



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL
ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA
PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO
DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL
ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA
PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO
DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**

TESIS PRESENTADA POR:


Bach. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:


PRESIDENTE

:


M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS

:


Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



DECANATURA

RESOLUCIÓN N° 149-2024-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 01 de agosto del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-CU-8822 (fecha y hora de sustentación), expediente N° 2024-08314 (Título), la RESOLUCIÓN N° 080-2024-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis, RESOLUCIÓN N° 148-2024-D-FIS-UANCV de cambio de jurado de fecha 31 de julio del 2024 y el DICTAMEN N° 702-2024-OI-VRI DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller, **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA** conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** por la modalidad de Sustentación de Tesis,

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0827-2023-UANCV-CU-R se aprueba la ampliación de Sustentación de Tesis y/o examen de suficiencia para el mes de enero del 2024 y acorde al artículo 5° numeral 5.14 de la Ley Universitaria N° 30220 establece que las universidades se rigen por el principio del interés superior del estudiante.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- NOMINAR JURADOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS del tema titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA** presentado por el (la) bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : DR. RICHARD CONDORI CRUZ
- 2do. Miembro : M. SC. JUAN CARLOS PINTO LARICO
- Asesor de Tesis : DR. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

SEGUNDO.- PROGRAMAR la FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL para el día **JUEVES, 01 DE AGOSTO DEL 2024** a horas **05:00 p.m.** hora exacta. El acto académico de sustentación virtual se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

TERCERO.- Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado y asesor de tesis, dando conformidad al acto.

CUARTO.- La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

C.c.
Arch. 2024
JCHM/
Distribución: Jurados, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

RESOLUCIÓN N° 148-2024-D-FIS-UANCV

Juliaca, 31 de julio del 2024

VISTOS: el Expediente N° 2024-CU-9966, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA** quien solicita **CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS** titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, aprobado con **RESOLUCIÓN N° 112-2024-D-FIS-UANCV** (borrador de tesis) de fecha 21 de junio del 2024.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

Que, es procedente la solicitud de **CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS** y Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, del tema titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, conducente a optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.E.
Arch 2024
JCHM/



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

RESOLUCIÓN N° 112-2024-D-FIS-UANCV

Juliaca, 21 de junio del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2024-07463, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA** quien solicita **CAMBIO DE ASESOR DEL BORRADOR DE TESIS** titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, aprobado con **RESOLUCIÓN N° 080-2024-D-FIS-UANCV** (borrador de tesis) de fecha 17 de mayo del 2024.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : M. Sc. Víctor Paredes Argandoña

Que, es procedente la solicitud de **CAMBIO DE ASESOR DEL BORRADOR DE TESIS** y Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR DEL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, del tema titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, conducente a optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch 2024
JCHM/UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

**RESOLUCIÓN N° 080-2024-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 17 de mayo del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2023-CU-216529 y el Acta de Aprobación de Borrador de Tesis de fecha 29 de abril del 2024 y la RESOLUCIÓN N° 754-2023-D-FIS-UANCV que aprueba el Perfil de Tesis de fecha 15 de noviembre del 2023, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA** con el tema titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : M. Sc. Victor Paredes Argandoña

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Borrador de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, con el tema titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, quedando apto para tramitar el Dictamen de Originalidad de Trabajo de Investigación y posteriormente solicitar la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis previa presentación de los requisitos correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV, la misma que conducirá a la obtención del **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch 2024
JCHM/

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

RESOLUCIÓN N° 056-2024-D-FIS-UANCV

Juliaca, 22 de abril del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2023-CU-19069 de fecha 22 de abril del 2024, presentado por el (la) Bachiller **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA** quien ha solicitado CAMBIO DE ASESOR DEL PERFIL DE TESIS, asignado con RESOLUCIÓN N° 754-2023-D-FIS-UANCV de fecha 15 de noviembre del 2023.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, con RESOLUCIÓN N° 754-2023-D-FIS-UANCV de fecha 15 de noviembre del 2023 se aprobó el Perfil de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, con la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Jackeline Flores Apaza

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y modificatoria; y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV aprobado con Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el CAMBIO DE ASESOR DEL PERFIL DE TESIS, de (l) (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, del tema de tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : M. Sc. Victor Paredes Argandoña

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch. 2024
JCHM/
Distribución: Jurados, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



RESOLUCIÓN N° 754-2023-D-FIS-UANCV

Juliaca, 15 de noviembre del 2023

VISTOS; el Expediente N° 2023-CU-14082, y la copia del Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 07 de noviembre del 2023, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA** con el tema titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA.**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Jackeline Flores Apaza

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, procediendo con el levantamiento de Acta y firma de Aprobación correspondiente.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **INQUILLA VILCA, ROSSY SHAKIRA**, con el tema titulado: **DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch 2023
JCHM/



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL INVENTARIO DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.unap.edu.pe



Título de la tesis	
DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Rossy Shakira Inquilla Vilca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75463705
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-2290-9121
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jair Emerson Ferreyros Yucra
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02442123
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2680-5483
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Herrera Miranda
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Richard Condori Cruz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Pinto Larico
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41742156



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Localidad: Juliaca Latitud: S 15° 29' 27" Longitud: O 70° 07' 37"</p>  <p>https://maps.app.goo.gl/DMqHJ62L6xaf6KWd6</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 – Agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02



UNIVERSIDAD ANDINA
 "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
 M.Sc. Carlos Herrera Muranda
 DIRECTOR (e)
 Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA, identificado con DNI Nro. 75463705, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada: DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

Asesorado por: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 15 de octubre del 2024

[Signature]
Firma del Asesor (obligatoria)

[Signature]
Firma del Estudiante (obligatoria)

[Fingerprint]
Huella



DEDICATORIA

Dedico Mi tesis a mis padres por haberme apoyado a cumplir cada logro, por creer en mi capacidad y a mi hermana que me motiva e inspira para superarme cada día más.

También se lo dedico a mis abuelos, desde el cielo eran esa luz que siempre me daban fuerzas para continuar.



AGRADECIMIENTO

Estoy principalmente agradecida a Dios por concederme el apoyo de mi familia en todos mis esfuerzos y a mi director de tesis, que me ha ayudado con mi proyecto y ha dirigido mis conocimientos con su experiencia y sabiduría.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA i

AGRADECIMIENTOii

ÍNDICE GENERALiii

ÍNDICE DE TABLAS vi

ÍNDICE DE FIGURASvii

RESUMENviii

ABSTRACT x

INTRODUCCIÓNxii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Análisis de la situación problemática..... 1

1.2 Planteamiento del problema. 2

 1.2.1 Problema general2

 1.2.2 Problemas específicos.3

1.3 Objetivos de la investigación..... 3

 1.3.1 Objetivo general3

 1.3.2 Objetivos específicos.....3

1.4 Justificación de la investigación..... 4

 1.4.1 Justificación técnica.4

 1.4.2 Justificación económica.4

 1.4.3 Justificación social.4

1.5 Hipótesis de la investigación. 4

 1.5.1 Hipótesis general.4

 1.5.2 Hipótesis específicas.5

1.6 Variables e indicadores. 5

 1.6.1 Variable independiente.....5

 1.6.2 Variable dependiente.....5

1.7 Operacionalización de variables..... 5



CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación. 7
2.1.1 Antecedentes internacionales. 7
2.1.2 Antecedente nacional. 10
2.1.3 Antecedente local. 12
2.2 Bases teóricas. 15
2.2.1 Desarrollo de la gestión de procesos. 15
2.2.2 Importancia de la gestión de procesos. 21
2.2.3 Producción en el rubro del calzado. 28
2.2.4 Productividad. 36
2.2.4.1 Dimensiones de la productividad. 41
2.3 Marco conceptual. 43
2.3.1 Empresa del rubro de calzado. 43
2.3.2 Estrategia. 44
2.3.3 Gestión. 44
2.3.4 Proceso. 44
2.3.5 Producción. 44
2.3.6 Productividad. 45

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación. 46
3.2 Método de la investigación. 47
3.3 Nivel y tipo de la investigación. 47
3.3.1 Nivel de la investigación. 47
3.3.2 Tipo de la investigación. 47
3.4 Población y muestra. 48
3.4.1 Población. 48
3.4.2 Muestra. 48
3.5 Descripción de la empresa de investigación. 48
3.5.1 Datos generales de la empresa. 49
3.6 Técnicas e instrumentos. 50
3.6.1 Técnicas de recolección de datos. 50
3.6.2 Instrumentos, de recolección de datos de la investigación. 50
3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos. 51



3.7.1 Validez de instrumentos.....51

3.7.2 Confiabilidad de instrumentos.....51

3.8 Plan de la investigación. 52

3.8.1 Desarrollo del plan de investigación.52

3.8.2 Procesamiento y análisis de datos.54

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados..... 55

4.1.1 Resultados de la situación actual de productividad en el área de producción de la empresa55

4.1.2 Resultados del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad.74

4.1.3 Resultados de la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción.84

4.2 Discusiones..... 91

CONCLUSIONES 93

RECOMENDACIONES 94

REFERENCIAS 95

ANEXOS 98



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	6
Tabla 2 Validación.	51
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento.	52
Tabla 4 Demora con los pedidos.	61
Tabla 5 Dificultades en las actividades laborales.....	62
Tabla 6 Realizan capacitaciones.	63
Tabla 7 Utiliza los materiales de forma adecuada.....	64
Tabla 8 Se evalúa el desempeño.	65
Tabla 9 Existe un procedimiento establecido.	66
Tabla 10 Resultados generales de la encuesta.	67
Tabla 11 Resultados de la situación actual del proceso de producción.	68
Tabla 12 Eficiencia actual de la empresa.	69
Tabla 13 Eficacia actual de la empresa.	70
Tabla 14 Productividad actual de la empresa.....	71
Tabla 15 Promedio actual de la eficiencia, eficacia y productividad de Calzados Arpi.	73
Tabla 16 Plan de gestión de procesos para mejorar la productividad.	75
Tabla 17 Cronograma de actividades.	76
Tabla 18 Eficiencia post test de la empresa.	85
Tabla 19 Eficacia post test de la empresa.	86
Tabla 20 Productividad post test de la empresa.	87
Tabla 21 Promedio post test de la eficiencia, eficacia y productividad de Calzados Arpi.	89
Tabla 22 Pre test – post test.	90



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Gestión de procesos.</i>	28
Figura 2 <i>Productividad.</i>	41
Figura 3 <i>Diagrama de proceso de cortado.</i>	56
Figura 4 <i>Diagrama de proceso de perfilado.</i>	57
Figura 5 <i>Diagrama de proceso de armado.</i>	58
Figura 6 <i>Diagrama de proceso de alistado.</i>	59
Figura 7 <i>Productos de la empresa Calzados Arpi.</i>	60
Figura 8 <i>Demora con los pedidos.</i>	61
Figura 9 <i>Dificultades en las actividades laborales.</i>	62
Figura 10 <i>Realizan capacitaciones.</i>	63
Figura 11 <i>Utiliza los materiales de forma adecuada.</i>	64
Figura 12 <i>Se evalúa el desempeño.</i>	65
Figura 13 <i>Existe un procedimiento establecido.</i>	66
Figura 14 <i>Registro de información.</i>	72
Figura 15 <i>Registro de información.</i>	73
Figura 16 <i>Flujograma de procesos.</i>	74
Figura 17 <i>Mapa de procesos.</i>	77
Figura 18 <i>Diagrama de operaciones.</i>	78
Figura 19 <i>Proceso de cortado mejorado.</i>	79
Figura 20 <i>Proceso de perfilado mejorado.</i>	80
Figura 21 <i>Proceso de armado mejorado.</i>	81
Figura 22 <i>Proceso de alistado mejorado.</i>	82
Figura 23 <i>Mapa de interacciones.</i>	83
Figura 24 <i>Registro de información después de la gestión de procesos.</i>	88
Figura 25 <i>Registro de información promedio.</i>	89
Figura 26 <i>Pre test – post test.</i>	90



RESUMEN

El presente trabajo cuya denominación es “Desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de una empresa de rubro de calzado de la ciudad de Juliaca”, como objetivo general se planteó. Desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca, como primer objetivo específico. Analizar la situación actual de productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca, como segundo objetivo específico. Desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca, como tercer y último objetivo específico. Determinar la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca. El presente trabajo es de diseño de investigación preexperimental, de un método descriptivo de nivel explicativo y de tipo aplicado, como población se tomó a los 19 colaboradores de la empresa y los datos de producción del mes de setiembre como pre test y del mes de noviembre como post test, por lo tanto, nuestra muestra es no probabilística. El desarrollo de los objetivos en cuanto al primer objetivo específico, El análisis de la situación actual de la productividad es regular teniendo como resultado en sus dimensiones, en la eficiencia 90%, en la eficacia 74% y en la productividad 67%, cuyos resultados nos indicaron que la situación de productividad actual es regular. El segundo objetivo específico, El desarrollo de la gestión de procesos se establecieron diferentes acciones para mejorar la productividad, en sus cuatro procesos que son cortado, perfilado, armado y alistado del calzado, teniendo un costo de 790.00S/. El cuanto al tercer y último objetivo específico, Se determinó la mejora después de la aplicación del proceso de gestión de procesos en el área de producción, cuyos resultados fueron positivos teniendo una mejora en la eficiencia un



8%, en la eficacia 20%, y en la productividad un 25%, en comparación a la situación actual.

El desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad, fue favorable para la empresa Calzados Arpi, ya que las diferentes acciones demostraron resultados positivos que se pueden apreciar en la presente investigación.

Palabras claves: Gestión de procesos, producción, productividad.



ABSTRACT

The present work whose name is **“Development of process management in the production area for the improvement of the productivity of a footwear company in the city of Juliaca”**, the general objective was raised. Develop process management in the production area to improve productivity in the Calzados Arpi company in the city of Juliaca, as the first specific objective. Analyze the current productivity situation of the Calzados Arpi company in the city of Juliaca, as a second specific objective. Develop process management in the production area to improve the productivity of the Calzados Arpi company in the city of Juliaca, as the third and last specific objective. Determine the improvement in productivity after the development of process management in the production area in the Calzados Arpi company in the city of Juliaca. The present work is a pre-experimental research design, with a descriptive method of explanatory level and of an applied type, as a population the 19 employees of the company were taken and the production data for the month of September as a pre-test and for the month of November as a post test, therefore, our sample is non-probabilistic. The development of the objectives as the first specific objective, The analysis of the current situation of productivity is regular, resulting in its dimensions, in efficiency 90%, in effectiveness 74% and in productivity 67%, whose results They told us that the current productivity situation is regular. The second specific objective, the development of process management, different actions were established to improve productivity, in its four processes that are cutting, profiling, assembly and preparation of the footwear, having a cost of 790.00S/. Regarding the third and last specific objective, the improvement was determined after the application of the process management process in the production area, the results of which were positive, having an improvement in efficiency of 8%, in effectiveness of 20%, and in productivity by 25%, compared to the current



situation. The development of process management in the production area to improve productivity was favorable for the Calzados Arpi company, since the different actions demonstrated positive results that can be seen in this research.

Keywords: Process management, production, productivity.



INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel mundial, la industria del calzado está sumérgete en un entorno competitivo; donde la forma, los resultados y los recursos utilizados para ejecutar el proceso de producción son críticos, la importancia para la supervivencia de la empresa en el mercado; porque sólo aquellos que pueden mejorar su eficiencia la búsqueda de la excelencia significa lograr resultados tangibles y sostenibles, satisfacer a todos los grupos de interés a través de la gestión proceso organizado. Francisco David Ramírez (2017).

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la industria del calzado enfrenta el desafío constante de mantener altos estándares de calidad, eficiencia y adaptabilidad. En este contexto, la gestión eficaz de los procesos productivos se convierte en un pilar fundamental para el éxito y desarrollo sostenible de las empresas dedicadas a la fabricación de calzado.

La optimización de los procesos de producción no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también afecta directamente la capacidad de una empresa para ofrecer productos de calidad, cumplir con los plazos de entrega y adaptarse de manera flexible a las demandas cambiantes del mercado. En la industria del calzado, donde la innovación, la calidad y la velocidad son fundamentales, la gestión eficaz de los procesos se convierte en un diferenciador que impulsa la competitividad y el crecimiento empresarial.

Desde esta perspectiva, este trabajo explorará estrategias y prácticas claves específicamente aplicadas a la gestión de procesos en el área productiva de las empresas de calzado. Se analizarán oportunidades de mejora, tecnologías innovadoras, métodos y métodos de optimización para no sólo aumentar la productividad sino también garantizar calidad, flexibilidad y rentabilidad en un mercado dinámico y exigente.



Cuatro capítulos -que se presentan a continuación- organizan el desarrollo y el contenido de la investigación.

Capítulo I: En este capítulo se expone la cuestión general, así como las cuestiones particulares, se exponen los objetivos del estudio, se desarrollan los fundamentos que sustentan nuestras hipótesis y, a continuación, se analiza el funcionamiento de las variables.

Capítulo II: Este capítulo comienza con los antecedentes de la investigación, incluidos los antecedentes mundiales, nacionales y, en este caso, locales. A continuación se aborda el marco de la investigación, y los fundamentos teóricos constituyen la última sección.

Capítulo III: En este capítulo se ha desarrollado el enfoque de la investigación para alcanzar los objetivos deseados. Comienza explicando el diseño del estudio y, a continuación, identifica el tipo y el grado de investigación. A continuación se deciden la demografía y la muestra de la investigación.

Capítulo IV: En este capítulo se presenta un análisis y un debate de los resultados, apoyados por datos pertinentes y ayudas visuales como gráficos, tablas y cuadros. El objetivo es ofrecer una visión completa del estudio realizado de acuerdo con los objetivos fijados.

La última sección de la investigación ofrece recomendaciones junto con las conclusiones pertinentes de los diversos proyectos y actividades que han contribuido a su creación. A continuación figuran los anexos y la bibliografía.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Análisis de la situación problemática.

A nivel nacional, la mayoría de las empresas de calzado forman parte de un sistema único o están dirigidas por no profesionales, como los fabricantes de talleres peruanos, alguien que aprende y monta su propio negocio tras recibir formación en casa o como empleado de otro, o algunas empresas disponen de maquinaria moderna, pero el 90% de las empresas están dirigidas por artesanos, lo que significa que la mayoría de las empresas no cuentan con maquinarias especializadas para realizar su labor.

Es fácil para la industria del calzado china porque sus industrias han implementado los siguientes procesos, alta eficiencia y más competitivo a nivel de costes porque el calzado chino es un 25% más barato que el calzado de fabricación extranjera. En Perú, además el calzado Mypes no está estandarizado a sus procesos de producción o materiales, máquinas, equipos, métodos y procedimientos que conducen a una reducción de la productividad.

(República, 2017)



Por lo expuesto el estudio se realiza en la empresa Calzados Arpi que cuenta con más de 5 años de experiencia en el rubro, el estudio pretende abordar un problema de productividad que se ha detectado dentro de la empresa.

En la zona de elaboración se ha observado que existen varios problemas que influyen en la elaboración. Los procesos administrativos y productivos carecen de una definición clara, lo que provoca defectos en los productos acabados. Además, hay una falta de control del inventario, lo que provoca retrasos en la gestión del mismo, en la emisión de pedidos y, en última instancia, retrasos en las entregas.

Además, se observó que los trabajadores se dedican a tareas complementarias y carecen del mismo nivel de competencia en la realización del trabajo que sus compañeros.

La persistencia de esta situación hará que la empresa perpetúe el despilfarro de materias primas, el caos, la falta de organización y la ausencia de coordinación. Además, provocará procesos descoordinados, retrasos en las entregas y la devolución de productos por no cumplir los requisitos del cliente.

De ahí la importancia de esta investigación que pretende ayudar a la empresa Calzados Arpi, ha alcanzar una ventaja competitiva y satisfacer las expectativas de los clientes mediante la mejora de los procesos de fabricación. Mediante el avance de la gestión de procesos, esto impulsará en última instancia la producción de la organización.

1.2 Planteamiento del problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cómo desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad en la empresa de Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?



1.2.2 Problemas específicos.

1. ¿Cómo analizar la situación actual de productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?
2. ¿Cómo desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?
3. ¿Cómo determinar la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Analizar la situación actual de productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.
2. Desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.
3. Determinar la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.



1.4 Justificación de la investigación.

1.4.1 Justificación técnica.

Para que la empresa de calzado siga siendo competitiva en un mercado cambiante y exigente y, al mismo tiempo, aumente la eficacia operativa, mejore la calidad del producto y minimice los costes, la gestión eficaz de los procesos es crucial en el sector de la producción.

1.4.2 Justificación económica.

El uso de la gestión de procesos en el sector de fabricación de la empresa de calzado tiene varias ventajas, entre ellas la reducción de costes, el aumento de la productividad, la mejora de la rentabilidad y una mayor eficiencia. Estas ventajas se traducen en un importante retorno de la inversión a largo plazo.

1.4.3 Justificación social.

El uso de la gestión de procesos en la zona de elaboración en la empresa de calzado produce diversas ventajas, al tiempo que fomenta el bienestar de los colaboradores, el desarrollo de la comunidad y la sostenibilidad medioambiental.

1.5 Hipótesis de la investigación.

1.5.1 Hipótesis general.

El desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca estará enmarcada en diferentes acciones.



1.5.2 *Hipótesis específicas.*

1. La situación actual de productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca tendrá un nivel bajo.
2. El desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca estará enmarcada por diferentes acciones.
3. La determinación de la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca será significativa y positiva.

1.6 **Variables e indicadores.**

1.6.1 *Variable independiente.*

GESTIÓN DE PROCESOS.

Indicadores.

- Características de procesos.
- Mapa de procesos.

1.6.2 *Variable dependiente.*

PRODUCTIVIDAD.

Indicadores.

- Nivel de eficacia.
- Nivel de eficiencia.

