con De la Rosa y Plascencia (2014), quien en su estudio “Las competencias directivas de los gerentes de mandos medios. Su relación con la competitividad e innovación en empresas manufactureras en Tijuana”, encontró que conforme a los datos recabados en trabajo de campo a un total de 64 ejecutivos que trabajan en empresas electrónicas y de productos médicos, se encontró que es la industria de productos médicos es la que más orienta su operación por medio de estrategias definidas, su forma de competir se da más por la diferenciación de productos, y se destacan por ser empresas innovadoras. En contraparte, la industria electrónica se enfoca más a retener el talento humano y manifiesta

una mayor disponibilidad para allegarse de tecnologías de la información. Otros resultados sobresalientes son también el grado de conocimiento que tienen los gerentes sobre la participación de mercado, siendo mayoritarias las que compiten en el mercado internacional, con poco más del 68 %; y en un importante porcentaje del total (44,40 %), sus ventas aumentaron en un 58,70 %, sus ingresos se incrementaron en un 57,10 %, las empresas compiten mediante la diferenciación de productos (69,80 %), y un porcentaje considerable de las empresas (60,30 %) aplican la innovación. La respuesta a la pregunta de investigación planteada en la parte introductoria se satisface mediante los siguientes resultados: Con respecto a las competencias directivas que más practican los gerentes, se encuentra que estas se clasifican en tres grupos: competencias orientadas a la obtención de resultados económicos, competencias orientadas a fomentar tanto la eficacia como la eficiencia personal, y las competencias orientadas al desarrollo de colaboración y compromisos. Lo destacable de estos resultados es que reflejan la realidad práctica del ejecutivo en su labor directiva cotidiana.

Alvarado y Parodi (2016), quien en su estudio “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada”. (Tesis de maestría), concluyó que el estilo de

Liderazgo estudiado en Motores Perú que genera mayor compromiso organizacional en sus técnicos, es el Estilo Transformacional. Que el engagement es una variable mediadora importante entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional, por tanto, lograr que el técnico se implique con su rol al desarrollar con esmero su labor diaria, es una forma de potenciar el compromiso del mismo. De acuerdo a los resultados del estudio, las acciones orientadas a incrementar el compromiso organizacional en base al desarrollo del estilo de liderazgo transformacional, en la población de técnicos de Motores Perú, comprenden desarrollar habilidades de comunicación efectiva dentro y fuera de la organización, con la supervisión y monitoreo adecuado en cada paso del proceso de atención y soporte a los clientes. Tales hallazgos se relacionan con Torres y Valenzuela (2008), quienes en su trabajo de investigación titulado “Gestión empresarial orientada al valor del cliente como fuente de ventaja competitiva. Propuesta de un modelo relacional” de la Universidad de Bio Bio, encontró que, a partir del estudio empírico es posible observar que efectivamente las empresas que toman decisiones estratégicas de marketing orientadas al valor de su cartera de clientes (CLV/ CE), mejoran su tasa de retención de clientes rentables y los ingresos generados por los clientes durante su tiempo de vida. Esto se explica porque al conseguir que los clientes rentables permanezcan leales a la

organización, se logra que éstos continúen produciendo el ingreso esperado o lo que es mejor, que evolucionen en sus compras aportando un mayor beneficio para el negocio. También el estudio empírico señala que las empresas optimizan mejor sus costos de adquisición e inversión de clientes. Esto se produce porque las empresas dirigen sus esfuerzos de marketing para atraer y mantener a los clientes rentables o con un mayor potencial de rentabilidad lo cual permite, en el largo plazo, prorratar mejor los costos invertidos. No obstante, en el estudio se detecta que la mayor parte de las agencias de viajes todavía hacen hincapié en la captación masiva y no selectiva en función del valor del cliente. Esta investigación se ha enfocado en el CLV ya que es una métrica desagregada, útil para identificar a los clientes rentables y distribuir los recursos acordes con el valor que dichos clientes aportan al negocio (Kumar et al., 2006). Asimismo, se ha hecho hincapié en la retención de clientes rentables sobre la retención de clientes fieles, ya que no necesariamente los clientes fieles son rentables, ni los clientes rentables son siempre fieles. Esta premisa, que parece simple, explica muchos de los fracasos que han tenido los programas de fidelización en relación con los retornos esperados de la inversión. Por consiguiente, la clave de la cuestión no está en fidelizar a todos los clientes para retenerlos, sino en conocer con precisión y fiabilidad a qué clientes se debe retener y recompensar, de tal manera que las

acciones de marketing sean eficientes a la hora de generar los ingresos esperados y evitar incurrir en costos para persuadir que un cliente se vaya o después intentar recuperarlo.

En cuanto a la tecnología de procesos, dimensión: servicio indicador: tiempo, se determinó que casi siempre la tecnología empleada en la empresa minimiza el tiempo de espera en el servicio al cliente, en un 40 % y casi siempre en un 30 %. Por tanto, se refleja que en la empresa no tienen suficiente tecnología que no le permite brindar óptima atención a sus clientes en el menor tiempo posible. Al respecto, Kotler (1997), el servicio sea se denomina tiempo a una medida efectuada sobre los cambios que se producen en el universo.