1.7 **Operacionalización de variables.**



Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variable independiente	definición	dimensión	indicador	instrumentos de medición
GESTIÓN DE PROCESOS	La gestión de procesos es un ámbito de gestión que implica la aplicación de una serie de procedimientos con el objetivo de mejorar constantemente los procesos corporativos.	Procesos en el área de producción.	Características de procesos. Mapa de procesos.	Observación. Planeación.
Variable dependiente	definición	dimensión	indicador	instrumentos de medición
PRODUCTIVIDAD	La productividad es una medida económica que cuantifica la producción de productos y servicios por unidad de insumo (como mano de obra, capital, tiempo, tierra, etc.) en un plazo determinado.	EFICACIA. EFICIENCIA.	Nivel de eficacia. Nivel de eficiencia.	Observación. Evaluación.

Nota. Adaptado a la empresa.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Según, Gómez (2021) en su trabajo “Mejora de la productividad en la producción de calzado en la empresa "Facalsa" de la ciudad de Ambato, mediante la estandarización de tiempos.”. Esta investigación utilizó métodos y procedimientos para medir, analizar y mejorar el índice de productividad en la producción de calzado de la empresa "Facalsa". El estudio se centró en identificar la presencia de periodos de inactividad en los procesos de fabricación de calzado, que conducen a una baja productividad. Para hacer frente a este problema, se desarrolló una estrategia integral para aumentar producción en cada etapa. Se realizó un estudio de tiempos utilizando un cronómetro y técnicas de estudio del trabajo para analizar la mano de obra implicada en cada proceso y medir su productividad. Gracias a la aplicación de la metodología de normalización de tiempos, la empresa pudo mejorar el rendimiento de estos procesos, lo que se tradujo en una mejora de la productividad. La línea



de producción funciona durante 1879,42 minutos y su productividad media es de 130,014 unidades. Al estandarizar las duraciones de cada proceso, el tiempo estándar se redujo a 1795,165 minutos, lo que se tradujo en un aumento de la productividad del 30,6% en comparación con el nivel anterior.

Además, Jiménez (2020) en su trabajo que lleva por título “Propuesta para la optimización del proceso productivo de calzado mediante la implementación de una línea de inyección de plantillas en la empresa industrias de calzado Jovical S.A.”

Para crear el diagnóstico, se realizó un examen preliminar del entorno general de la empresa, incluidas sus características organizativas clave. A continuación, se realizó un análisis de los indicadores de gestión de la empresa del año anterior, que reveló la influencia. Tras identificar, se examinó el motivo subyacente del problema mediante un diagrama de Ishikawa, lo que condujo al siguiente análisis de la causa raíz. A partir de este descubrimiento, se identificaron las posibles opciones para resolver el problema. En relación con la cuestión. Se realizó una evaluación para determinar la idoneidad de las alternativas para el proceso de producción, y la resolución de la causa raíz. La opción más rentable era adquirir una máquina de inyección de plantillas. La opción recomendada tuvo en cuenta varios factores, entre ellos los recursos humanos necesarios para hacer funcionar la máquina. El personal esencial necesario para el funcionamiento de la máquina, incluidos su salario y prestaciones sociales, así como su horario de trabajo. Además, la ubicación y la infraestructura física de la instalación, la capacidad de la máquina y su consumo energético son algunos de los factores a tener en cuenta. Para evaluar la viabilidad económica, se utilizaron como información los datos facilitados. Estos datos se especificaron en el análisis técnico y operativo, y el valor se calculó en unidades producidas. Estos datos ilustran la disparidad en el precio de las plantillas cuando son producidas por la empresa en comparación con las obtenidas de proveedores externos, lo que conduce al impacto del flujo



de caja neto en la empresa. El flujo de caja neto efectivo del proyecto a lo largo de un periodo de 5 años se utiliza para calcular el VAN, la TIR y la rentabilidad del proyecto. Se calcularon el valor actual neto (VAN), la tasa interna de rentabilidad (TIR) y el plazo de amortización de la inversión, lo que arrojó una evaluación positiva de la viabilidad del proyecto. Luego de evaluar los aspectos técnicos, operativos y financieros, se ha concluido que adquirir una máquina de inyección de plantillas para el proceso productivo es un emprendimiento viable, tanto el análisis corroboró esta conclusión. El procedimiento por el que Industria de Calzado JOVICAL S.A. fabrica calzado de seguridad y protección.

Por otro lado, Garate (2022) En su trabajo “Factores que contribuyen en el aumento de la productividad de las pequeñas y medianas empresas textiles de Cuenca Ecuador”. El objetivo de este estudio es realizar un análisis exhaustivo de la literatura sobre los determinantes que influyen en la eficiencia de las pequeñas y medianas empresas textiles de Cuenca, Ecuador. Los resultados ayudarán a formular estrategias para mejorar su eficacia operativa. Las pequeñas y medianas organizaciones deben conocer estos elementos como base para implementar estrategias y enfoques que mejoren la productividad y obtengan una ventaja competitiva.

En el panorama actual, las empresas y los clientes se ven obligados a coexistir y navegar por la legislación laboral y fiscal, la liberalización arancelaria y la competencia mundial. Por consiguiente, es imperativo que estas empresas determinen el impacto de estos elementos en su productividad. La investigación realizada tuvo un carácter exploratorio, centrándose en perspectivas teóricas del conocimiento. Se emplearon enfoques documentales, específicamente el examen bibliográfico, para descubrir los factores predominantes analizados en esta revisión.

La revisión bibliográfica indica que, entre 2012 y 2022, se han identificado varios factores significativos que contribuyen a mejorar la productividad en las organizaciones.



Estos factores incluyen el diseño de procesos, el control de tiempos y movimientos, los procesos de mejora continua, la reducción de residuos y la gestión del conocimiento. La aplicación y el desarrollo de estos factores han dado lugar a mejoras significativas de la productividad en otras organizaciones. El presente estudio bibliográfico confirma que los parámetros examinados han contribuido a la consecución de niveles satisfactorios de productividad en pequeñas y medianas empresas textiles.

2.1.2 Antecedente nacional.

Según Julca (2021) en su trabajo "Plan de mejora basado en gestión por procesos para incrementar la productividad en la fábrica de calzado "Calzatura de Mirella"" El presente estudio se llevó a cabo en Calzatura de Mirella. La investigación empleó un enfoque descriptivo, abarcando todos los recursos y operaciones de la empresa. Los datos se recogieron mediante métodos como la observación directa, la administración de encuestas, entrevistas y el examen de los documentos pertinentes. Posteriormente, se aplicó la técnica de Gestión por Procesos, que facilitó la identificación y categorización de los procesos primarios de la organización mediante la utilización de un mapa de procesos. A continuación, se identificaron varias propuestas de mejora, entre ellas: Las iniciativas propuestas incluyen un programa integral de capacitación del personal, un manual detallado que describe la implementación de la técnica 5'S, un modelo de gestión de compras actualizado, la identificación y evaluación de un nuevo proveedor y la implementación de inspecciones en el área de perfilado y montaje.

La posible aplicación produjo una mejora significativa de la productividad mundial de tres artículos: la sandalia baja, la sandalia de tacón 4 y la sandalia de tacón 5. La productividad de estos productos aumentó un 28%. La productividad de estos productos aumentó un 28,74%, un 27,21% y un 38,63%, respectivamente. Finalmente, la propuesta se sometió a



un estudio económico mediante el análisis Beneficio-Coste, que arrojó una puntuación de 1,66.

Además, Guimaray de los Santos (2018) en su trabajo titulado "Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad en el área de producción de Creaciones Jhanlued, empresa de calzado de La Victoria, 2018" Esta investigación pretendía determinar cómo afectaba la implantación de la gestión por procesos a la productividad del área de producción de Creaciones Jhanlued. La Victoria, en el año 2018. En consecuencia, el muestreo es innecesario. La muestra se recopiló como datos previos a la prueba del lunes 2 de abril al sábado 2 de junio y como datos posteriores a la prueba del lunes 2 de julio al sábado 1 de septiembre. El enfoque empleado implicó la utilización de la observación como técnica, con el formulario de observación sirve como instrumento.

Los instrumentos fueron validados mediante la adquisición de juicio de expertos. Los datos se analizaron mediante la herramienta estadística SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales para interpretar cada dimensión y extraer conclusiones significativas de los resultados. En resumen, se validó la hipótesis general, demostrando que la gestión de procesos resultó en un aumento sustancial de la productividad dentro del departamento de fabricación de Creaciones Jhanlued, empresa de calzado ubicada en La Victoria en el año 2018, con una tasa de crecimiento de 104,61%.

Por otro lado, Blas Alcalde & Sevillano Liberato, (2022) en su trabajo "Gestión de procesos en el área de producción para la productividad de la empresa calzado Rebaza original S.A.C." Crear un modelo de gestión por procesos para el departamento de producción fue el objetivo de este estudio con el fin de aumentar la productividad de Calzado Rebaza Original S.A.C.. Utilizando un enfoque descriptivo, la metodología es no



experimental. Todos los procesos están incluidos en la población de la investigación. La población comprende a todos los empleados que laboran en la organización, a todo el personal que realiza operaciones operativas dentro de la misma y a todos los empleados que prestan apoyo a la empresa. Por el contrario, el método de muestreo utilizado es no probabilístico debido a su facilidad.

Para facilitar su uso. Toda la plantilla de este ámbito concreto, así como el proceso de producción, constituyen la muestra. En primer lugar se realizó un examen exhaustivo del estado actual de la empresa. Para ello, se entregó un cuestionario al personal de producción y se creó una guía de entrevista para el gerente. Fue necesario identificar y analizar los procesos clave para elaborar una propuesta de modelo de gestión de procesos.

Esta propuesta implica la categorización, mejora y control de los procesos. Por último, se calcularon los gastos asociados a la puesta en marcha del plan y los efectos potenciales sobre la sociedad y el medio ambiente.

2.1.3 Antecedente local.

Según Mamani (2019) El presente trabajo de investigación “El impacto de la gestión por procesos en la ejecución presupuestal del Programa de Desarrollo Productivo Rural Agrario - AGRO RURAL Dirección Zonal Puno – 2018”. La problemática principal radica en que los documentos de gestión elaborados a nivel de las unidades operativas se encuentran desconectados de la realidad, dando como resultado logros insignificantes y obstaculizando el correcto desarrollo y ejecución presupuestal de las metas y actividades trazadas en los planes operativos anuales de los diferentes programas presupuestarios. El objetivo de El presente estudio tiene como objetivo determinar el grado en que la gestión de procesos impacta en la ejecución presupuestaria del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRORURAL - Dirección Zonal Puno en el año 2018. La metodología



empleada en este estudio consistió en un enfoque cuantitativo, es decir, un diseño de investigación descriptivo-correlacional. El diseño de investigación utilizado fue de tipo no experimental y de corte transversal. La población considerada para el análisis está constituida por el personal empleado en la institución "Dirección Zonal Puno", incluyendo al personal del CAP, personal del CAS y personal del local de servicios, totalizando 54 personas. Nuestra muestra es una enumeración completa y para el análisis estadístico se utilizará un muestreo no probabilístico. Como medida de correlación, se incluirá en el análisis la Rho de Pearson. Un coeficiente de correlación de 0,511 indica una asociación moderada, según las pruebas estadísticas del análisis de correlación de Pearson realizadas en el programa informático SPSS. Además, se descubrió un coeficiente de correlación de 0,786, lo que significa una asociación notable y una influencia directa sustancial de la gestión de procesos en el calibre de los gastos.

Además, Cáceres (2019) El estudio de investigación titulado "Gestión Administrativa y Financiera del Centro de Producción de Bienes y Servicios de Panadería de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, durante el periodo 2016-2018" se realizó en la ciudad de Puno. Es importante señalar que este centro de producción es financieramente independiente, lo que significa que los ingresos generados durante su funcionamiento se destinan a cubrir gastos operativos, inversiones, impuestos, y las utilidades que resulten son consideradas como parte de los recursos internos de la universidad, destinados principalmente a fines de investigación.

El Centro de Producción de Bienes y Servicios de Panadería de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno fue objeto de la investigación, y el propósito del estudio fue investigar el proceso de administración y gestión financiera que se llevó a cabo durante los años 2016-2018. En cuanto a la técnica, se utilizó un enfoque cuantitativo y el diseño del estudio no fue experimental. El alcance de la investigación fue descriptivo y los métodos



que se utilizaron durante todo el proceso incluyeron cuestionarios estructurados y análisis documental.

La fuerza laboral y las cuentas financieras del Centro de Producción de Bienes y Servicios de Panadería de la institución académica en cuestión constituyen tanto la población como la muestra, respectivamente. Las siguientes son las conclusiones que se pueden extraer: De acuerdo a los hallazgos del análisis, se gestionó el procedimiento de administración, el cual se llevó a cabo en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de Panificación de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. La gestión de la rentabilidad fue satisfactoria y los niveles de solvencia y liquidez fueron excesivamente altos durante todo el periodo 2016 - 2018. Sin embargo, al sugerir lineamientos que apunten a mejorar el proceso de gestión administrativa y financiera, se obtendrán mejores resultados en cuanto a la gestión integral del Centro Productivo.

Por otro lado, Mamani (2023) La investigación, titulada "Gestión del proceso administrativo y ejecución presupuestaria del proyecto 'Mejora de las capacidades productivas y competitivas en la ganadería ovina, Ayaviri-Puno 2020-2021'", fue examinar la gestión del proceso administrativo y la ejecución presupuestaria del proyecto. La metodología fue un enfoque cuantitativo, utilizando un método deductivo y centrándose en la investigación descriptiva.

La selección de esta muestra se basó en su acceso a la información y su condición de beneficiarios, que totalizaron 1970 individuos. Además, se tomó una muestra no probabilística de un segundo grupo de población formado por 322 beneficiarios. El tratamiento de los datos se realizó con Microsoft Excel.

Las conclusiones son las siguientes: La gestión del proceso administrativo se considera regular, y la ejecución presupuestaria también es regular de acuerdo con los procesos administrativos de las fases de gasto del presupuesto. Además, el proyecto ha



demostrado una excelente ejecución presupuestaria durante los periodos 2020-2021. Alternativamente, sugiriendo sugerencias dirigidas a mejorar el proceso administrativo y la ejecución presupuestaria, se pueden obtener resultados más favorables para futuros proyectos de naturaleza similar.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 *Desarrollo de la gestión de procesos.*

Bravo (2013) describe la Gestión de Procesos como un sistema que ayuda a las empresas a identificar y categorizar sus procesos cruciales para mejorar la productividad y eliminar deficiencias que obstaculizan el desempeño general.

Esto está enfocado a lograr la completa satisfacción del cliente y del mercado.

En 2007, Francisco Serna definió la gestión de procesos como el acto de establecer la metodología, las tareas y asignar los recursos necesarios para alcanzar con éxito los objetivos.

Las organizaciones establecen objetivos específicos para cada proceso para asegurar su eficiencia, además de seleccionar soluciones de mejora.

Por el contrario, según Vargas (2009), la gestión de procesos es un método de supervisión de una organización que ignora el enfoque funcional tradicional y, en cambio, se concentra en la cadena de valor o la secuencia de actividades que proporcionan valor y que, en última instancia, conducen a la satisfacción del cliente.

La Gestión de Procesos busca crear una comprensión integral de la empresa conectando sus diversas actividades. Estas actividades no pueden funcionar de forma aislada; en cambio, deben trabajar juntos para establecer un enfoque estandarizado que agregue valor a cada actividad. En última instancia, esto transforma los insumos en productos o servicios de alta calidad.

La gestión de procesos es una técnica sistemática que pretende optimizar y mejorar constantemente los procesos operativos de una organización. Esta técnica implica el reconocimiento, el análisis, el diseño, la ejecución, el seguimiento y el progreso de los procesos para alcanzar objetivos específicos, como la eficiencia, la calidad, el rendimiento y la gratificación del cliente.

Algunos aspectos clave de la gestión de procesos son:

i. Identificación de procesos.

Según Klaus & Henning (2015). El proceso implica la identificación y delimitación precisa de los procedimientos fundamentales que forman un aspecto integral de las operaciones de la organización. Abarca tanto los procesos principales como los secundarios que contribuyen al funcionamiento general de la empresa.

La identificación de procesos es un elemento crucial en el negocio del calzado para garantizar una eficiencia y calidad óptimas en toda la fabricación. Algunos ejemplos de identificación de procesos en este ámbito son:

- ⌚ Solicitar la adquisición de materiales y realizar una evaluación exhaustiva de sus especificaciones técnicas: Estos procedimientos son cruciales en la gestión de la producción de calzado, ya que facilitan la adquisición de materiales y la evaluación de su idoneidad para la fabricación de calzado.
- ⌚ Identificación y análisis de problemas e ineficiencias: Utilizando técnicas de diagnóstico como el diagrama de Pareto y el diagrama de Ishikawa, se detectan y examinan a fondo los problemas y desperdicios dentro de los procesos de producción de calzado, lo que permite formular estrategias de mejora.
- ⌚ La trazabilidad de piezas y partes es crucial en la producción de calzado, al igual que en el sector de la automoción, para garantizar la calidad y seguridad de los productos.

La identificación de procesos en el sector del calzado abarca varios aspectos, como la gestión de recursos, el análisis de residuos y la trazabilidad de los componentes. Estas medidas se aplican para mejorar la eficiencia y mantener altos niveles de calidad en la fabricación de calzado. Klaus & Henning (2015).

ii. Análisis y diseño.

El análisis y el diseño son actividades cruciales en el negocio del calzado para lograr una eficiencia óptima y una calidad superior en la producción. Ejemplos ilustrativos de estudio y diseño en este campo abarcan:

- ✍ Un examen de las conexiones entre el diseño de producto, los procesos de innovación y la estructura industrial en la industria del calzado de la Comunidad Valenciana: Este estudio de tesis pretende analizar de forma exhaustiva el proceso de diseño de producto en el sector del calzado, con un enfoque específico en la innovación y la estructura industrial.
- ✍ Gestión del proceso productivo del calzado: Este proyecto ofrece una visión concisa de los criterios que intervienen en la gestión de la fabricación de calzado. Estos criterios abarcan la solicitud contractual, la ficha técnica, la evaluación técnica de los materiales y el modelo de producción.
- ✍ Definición del comportamiento dinámico mediante el paso de mensajes: En el contexto del análisis y diseño orientados a objetos (OOAD), el proceso implica tareas como la incorporación de clases de interfaz, base y utilidad, así como la mejora de las clases semánticas.

El análisis y el diseño son procedimientos cruciales en el negocio del calzado para garantizar una eficiencia óptima y una calidad superior en la producción. Los ejemplos de



análisis y diseño en este campo abarcan el examen de las conexiones entre el diseño del producto, los procesos de innovación y la estructura industrial de calzado y la especificación del comportamiento dinámico mediante el paso de mensajes en el análisis y diseño orientados a objetos (ODAO). (Grady, 2019).

iii. Ejecución e implementación.

Tras la fase de diseño, se implantan los procesos. Esto implica dar instrucciones al personal implicado, crear criterios y protocolos, y garantizar la correcta ejecución de los procedimientos.

Una producción eficiente y de alta calidad en el sector del calzado depende en gran medida de la ejecución y aplicación precisas de los procesos. Entre los ejemplos ilustrativos de ejecución y aplicación en este ámbito cabe citar los siguientes:

- ♣ Este proyecto presenta un marco para la gestión de la fabricación de calzado, que incluye criterios como la solicitud de aprovisionamiento, la ficha técnica, la evaluación técnica de los materiales y el modelo de producción.
- ♣ Examen de las conexiones entre diseño de producto, procesos de innovación y estructura industrial en la industria del calzado: Este estudio de tesis se centra en un examen exhaustivo del proceso de diseño de productos en la industria del calzado, con especial énfasis en la innovación y la estructura industrial.
- ♣ Este trabajo se centra en el campo de la gestión de operaciones y pretende presentar un modelo de programación matemática para la planificación agregada de la producción en una industria del calzado.

La eficacia y la calidad de la fabricación en la industria del calzado dependen en gran medida de la ejecución y aplicación de los procedimientos. Los ejemplos de ejecución e



implementación en este campo abarcan en el rubro de calzado, el examen de las interconexiones entre el diseño de productos y los procesos de innovación, así como la estructura industrial dentro del sector del calzado. Además, se ha establecido un modelo de planificación de la producción en una fábrica de calzado. (Grady, 2019)

iv. Monitoreo y control.

La supervisión continua de los procesos es crucial para mantener el cumplimiento de las normas especificadas. Los indicadores clave de rendimiento (KPI) se utilizan para medir la eficacia y la eficiencia de los procesos. (Richard, 2007)

La vigilancia y la regulación son cruciales en el sector del calzado para garantizar una productividad óptima y un alto nivel de fabricación. Algunos ejemplos de vigilancia y regulación en esta industria son:

- ⌚ Control de la producción en la industria de la moda o el calzado: Las empresas del sector de la moda y el calzado necesitan instrumentos que les permitan mantener una supervisión exhaustiva de la producción.
- ⌚ Control de calidad del calzado: Las organizaciones de producción de calzado emplean medidas de control de calidad para garantizar que los productos cumplen normas satisfactorias. El control de calidad se consigue mediante la aplicación de normas rigurosas en la creación de productos, la formación exhaustiva del personal y la realización de pruebas meticulosas de los productos para identificar cualquier desviación o incoherencia.
- ⌚ El proyecto se centra en la gestión de la producción de calzado e incluye criterios como la solicitud de aprovisionamiento, la ficha técnica, la evaluación técnica de los materiales y el modelo de producción.



- ⦿ Implantación del control de fabricación del calzado para iniciar el proceso: La tecnología permite integrar todas las etapas de la gestión de la subcontratación, la planificación de la cadena de suministro, la gestión del capital y la ejecución de análisis financieros y de costes con cálculos de márgenes.

La vigilancia y la regulación en el negocio del calzado son cruciales para garantizar la productividad y la excelencia en la fabricación. Los ejemplos de vigilancia y control en esta industria abarcan la supervisión de la producción en una empresa de moda o calzado, la garantía de la calidad de los zapatos, la gestión de los procesos implicados en la producción de calzado y la utilización de la tecnología para regular la fabricación de calzado. (Richard, 2007)

v. Mejora continua.

Se basa en el principio de progreso continua. Mediante la retroalimentación, el análisis de datos y la identificación de áreas de mejora, los procedimientos se modifican y perfeccionan continuamente para maximizar el rendimiento y obtener resultados superiores.

La mejora continua en el sector del calzado es importante para garantizar una eficiencia óptima y una calidad superior en la producción. Algunos ejemplos de mejora continua en esta industria son:

- ⦿ El plan de mejora continua para la empresa de calzado pretende evaluar sistemáticamente la producción de calzado con el fin de encontrar áreas que puedan mejorarse y oportunidades para optimizar las operaciones.
- ⦿ El proyecto ofrece una visión general de los criterios que intervienen en la gestión de la producción de calzado, abarcando aspectos como las solicitudes de aprovisionamiento, las fichas técnicas, las evaluaciones de materiales y los modelos de producción.



- ⚙ Estrategia de mejora de la productividad de la división de fabricación de calzado: El objetivo del proyecto es aumentar la productividad del departamento mediante la puesta en marcha de un exhaustivo plan de mejora continua. Este plan incluye la modernización del área de producción, la gestión eficaz del mantenimiento y la integración de la tecnología.

Garantizar la eficiencia y la calidad en la fabricación es esencial en el sector del calzado, y esto se consigue a través de la mejora continua. Ejemplos de mejora continua en este sector son la mejora del rendimiento a través de la implantación de un marco de mejora continua, el diseño de un plan para incrementar la producción en la división de producción de Calzados y la implantación de prácticas de mejora continua en una empresa de calzado industrial y militar. (Richard, 2007)

2.2.2 Importancia de la gestión de procesos.

Según (Michael & James, 2013). Administración de procesos es de suma importancia para las organizaciones por diversas razones clave:

1) Optimización de la eficiencia.

Encuentra y elimina obstáculos, duplicaciones y acciones superfluas en los procedimientos empresariales. Gracias a la optimización de los procesos, aumenta la eficiencia operativa, lo que se traduce en un ahorro de tiempo, recursos y costes.

La optimización de la eficiencia es crucial en el sector del calzado para garantizar el rendimiento y alcanzar el triunfo comercial. Existen varios ejemplos de optimización de la eficiencia en esta industria:



- ✓ El proyecto se centra en la gestión de procesos en la producción de calzado, abordando específicamente criterios relacionados con las solicitudes de abastecimiento, las fichas técnicas, la evaluación técnica de materiales y los modelos de producción.
- ✓ Estrategia de mejora de la productividad del departamento de producción de Calzados: Es mejorar la productividad del departamento de producción de Calzados mediante la ejecución de una estrategia de mejora continua que abarque la organización de la zona de elaboración, la gestión del mantenimiento y el uso de tecnología punta.
- ✓ Pretende dar un enfoque de programación matemática para la planificación de la producción agregada y abarca la gestión de operaciones en una fábrica de calzado.

Maximizar la eficiencia en el sector del calzado es crucial para mantener la competitividad y alcanzar el triunfo comercial. La optimización de la eficiencia en este sector engloba diversas estrategias como la gestión de procedimiento en la producción de calzado, un plan de mejora dirigido a aumentar la productividad en la zona de elaboración, iniciativas de mejora continua en una empresa de calzado industrial y la implantación de un modelo de planificación de la producción en una fábrica de calzado. (Michael & James, 2013).

2) *Mejora de la calidad.*

La gestión de procesos facilita el establecimiento de métodos estandarizados, lo que da lugar a la generación de bienes o servicios uniformes y superiores. Gracias a la eliminación de fallos y desviaciones, aumenta la satisfacción del cliente y disminuyen los gastos relacionados con la rectificación de defectos.

Mejorar la calidad de los productos del sector del calzado es crucial para certificar la satisfacción del consumidor y mantener una ventaja competitiva en el mercado. Algunos ejemplos de mejora de la calidad en este sector son los siguientes:



- ♣ Mediante el uso del ciclo Deming, este proyecto pretende elevar el nivel de la línea de fabricación de calzado de seguridad, con el objetivo de mejorar el producto de la empresa de calzado.
- ♣ El proyecto se centra en la gestión de procesos en la producción de calzado, abarcando diversos criterios como la solicitud de contratación, la ficha técnica, la evaluación de materiales y el modelo de producción. El objetivo es generar valor añadido tanto para el cliente como para la industria en su conjunto.
- ♣ Este proyecto se centra en la implantación de la herramienta de Mejora Continua (ciclo PEVA) en una empresa de calzado industrial y militar. El objetivo es proponer cambios en el proceso del área de trabajo, con el fin de mejorar la eficacia y la calidad de la producción.

Mejorar la calidad de los productos en el sector del calzado es crucial para garantizar la satisfacción del consumidor y mantener una ventaja competitiva en el mercado. Ejemplos de mejora de la calidad en esta industria son el uso del ciclo Deming para mejorar la producción de calzado de seguridad, la implantación de la gestión de procesos en la producción de calzado y los esfuerzos permanentes de mejora continua en una industria de calzado militar e industrial. (Deming, 2005).

3) *Incremento de la productividad.*

Se puede aumentar la capacidad de producción eliminando procesos innecesarios o ineficaces. Además, se mejora la asignación de tareas y responsabilidades, lo que redundará en una mayor eficiencia del personal.

Para aumentar la productividad y obtener una ventaja competitiva en el mercado, el sector del calzado debe mejorar su productividad. A continuación se exponen algunos



ejemplos de estudios e iniciativas destinados a aumentar la productividad en el sector del calzado:

- ↑ Establecer una estrategia de mejora de la calidad para la fabricación de calzado, con el objetivo específico de reducir los desechos y aumentar la productividad.
- ↑ Estrategia de un mejor rendimiento en la elaboración para el departamento de elaboración de Calzados: Presenta una propuesta estratégica, con el objetivo de aumentar la eficiencia y la competitividad en el mercado.
- ↑ Se examina el uso de una estrategia de mejora continua en una empresa de calzado para incrementar la elaboración y la eficiencia en el proceso de fabricación.

Estos ejemplos demuestran el compromiso del sector del calzado con la mejora de la productividad mediante el uso de enfoques y objetivos de mejora continua. (Michael & James, 2013).

4) *Enfoque en la satisfacción del cliente.*

El objetivo de la gestión de procesos es mejorar la experiencia del cliente. Al optimizar los procedimientos, la organización puede identificar y cumplir más eficazmente los requisitos y expectativas del cliente, Lo que se refleja en una mayor complacencia y lealtad del cliente.

Garantizar la satisfacción del cliente es crucial en el sector del calzado para asegurar la competitividad y lograr el éxito en el mercado.

Ejemplos ilustrativos de concentración en la Contenido del cliente en este sector incluyen:

- ↑ El proyecto se centra en la gestión de la producción de calzado, delineando una serie de criterios destinados a generar valor adicional tanto para el cliente como para la industria en su conjunto.



↑ Mejora del proceso de fabricación de calzado de seguridad aplicando el ciclo Deming al control de calidad. Con el objetivo de reducir los residuos y aumentar la eficacia de la fabricación, esta iniciativa se centra en el desarrollo de técnicas de mejora de la calidad para la industria del calzado. Producir suelas de botas seguras, lo que en última instancia afecta la satisfacción del consumidor.

5) *Agilidad y adaptabilidad.*

Los procedimientos controlados eficientemente mejoran la agilidad y adaptabilidad de las empresas en respuesta a los cambios ambientales. Poseen la capacidad de abordar rápidamente las necesidades de los mercados emergentes, la volatilidad económica y el progreso tecnológico. (Deming, 2005).

La flexibilidad y la versatilidad son cruciales en el sector del calzado para asegurar la competencia y lograr el éxito en el mercado. Los ejemplos de agilidad y adaptación en esta industria abarcan:

- ⚙ Modelo de negocio que incorpora tecnología Industria 4.0 para mejorar la eficiencia en la industria del calzado: El propósito clave de este proyecto es generar un modelo de negocio utilizando tecnologías 4.0 específicamente para la industria del calzado. El objetivo es mejorar la productividad, la eficiencia y la competitividad dentro del mercado.
- ⚙ El objetivo es delinear los criterios para gestionar la producción de calzado con el fin de generar valor adicional tanto para el cliente como para la industria en su conjunto. Esto implica poder reaccionar a los requisitos del negocio.
- ⚙ Desarrollo constante en una organización que fabrica calzado industrial: Para aumentar la calidad y la eficacia de la producción y, al mismo tiempo, permitir una mayor



adaptación a los cambios, se emplea el ciclo PEVA, una herramienta de Mejora Continua, para proponer modificaciones en los procesos del área de trabajo.

Garantizar la competitividad y el éxito en el sector del calzado requiere tanto agilidad como adaptación. Ejemplos de agilidad y adaptabilidad en esta industria abarcan el desarrollo de un modelo de negocio que incluye tecnologías 4.0 específicamente para el sector del calzado, lo que resulta en una mayor productividad. Además, existe un enfoque del calzado y un compromiso con la mejora continua dentro de una empresa de calzado industrial y militar. (Deming, 2005).

6) Mejora en la toma de decisiones.

La gestión de procesos ofrece una perspectiva lúcida y organizada sobre el funcionamiento de las actividades de la empresa. Esto facilita que los líderes tomen decisiones estratégicas y bien informadas basándose en hechos concretos. (Simon, 2010).

Mejorar la toma de decisiones en la industria del calzado es esencial para mantener la competitividad y tener éxito en el mercado. A continuación, se muestran algunos ejemplos de estudios y proyectos destinados a mejorar la toma de decisiones en la industria del calzado:

- ✎ Implantación de la gestión por procesos para mejorar la toma de decisiones en la división comercial de una empresa peruana de calzado: El objetivo de este proyecto es establecer, ejecutar y mejorar los procedimientos de toma de decisiones dentro de la división comercial de una empresa peruana. El objetivo es mejorar la eficiencia y competitividad de la industria del calzado peruano.
- ✎ Un conjunto integral de criterios que son cruciales para una gestión eficaz en la fabricación de calzado. El objetivo principal es proporcionar valor adicional tanto para



el cliente como para la industria en su conjunto, lo que resulta en una mayor capacidad de toma de decisiones.

A la hora de tomar decisiones, el control interno es muy importante para las empresas del sector del calzado.

Estos ejemplos demuestran el compromiso del sector del calzado Con el fin de optimizar la toma de decisiones a través del uso de tecnología y la administración de procesos.

7) *Fomento de la innovación.*

La Manejo de procesos fomenta una atmósfera innovadora y creativa al adoptar una estrategia de mejora continua. Se incentiva a los empleados a sugerir mejoras a los procedimientos actuales, fomentando la creatividad dentro de la empresa.

Fomentar la innovación en la industria del calzado es un elemento vital para fomentar el crecimiento, la competitividad y la capacidad de respuesta a las necesidades del mercado. Varios ejemplos que fundamentan este enfoque incluyen:

- ⤴ El proyecto enfatiza la Importancia del control operativo para generar valor adicional tanto para los clientes como para la industria del calzado en su conjunto. Esto requiere un enfoque innovador en la fabricación de calzado.
- ⤴ Implementación de la Industria 4.0 en la industria del calzado: La incorporación de ventajas clave de la Industria 4.0 en la industria del calzado, junto con la creación de oportunidades para este sector, muestra un énfasis distintivo en el avance técnico para mejorar los procesos y la competitividad.

↑ Esta investigación tiene como objetivo explorar el potencial de la innovación tecnológica en la industria del cuero y el calzado. Se centra en la aplicación de tecnología avanzada para impulsar el crecimiento y progreso del sector.

Estos ejemplos demuestran la dedicación de la industria del calzado a la innovación, el uso de tecnología de punta y la gestión inventiva como elementos esenciales para la competitividad y el crecimiento sostenible de este sector. (Simon, 2010).

Figura 1

Gestión de procesos.



Nota. Prácticas para la buena gestión. Ignacio G.R.

2.2.3 *Producción en el rubro del calzado.*

Según (Figge & Schaltegger, 2015). La producción de calzado implica una secuencia de distintos procedimientos para la fabricación de zapatos, comenzando desde la concepción del diseño y concluyendo con la distribución del producto final. Estas son algunas etapas en la producción del calzado.

a) Diseño y desarrollo.

Esta fase conlleva el desarrollo de diseños innovadores o la modificación de diseños preexistentes para modelos novedosos de calzado. Las aplicaciones CAD se utilizan para la



creación de prototipos virtuales y para realizar evaluaciones de viabilidad técnica y estética. (Figge & Schaltegger, 2015).

En el negocio del calzado, el diseño y el desarrollo son componentes esenciales que incluyen todo el proceso desde la creación de nuevos modelos hasta la producción de calzado de primera.

Aquí hay varios casos que ejemplifican este enfoque:

- ✎ El Curso Inicial de Diseño y Producción de Calzado proporciona una introducción al campo de la producción de calzado, dotando a los participantes de los conocimientos y habilidades técnicas necesarios para el diseño y producción de calzado.
- ✎ La industria del calzado abarca los procesos de diseño, fabricación, distribución y venta de muchos tipos de calzado, destacando el importante papel del diseño dentro de este sector.
- ✎ Diseño y desarrollo avanzado de calzado: esta metodología enfatiza la utilización de tecnología de punta, como el modelado 3D y la creación de prototipos, para producir calzado ergonómico de primer nivel, mostrando un enfoque pionero para el desarrollo de productos.

b) Selección de materiales.

Luego de obtener la aprobación de los diseños, se eligen los materiales adecuados, que pueden abarcar cuero, tela, suelas, plantillas y otras opciones. Optar por materiales superiores es fundamental para garantizar la longevidad y la comodidad del calzado. (Figge & Schaltegger, 2015).

La elección de materiales en el negocio del calzado es un factor crítico que impacta directamente en la calidad, el rendimiento y la estética del calzado.



Los materiales predominantes empleados en la producción de calzado incluyen cuero, tela, plástico, caucho, nailon, poliéster, gamuza, Gore-Tex y diversos materiales para suelas.

La suela del zapato puede estar compuesta de muchos materiales como caucho, Eva, cuero o caucho, cada uno con características distintas que los hacen apropiados para diferentes tipos de calzado. El cuero es un material muy utilizado en la producción de calzado debido a su durabilidad, transpirabilidad y excelente capacidad para adaptarse a la forma del pie.

La parte superior de los zapatos suele estar hecha de tela, nailon y poliéster, mientras que la parte inferior suele estar compuesta de caucho debido a su alta resistencia a la abrasión. Gore-Tex es un tejido hidrófobo y permeable que se emplea en calzado para exteriores por sus propiedades resistentes al agua y transpirables.

La selección de estos materiales se basa en el tipo de calzado que se produce y las características precisas que se pretenden alcanzar. El proceso de selección de materiales es crucial en el diseño y desarrollo de calzado, ya que impacta directamente en la comodidad, longevidad, rendimiento y estética del producto final. (Figge & Schaltegger, 2015).

c) Corte de materiales.

Los materiales elegidos se cortan con precisión según patrones predeterminados. Este proceso se logra utilizando equipos sofisticados que cortan con precisión los componentes en las formas apropiadas necesarias para cada sección del zapato.

Las técnicas predominantes empleadas en la fabricación de calzado implican el corte de materiales, lo que se puede lograr mediante varios medios.

El troquelado es una técnica que implica el uso de herramientas especializadas llamadas troqueles para cortar con precisión piezas de material, como cuero o tela, en



determinadas formas. Este enfoque es una técnica precisa y eficaz empleada para el corte repetitivo de piezas similares.

El corte por inyección es una técnica de fabricación utilizada en la producción de calzado. Consiste en colocar una pieza cortada de material en un molde y luego inyectar plástico o caucho para fabricar la suela u otros componentes del calzado.

El corte manual o a mano alzada se refiere al proceso de cortar material a mano, utilizando plantillas o patrones como referencia. Esta práctica se observa frecuentemente en la producción artesanal de calzado.

La selección de los métodos de corte de materiales en la fabricación de calzado es crucial y depende de factores como el tipo de material, el diseño del calzado y el proceso de fabricación empleado. (Figge & Schaltegger, 2015).

d) Montaje y ensamblaje.

Los segmentos cortados se unen para construir la estructura del zapato. Durante esta fase se fija la parte superior del zapato, junto con la suela y otros componentes como forros, plantillas y refuerzos.

En el negocio del calzado, el montaje y la fabricación son etapas vitales en la producción de calzado. Estas operaciones implican la fusión de varios componentes del calzado para garantizar una construcción robusta y eficiente.

Las técnicas de ensamblaje comunes utilizadas en la producción de calzado incluyen:

- ✓ La técnica de costura corta consiste en doblar el material cortado hacia afuera, adherirlo a la plantilla y posteriormente coserlo al conjunto de corte y plantilla. Luego, este conjunto se une a la suela. Este enfoque proporciona versatilidad y muestra una correlación favorable entre comodidad, costo y longevidad.



- ✓ Costura larga: Se asemeja a la costura corta, pero con la incisión doblada hacia adentro en lugar de hacia afuera. Esta técnica prevalece en la producción de calzado deportivo y recreativo.
- ✓ El proceso de construcción de zapatos cosidos Goodyear es una técnica antigua y sencilla. Empleado principalmente en la producción de calzado. El zapato se fabrica uniendo capas de incisiones y luego cosiéndolas con una cuerda para darles forma y estabilidad.
- ✓ La costura empalmada es un método de fabricación de calzado que emplea una técnica de costura externa, a diferencia de la costura interior utilizada en la costura Goodyear. Es una práctica frecuente en la industria de producción de calzado y proporciona un equilibrio favorable entre comodidad, asequibilidad y durabilidad.

Las técnicas de ensamblaje y ensamblaje juegan un papel crucial en la fabricación de calzado y se eligen según el tipo de zapato, el material utilizado y los requisitos de diseño individuales.

e) Conformación y pegado.

Los componentes del calzado se ensamblan mediante la utilización de técnicas de unión adhesiva, costura y moldeo. Esto puede implicar la utilización de adhesivos especializados y maquinaria moldeadora para impartir forma y estructura al zapato.

El moldeo y el pegado son procedimientos imprescindibles en el sector de la producción de calzado. Estas operaciones implican la modificación e integración de los numerosos componentes que constituyen el calzado, garantizando una estructura robusta y



eficiente. Las técnicas comunes empleadas en la producción de calzado son los procesos de moldeado y unión.

- ⦿ La técnica del pegado con hot rod se utiliza ampliamente en la producción de calzado debido a su sencillez. La parte superior del zapato o el corte debe doblarse hacia afuera y luego coserse a la plantilla para fijarla a la suela. Este enfoque proporciona una excelente adaptabilidad y comodidad para el pie.
- ⦿ La unión dieléctrica o de alta frecuencia es una técnica que utiliza electricidad para combinar de manera efectiva y rápida dos materiales termoplásticos.
- ⦿ La soldadura con gas caliente es una técnica que utiliza gas calentado para conectar dos materiales termoplásticos, lo que da como resultado uniones rápidas y de alta calidad.
- ⦿ La soldadura con herramienta calentada es una técnica que utiliza una herramienta calentada para conectar dos materiales termoplásticos, lo que da como resultado una unión precisa y eficiente.
- ⦿ La soldadura por inducción y resistencia emplea inducción eléctrica para fusionar dos materiales termoplásticos, lo que da como resultado una integridad de unión superior y un procesamiento rápido.
- ⦿ La soldadura con alambre extruido es una técnica que implica el uso de un alambre especialmente diseñado para fusionar dos materiales termoplásticos, lo que da como resultado una unión rápida y efectiva.
- ⦿ La soldadura por fricción es una técnica que utiliza la fuerza de la fricción para conectar diferentes materiales, lo que da como resultado una unión duradera y confiable.

La selección de los procedimientos de moldeado y pegado en la producción de calzado es crucial y depende de factores como el tipo de calzado, el material utilizado y los requisitos de diseño únicos.

f) Acabado.

El calzado se somete a una secuencia de procedimientos de acabado, como pulido, teñido y cepillado, para mejorar el aspecto general del producto. Se realizan controles de calidad para garantizar que el calzado cumple con los criterios definidos.

El acabado en el negocio del calzado es un procedimiento esencial que asegura la excelencia, comodidad y longevidad del producto final. Varios elementos cruciales del acabado del calzado abarcan:

- ⤴ Acabados del cuero: El acabado del cuero se puede crear mediante el proceso de impregnación con aceite, lo que da como resultado un efecto aclarante reversible. Varios acabados de cuero incluyen acabado de cuero envejecido, acabado brillante, acabado de alto brillo, acabados lujosos (nubuck, poliuretano) y acabados de transferencia.
- ⤴ Acabados de la suela: La suela del zapato desempeña un papel crucial a la hora de proteger el pie y garantizar un agarre suficiente. Existen varios tipos de acabados para suelas, entre ellas suelas impecablemente lisas, suelas aislantes, suelas ligeras, suelas ultra adhesivas y suelas resistentes al calor.
- ⤴ La técnica de desvío o deformación se emplea para impartir forma y estructura a la suela del calzado, particularmente en el contexto del calzado de cuero.
- ⤴ El uso de Lean Manufacturing se puede utilizar en los departamentos de ensamblaje y acabado de la industria del calzado para disminuir la cantidad de artículos no conformes y mejorar la calidad y eficiencia de la producción.

La finalización del calzado implica un procedimiento meticuloso, dando como resultado un resultado estéticamente agradable. Los acabados de cueros y suelas ejemplifican los métodos empleados en el negocio del calzado para obtenerlos. La selección de estas técnicas está determinada por las características del calzado, el material utilizado y los requisitos de diseño únicos.



g) Embalaje y distribución.

Una vez finalizado el proceso de producción y superados con éxito los controles de calidad, el calzado se envuelve cuidadosamente y se prepara para su envío. Este proceso implica el acto de colocar etiquetas, garantizar el embalaje adecuado y transportar los productos a los lugares de venta o instalaciones de almacenamiento designados con fines de comercialización.

En el negocio del calzado, el embalaje y la distribución desempeñan papeles cruciales a la hora de determinar la apariencia del producto, garantizar su conservación durante el envío y, en última instancia, satisfacer al cliente. Un embalaje adecuado garantiza que el calzado se entregue al consumidor final en las mejores condiciones posibles, mientras que una distribución eficaz garantiza que los artículos sean accesibles en los puntos de venta adecuados. Las consideraciones clave con respecto al embalaje y la distribución en el negocio del calzado abarcan:

- ♣ La importancia del embalaje reside en su capacidad para mejorar la eficiencia de la distribución del calzado y ofrecer a los consumidores información esencial sobre los atributos del producto, incluido su uso y mantenimiento.
- ♣ Proceso de embalaje: El procedimiento de embalaje en la industria del calzado implica preparar productos para su distribución, acondicionarlos antes del embalaje, agregar materiales de amortiguación y eliminadores de moho y humedad, y organizarlos en paletas para maximizar la eficiencia del espacio durante el transporte marítimo y terrestre.
- ♣ La distribución de una planta de calzado implica considerar varios aspectos como material de embalaje, materiales de mantenimiento, taller de herramientas y otros. La gestión eficiente de estos recursos es crucial en el proceso de fabricación y distribución.