Con respecto a la dimensión: servicio, indicador: calidad, se determinó que algunas veces la tecnología empleada en la empresa permite brindar un servicio de buena calidad a los clientes, en un 30 %, 35 % casi siempre se da tal situación y el 35 % siempre. Por tanto, se refleja que la tecnología no le permite a la empresa brindar un óptimo servicio de calidad a los clientes, por lo que casi siempre sea regular en un 40 % y siempre en un 30 %. Al respecto, Juran (1990) La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990). La

calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

Con respecto a la dimensión: servicio, indicador: productividad se determinó que casi siempre la tecnología empleada en los procesos de producción permite mejorar la productividad, mientras en un 30 % y el 60 %, que siempre. Por tanto, se refleja que la tecnología permite mejorar la productividad, por lo que por lo que casi siempre sea regular en un 40 % y siempre en un 30 %. Al respecto, Chiavenato (2007), sostiene que se mide la productividad del trabajo, es decir, la producción anual de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado. Por su parte, Kotler (1997), indica que la productividad indica el mejor o peor uso que se hace de los factores de producción de una economía concreta, lo que teóricamente refleja su capacidad de competir con eficacia en el mercado. Por tanto, evalúa la cantidad de bienes que produce una empresa

según el número de personas que trabajan en ella y la cantidad de tiempo, materiales y recursos necesarios para producir esos bienes.

Con respecto a la dimensión: proceso, indicador: maquinaria especializada, se determinó que casi siempre la empresa cuenta con maquinaria especializada para los procesos de producción, en un 40 % y que siempre en un 45 %. Por tanto, se deduce que las empresas cuentan con suficiente maquinaria especializada que permite optimizar los procesos de producción, por lo que influye a que la dimensión proceso sea casi siempre sea moderada en un 40 % y siempre moderada en un 45 %. Al respecto, Paredes, (2014), indica que la maquinaria especializada son aparatos que admiten diferentes maneras de energía y luego modificarlas con el fin de conseguir un efecto determinado.

En cuanto a la dimensión: proceso, indicador: automatización de procesos productivos, se determinó que los gerentes casi siempre implementan la automatización de los procesos en la producción, en un 40 % y que siempre en un 30 %. Por tanto, se refleja que la empresa implementa las TIC en cada proceso de la producción, por lo que influye a que la dimensión de proceso sea casi siempre moderada en un 40 % y siempre moderada en un 45 %. Al respecto, Olivier (2005) sostiene que la

intensidad del empleo de la computación en la elaboración de la correspondencia, contabilidad y presupuesto, control del personal, nómina, órdenes de compra, pago a proveedores, ventas, control de clientes, integración de redes, uso de Internet, etcétera.

Con respecto a la dimensión: proceso, indicador: automatización de procesos administrativos, se determinó que casi siempre los gerentes implementan la automatización de los procesos para el buen desempeño laboral de los trabajadores, en un 50 % y que siempre en un 30 %. Por tanto, se refleja que la empresa implementa la automatización de los procesos administrativos en un nivel moderado, por lo que influye que la dimensión proceso es casi siempre moderada en un 40 % y siempre modera en 45 %. Al respecto, Olivier (2005) refiere que la automatización de los procesos administrativos comprenden la automatización en el diseño de productos, las especificaciones a proveedores, el control de la producción, el proceso de fabricación, el sistema de calidad y realización de pruebas, el empaque, la expedición de material, etcétera.

En cuanto a la dimensión: proceso, indicador: tiempo se determinó que casi siempre los gerentes la tecnología empleada por la empresa permite optimizar el tiempo en los procesos de producción en un 45 % y

siempre en un 40 %. Por tanto, se refleja que en la empresa tienen suficiente tecnología que le permite brindar una adecuada atención a sus clientes en el menor tiempo posible, por lo que casi siempre es regular en un 40 % y siempre regular en un 45 %. Al respecto, Kotler (1997), indica que el tiempo es una medida efectuada sobre los cambios que se producen en el universo.

Con respecto a la dimensión: proceso, indicador: seguridad, se determinó que casi siempre la tecnología empleada por la empresa en sus procesos de producción permite una mayor seguridad para los trabajadores, en un 30 % y siempre en un 60 %. Por tanto, se reflejan que la empresa cuenta con la tecnología suficiente que le permite mayor producción y, por ende, una mayor seguridad para los trabajadores, que influye a que la dimensión proceso sea casi siempre moderada en un 30 % y siempre moderada en un 45 %. Al respecto, San Martín (1990), puntualiza que la seguridad es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad. Por su parte, Ramos (2013), sostiene que la seguridad es el conjunto de medidas y políticas implementadas, con el propósito de salvaguardar la

integridad física de una persona, o una organización y los componentes de la organización. Tales resultados se relacionan con Ponce y Santo (2017), quien en su estudio “Mejoras en el proceso de producción de hojuelas para minimizar la merma en la empresa NIISA CORPORATION S.A.”, concluyó que se logró cuantificar la relación Costo/Beneficio de la propuesta de mejora para todos los productos, obteniéndose: Beneficio Anual de 53 581,63 soles /año con un Tiempo de Retorno: de 4 a 5 meses. Asimismo, García y Córdoba (2004), en su estudio “Inicio del proceso de automatización utilizando tecnología de grupos Ingeniería e Investigación”, encontró que la automatización de un proceso se inicia con la organización de la producción y es necesario que el ingeniero conozca muy bien el problema al cual se está enfrentando, comprenda el proceso de fabricación y la situación actual de la empresa, las expectativas hacia el futuro y el presupuesto con el que se cuenta. De esta forma podrá dar una solución adecuada y a la medida de la situación industrial específica. La flexibilidad es la piedra angular de las células integrales de manufactura (CIM), y de acuerdo al grado de flexibilidad requerido se genera la complejidad del sistema automatizado. A mayor grado de flexibilidad, mayor complejidad en la automatización. La tecnología de grupos (Group Technology, GT), es una sencilla y potente herramienta que ayuda a la programación de tareas en una celda de manufactura. Basada en ésta se pueden definir las celdas de

manufactura en un proceso, así como lotes de producción y administración de herramientas en un sistema automatizado, logrando el aumento de la productividad y la disminución de costos.

Es muy importante realizar un análisis del montaje en planta y de las implicaciones que éste puede tener en el costo del sistema; un sistema mal distribuido generará gastos que no son necesarios en transporte de material, así como gastos adicionales en infraestructura. La programación de la producción en un sistema automatizado es bastante compleja y maneja gran cantidad de variables.

En cuanto al desempeño laboral, dimensión: competencia indicador: iniciativa, se determinó que casi siempre los trabajadores de la empresa tienen suficiente actitud favorable para obtener resultado positivo en un 30 % y siempre en un 50 %. Por tanto, se refleja que los trabajadores de la empresa tienen suficiente actitud favorable para obtener resultado positivo, es decir, tienen iniciativa, por lo que influye en que la competencia siempre sea favorable en un 60 %, por lo que permite que el desempeño laboral sea adecuado. Al respecto, Chiavenato (2008), indica que la iniciativa puede ser entendida como un elemento (por ejemplo, la iniciativa popular) así como también puede ser entendida como una actitud o forma de actuar en la vida.

Con respecto a la dimensión: competencia, indicador: habilidades, se determinó que casi siempre la empresa brinda capacitación constante para desarrollar sus habilidades en un 35 % y siempre en un 55 %. Por tanto, se refleja que las habilidades de los trabajadores son suficientes y que contribuyen a que siempre sea favorable en un 60 %. Al respecto, Katz (s/f), es la capacidad de transformar conocimiento en acción, que resulta en un desempeño esperado, existen tres habilidades importantes para el desempeño administrativo exitoso: técnica, humana y conceptual.

En cuanto a la dimensión: competencia, indicador: conocimiento, se determinó que casi siempre la gestión empresarial permite que los trabajadores apliquen adecuadamente sus conocimientos con el suficiente conocimiento para desempeñar correctamente sus funciones asignadas, en un 35 % y siempre en un 50 %. Por tanto, se refleja que los trabajadores poseen información, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes, sobre la gestión empresarial, por lo que casi siempre se fortalezca las competencias en un 25 % y siempre en un 60 %. Al respecto, Padrón (2001), el conocimiento hace referencia a un enorme caudal de información; sin embargo, no son capaces de transformar, ese capital personal en contribuciones efectivas para el negocio y crear valor para la organización. Estos administradores tienen el conocimiento para sí

mismos, pero no está disponible para la organización; tienen el conocimiento, pero no saben cómo aplicarlo o utilizarlo.

En cuanto a la dimensión: competencia, indicador: destreza, en relación a la destreza de las competencias del desempeño laboral, se determinó que siempre que la tecnología empleada permite que los trabajadores demuestren destreza y capacidad en el desarrollo de sus labores, en un 60 %. Por tanto, se refleja que los trabajadores cuentan con suficiente destreza y capacidad en el desarrollo de sus tareas, contribuye siempre sea moderada en un 60 %. Al respecto, Gil (2007), indica que la destreza hace referencia a la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad y haciéndolo de manera correcta, satisfactoria, es decir, hacer algo con destreza implicará hacerlo y bien. “María presenta una enorme destreza a la hora de la realización de deportes acuáticos, los años dedicados a la práctica de la natación la han ayudado muchísimo”. Especialmente, la destreza está vinculada a trabajos físicos.

En cuanto a la dimensión: competencia, indicador: actitudes, en relación a las actitudes de las competencias del desempeño laboral, se determinó que casi siempre la gestión empresarial promueve actitudes

positivas en los trabajadores para el desempeño en sus funciones en un 30 % y el 65 %. Por tanto, se refleja que los trabajadores muestran predisposición para desarrollar una adecuada labor, contribuye siempre que sea moderada en un 60 %. Al respecto, Gil (2007), es la disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta. Los seres humanos experimentan en su vida diversas emociones que distan de ser motivadas por su libre elección; en cambio, la actitud engloba aquellos fenómenos psíquicos sobre los que el hombre tiene uso de libertad y que le sirven para afrontar los diversos desafíos que se le presentan de un modo o de otro. Tales resultados se relacionan con De la Rosa y Plascencia (2014), quien en su estudio “Las competencias directivas de los gerentes de mandos medios. Su relación con la competitividad e innovación en empresas manufactureras en Tijuana”, concluyó que, conforme a los datos recabados en trabajo de campo a un total de 64 ejecutivos que trabajan en empresas electrónicas y de productos médicos, se encontró que es la industria de productos médicos es la que más orienta su operación por medio de estrategias definidas, su forma de competir se da más por la diferenciación de productos, y se destacan por ser empresas innovadoras. En contraparte, la industria electrónica se enfoca más a retener el talento humano y manifiesta una mayor disponibilidad para allegarse de tecnologías de la información. Otros

resultados sobresalientes son también el grado de conocimiento que tienen los gerentes sobre la participación de mercado, siendo mayoritarias las que compiten en el mercado internacional, con poco más del 68 %; y en un importante porcentaje del total (44,40 %), sus ventas aumentaron en un 58,70 %, sus ingresos se incrementaron en un 57,10 %, las empresas compiten mediante la diferenciación de productos (69,80 %), y un porcentaje considerable de las empresas (60,30 %) aplican la innovación. La respuesta a la pregunta de investigación planteada en la parte introductoria se satisface mediante los siguientes resultados: Con respecto a las competencias directivas que más practican los gerentes, se encuentra que estas se clasifican en tres grupos: competencias orientadas a la obtención de resultados económicos, competencias orientadas a fomentar tanto la eficacia como la eficiencia personal, y las competencias orientadas al desarrollo de colaboración y compromisos. Lo destacable de estos resultados es que reflejan la realidad práctica del ejecutivo en su labor directiva cotidiana.