Los procesos de embalaje y distribución en el negocio del calzado tienen un papel crucial a la hora de determinar cómo se presentan, protegen y ponen a disposición los artículos, lo que en última instancia afecta la satisfacción del consumidor.

Un embalaje eficaz y una distribución optimizada son cruciales para preservar la calidad y la accesibilidad del calzado en el mercado.

2.2.4 Productividad.

Según (Shingo, 1998). La medición de la productividad es la eficacia con la que se emplean los recursos en la creación de productos o servicios. La productividad es una métrica que mide la relación entre la cantidad de mano de obra, capital, materiales y tiempo invertidos y la producción generada.

La importancia de la productividad reside en varias facetas cruciales:

1. Eficiencia y la competitividad.

Una mayor productividad permite a las empresas alcanzar mayores niveles de producción utilizando menos recursos. Esto mejora la eficacia y la competitividad dentro de la industria.

La eficiencia y la competitividad son factores esenciales en el negocio del calzado. El negocio del calzado se caracteriza por su amplia gama de materiales y productos, abarcando multitud de modalidades de calzado para hombre, mujer y niño. Incluye artículos especializados como botas de snowboard, calzado médico, calzado para diabéticos y calzado de protección.

Para mejorar la eficiencia y la competitividad en el sector del calzado, se podrían tener en cuenta los siguientes factores:

- La total automatización de la firma y la incorporación de tecnologías de Industria 4.0 tienen el potencial de mejorar la eficiencia y productividad en el proceso de producción de calzado.



- La implementación de Lean Manufacturing en las secciones de ensamblaje y acabado puede disminuir efectivamente la cantidad de artículos no conformes y Incrementar la excelencia y la efectividad total de la producción.
- Distribución óptima: La distribución óptima de los productos garantiza su disponibilidad en los puntos de venta adecuados, Aumentando la satisfacción del cliente y fortaleciendo la competitividad de la empresa.
- Embalaje eficaz: Un embalaje eficaz garantiza que el calzado llegue al consumidor final en condiciones ideales, mejorando la satisfacción del cliente y la ventaja competitiva de la empresa.
- La internacionalización mejora la competitividad de una empresa al ampliar su mercado y reforzar su presencia global.

El negocio del calzado depende en gran medida de la eficiencia y la competitividad como factores clave para el éxito. Estrategias como la automatización, la fabricación ajustada, la distribución eficiente, el embalaje adecuado y la internacionalización pueden mejorar la eficiencia y la competitividad en la fabricación y distribución de calzado.

2. Rentabilidad.

Según, (Shingo, 1998). Mejorar la productividad conduce a una disminución de los costos unitarios de fabricación, lo que potencialmente aumenta los márgenes de beneficio.

La rentabilidad es un factor crucial para el desempeño y la viabilidad a largo plazo de las empresas que operan en el sector del calzado. El análisis de ShoesRoom de la última edición revela que el retorno de la inversión de las 50 principales firmas de calzado en España fue inferior al 8% entre 2016 y 2017.

Para mejorar la rentabilidad en el sector del calzado, se podrían tener en cuenta los siguientes factores:

- ⌚ Mejorar la eficiencia de la producción puede mejorar la rentabilidad al minimizar los gastos y aumentar la productividad.
- ⌚ La innovación y la diferenciación tienen el potencial de mejorar la rentabilidad al permitir a las empresas ofrecer productos distintivos y de primer nivel que las distingan de sus competidores.
- ⌚ Internacionalización: El proceso de internacionalización puede mejorar la rentabilidad al ampliar el mercado y aumentar la presencia global.
- ⌚ La gestión de costos mejora la rentabilidad al minimizar los costos de fabricación y optimizar el uso de recursos.
- ⌚ El marketing y la promoción tienen el potencial de mejorar los ingresos al amplificar la exposición de la marca y atraer a nuevos clientes.

Para que las empresas de la industria del calzado funcionen bien y sigan siendo viables a largo plazo, la rentabilidad es esencial.

Se puede mejorar la rentabilidad en el sector del calzado mediante la implementación de métodos como optimizar la eficiencia de la producción, fomentar la innovación y la distinción, ampliar la presencia mundial, gestionar eficazmente los costos y utilizar técnicas eficaces de marketing y promoción.

3. Empleo.

Contrariamente a la intuición, el aumento de la productividad suele estar asociado con la creación de empleos durante un período prolongado. Un aumento de la productividad



dentro de una empresa puede facilitar su crecimiento y expansión, creando potencialmente perspectivas de empleo adicionales.

El empleo dentro del sector del calzado abarca un abanico diverso de vocaciones y talentos, lo que lo convierte en una parte importante. Las ocupaciones típicas en el negocio del calzado abarcan:

- ⚙ Vendedor de calzado: Los vendedores de calzado tienen la tarea de publicitar y promocionar los productos de una empresa en establecimientos minoristas, centros comerciales u ocasiones especiales.
- ⚙ Representante de ventas de calzado independiente: los profesionales de ventas independientes operan de forma autónoma y son responsables de desarrollar y fomentar conexiones con clientes nuevos y potenciales.
- ⚙ Supervisor de producción de caucho: este puesto implica supervisar y organizar el procedimiento de fabricación de caucho dentro de una instalación de fabricación de calzado.
- ⚙ El Operador de Almacén en el sector Calzado es responsable de supervisar la gestión y organización del inventario dentro del almacén de un fabricante de calzado.
- ⚙ Los promotores con experiencia en calzado son aquellos que se especializan en comercializar y vender artículos de calzado, generalmente en tiendas minoristas, centros comerciales u otros eventos.
- ⚙ Un técnico único es responsable de supervisar el proceso de producción de suelas de calzado, Garantizar que el producto acabado cumple estrictos requisitos de rendimiento y calidad.
- ⚙ Creador de contenido: los creadores de contenido se especializan en la producción de medios visuales, como imágenes y películas, con el propósito de promover y aumentar la visibilidad de los artículos de calzado.

Estas ocupaciones representan sólo una pequeña selección de las diversas profesiones y competencias necesarias en el negocio del calzado. El negocio del calzado se caracteriza por su amplia gama de materiales y productos, lo que resulta en una diversa gama de perspectivas laborales para cualquiera que busque trabajar en este campo.

4. Innovación.

La búsqueda de métodos más eficaces conduce frecuentemente al surgimiento de innovaciones. La necesidad de productividad frecuentemente estimula la investigación y el avance de tecnologías y metodologías novedosas.

Garantizar la Capacidad competitiva y triunfo comercial requiere centrarse en la innovación dentro del negocio del calzado. El negocio del calzado se caracteriza por su amplia gama de materiales y productos, abarcando multitud de modalidades de calzado para hombre, mujer y niño. Incluye artículos especializados como calzado de protección, calzado médico, botas de snowboard y calzado para diabéticos.

Las facetas clave de la innovación en el negocio del calzado abarcan:

- ✎ Investigación y desarrollo: El estudio y el desarrollo son cruciales para la innovación en el negocio del calzado. Las empresas tienen la capacidad de asignar recursos para realizar investigaciones sobre materiales, tecnologías y diseños novedosos con el fin de mejorar la calidad y utilidad de sus productos.
- ✎ El diseño y la creatividad desempeñan papeles cruciales a la hora de impulsar la innovación en el sector del calzado. Las empresas tienen la capacidad de asignar recursos al desarrollo de diseños y estilos de calzado innovadores que satisfagan las demandas e inclinaciones específicas de los consumidores.
- ✎ La utilización de tecnologías 4.0, como la automatización y la inteligencia artificial, puede mejorar la innovación en el sector del calzado al permitir la creación de productos personalizados y altamente eficientes.

✍ La sostenibilidad es un factor crucial para impulsar la innovación en el negocio del calzado. Las empresas tienen la opción de destinar recursos a la fabricación de calzado sostenible, utilizando materiales reciclados y adoptando métodos de producción más eficientes y ecológicos.

Garantizar la competitividad y el éxito en el mercado requiere centrarse en la innovación dentro del negocio del calzado. Estrategias como la investigación y el desarrollo, el diseño y la creatividad, la utilización de tecnologías 4.0 y la priorización de la sostenibilidad pueden mejorar la innovación en el sector del calzado.

Figura 2

Productividad.



Nota. SRM México (2022)

2.2.4.1 Dimensiones de la productividad.

Según De la Vara y Gutiérrez (2013, p. 7), La relación entre la producción y los recursos utilizados se conoce como productividad. En consecuencia, se determina dividiendo los resultados en función de los recursos utilizados.

La base de clientes, los ingresos, la producción unitaria y los componentes vendidos son algunas formas de cuantificar los resultados. Los recursos utilizados se miden en términos de horas (maquinaria o mano de obra), personal y gastos.



Para optimizar los resultados dentro de una corporación, es necesario disminuir los recursos para mejorar la producción.

También afirma que "es la capacidad de lograr resultados favorables utilizando una cantidad reducida de recursos". Se mejora optimizando los resultados y minimizando los gastos.

Teniendo como fórmula para hallarla.

$$\textit{Eficacia} * \textit{Eficiencia} = \textit{Productividad}$$

A. Eficiencia.

Según De la Vara & Gutiérrez (2015, p.17), la conexión entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados se establece en gran medida al reducir el uso de recursos, lo que resulta en una disminución de las pérdidas.

retrasos, falta de materiales, fallos de los equipos, restricciones de tiempo y otros problemas relacionados.

Según Agudelo (2017, p. 33), la eficiencia se define como la máxima ventaja que una corporación puede obtener utilizando la mínima cantidad de recursos para lograr los resultados deseados. Este concepto implica producir una mayor cantidad de artículos utilizando menos recursos.

Maximice la producción del producto manteniendo la asignación de recursos. El enfoque ideal es maximizar la eficiencia logrando mayores beneficios utilizando menos recursos, manteniendo al mismo tiempo el cumplimiento de los procesos establecidos y garantizando la producción de resultados de alta calidad.

García (2016) explica en su estudio que la eficiencia se refiere a la relación entre los recursos asignados y los componentes productivos empleados. La eficiencia se deriva de la utilización óptima de los insumos en la fabricación de un determinado. El producto se



entrega en un plazo determinado. En esencia, la eficiencia se refiere a la capacidad de realizar tareas de manera efectiva (p. 16).

Fórmula:

$$\textit{T tiempo de fabricación (min) / Horas hombre (min) * 100 = Eficiencia}$$

B. Eficacia.

De la Vara y Gutiérrez (2015, p. 7) afirman que es el nivel en que se ejecutan las tareas previstas y se llega a lo esperado. Participar en el proceso de maximizar los resultados.

Pérez (2014, p. 151) define la eficacia como el grado en que se alcanzan con éxito los objetivos de una empresa. Una acción se considera eficaz cuando logra con éxito los objetivos tácticos previstos.

La Norma Internacional UNE-EN-ISO 9000 (referenciada en Pérez, 2014, p. 135), Se caracteriza como el grado en que se ejecutan las funciones deseadas y se logran los objetivos.

Fórmula:

$$\textit{T tiempo de fabricación (min) / Tiempo planificado (min) * 100 = Eficacia}$$

2.3 Marco conceptual.

2.3.1 Empresa del rubro de calzado.

El sector del calzado es un negocio muy diverso que abarca una amplia gama de materiales como tela, plástico, caucho y cuero. También incluye muchas formas de calzado diseñado para hombres, mujeres y niños.



2.3.2 Estrategia.

Según Chandler (2013), la estrategia se refiere al proceso de identificar las metas y objetivos a largo plazo de una corporación, junto con las acciones precisas y la distribución de recursos necesaria para alcanzar estos objetivos.

2.3.3 Gestión.

El modelo de gestión conceptualiza la empresa como una secuencia de procesos globales con el objetivo principal de lograr la máxima calidad y la felicidad del cliente (Junta de Castilla y León, 2004, p. 40). Se refiere a la acción y resultado de entregar o supervisar algo. En este contexto, es imperativo que la dirección implemente procedimientos que faciliten la ejecución de una operación comercial o cualquier otro tipo de solicitud. Se amplía, en términos de duración o alcance. (Pérez y Merino, 2014).

2.3.4 Proceso.

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2012) definen un proceso como una serie de operaciones que convierten entradas en salidas, que luego se proporcionan a los clientes. La frase se refiere a una secuencia de tareas interrelacionadas que están impulsadas por la necesidad de ciertos recursos y actividades que contribuyen a la creación de los resultados deseados (Mallar, 2016, p. 1).

2.3.5 Producción.

Redalyc (2016) define la producción como un proceso sistemático que utiliza ciertos recursos materiales y humanos, junto con tecnología, para obtener cosas. o productos (resultados)



2.3.6 *Productividad.*

Robbins y Judge (2016) declaran que, en el ámbito del comportamiento organizativo, la productividad está sujeta al más alto nivel de examen. Se considera que una empresa es productiva cuando convierte eficazmente los insumos en productos minimizando los costes para alcanzar sus objetivos.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación.

Conforme a Hernandez (2018), Para garantizar que la investigación produzca resultados útiles, debe seguirse un conjunto organizado de pasos conocido como «diseño». A efectos de recopilar la información necesaria para responder a la pregunta de investigación, este diseño representa el plan o enfoque deseado por el autor.

Este estudio es de diseño **preexperimental** ya que examina el impacto de la gestión de procedimientos en la elaboración comparando el comportamiento antes y después de su implementación. El estudio se centra en un solo grupo y utiliza una metodología de pretest y post test para evaluar los efectos del estímulo.



3.2 Método de la investigación.

El estudio se realizó utilizando un método **descriptivo**. Los datos se organizarán en tablas de frecuencia o se representarán mediante gráficos de barras. Además, se calcularán medidas de tendencia central, dependiendo de las características de los datos.

Cualquier otra realidad, como un entorno empresarial, puede representarse honesta y adecuadamente con esta metodología. (Vara, 2018, pág. 98)

3.3 Nivel y tipo de la investigación.

3.3.1 Nivel de la investigación.

Conforme a Hernandez (2018), Según los autores, las simples descripciones conceptuales son sólo un aspecto de la investigación explicativa. La investigación y elucidación de las razones y mecanismos básicos que subyacen a la aparición de distintos sucesos suelen ser los principales focos de estos estudios.

De un nivel **explicativo**. La clasificación elegida se considera adecuada, ya que proporciona un examen exhaustivo de las partes constituyentes, así como una explicación completa de las preocupaciones investigadas. Examinar el comportamiento de estas variables es el objetivo principal de esta investigación, que pretende identificar las causas subyacentes del problema identificado.

3.3.2 Tipo de la investigación.

Hernández & Baptista (2018), se caracteriza por la creación de conocimiento y la promoción del desarrollo, así como el refuerzo y mantenimiento de agentes de investigación. Su objetivo final es alcanzar altos niveles de producción y éxito.



La investigación se considera **aplicada** ya que utiliza conocimientos teóricos en la gestión de procesos para ofrecer respuestas a los problemas de la empresa. Al mismo tiempo, es una investigación exploratoria ya que busca lograr mejorar la productividad y el análisis longitudinal adquiriendo información antes y después de la implementación.

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

Se define como un grupo de personas que tienen cualidades comparables vistas en un área y período de tiempo determinados. Hernandez & Baptista (2018, pág. 82).

La población del estudio estaba formada por los 19 empleados de la empresa objeto de la investigación, así como por los que serán contratados por la empresa para crear zapatos durante los periodos previo y posterior a la prueba, en septiembre y noviembre, respectivamente.

3.4.2 Muestra.

La muestra en es este caso particular es una muestra no probabilística por conveniencia del investigador. Hernandez & Baptista (2018, pág. 82).

La muestra elegida para el estudio está formada por los 19 empleados de la empresa, así como por los zapatos que se fabrican en ella, en el transcurso de dos periodos de tiempo: el pre-test, que tiene lugar antes de que se desarrolle la gestión de procesos, y el post-test, que tiene lugar después de que se desarrolle la gestión de procesos.

3.5 Descripción de la empresa de investigación.

La intervención de la empresa Calzados Arpi, se consideró parte integrante del estudio, debido a poseer las siguientes cualidades



3.5.1 *Datos generales de la empresa.*

a) **Información de la empresa.**

- ✓ **Nombre comercial:** Calzados Arpi
- ✓ **Tipo de empresa:** Persona natural con negocio.
- ✓ **Condición:** Activo.
- ✓ **Fecha Inicio Actividades:** 14 / Marzo / 2016
- ✓ **Actividades comerciales:**
 - Fabricación de calzado
 - Venta al por mayor de productos textiles, prendas de vestir y calzado.
- ✓ **Distrito / Ciudad:** Juliaca.
- ✓ **Dirección:** Jr Vista alegre N° 601 Urb. 9 de octubre.

b) **Misión:**

El objetivo de nuestra empresa es establecer una relación confiable con clientes que buscan una amplia gama de calzado, artículos de cuero, indumentaria y accesorios formales e informales, sofisticados y diversos, para mujeres, hombres y niños de todas las edades. Queremos ofrecer artículos de alta calidad a costos razonables.

c) **Visión:**

Ser una empresa familiar establecida, nuestro objetivo es contar con una fuerza laboral altamente calificada y un proceso organizativo bien desarrollado en todos los departamentos, expandir nuestra presencia en el mercado peruano y explorar nuevos mercados mediante la apertura estratégica de sucursales en ubicaciones clave.

3.6 Técnicas e instrumentos.

3.6.1 Técnicas de recolección de datos.

Una «técnica» es un término que puede utilizarse para describir un enfoque o proceso específico de recopilación de datos (Arias, 2019, 85). Las metodologías utilizadas en la preparación de este estudio se describen en la parte que sigue.

- **Observación Directa:** La observación se lleva a cabo mediante la presente metodología, que se utiliza para recopilar datos. Para aumentar la productividad en el sector de la producción, el investigador también recurrió a la gestión de procesos.
- **Técnica de encuestas:** Se trata de un enfoque subjetivo que permite identificar ciertos elementos relacionados con las variables de estudio. Además, es responsable de recopilar información. La encuesta estará dirigida hacia los 19 colaboradores de la empresa.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos de la investigación.

Los investigadores utilizan equipos tangibles o intangibles denominados instrumentos para recopilar datos.. (Arias, 2019, pág. 85).

- ❖ **Cuestionarios:** El cuestionario fue elaborado en función que estará conformada por 6 interrogantes.
- ❖ **Cámara:** Se empleará para recopilar las pruebas del proceso de desarrollo de la investigación.
- ❖ **Software de validación:** Aquellos que serán tomados en cuenta son los siguientes.
 - SPSS Estadística.
 - Alfa de Cronbach.

3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.7.1 Validez de instrumentos.

El grado en que una herramienta de medición determina con exactitud el valor de la variable estudiada se denomina «validez» del término en su sentido más amplio.

Tres profesionales del sector examinaron el cuestionario utilizado en esta investigación, teniendo en cuenta los puntos de vista pertinentes.

Tabla 2

Validación.

Nº	Profesional	Validez	Decisión.
1	Especialista	4.8	Aplicable.
2	Especialista	4.6	Aplicable.
3	Especialista	4.7	Aplicable.

Nota. Síntesis del resultado de los expertos

3.7.2 Confiabilidad de instrumentos.

Conforme a, Baptista (2018), Cuando las personas utilizan la misma herramienta de recogida de datos, sus valoraciones deben ser estadísticamente coherentes. Esto se mide administrando un cuestionario para determinar la fiabilidad.

En este estudio, los investigadores utilizaron el alfa de Cronbach como medida estadística. El objetivo de este enfoque es evaluar la fiabilidad de la escala de medición utilizando n elementos observables.

Con un mayor grado de consistencia interna entre los elementos de la escala, el valor estadístico se aproxima a 1 con un mayor grado de precisión. Los estudios con niveles de alfa superiores a 0,7 se consideran más reputados, según varios estudiosos. Por lo tanto, se puede afirmar que los datos recogidos mostrarán un alto nivel de coherencia y fiabilidad.

Tabla 3*Fiabilidad del instrumento.*

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0.851	6

Nota. Resultado estadístico

3.8 Plan de la investigación.

El actual estudio se ha realizado de forma consecutiva, lo que ha simplificado la realización de los fines definidos.

3.8.1 Desarrollo del plan de investigación.

✚ **Fase I Revisión bibliográfica:** La primera etapa fue la recopilación de datos bibliográficos, lo que nos permitió crear una estructura para las áreas particulares de la investigación.

✚ **Fase II Coordinaciones con el representante de la empresa:** De acuerdo con este protocolo, se decidió concertar una reunión con el administrador a fin de obtener el consentimiento necesario para la recogida de datos y la realización de determinadas tareas asociadas a las distintas acciones previstas.

Las tareas incluían determinar si el cuestionario era adecuado para que lo utilizara el cliente.

✚ **Fase III Inspección insitu de la situación actual de productividad de la empresa:** Para conocer los diferentes puntos de vista que se tomaran en cuenta para la analizar la situación actual en lo que concierne este punto se utilizó como instrumento la observación directa, para seguidamente construir el cuestionario.

- ✚ **Fase IV Elaboración del cuestionario:** Se elaboraron los cuestionarios y se entregaron a los socios. Esto se llevó a cabo tras un examen exhaustivo y la identificación de las preguntas más pertinentes para su examen. A continuación se presenta el contenido de las preguntas.

CUESTIONARIO

Marque la casilla de la opción que prefiera pulsando el botón «X».

Nº	Productividad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿La empresa ha tenido inconvenientes con la demora de pedidos?					
2	¿Existen dificultades en el desarrollo de sus actividades laborales?					
3	¿Se realizan capacitaciones en la empresa?					
4	¿Utiliza los materiales que facilita la empresa de forma adecuada?					
5	¿La empresa evalúa el desempeño de cada proceso?					
6	¿Realiza su trabajo con un procedimiento establecido?					

- ✚ **Fase V: Desarrollo de la aplicación del cuestionario para obtener la percepción de los colaboradores en el proceso de producción.**

En relación con esta etapa concreta, se empleó un cuestionario creado a partir de la observación. Hay seis preguntas en total, y la encuesta emplea un sistema de

puntuación en el que uno representa la opción de respuesta «nunca» y cinco la opción de respuesta «siempre».

Se realizó una encuesta a diecinueve trabajadores para evaluar el estado de la productividad en este momento.

✚ FASE VI Desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad.

La gestión de procesos para el desarrollo de la productividad se desarrolló con respecto a este tema específico una vez identificados los resultados del Objetivo 1.

Una serie de acciones relacionadas con el personal, actividades centradas en la aplicación y otras tareas pertinentes formarán parte del desarrollo de la mejora.

✚ FASE VII Determinación de la influencia de la gestión de procesos:

En cuanto a esta etapa, tras la recepción de los resultados del objetivo 2, se aplicaron las fórmulas para determinar la eficacia, eficiencia y la productividad después del desarrollo de la administración de procedimientos, con los datos recopilados de la empresa del área de producción.

3.8.2 *Procesamiento y análisis de datos.*

El procesamiento y evaluación de datos son procesos cruciales para obtener capacidades sustanciales y desarrollar juicios sólidos en diversos ámbitos. Se usaran el software Excel para generar gráficos y cuadros que facilitarán la comprensión del logro de nuestros objetivos y para un mejor entendimiento de los resultados obtenidos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

Una vez concluida la fase técnica de nuestro estudio, los datos se examinaron detenidamente y luego se compartieron de acuerdo con los objetivos predeterminados que se describen en las partes que siguen.

4.1.1 Resultados de la situación actual de productividad en el área de producción de la empresa.

- A. Analizar la situación actual del proceso de producción de la empresa Calzados Arpi.
- B. Evaluación a través de un cuestionario con la percepción de los colaboradores de la empresa Calzados Arpi sobre el proceso de producción.
- C. Determinar el nivel actual de productividad en la región productora de Calzados Arpi.

A. Resultados de la situación actual del proceso de producción de la empresa Calzados Arpi.

Según afirmó el gerente en la entrevista, los procedimientos de la empresa abarcan varios aspectos de la fabricación, como corte, armado, perfilado y alistado. Todos estos procesos forman parte del área de producción. Además, destaca que el personal comete ciertos errores. Falta ideas de trabajo estandarizadas en cada proceso, esto dificulta que la producción siga una secuencia clara, causando retrasos y defectos en el resultado final.

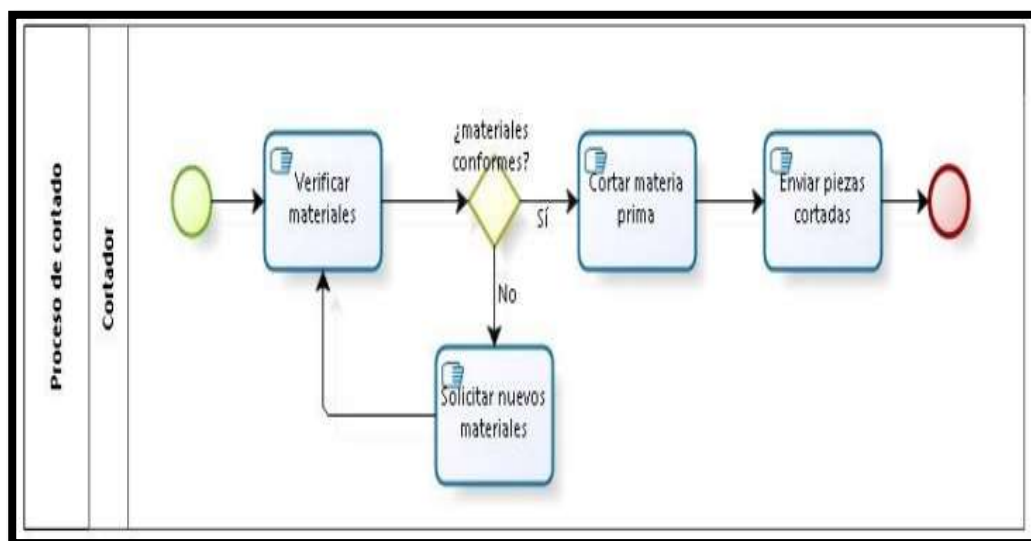
Para obtener una comprensión integral de los procedimientos operativos actuales de la empresa, cada proceso fue diagramado meticulosamente utilizando la herramienta Bizagi Modeler.

1) Proceso de cortado.

En este proceso se realizó un diagrama que a continuación se mostrara para un mejor entendimiento.

Figura 3

Diagrama de proceso de cortado.



Nota. Diagrama AS-IS.

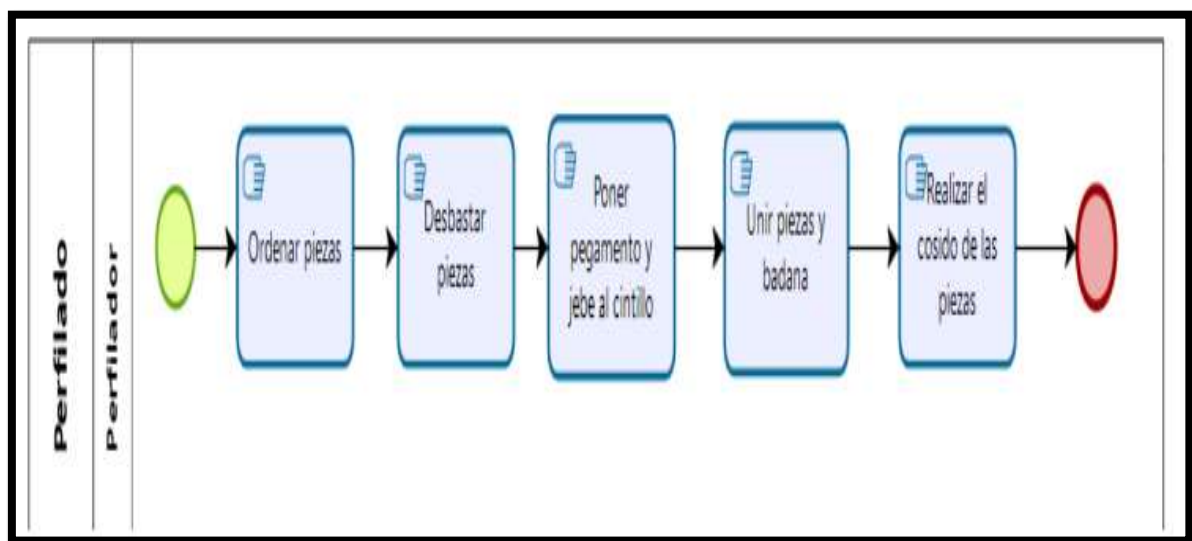
El procedimiento de corte se ejecuta mediante un molde especializado que se ajusta en función de las medidas específicas necesarias y de la cantidad de pares deseada a producir. El procedimiento comienza con la entrega de los moldes y las materias primas (cuero y ante), y luego se repite en lotes de doce, cortando las planchas de cuero y ante de acuerdo con el modelo y la numeración.

2) *Proceso de perfilado.*

En este proceso se realizó un diagrama que a continuación se mostrara para un mejor entendimiento.

Figura 4

Diagrama de proceso de perfilado.



Nota. Diagrama AS-IS.

Una vez cortados los pares de zapatos, se realiza el procedimiento de perfilado de cada lado, que consta de un número determinado de piezas. Inicialmente, se organizan los cortes y luego se raspan los bordes cortados.

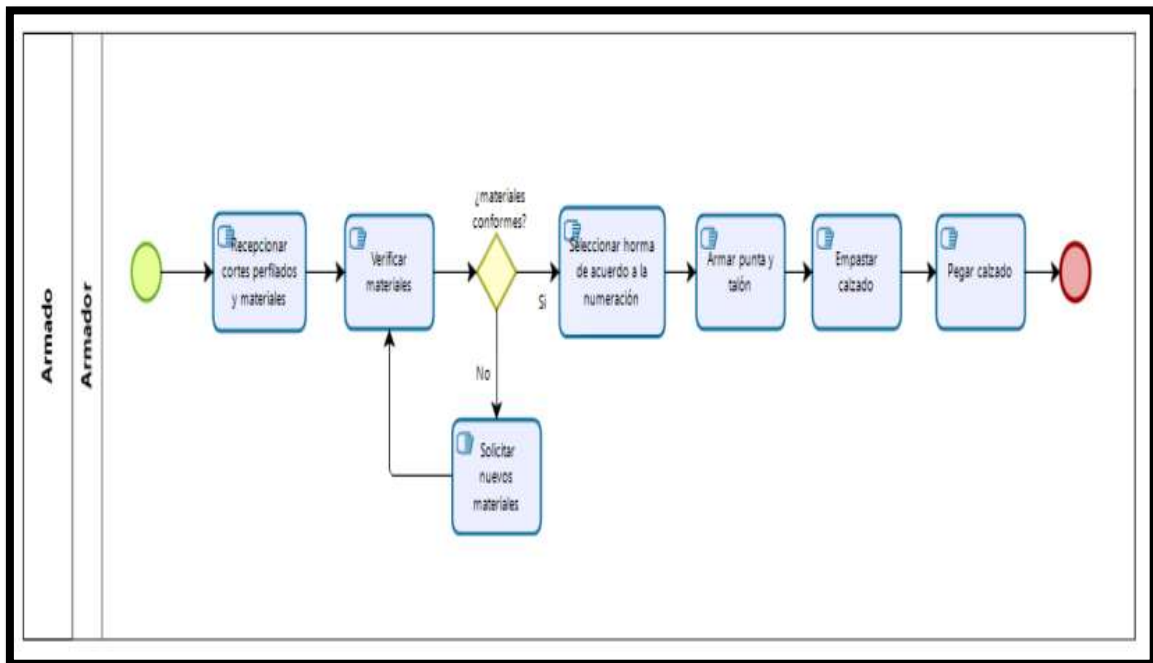
Posteriormente se utiliza una combinación de jebe y pegamento, y posteriormente se unen los cortes y gamuzas. Finalmente, se cosen las piezas.

3) *Proceso de armado*

En este proceso se realizó un diagrama que a continuación se mostrara para un mejor entendimiento.

Figura 5

Diagrama de proceso de armado.



Nota. Diagrama AS-IS.

El procedimiento de armado, consiste en moldear el corte con su correspondiente horma, procurando que ambos se alineen en cuanto a numeración. El proceso comienza con la recepción de las piezas y materiales pre cortados.

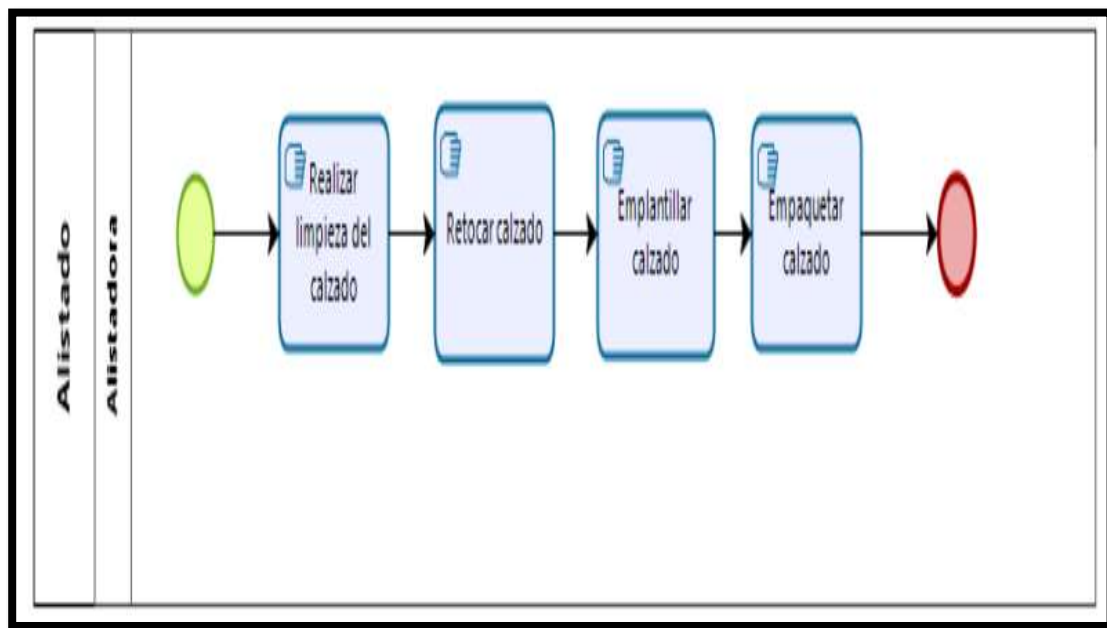
A continuación, se elige la horma adecuada en función de la serie de tallas del pedido. Luego, se ensamblan la puntera y el talón del zapato, luego se lija la parte inferior del zapato y se coloca la suela. Finalmente se empasta el calzado mediante pegamento y cemento.

4) *Proceso de alistado.*

En este proceso se realizó un diagrama que a continuación se mostrara para un mejor entendimiento.

Figura 6

Diagrama de proceso de alistado.



Nota. Diagrama AS-IS.

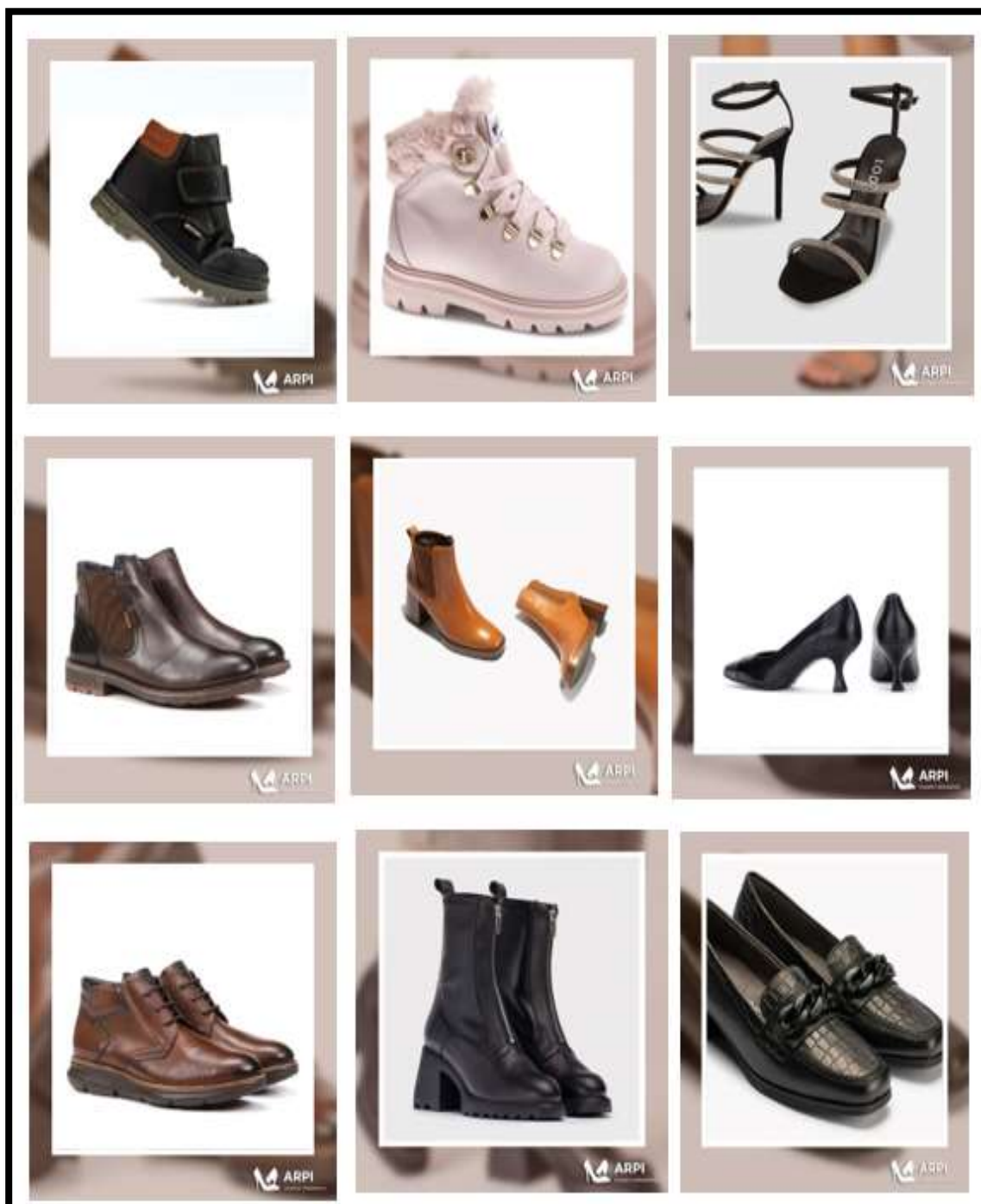
Durante la fase de alistado o preparación, el operador realiza y refina el calzado aplicando tintes y brillos para calzado.

El exceso de manchas de cola se elimina utilizando bencina para eliminar impurezas. Además, tras el perfilado, se cortan los hilos sobrantes. A continuación, el zapato se empaqueta una vez colocada la plantilla.

★ Principales productos que realiza Calzados Arpi.

Figura 7

Productos de la empresa Calzados Arpi.



Nota. Productos de Calzados Arpi.

B. Resultados del cuestionario con la percepción de los colaboradores de la empresa

Calzados Arpi sobre el proceso de producción.

Seguidamente figuran las conclusiones de las seis preguntas del cuestionario.

📌 **Interrogante 1:** ¿La empresa ha tenido inconvenientes con la demora de pedidos?

Tabla 4

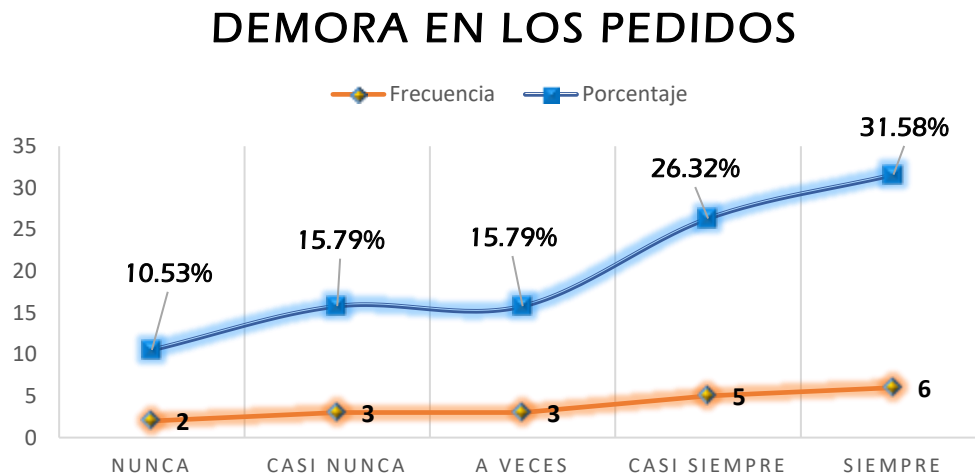
Demora con los pedidos.

Alternativa	f	%
Nunca	2	10.53 %
Casi Nunca	3	15.79 %
A veces	3	15.79 %
Casi Siempre	5	26.32 %
Siempre	6	31.58 %
Total	19	100%

Nota. Resultados de la encuesta.

Figura 8

Demora con los pedidos.



Nota. Respuestas de la encuesta.

✍ Según la percepción de los colaboradores si existe una demora en los pedidos representados por el 31.58%.

📌 **Interrogante 2:** ¿Existen dificultades en el desarrollo de sus actividades laborales?

Tabla 5

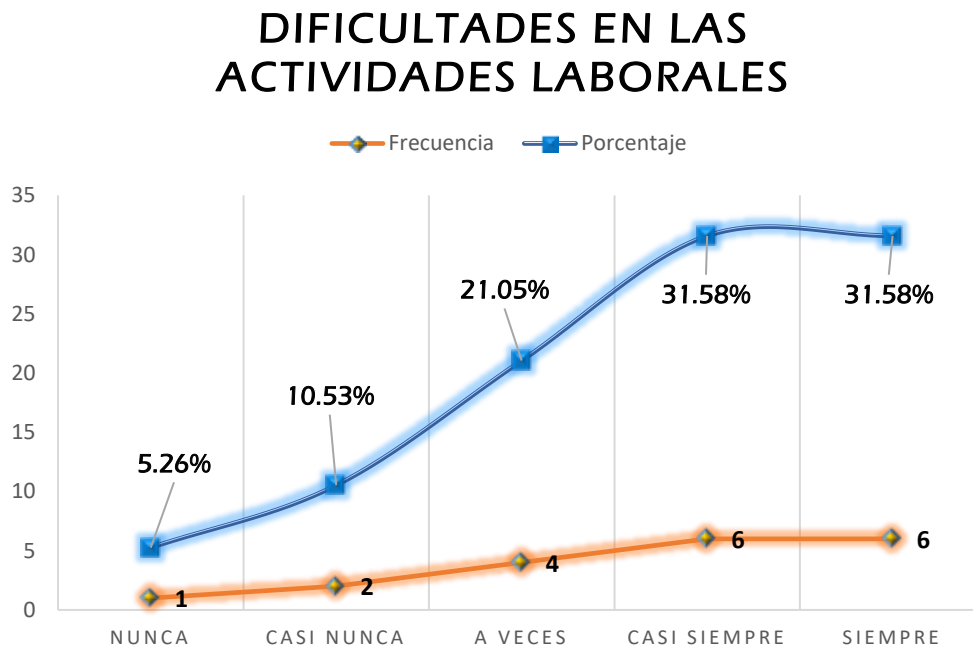
Dificultades en las actividades laborales.

Alternativa	f	%
Nunca	1	5.26 %
Casi Nunca	2	10.53 %
A veces	4	21.05 %
Casi Siempre	6	31.58 %
Siempre	6	31.58 %
Total	19	100%

Nota. Resultados de la encuesta.