Tales resultados se relacionan con Baños (2011), quien en su estudio con "Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y

Mediana Empresa del sector calzado en México”, encontró que las competencias esenciales de los entes separan también los recursos que, a su vez, se convertirán por medio de estrategias en competencias. Los conjuntos de éstas últimas facilitarán desarrollar la ventaja competitiva de los entes. Sin embargo, las aportaciones de estos autores están muy ceñidas al marco contextual de sus respectivos países. Se decidió entonces reunir las versiones de los autores revisados y obtener por medio de un instrumento las áreas que son las de mayor relevancia y que pueden llegar a tener dentro de una PyME con el perfil del sector de estudio. Asimismo, se determina que las competencias enfocadas a proceso de producción, son: Disminución de costos, Inversión en tecnología (nuevas máquinas o nuevos procedimientos, procesos internos y calidad de los productos).

Asimismo, los resultados se relacionan parcialmente con Aparicio y Medina (2015), quien en su estudio “Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo”, concluyó que los ámbitos académico y empresarial, existe coincidencia en que de las habilidades gerenciales es el recurso estratégico más importante en una organización para generar valor. No obstante, en el Perú, fundamentalmente, a nivel gerencial, son insuficientes y su adecuada gestión representa un importante reto en las organizaciones, más aún en

un mercado laboral que se caracteriza por la convivencia de distintas generaciones con características y demandas significativamente diferentes (generación “x”, millennials y baby boomers). Con la finalidad de lograr mayores niveles de competitividad, las empresas necesitan contar con gerentes que les permita hacer frente a las nuevas exigencias en un mercado cada vez más dinámico y ser generadores de valor agregado, activos intangibles y ventajas competitivas. El resultado que obtienen las organizaciones y su sostenibilidad en el largo plazo depende en forma decisiva del liderazgo gerencial, tal como lo perciben los decisores y expertos en RR.HH. entrevistados.

En cuanto al resultado, indicador: productividad, se determinó que casi siempre la gestión empresarial controla el nivel de productividad a través del desempeño laboral de los trabajadores, y siempre en un 55 %. Por tanto, se refleja que los trabajadores tienen un buen desempeño, es decir, desarrolla sus tareas con eficiencia y eficacia, que contribuye que siempre su resultado sea adecuado en un 65 %. Al respecto, Chiavenato (2007), se mide la productividad del trabajo, es decir, la producción anual de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado (Chiavenato, 2007), por su parte, Kotler (1997), indica que la productividad

indica el mejor o peor uso que se hace de los factores de producción de una economía concreta, lo que teóricamente refleja su capacidad de competir con eficacia en el mercado.

En cuanto a la dimensión: resultado, indicador: calidad, en relación a la calidad de los resultados del desempeño laboral, se determinó que casi siempre la gestión empresarial a través de la planificación y control, busca la eficiencia del desempeño laboral con la utilización de buenos estándares de calidad en un 35 % y siempre en un 65 %. Por tanto, se refleja el desempeño laboral de los trabajadores es eficiente y eficaz, por lo que siempre contribuye a que el resultado sea adecuado en un 65 %. Al respecto, Juran (1990), la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente.

En cuanto al resultado, indicador: rendimiento, se determinó que siempre la gestión empresarial controla permanentemente el rendimiento laboral de los trabajadores con la finalidad de obtener un óptimo resultado

en la producción de la empresa, en un 60 %. Por tanto, se refleja que el rendimiento es adecuado, por lo que contribuye a que siempre el resultado sea adecuado en un 60 %. Al respecto, Ishikawa (1986), el producto o la utilidad que rinde o da una persona o cosa. Poniéndolo de alguna manera en términos matemáticos, el rendimiento sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo (Ishikawa, 1986). Por su parte Chiavenato (2007), el rendimiento es el resultado, en producto, utilidad, desempeño, que alcanza una persona o cosa.

En cuanto al resultado, indicador: satisfacción, se determinó que siempre la gestión empresarial a través del gerente motiva mediante los incentivos logrando así la satisfacción por el desempeño de sus funciones, en un 70 %. Por tanto, se refleja que los trabajadores tienen satisfacción por el trabajo que realizan, es decir, sienten gusto por lo que hacen en beneficio de la empresa, por lo que siempre los resultados de la empresa sean adecuados en un 70 %. Al respecto, Chiavenato (2007) en el trabajo Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Tales

hallazgos se relacionan con Valencia (2014), quien en su estudio “Desarrollo del Talento Humano relación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, concluyó que, la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-American, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa. Las dimensiones que más inciden en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los empleados de los Laboratorios Ecu-American indicando un porcentaje menor del 50 % que se considera como promedio, de acuerdo a la escala de Aon Hewitt.

Asimismo, tales resultados se relacionan con Peña (2012), quien en su estudio “Capacitación y Evaluación del Desempeño Aplicado a los empleados del Municipio de Limón Indanza”, encontró que queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el

bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus condiciones externas son muy satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.