Figura 9

Dificultades en las actividades laborales.



Nota. Resultados de la encuesta.

✍ Según la percepción de los colaboradores si existen dificultades en las actividades laborales representados por el 31.58%.

🗨 **Interrogante 3:** ¿Se realizan capacitaciones en la empresa?

Tabla 6

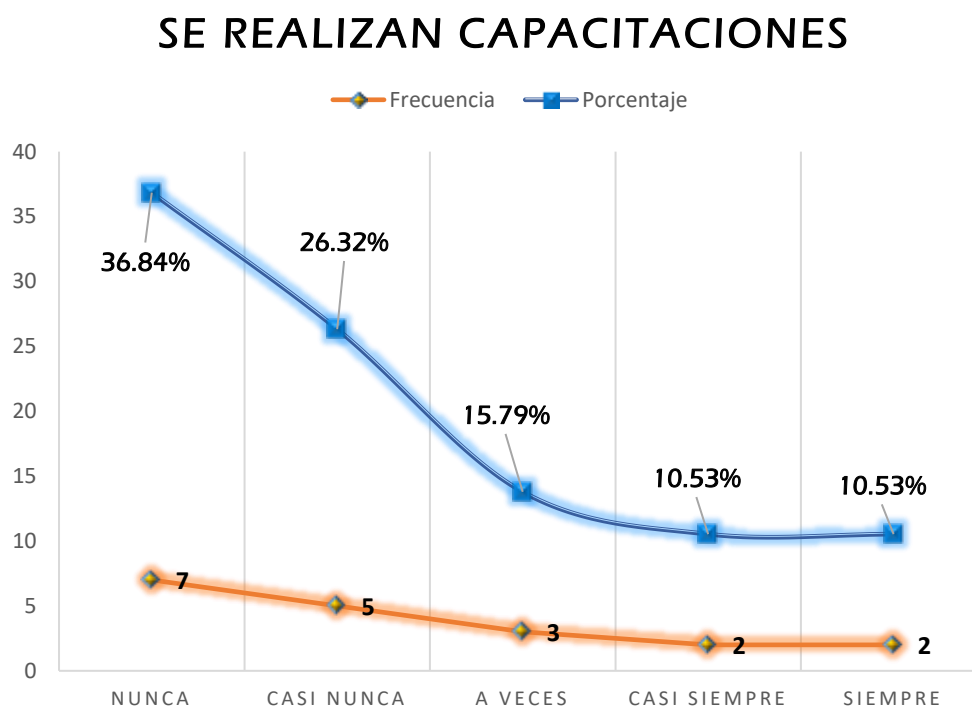
Realizan capacitaciones.

Alternativa	f	%
Nunca	7	36.84 %
Casi Nunca	5	26.32 %
A veces	3	15.79 %
Casi Siempre	2	10.53 %
Siempre	2	10.53 %
Total	19	100%

Nota. Resultados de la encuesta.

Figura 10

Realizan capacitaciones.



Nota. Resultados de la encuesta.

✍ Según la percepción de los colaboradores es que nunca se realizan capacitaciones en la empresa representados por el 36.84%.

🔗 **Interrogante 4:** ¿Utiliza los materiales que facilita la empresa de forma adecuada?

Tabla 7

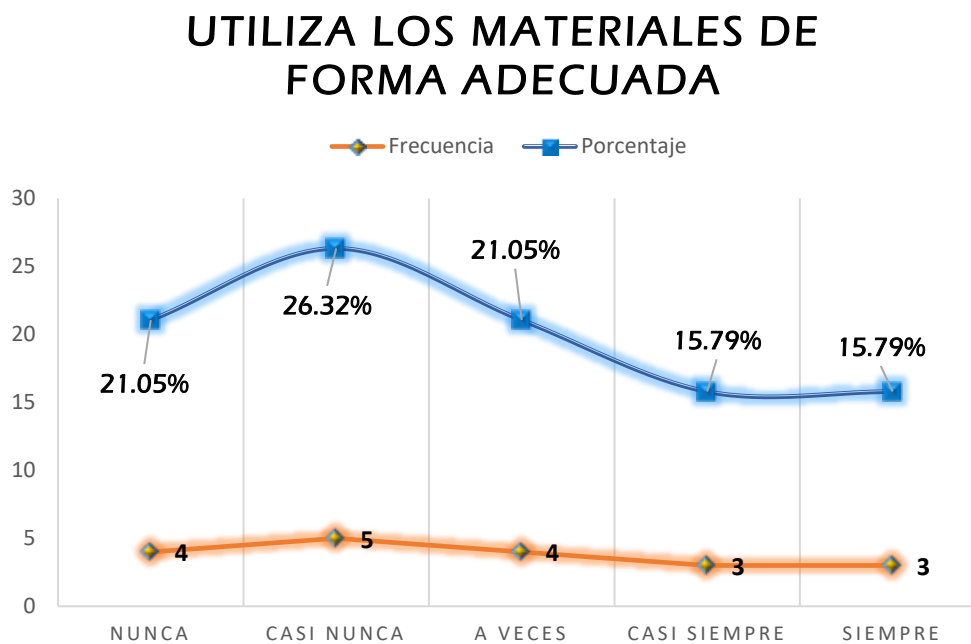
Utiliza los materiales de forma adecuada.

Alternativa	f	%
Nunca	4	21.05 %
Casi Nunca	5	26.32 %
A veces	4	21.05 %
Casi Siempre	3	15.79 %
Siempre	3	15.79 %
Total	19	100%

Nota. Resultados de la encuesta.

Figura 11

Utiliza los materiales de forma adecuada.



Nota. Resultados de la encuesta.

✎ Según la percepción de los colaboradores es que casi nunca se utiliza los materiales de forma adecuada representados por el 26.32%.

🔗 **Interrogante 5:** ¿La empresa evalúa el desempeño de cada proceso?

Tabla 8

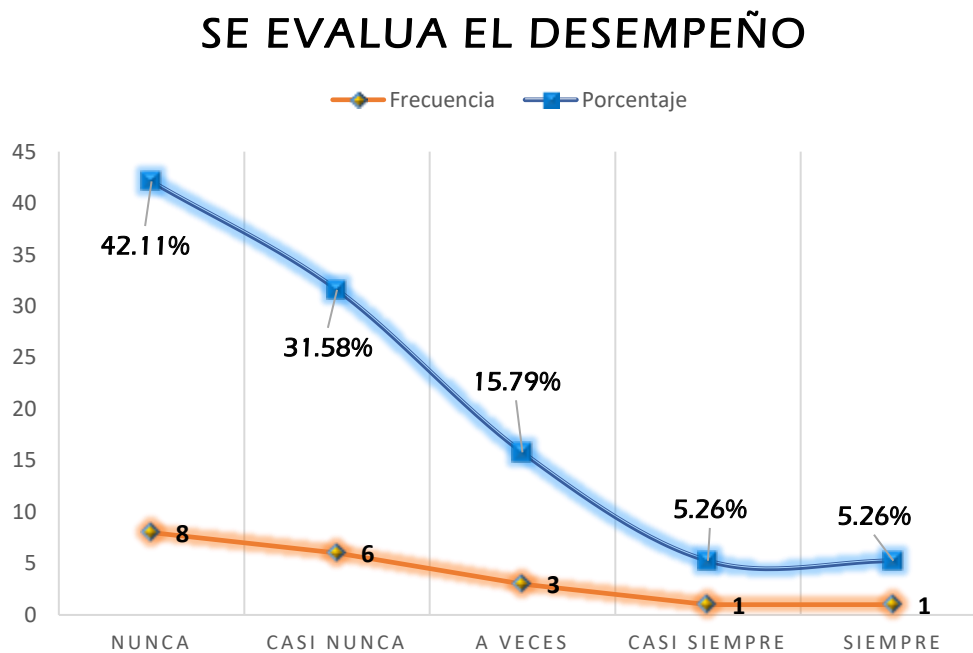
Se evalúa el desempeño.

Alternativa	f	%
Nunca	8	42.11 %
Casi Nunca	6	31.58 %
A veces	3	15.79 %
Casi Siempre	1	5.26 %
Siempre	1	5.26 %
Total	19	100%

Nota. Resultados de la encuesta.

Figura 12

Se evalúa el desempeño.



Nota. Resultados de la encuesta.

✍ Según la percepción del cliente sobre si se evalúa el desempeño de cada proceso, es que nunca lo hacen representado por el 42.11%.

🗉 **Interrogante 6:** ¿Realiza su trabajo con un procedimiento establecido?

Tabla 9

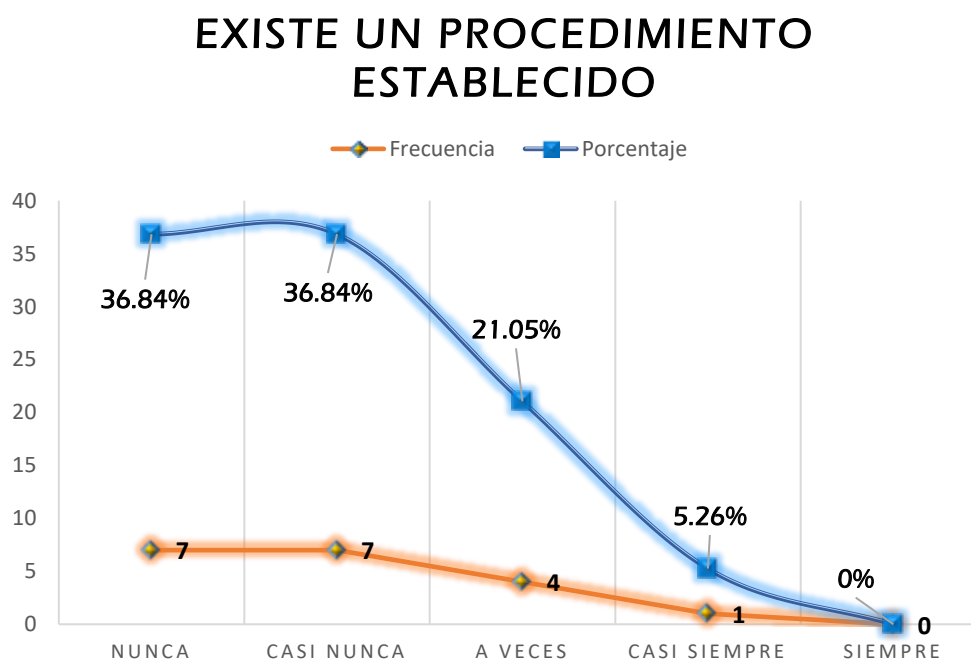
Existe un procedimiento establecido.

Alternativa	f	%
Nunca	7	36.84 %
Casi Nunca	7	36.84 %
A veces	4	21.05 %
Casi Siempre	1	5.26 %
Siempre	0	0.00 %
Total	19	100%

Nota. Resultados de la encuesta.

Figura 13

Existe un procedimiento establecido.



Nota. Resultados de la encuesta.

- ✍ Según la percepción de los colaboradores sobre si se realiza el trabajo con un procedimiento establecido es, que nunca lo hacen representados por el 36.84%.

★ *Resultados generales de la encuesta realizada.***Tabla 10***Resultados generales de la encuesta.*

N°	Productividad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿La empresa ha tenido inconvenientes con la demora de pedidos?	10.53%	15.79%	15.79%	26.32%	31.58%
2	¿Existen dificultades en el desarrollo de sus actividades laborales?	5.26%	10.53%	21.05%	31.58%	31.58%
3	¿Se realizan capacitaciones en la empresa?	36.84%	26.32%	15.79%	10.53%	10.53%
4	¿Utiliza los materiales que facilita la empresa de forma adecuada?	21.05%	26.32%	21.05%	15.79%	15.79%
5	¿La empresa evalúa el desempeño de cada proceso?	42.11%	31.58%	15.79%	5.26%	5.26%
6	¿Realiza su trabajo con un procedimiento establecido?	36.84%	36.84%	21.05%	5.26%	0.00%
	Nivel Alcanzado		49.98%	18.45%		31.57%

Nota. Resultado general de la encuesta.

- ✓ Después de ver los resultados del análisis del proceso de producción (A), y la encuesta con la percepción de los colaboradores (B), se realizó la siguiente tabla especificando la situación actual del proceso de producción de la empresa.



Tabla 11

Resultados de la situación actual del proceso de producción.

Proceso de producción	Observación	Resultado de la encuesta.
<i>Cortado</i>	Es este proceso se observó que el área no se encuentra limpia.	Pregunta 2, Resultado: Casi siempre 31.58%, siempre 31.58%
<i>Perfilado</i>	En este proceso se observó que el área no se encuentra ordenada, y no se supervisan los procesos.	Pregunta 5 y 6, Resultado: Nunca 42.11% y 36.84%, casi nunca 31.58% y 36.84%.
<i>Armado</i>	En este proceso se observó que la labor se paraliza por falta de material, y los colaboradores realizan un trabajo empírico.	Pregunta 4, Resultado: Nunca 21.05%, casi nunca 26.32%.
<i>Alistado</i>	En este proceso se observó que el espacio no es el adecuado, como la falta de capacitación al personal.	Pregunta 1 y 3, Resultado: Siempre 31.58%, Nunca 36.84%.

Nota. Resultados de la observación.

- ★ Los resultados del análisis y la encuesta realizada nos indican que hace falta una gestión de procesos en el área de producción, a continuación, se determinara la situación actual de la productividad de la empresa.

C. Determinar la productividad actual en el área de producción de la empresa

Calzados Arpi.

Para determinar la productividad actual en el área de producción de la empresa se recopilaron los datos del mes de setiembre de los calzados producidos para determinar la eficiencia, la eficacia y así tener la productividad actual, a la cual llamaremos pre test.

➤ **Eficiencia:**

Tabla 12

Eficiencia actual de la empresa.

<i>Fecha Setiembre</i>	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia
<i>01</i>	475	540	88 %
<i>02</i>	479	540	89 %
<i>03</i>	477	540	88 %
<i>04</i>	481	540	89 %
<i>05</i>	478	540	88 %
<i>06</i>	468	540	87 %
<i>07</i>	483	540	89 %
<i>08</i>	482	540	89 %
<i>09</i>	479	540	89 %
<i>10</i>	475	540	88 %
<i>11</i>	486	540	90 %
<i>12</i>	485	540	90 %
<i>13</i>	487	540	90 %
<i>14</i>	479	540	89 %
<i>15</i>	496	540	92 %
<i>16</i>	492	540	91 %
<i>17</i>	499	540	92 %
<i>18</i>	489	540	90 %
<i>19</i>	497	540	92 %
<i>20</i>	482	540	89 %
<i>21</i>	500	540	92 %
<i>22</i>	501	540	93 %
<i>23</i>	488	540	90 %
<i>24</i>	489	540	90 %
<i>25</i>	485	540	90 %
<i>26</i>	503	540	93 %
Promedio	486	540	90 %

Nota. Información de la empresa.



Se tomo en consideración el horario laboral de la empresa que son, 9 horas diarias de trabajo de los colaboradores de lunes a sábado, el cual nos da un resultado de 540 minutos por día. Para hallar la eficiencia de la empresa se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo empleado} / \text{Tiempo proyectado} * 100 = \text{eficiencia}$$

$$486 / 540 * 100 = 90\%$$

➤ **Eficacia:**

Tabla 13

Eficacia actual de la empresa.

<i>Fecha Setiembre</i>	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia
01	66	88	75 %
02	65	88	74 %
03	69	88	78 %
04	67	88	76 %
05	61	88	69 %
06	68	88	77 %
07	69	88	78 %
08	62	88	70 %
09	58	88	66 %
10	63	88	71 %
11	67	88	76 %
12	62	88	70 %
13	68	88	77 %
14	63	88	71 %
15	69	88	78 %
16	65	88	74 %
17	67	88	76 %
18	61	88	69 %
19	68	88	77 %
20	63	88	71 %
21	69	88	78 %
22	62	88	70 %
23	65	88	74 %
24	68	88	77 %
25	69	88	78 %
26	70	88	79 %
Promedio	65	88	74 %

Nota. Información de la empresa.

Se considero los datos de la producción real y la producción proyectada en el área de producción de la empresa para hallar la eficacia de los colaboradores. Para hallar la eficacia de aplico la siguiente fórmula.

$$\text{Producción real} / \text{Producción proyectada} * 100 = \text{Eficacia}$$

$$65 / 88 * 100 = 74\%$$

➤ **Productividad.**

Tabla 14

Productividad actual de la empresa.

<i>Fecha Setiembre</i>	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia	Productividad.
01	475	540	88 %	66	88	75 %	66 %
02	479	540	89 %	65	88	74 %	66 %
03	477	540	88 %	69	88	78 %	69 %
04	481	540	89 %	67	88	76 %	68 %
05	478	540	88 %	61	88	69 %	61 %
06	468	540	87 %	68	88	77 %	67 %
07	483	540	89 %	69	88	78 %	69 %
08	482	540	89 %	62	88	70 %	62 %
09	479	540	89 %	58	88	66 %	59 %
10	475	540	88 %	63	88	71 %	62 %
11	486	540	90 %	67	88	76 %	68 %
12	485	540	90 %	62	88	70 %	63 %
13	487	540	90 %	68	88	77 %	69 %
14	479	540	89 %	63	88	71 %	63 %
15	496	540	92 %	69	88	78 %	72 %
16	492	540	91 %	65	88	74 %	67 %
17	499	540	92 %	67	88	76 %	70 %
18	489	540	90 %	61	88	69 %	62 %
19	497	540	92 %	68	88	77 %	71 %
20	482	540	89 %	63	88	71 %	63 %
21	500	540	92 %	69	88	78 %	72 %
22	501	540	93 %	62	88	70 %	65 %
23	488	540	90 %	65	88	74 %	67 %
24	489	540	90 %	68	88	77 %	69 %
25	485	540	90 %	69	88	78 %	70 %
26	503	540	93 %	70	88	79 %	73 %
Promedio	486	540	90 %	65	88	74 %	67 %

Nota. Información de la empresa.



Al tener los resultados de la eficiencia y la eficacia, se determina la productividad actual de la empresa, con la siguiente fórmula.

$$\text{Eficiencia} * \text{Eficacia} / 100 = \text{Productividad}$$

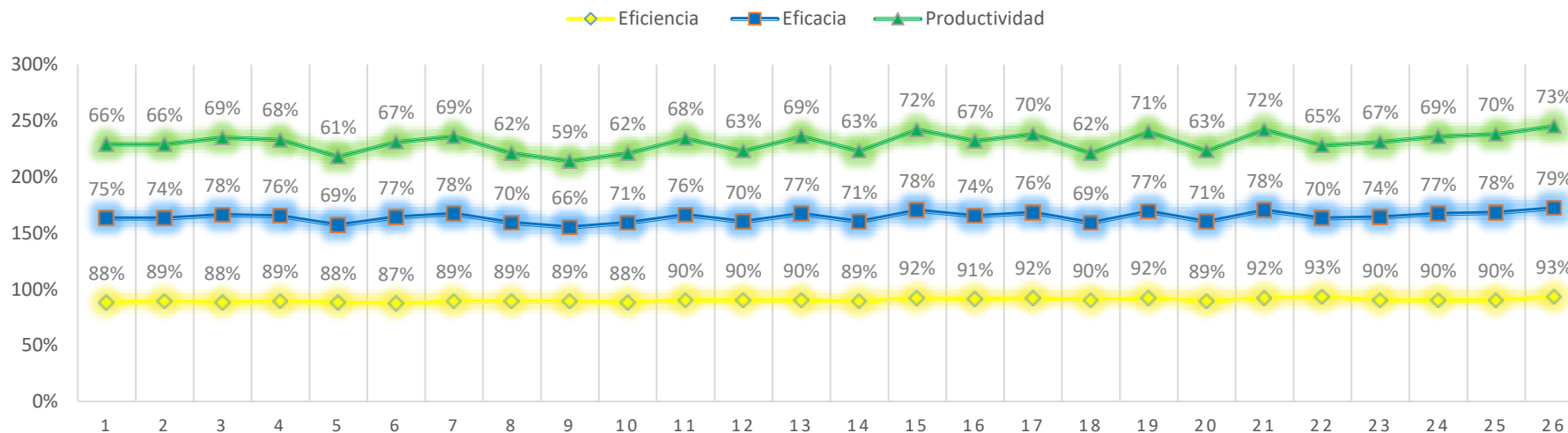
$$90 * 74 / 100 = 67 \%$$

★ Comportamiento actual de la eficiencia, eficacia y productividad de la empresa.

Figura 14

Registro de información.

EFICIENCIA, EFICACIA Y PRODUCTIVIDAD ACTUAL



Nota. Información de la empresa.

★ *Promedio actual de la eficiencia, eficacia y productividad de la empresa.*

Tabla 15

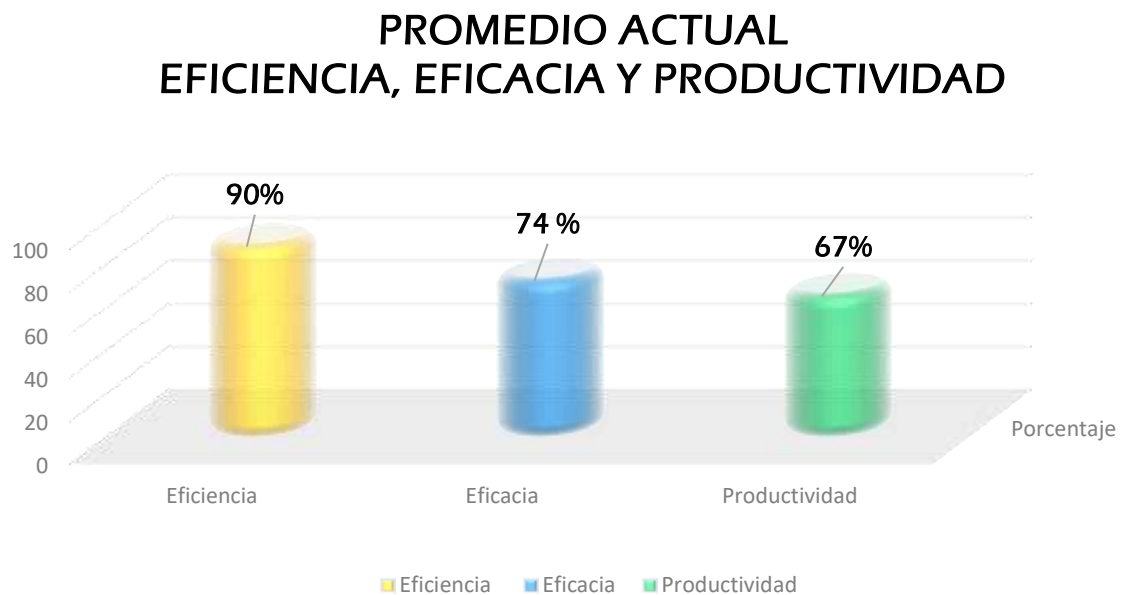
Promedio actual de la eficiencia, eficacia y productividad de Calzados Arpi.