Asimismo, se relaciona parcialmente con Pedraza, Amaya & Conde (2010), quienes en su estudio “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia”, concluyeron que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Para el caso de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del personal administrativo contratado. Asociado al desempeño de los trabajadores, la estabilidad es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de las instituciones.

CONCLUSIONES

Primera

La relación de la gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa, debido, debido a que la gestión empresarial es regularmente eficiente en un 35 % y eficiente también en un 35%, la tecnología de procesos es regularmente adecuado en un 50 % y el desempeño laboral es regularmente eficiente en un 40 %.

Segunda

La relación de la gestión empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa, debido a que la gestión empresarial es regularmente eficiente en un 35 % y eficiente también en un 35%, en sus dimensiones económica, y competencias directivas, y el desempeño laboral es regularmente eficiente en un 40 %, en sus dimensiones competencia y resultado.

Tercera

La relación de la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa, así como la tecnología de procesos es regularmente adecuado en un 50 %, en sus dimensiones servicio y proceso y el desempeño laboral es regularmente eficiente en un 40 %, en sus dimensiones competencia y resultado.

RECOMENDACIONES

Primera

A los gerentes de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, ordene al Director de Personal, la elaboración de un modelo de gestión empresarial estratégico, por resultados y de innovación de tecnologías de procesos para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es significativa.

Segunda

Al gerente de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, que en el modelo de gestión empresarial estratégico por resultados, considere el fortalecimiento de la productividad, eficiencia, eficacia, y efectividad, así como la innovación, el liderazgo, la experiencia y el conocimiento, con la finalidad de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna.

Tercera

Modelo de innovación de tecnología de procesos, considere el fortalecimiento de la optimización del tiempo, la calidad, y la productividad, así como la innovación de maquinaria especializada, para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M.; Chávez, J. y García, L. (2015). Gestión empresarial en tres organizaciones socio empresariales de pequeños productores de banano orgánico y de comercio justo del valle del Chira, provincia de Sullana, región Piura. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Alegre, C. Berne, & C. Galve,(2008). Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional (págs. 9 - 24). Barcelona: Ariel Economía. Baldramina, I.
- Alvarado, K. y Parodi, G. (2016). “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada”. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima.
- Ansoff H., I. (1979). The Changing Shape of Strategic Problem. En Shendel and Hofer (Eds.), Strategic Management: a New View of Business Policy and Planning. Little Brown
- Aparicio, M. y Medina, J. (2015). Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima.

Baños, V. (2011). Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.

Boyatzis, R. (1982): The Competent Manager. New York. John Wiley and Sons

Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA. CEDEFOP.

Cañal, P. (coord.). (2002). La innovación educativa. Madrid:Akal Boyatzis, R. E. (1982). The competent manager. Nueva York: John Wiley & sons. Bunk, G. P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y el perfeccionamiento profesionales en la RFA. Revista Europea de Formación Profesional,1, 8-14.

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México .McGrawHill

Chong, P. (2013). Incremento del Nivel de Desempeño Laboral Mediante da Implementación de Un Sistema de Administración Del Conocimiento en Cervecería San Juan S.A – Tarapoto” de la Universidad Nacional de San Martín.

Cohen, G. (2004). *Technology Transfer*, Nueva Delhi, Sage Publications India.

De la Rosa, F. y Plascencia, I. (2014). Las competencias directivas de los gerentes de mandos medios. Su relación con la competitividad e innovación en empresas manufactureras en Tijuana. Universidad Autónoma de Baja California, México, Panamá.

Delgado, M. (2000). Modelos de gestión por competencias. Extraído el 09 de setiembre de 2016.

Díaz (2008). Diseño de un sistema de gestión empresarial adaptado a las PYMEs del sector textil cuya producción se basa en el tisaje de tejidos para el hogar. (Tesis de maestría. Universidad Politécnica de Valencia.

Faria (1995). Desempeño Laboral y Estabilidad del personal Administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.

Fernández, M. (2005). Introducción a la gestión empresarial. Valencia: Universidad Politécnico Valencia.

Fernández-Vítora, V. C. (1996). Instrumentos de la gestión ambiental en la empresa. México: MP.

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado (3ª ed.).

- García, J. y Córdoba, E. (2010) *Inicio del proceso de automatización utilizando tecnología de grupos*. Ingeniería e Investigación; Vol. 24, núm. 3 (2004): (56); 14-20 Ingeniería e Investigación; Vol. 24, núm. 3 (2004): (56); 14-20 2248-8723 0120-5609
- Gil, J. (2007). La evaluación de las Competencias Laborales La evaluación de competencias laborales Educación XX1, núm. 10, 2007, pp. 83-106, Universidad Nacional de Educación a Distancia España.
- Gil, J. F. (2007). La evaluación de competencias laborales. Facultad de Educación. UNED, XXI (10), 83-106.
- Grant, R.M. (1996). Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones. Madrid, España: Civitas.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma.
- James, D. y Frederick, L. (1969). *Technology, Organization and Administration*, Ithaca, Business and Public Administration School, Cornell University.
- Juran, J M. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Keller, R. (1996) Tecnología e Innovación: Impacto en la Competitividad.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1998). Fundamentos de mercadotecnia. México: Prentice hall.

- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Kumar, V., Lemon, K. y Parasuraman, A. (2006). Managing customers for value. An overview and research agenda. *Journal of Service Research*, 9 (2), 87-94.
- Lam, R. & Hernández, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter* v.24 n.2 Ciudad de la Habana Mayo-agosto. 2008. Ciudad de La Habana, Cuba.
- Le Boterf, G. (2001): *Ingeniería de las competencias*. España. Gestión 2000.
- Martínez, A. & Ríos, F. (2006). Los Conceptos de Conocimiento, Epistemología y Paradigma, como Base Diferencial en la Orientación Metodológica del Trabajo de Grado Cinta de Moebius, núm. 25, marzo, 2006, p. 0 Universidad de Chile Santiago, Chile.
- Meyer, J. y Allen, J. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, research and application*. Thousand Oaks, California: Sage publications, inc.
- Mochón, F. (2007), *Economía (1° Bachillerato)*.
- Munch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México. Prentice Hall.

- Odar, J. (2014). Mejora de la productividad en la empresa Vivar SAC. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Ollivier, J. (2005). Capacitación y tecnología del proceso en la industria. *Frontera Norte*, vol. 17, núm. 33, enero-junio, 2005, pp. 7-24 El Colegio de la Frontera Norte, A.C. Tijuana, México.
- Otero, M.J. (2016). Eficiencia y eficacia. Recuperado el 10 de setiembre de 2016.
- Padrón, J. (2001). La Estructura de los Procesos de Investigación. *Revista Educación y Ciencias Humanas*, N° 17.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Paredes, I. (2014). El éxito empresarial y el nuevo enfoque conductista, liderazgo social y empresarial.
- Pedraza, Amaya & Conde (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia de la Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis doctoral) de la Universidad Mayor de San Marcos

- Peña, G. (2012) “Capacitación y Evaluación del Desempeño Aplicado a los empleados del Municipio de Limón Indanza”, de la Universidad de Guayaquil-Ecuador.
- Ponce, M. y Santos, W. (2017). “Mejoras en el proceso de producción de hojuelas para minimizar la merma en la empresa NIISA CORPORATION S.A”. (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola- Lima.
- Porter, M. (1991). La Ventaja Competitiva de las Naciones. Buenos Aires: Editorial Vergara,
- Porter, M. E. (1980) Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores. Free Press, New York, 1980
- Queipo, B. & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria Revista de Ciencias Sociales de la Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Reinaldo, O. (2008) Gestión Operativa y Gestión Estratégica.
- Robbin, S. & Coulter, M. (2005). Administración. México. Pearson Educación
- Rodríguez de Rivera, J. (2003) “Técnica y epistemología sistémica”, en Blanch, A. (comp. y ed.), Nuevas tecnologías y futuro del hombre, Madrid, Universidad Pontificia Comillas.

- Rodríguez, J. (2006). Administración de pequeñas y medianas empresas. México: Thomson.
- Sanmartín, J. (1990). *Tecnología y futuro humano*, Barcelona, Anthropos.
- Socorro, F. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo.
- Sternberg, R.J. (2000). The concept of intelligence. Handbook of intelligence. New York: Cambridge University Press.
- Torre, S. (1997). Innovación Educativa. El proceso de innovación. Madrid: Dykinson.
- Torres, E. y Valenzuela, L. (2008). Gestión empresarial orientada al valor del cliente como fuente de ventaja competitiva. propuesta de un modelo relacional (Tesis de maestría) Universidad de Bio Bio.
- Valencia, E. (2014). Desarrollo del Talento Humano relacion de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. (Ecuador). (Tesis de maestría). Universidad Simón Bolívar, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

Gestión empresarial y la tecnología de procesos en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015.

INSTRUCCIONES:

ESTIMADO SEÑOR (A): Seleccione la opción y marcar con una x en el recuadro respectivo la información solicitada; esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas, según la siguiente escala de valoración

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la Gestión empresarial y la tecnología de procesos en las empresas agroindustriales de la provincia de Tacna, año 2015, es por ello que se ha elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción, por lo que, según el criterio de la tabla, marque con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

ESCALA DE VALORACION

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

	PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera que en la empresa el gerente se evidencia con una tendencia creciente en la productividad					
	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
2	El gerente demuestra eficiencia en su gestión para planificar, organizar, dirigir y controlar.					
	EFICACIA	1	2	3	4	5
3	Considera que el gerente demuestra eficacia en el logro de resultados y objetivos de la empresa.					
	EFFECTIVIDAD	1	2	3	4	5
4	El Gerente implementa y desarrolla acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas.					

	COMPROMISO	1	2	3	4	5
5	El gerente demuestra compromiso sobre la importancia en el desarrollo de las actividades de la empresa.					
	INNOVACION	1	2	3	4	5
6	El Gerente demuestra capacidad de innovación en sus procesos de producción y prestación de servicios.					
	LIDERAZGO	1	2	3	4	5
7	El Gerente de la empresa alcanza un buen liderazgo frente a sus compañeros y trabajadores.					
	EXPERIENCIA	1	2	3	4	5
8	El Gerente demuestra amplia y profunda experiencia para conseguir los propósitos de la empresa.					
	CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
9	El Gerente demuestra dominio, buen manejo y capacidad para resolver problemas en los procesos de producción.					
	TIEMPO	1	2	3	4	5
10	La tecnología empleada en la empresa minimiza el tiempo de espera en el servicio al cliente.					
	CALIDAD	1	2	3	4	5
11	La tecnología empleada en la empresa permite brindar un servicio de buena calidad a los clientes.					
	PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
12	La Tecnología que emplea la empresa en los procesos de producción permite mejorar la productividad.					
	MAQUINARIA ESPECIALIZADA	1	2	3	4	5
13	La empresa cuenta con maquinaria especializada para los procesos de producción.					
	AUTOMATIZACION DE PROCESOS PRODUCTIVOS	1	2	3	4	5
14	La empresa implementa la automatización de procesos en la producción.					
	AUTOMATIZACION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1	2	3	4	5
15	La empresa implementa la automatización de procesos para el buen desempeño laboral de los trabajadores.					
	TIEMPO	1	2	3	4	5
16	La tecnología empleada por la empresa permite optimizar el tiempo en el proceso de producción.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
17	La tecnología que emplea la empresa en sus procesos de producción permite una mayor seguridad para los trabajadores.					
	INICIATIVA	1	2	3		
18	La gestión empresarial permite elevar mi iniciativa en mis labores.					
	HABILIDADES	1	2	3	4	5

19	La empresa brinda capacitación constante para desarrollar mis habilidades.					
	CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
20	La gestión empresarial permite que los trabajadores apliquen adecuadamente sus conocimientos.					
	DESTREZA	1	2	3	4	5
21	La tecnología empleada permite que los trabajadores demuestren destreza y capacidad en el desarrollo de sus labores.					
	ACTITUDES	1	2	3	4	5
22	La gestión empresarial promueve actitudes positivas en los trabajadores para el desempeño de sus funciones.					
	PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
23	La gestión empresarial controla el nivel de productividad a través del desempeño laboral de los trabajadores.					
	CALIDAD	1	2	3	4	5
24	La gestión empresarial, a través de la planificación y control, busca la eficiencia del desempeño laboral, con la utilización de buenos estándares de calidad.					
	RENDIMIENTO	1	2	3	4	5
25	La gestión empresarial controla permanentemente el rendimiento laboral de los trabajadores, con la finalidad de obtener un óptimo resultado en la producción de la empresa.					
	SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
26	La gestión empresarial, a través del gerente, motiva mediante los incentivos, logrando así la satisfacción por el desempeño de sus funciones.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Gestión Empresarial

OBJETIVO

: Determinar la relación entre la gestión empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresas Agroindustriales de la Provincia de Tacna, 2015.

DIRIGIDO A

: Trabajadores de las Empresas Agroindustriales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Gladys Limache Hrocutipa

VALORACIÓN

: Bueno

FECHA

:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5



VARIABLE 1: GESTION EMPRESARIAL

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB
				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION EMPRESARIAL	Económica	Productividad	Considera que en la empresa el gerente se evidencia con una tendencia creciente en la productividad.						X		X		X		X		
		Eficiencia	El gerente demuestra eficiencia en su gestión para planificar, organizar, dirigir y controlar.						X		X		X		X		
		Eficacia	Considera que el gerente demuestra eficacia en el logro de resultados y objetivos de la empresa.						X		X		X		X		
		Efectividad	El Gerente implementa y desarrolla acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas.						X		X		X		X		

Competencias Directivas	Compromiso	El gerente demuestra compromiso sobre la importancia en el desarrollo de las actividades de la empresa.							X	X	X	X			
	Innovación	El Gerente demuestra capacidad de innovación en sus procesos de producción y prestación de servicios.							X	X	X	X			
	Liderazgo	El Gerente de la empresa alcanza un buen liderazgo frente a sus compañeros y trabajadores.							X	X	X	X			
	Experiencia	El Gerente demuestra amplia y profunda experiencia para conseguir los propósitos de la empresa.							X	X	X	X			
	Conocimiento	El Gerente demuestra dominio, buen manejo y capacidad para resolver problemas en los procesos de producción.							X	X	X	X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Tecnología de Procesos

OBJETIVO : Determinar la relación entre la Tecnología de Procesos y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresas Agroindustriales de la Provincia de Tacna, 2015.

DIRIGIDO A : Trabajadores de las empresas Agroindustriales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gladys Limache Arocutipa

VALORACIÓN : Bueno

FECHA :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5



VARIABLE 2: TECNOLOGÍA DE PROCESOS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB
				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TECNOLOGIA DE PROCESOS	Servicio	Tiempo	La tecnología empleada en la empresa minimiza el tiempo de espera en el servicio al cliente.						X		X		X		X		
		Calidad	La tecnología empleada en la empresa permite brindar un servicio de buena calidad a los clientes.						X		X		X		X		
		Productividad	La Tecnología que emplea la empresa en los procesos de producción permite mejorar la productividad.						X		X		X		X		
	Proceso	Maquinaria Especializada	La empresa cuenta con maquinaria especializada para los procesos de producción.						X		X		X		X		
		Automatización de Procesos Productivos	La empresa implementa la automatización de procesos en la producción.						X		X		X		X		

		Automatización de Procesos Administrativos	La empresa implementa la automatización de procesos para el buen desempeño laboral de los trabajadores.							X	X	X	X		
		Tiempo	La tecnología empleada por la empresa permite optimizar el tiempo en el proceso de producción.							X	X	X	X		
		Seguridad	La tecnología que emplea la empresa en sus procesos de producción permite una mayor seguridad para los trabajadores.							X	X	X	X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Desempeño Laboral

OBJETIVO : Determinar la relación entre Gestión Empresarial y la Tecnología de Procesos en el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresas Agroindustriales de la Provincia de Tacna, 2015.