Eficiencia	Eficacia	Productividad
90%	74%	67%

Nota. Resultados promedio.

Figura 15

Registro de información.



Nota. Resultados promedio.

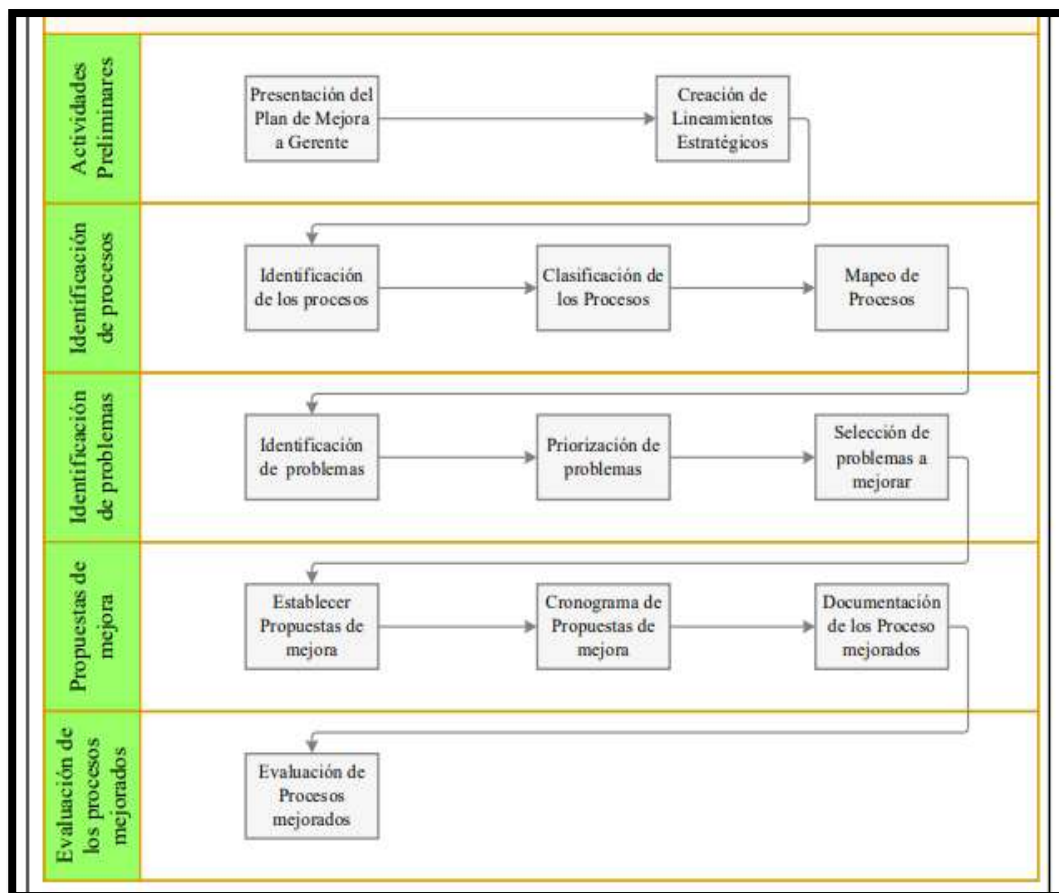
✍ Como se puede observar, los resultados de la situación actual de productividad de Calzados Arpi, en eficiencia 90%, en eficacia 74% y en productividad 67%, estos resultados nos indican que la situación actual es regular.

4.1.2 Resultados del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad.

La identificación, caracterización, seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos forman parte de la gestión de procesos. Su objetivo es mejorar el flujo de procesos, aumentar la eficiencia y alinearlos con las necesidades del cliente. Además, fomenta una cultura de colaboración dentro del área de trabajo específica de cada empleado. Durante estas fases se creará un plan de mejora adecuado a través de diversos métodos.

Figura 16

Flujograma de procesos.



Nota. Elaboración de flujograma.



Tabla 16

Plan de gestión de procesos para mejorar la productividad.

<i>Actividad</i>	<i>Herramienta</i>	<i>Encargado</i>	<i>Costo</i>
<i>Sensibilización a la gerencia.</i>	Material de exposición	Equipo investigador.	<i>S/ 150.00</i>
<i>Mapa de procesos.</i>	Plan de Equipo.	Equipo investigador.	<i>S/ 100.00</i>
<i>Capacitación a los colaboradores.</i>	Curso de producción de calzado.	Capacitador Externo.	<i>S/ 250.00</i>
<i>Mantenimiento de orden en toda el área de producción.</i>	Organización de colaboradores.	Supervisor de cada proceso.	<i>S/ 70.00</i>
<i>Inspecciones en el área de producción.</i>	Fichas de inspección.	Equipo investigador.	<i>S/ 70.00</i>
<i>Diagrama de operaciones.</i>	Elaboración de flujograma.	Equipo investigador	<i>S/ 100.00</i>
<i>Evaluación de los procesos mejorados.</i>	Ficha de roles específicos.	Supervisor de área y equipo investigador.	<i>S/ 50.00</i>
	TOTAL		790.00 S/.

Nota. Equipo investigador.

♣ *Cronograma de actividades.*

Tabla 17

Cronograma de actividades.

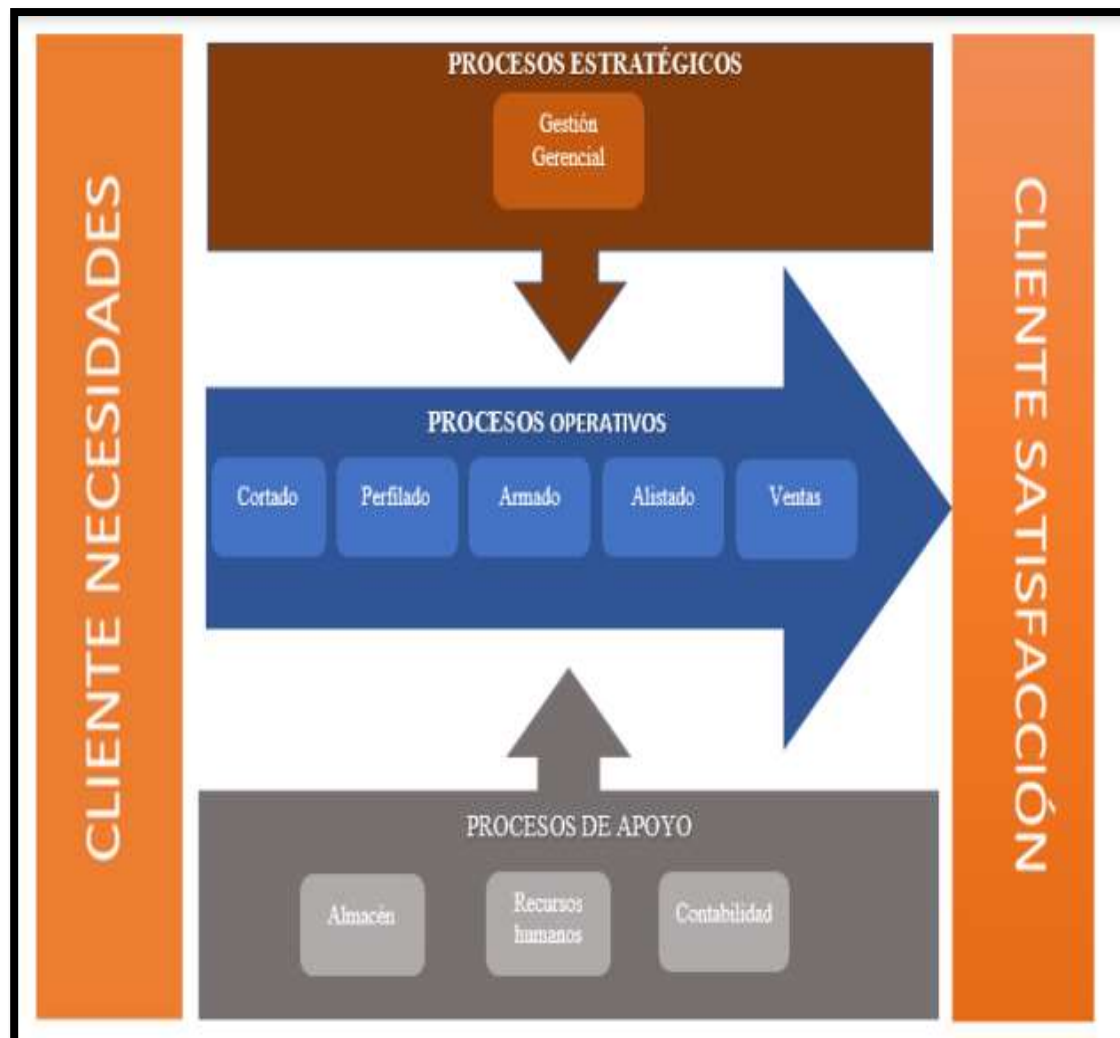
<i>Actividad</i>	Octubre			
	<i>Semana 1</i>	<i>Semana 2</i>	<i>Semana 3</i>	<i>Semana 4</i>
<i>Sensibilización a la gerencia.</i>	X			
<i>Mapa de procesos.</i>	X	X		
<i>Capacitación a los colaboradores.</i>		X		
<i>Mantenimiento de orden en toda el área de producción.</i>		X		
<i>Inspecciones en el área de producción.</i>			X	X
<i>Diagrama de operaciones.</i>			X	
<i>Evaluación de los procesos mejorados.</i>				X

Nota. Adaptación a la empresa.

Un cronograma de actividades es una herramienta en la gestión de proyectos que presenta una lista secuencial de tareas necesarias para ejecutar un proyecto, en ese contexto, se puede observar el cronograma de actividades que se realizara en el área de producción, dichas acciones se realizaran en el mes de octubre 2023.

Figura 17

Mapa de procesos.

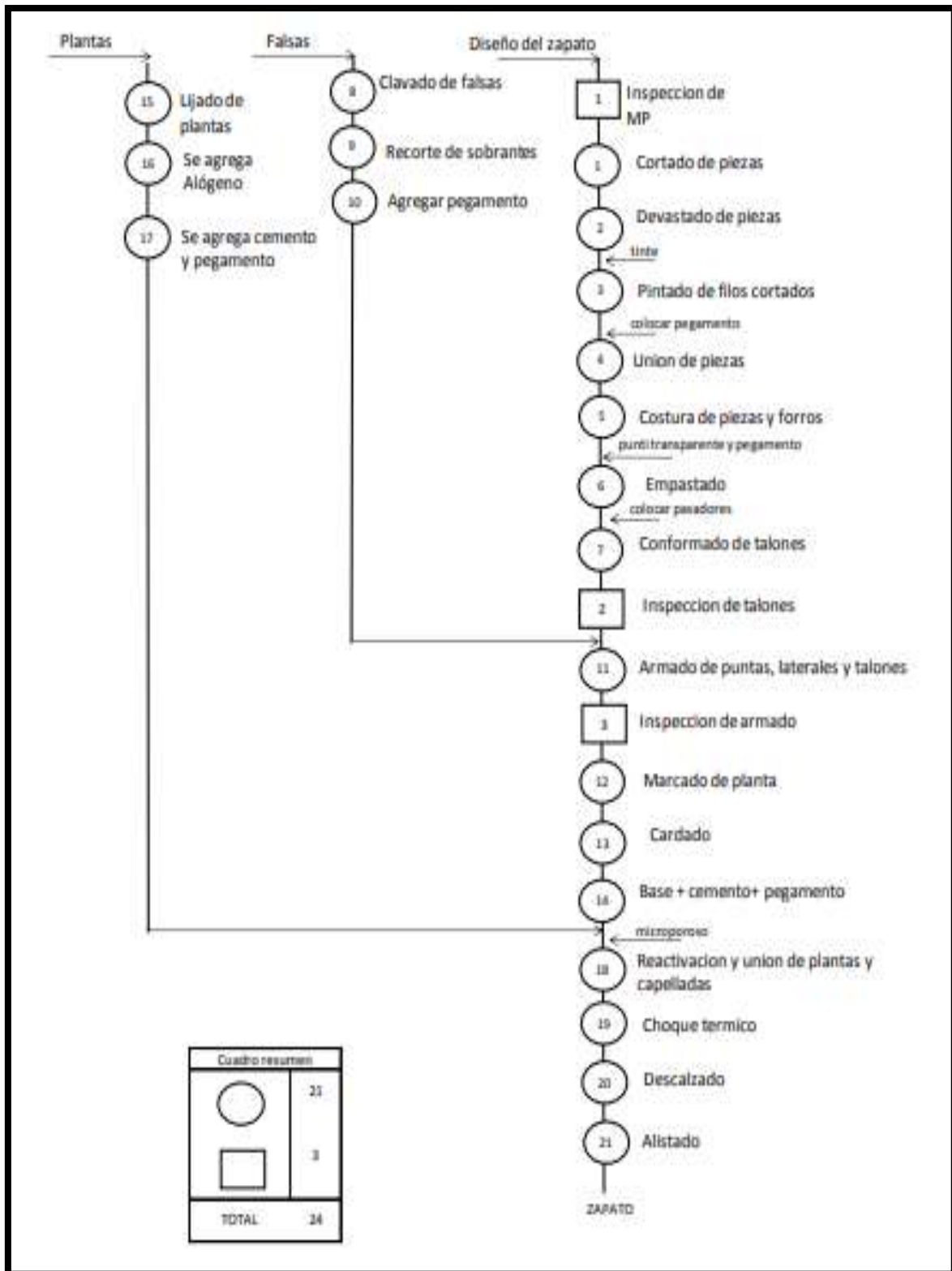


Nota. Procesos generales.

Un mapa de procesos es una representación visual de las actividades, procesos y procedimientos que tienen lugar dentro de una empresa en ese contexto, se estableció de esta manera para aplicarlo de manera estandarizada en el área de producción para tener claras los alcances de cada colaborador.

Figura 18

Diagrama de operaciones.



Nota. Proceso de operaciones.

Seguidamente se realizará el desglose de la mejora en los procesos de producción para mejorar la productividad detallado con su objetivo y su alcance para su correcta aplicación en la empresa Calzados arpi.

1) *Proceso de cortado mejorado.*

✓ *Objetivo.*

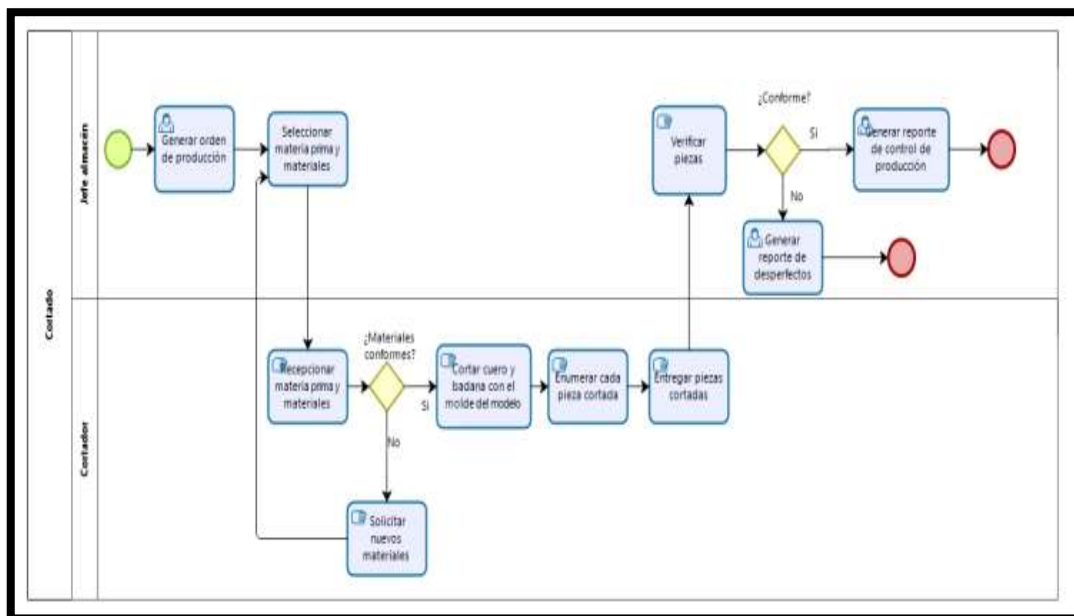
Para garantizar la producción de calzado de alta calidad, es importante cortar con precisión el cuero, la bandana y los moldes.

✓ *Alcance.*

Abarca todo el proceso desde la adquisición de materiales hasta el envío de los componentes a cortar.

Figura 19

Proceso de cortado mejorado.



Nota. Proceso de cortado To-be.

2) *Proceso de perfilado mejorado.*

✓ *Objetivo.*

Realizar el ensamblaje y cosida con precisión de los componentes.

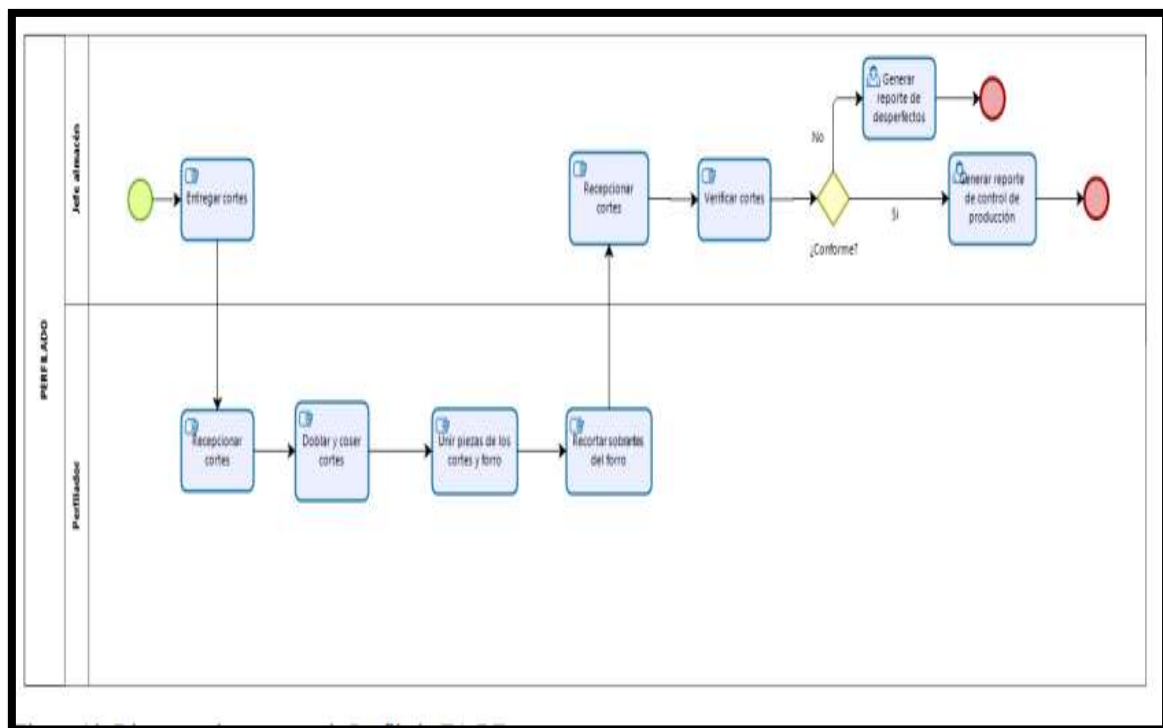
✓ *Alcance.*

Abarca todo el proceso desde la recepción del corte hasta la entrega de las piezas cosidas.

- ★ Para enviar los componentes cosidos, estos deberán estar completamente ensamblados y cumpliendo estrictamente los criterios indicados en el pedido.

Figura 20

Proceso de perfilado mejorado.



Nota. Proceso de perfilado To-be.

3) *Proceso de armado mejorado.*

✓ *Objetivo.*

Realizar con precisión el proceso de armado y adhesivo del calzado, siguiendo exactamente las características y requisitos del pedido.

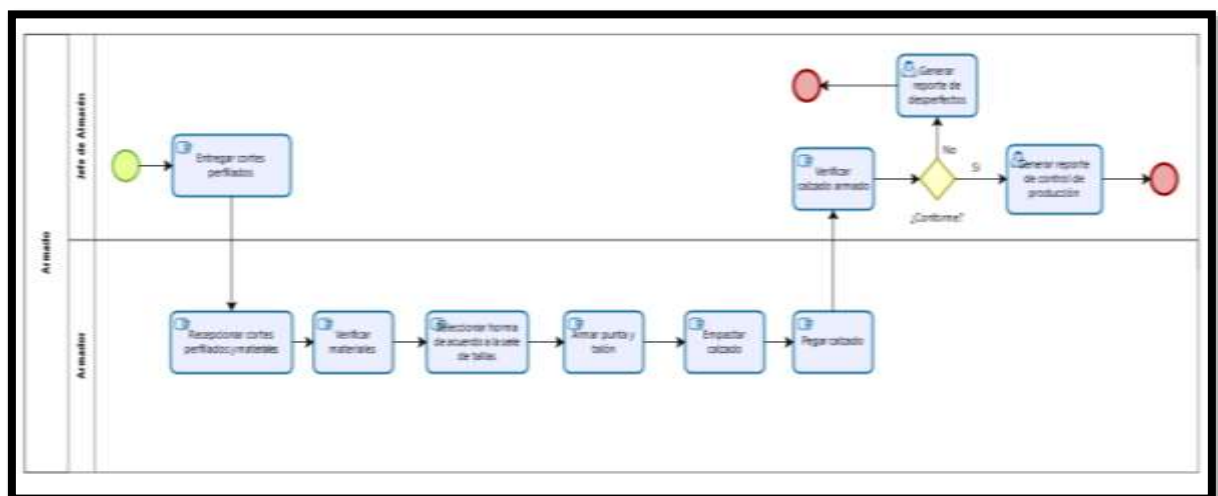
✓ *Alcance.*

Este proceso abarca todo el tramo desde la recepción de los componentes ensamblados hasta la distribución final del calzado terminado.