DIRIGIDO A : Trabajadores de las Empresas Agroindustriales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gladys Limache Arocutipa

VALORACIÓN : Bueno

FECHA :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5



VARIABLE 3: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB	
				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
DESEMPEÑO LABORAL	Competencia	Iniciativa	La gestión empresarial permite elevar mi iniciativa en mis labores.						X		X		X		X			
		Habilidades	La empresa brinda capacitación constante para desarrollar mis habilidades.						X		X		X		X			
		Conocimiento	La gestión empresarial permite que los trabajadores apliquen adecuadamente sus conocimientos.						X		X		X		X			
		Destreza	La tecnología empleada permite que los trabajadores demuestren destreza y capacidad en el desarrollo de sus labores.						X		X		X		X			
		Actitudes	La gestión empresarial promueve actitudes positivas en los trabajadores para el desempeño de sus funciones.						X		X		X		X			
	Productividad	La gestión empresarial controla el nivel de productividad a través del desempeño laboral de los trabajadores.						X		X		X		X				
	Calidad	La gestión empresarial, a través de la planificación y control, busca la eficiencia del desempeño laboral, con la						X		X		X		X				

	Resultado	utilización de buenos estándares de calidad.																
	Rendimiento	La gestión empresarial controla permanentemente el rendimiento laboral de los trabajadores, con la finalidad de obtener un óptimo resultado en la producción de la empresa.					X		X		X		X					
	Satisfacción	La gestión empresarial, a través del gerente, motiva mediante los incentivos, logrando así la satisfacción por el desempeño de sus funciones.					X		X		X		X					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión Empresarial

OBJETIVO : Determinar la relación entre la gestión empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresas Agroindustriales de la Provincia de Tacna, 2015.

DIRIGIDO A : Trabajadores de las Empresas Agroindustriales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

VALORACIÓN :

FECHA :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GESTION EMPRESARIAL

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB		
				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTION EMPRESARIAL	Económica	Productividad	Considera que en la empresa el gerente se evidencia con una tendencia creciente en la productividad.																
		Eficiencia	El gerente demuestra eficiencia en su gestión para planificar, organizar, dirigir y controlar.																
		Eficacia	Considera que el gerente demuestra eficacia en el logro de resultados y objetivos de la empresa.																
		Efectividad	El Gerente implementa y desarrolla acciones de mejoramiento en la efectividad de sus colaboradores en el cumplimiento de metas.																
		Compromiso	El gerente demuestra compromiso sobre la importancia en el desarrollo de las actividades de la empresa.																

Competencias Directivas	Innovación	El Gerente demuestra capacidad de innovación en sus procesos de producción y prestación de servicios.																
	Liderazgo	El Gerente de la empresa alcanza un buen liderazgo frente a sus compañeros y trabajadores.																
	Experiencia	El Gerente demuestra amplia y profunda experiencia para conseguir los propósitos de la empresa.																
	Conocimiento	El Gerente demuestra dominio, buen manejo y capacidad para resolver problemas en los procesos de producción.																

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Tecnología de Procesos

OBJETIVO : Determinar la relación entre la Tecnología de Procesos y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresas Agroindustriales de la Provincia de Tacna, 2015.

DIRIGIDO A : Trabajadores de las empresas Agroindustriales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

VALORACIÓN :

FECHA :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: TECNOLOGÍA DE PROCESOS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB
				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TECNOLIA DE PROCESOS	Servicio	Tiempo	La tecnología empleada en la empresa minimiza el tiempo de espera en el servicio al cliente.														
		Calidad	La tecnología empleada en la empresa permite brindar un servicio de buena calidad a los clientes.														
		Productividad	La Tecnología que emplea la empresa en los procesos de producción permite mejorar la productividad.														
	Proceso	Maquinaria Especializada	La empresa cuenta con maquinaria especializada para los procesos de producción.														
		Automatización de Procesos Productivos	La empresa implementa la automatización de procesos en la producción.														
		Automatización de Procesos Administrativos	La empresa implementa la automatización de procesos para el buen desempeño laboral de los trabajadores.														

		Tiempo	La tecnología empleada por la empresa permite optimizar el tiempo en el proceso de producción.															
		Seguridad	La tecnología que emplea la empresa en sus procesos de producción permite una mayor seguridad para los trabajadores.															

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Desempeño Laboral

OBJETIVO : Determinar la relación entre Gestión Empresarial y la Tecnología de Procesos en el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresas Agroindustriales de la Provincia de Tacna, 2015.

DIRIGIDO A : Trabajadores de las Empresas Agroindustriales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

VALORACIÓN :

FECHA :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

VARIABLE 3: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB		
				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
DESEMPEÑO LOBORAL	Competencia	Iniciativa	La gestión empresarial permite elevar mi iniciativa en mis labores.																
		Habilidades	La empresa brinda capacitación constante para desarrollar mis habilidades.																
		Conocimiento	La gestión empresarial permite que los trabajadores apliquen adecuadamente sus conocimientos.																
		Destreza	La tecnología empleada permite que los trabajadores demuestren destreza y capacidad en el desarrollo de sus labores.																
		Actitudes	La gestión empresarial promueve actitudes positivas en los trabajadores para el desempeño de sus funciones.																
	Resultado	Productividad	La gestión empresarial controla el nivel de productividad a través del desempeño laboral de los trabajadores.																
		Calidad	La gestión empresarial, a través de la planificación y control, busca la eficiencia del desempeño laboral, con la utilización de buenos estándares de calidad.																
		Rendimiento	La gestión empresarial controla permanentemente el rendimiento																

			laboral de los trabajadores, con la finalidad de obtener un óptimo resultado en la producción de la empresa.															
		Satisfacción	La gestión empresarial, a través del gerente, motiva mediante los incentivos, logrando así la satisfacción por el desempeño de sus funciones.															