- ★ Para iniciar el proceso, el armador deberá disponer de los componentes perfilados debidamente preparados y precisos, junto con los materiales y provisiones adecuados. Del mismo modo, cuando se trata de entregar calzado ensamblado, es imperativo que el calzado esté libre de defectos y cumpla con los estándares requeridos.

Figura 21

Proceso de armado mejorado.



Nota. Proceso de armado To-be.

4) *Proceso de alistado mejorado.*

✓ *Objetivo.*

Realizar una adecuada limpieza, inserción del emplantillado y embalaje del calzado.

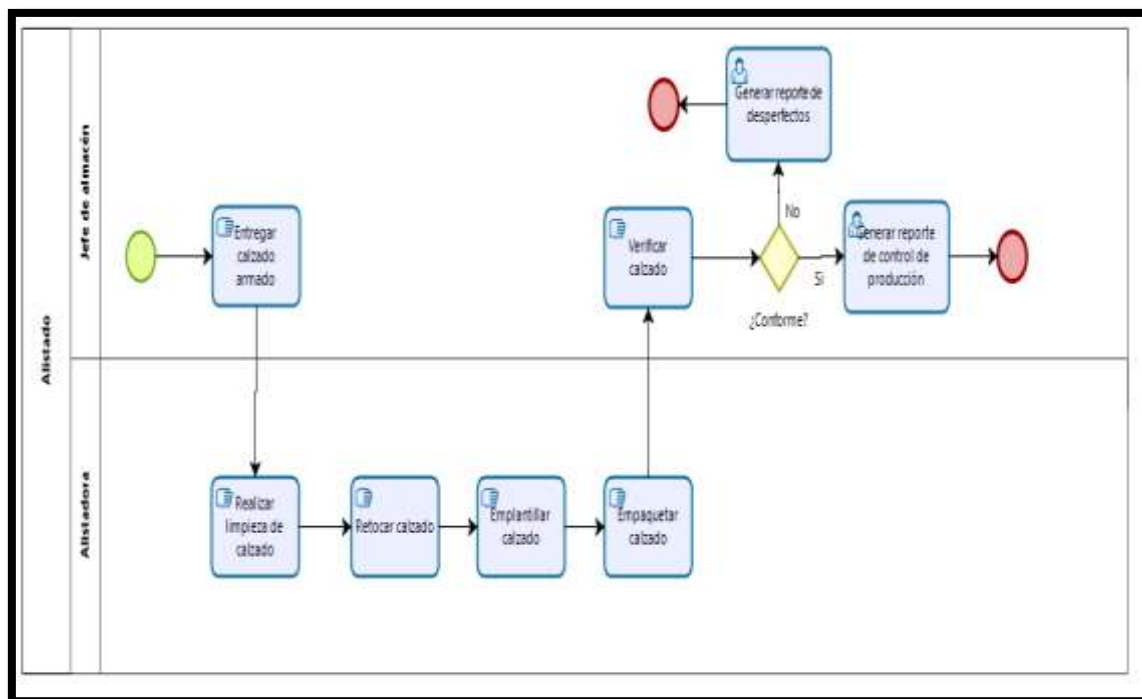
✓ *Alcance.*

Desde que se reciben los zapatos terminados hasta que se entregan los zapatos en caja, este procedimiento se encarga de todo.

- ★ Hay que fijar bien la plantilla. Además, todas las especificaciones (modelo, talla, color y tacón) que figuran en la caja del producto tienen que ser correctas.

Figura 22

Proceso de alistado mejorado.

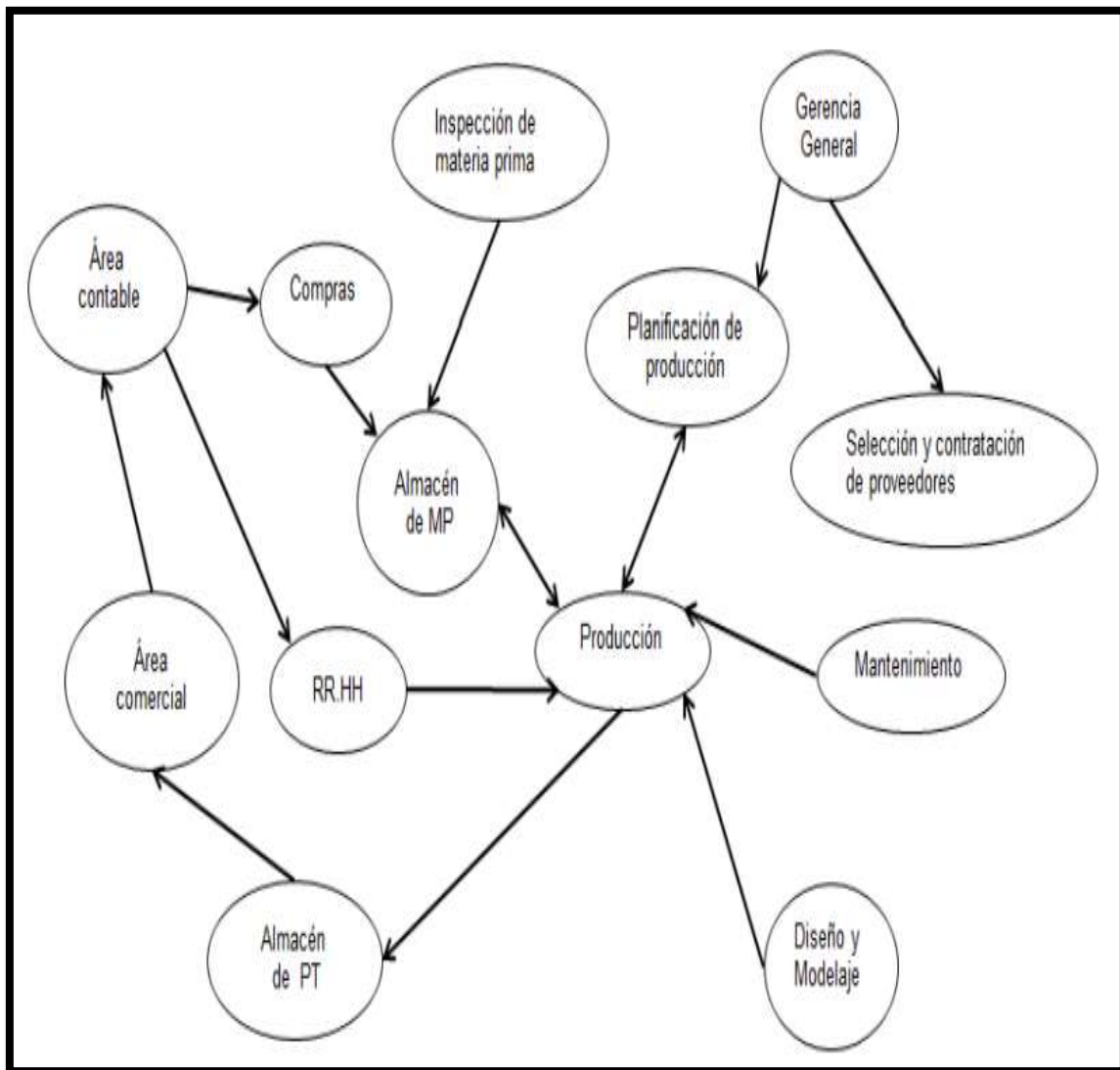


Nota. Proceso de alistado To-be.

- ★ Después de enumerar los procedimientos mejorados dentro de la empresa de calzado, se empleó la herramienta del mapa de interacción para determinar las interconexiones entre estos procesos. Es importante señalar que todas las tareas de gestión de procesos se llevarán a cabo de forma colaborativa con todas las partes que la conforman y con el apoyo de todos los colaboradores de la empresa.

Figura 23

Mapa de interacciones.



Nota. Adaptación a la empresa.



4.1.3 Resultados de la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción.

En relación con este objetivo, determinaremos la mejora de la productividad resultante de la implantación de la gestión de procesos. Esto se logrará mediante el uso de tablas y gráficos para facilitar la comprensión. Posteriormente, haremos hincapié en la comparación entre los periodos de gestión pre y post proceso para lograr nuestro objetivo de estudio.

- ⊗ Para determinar el rendimiento luego de la gestión de procedimientos, en la zona de elaboración producción de la empresa se recopilaron los datos del mes de noviembre de los calzados producidos para determinar la eficiencia, la eficacia y así tener el rendimiento mejorada, a la cual llamaremos post test.

➤ **Eficiencia post test:**

Se tomo en consideración el horario laboral de la empresa que son, 9 horas diarias de trabajo de los colaboradores de lunes a sábado, el cual nos da un resultado de 540 minutos diarios.

Para hallar la eficiencia de la empresa se aplicó la siguiente fórmula:

$$\textit{T tiempo empleado /Tiempo proyectado * 100 = eficiencia}$$

$$531 / 540 * 100 = 98\%$$

Tabla 18

Eficiencia post test de la empresa.

<i>Fecha Setiembre</i>	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia
<i>01</i>	515	540	95 %
<i>02</i>	525	540	97 %
<i>03</i>	519	540	96 %
<i>04</i>	532	540	98 %
<i>05</i>	529	540	98 %
<i>06</i>	537	540	99 %
<i>07</i>	533	540	99 %
<i>08</i>	527	540	97 %
<i>09</i>	522	540	97 %
<i>10</i>	536	540	99 %
<i>11</i>	539	540	100 %
<i>12</i>	519	540	96 %
<i>13</i>	528	540	98 %
<i>14</i>	534	540	99 %
<i>15</i>	527	540	97 %
<i>16</i>	534	540	99 %
<i>17</i>	537	540	99 %
<i>18</i>	533	540	99 %
<i>19</i>	527	540	97 %
<i>20</i>	535	540	99 %
<i>21</i>	537	540	99 %
<i>22</i>	528	540	98 %
<i>23</i>	534	540	99 %
<i>24</i>	538	540	100 %
<i>25</i>	526	540	97 %
<i>26</i>	537	540	99 %
<i>Promedio</i>	531	540	98 %

Nota. Información de la empresa.

➤ **Eficacia mejorada:**

Se considero los datos de la producción real y la producción proyectada en el área de producción de la empresa para hallar la eficacia de los colaboradores. Para hallar la eficacia de aplico la siguiente fórmula.

$$\textit{Producción real} / \textit{Producción proyectada} * 100 = \textit{Eficacia}$$

$$83 / 88 * 100 = 94 \%$$



Tabla 19

Eficacia post test de la empresa.

<i>Fecha Setiembre</i>	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia
<i>01</i>	81	88	92 %
<i>02</i>	82	88	93 %
<i>03</i>	79	88	90 %
<i>04</i>	82	88	93 %
<i>05</i>	86	88	98 %
<i>06</i>	78	88	89 %
<i>07</i>	83	88	94 %
<i>08</i>	85	88	96 %
<i>09</i>	78	88	89 %
<i>10</i>	86	88	98 %
<i>11</i>	83	88	94 %
<i>12</i>	85	88	96 %
<i>13</i>	81	88	92 %
<i>14</i>	82	88	93 %
<i>15</i>	87	88	99 %
<i>16</i>	78	88	89 %
<i>17</i>	84	88	95 %
<i>18</i>	86	88	98 %
<i>19</i>	82	88	93 %
<i>20</i>	77	88	87 %
<i>21</i>	86	88	98 %
<i>22</i>	84	88	95 %
<i>23</i>	79	88	90 %
<i>24</i>	88	88	100 %
<i>25</i>	83	88	94 %
<i>26</i>	87	88	99 %
Promedio	83	88	94 %

Nota. Información de la empresa.

➤ **Productividad mejorada.**

Al tener los resultados de la eficiencia y la eficacia, se determina la producción actual de la empresa, con la siguiente fórmula.

$$\text{Eficiencia} * \text{Eficacia} / 100 = \text{Productividad}$$

$$98 * 94 / 100 = 92 \%$$

Tabla 20

Productividad post test de la empresa.

<i>Fecha Setiembre</i>	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia	Productividad.
<i>01</i>	515	540	95 %	81	88	92 %	87 %
<i>02</i>	525	540	97 %	82	88	93 %	90 %
<i>03</i>	519	540	96 %	79	88	90 %	86 %
<i>04</i>	532	540	98 %	82	88	93 %	91 %
<i>05</i>	529	540	98 %	86	88	98 %	96 %
<i>06</i>	537	540	99 %	78	88	89 %	88 %
<i>07</i>	533	540	99 %	83	88	94 %	93 %
<i>08</i>	527	540	97 %	85	88	96 %	93 %
<i>09</i>	522	540	97 %	78	88	89 %	86 %
<i>10</i>	536	540	99 %	86	88	98 %	97 %
<i>11</i>	539	540	100 %	83	88	94 %	94 %
<i>12</i>	519	540	96 %	85	88	96 %	92 %
<i>13</i>	528	540	98 %	81	88	92 %	90 %
<i>14</i>	534	540	99 %	82	88	93 %	92 %
<i>15</i>	527	540	97 %	87	88	99 %	96 %
<i>16</i>	534	540	99 %	78	88	89 %	88 %
<i>17</i>	537	540	99 %	84	88	95 %	94 %
<i>18</i>	533	540	99 %	86	88	98 %	97 %
<i>19</i>	527	540	97 %	82	88	93 %	90 %
<i>20</i>	535	540	99 %	77	88	87 %	86 %
<i>21</i>	537	540	99 %	86	88	98 %	97 %
<i>22</i>	528	540	98 %	84	88	95 %	93 %
<i>23</i>	534	540	99 %	79	88	90 %	98 %
<i>24</i>	538	540	100 %	88	88	100 %	100 %
<i>25</i>	526	540	97 %	83	88	94 %	91 %
<i>26</i>	537	540	99 %	87	88	99 %	98 %
Promedio	531	540	98 %	83	88	94 %	92 %

Nota. Información de la empresa.

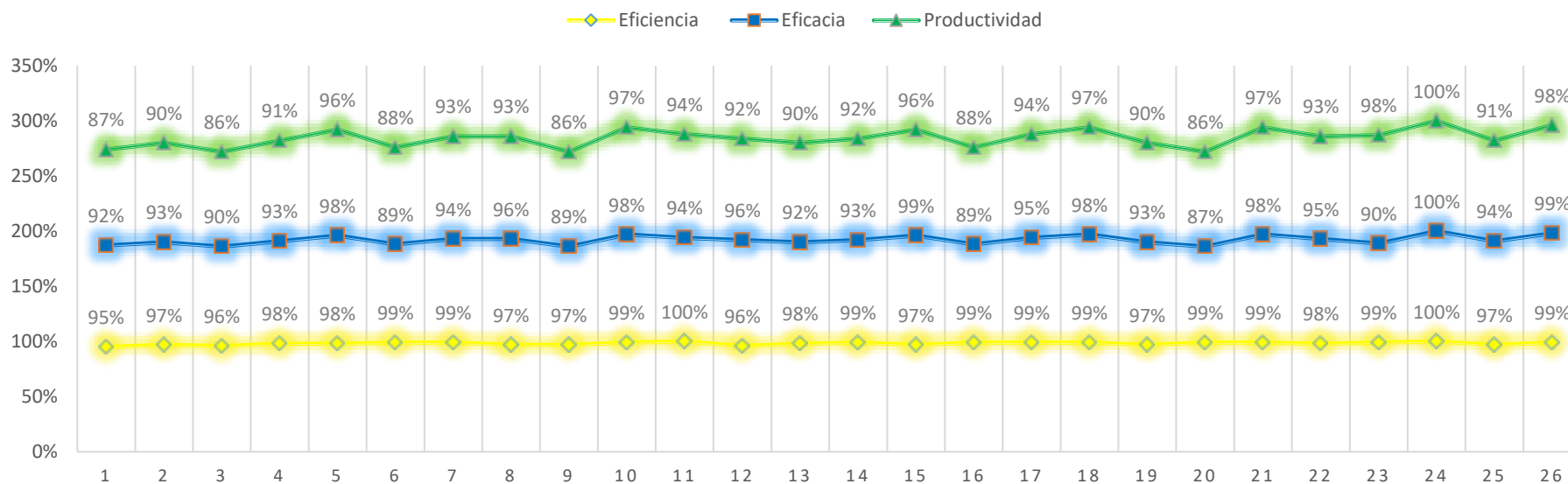


★ Comportamiento actual de la eficiencia, eficacia y productividad de la empresa.

Figura 24

Registro de información después de la gestión de procesos.

EFICIENCIA, EFICACIA Y PRODUCTIVIDAD



Nota. Resultados del comportamiento.

★ *Promedio actual de la eficiencia, eficacia y productividad de la empresa.*

Tabla 21

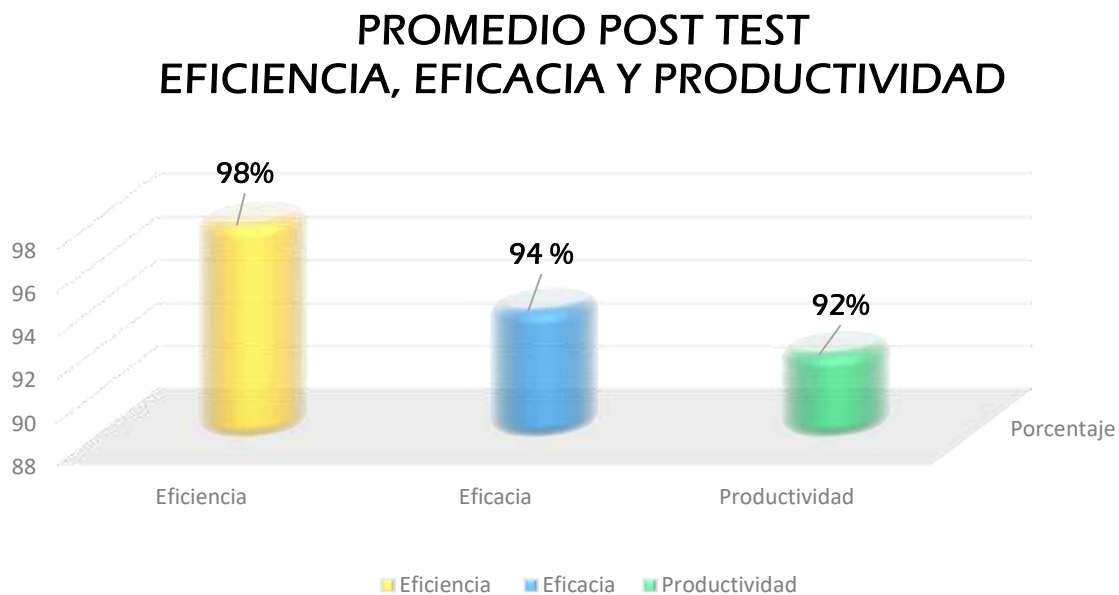
Promedio post test de la eficiencia, eficacia y productividad de Calzados Arpi.

Eficiencia	Eficacia	Productividad
98%	94%	92%

Nota. Resultados promedio.

Figura 25

Registro de información promedio.



Nota. Resultados promedio.

Como se puede observar, los resultados después de las acciones de la gestión de procesos en la empresa Calzados Arpi, en eficiencia alcanzo 98%, en eficacia 94% y en productividad 92%, estos resultados nos indican que la gestión de procesos es positiva y significativa para la productividad.

➤ *Comparación de resultados de la eficiencia, eficacia y productividad, el pre test (situación actual) post test (después de la gestión de procesos)*

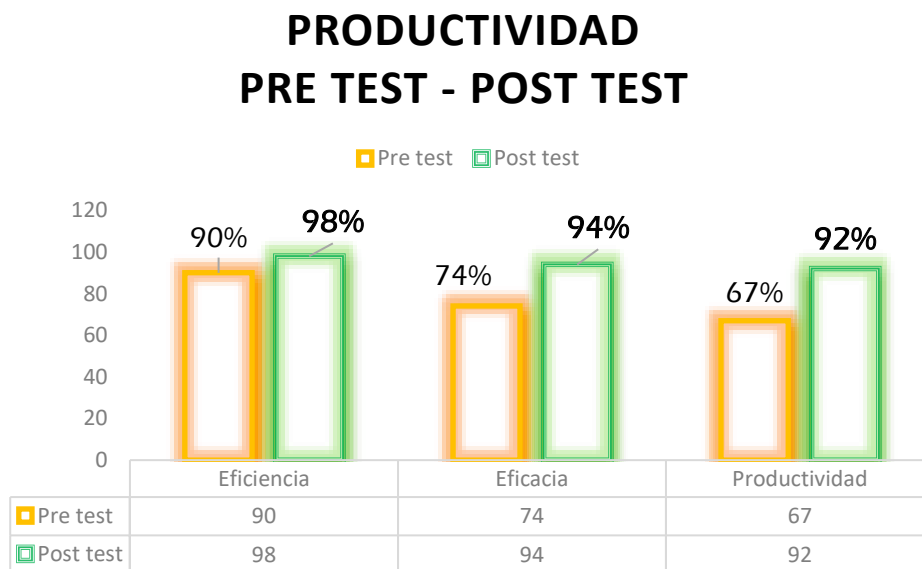
Tabla 22

Pre test – post test.

	Eficiencia	Eficacia	Productividad
<i>Pre test</i>	90 %	74 %	67 %
<i>Post test</i>	98 %	94 %	92 %
<i>Mejora</i>	↑ 8 %	↑ 20 %	↑ 25 %

Figura 26

Pre test – post test.



Como se observa en la figura, el desarrollo de la gestión de procesos fue significativa y positiva para la producción teniendo una mejora en la eficiencia del 8%, en la eficacia 20% y en la productividad 25%.

4.2 Discusiones

Luego de haber obtenido los resultados según los objetivos planteados procedemos a la determinación de la discusión de los resultados:

D1: La situación actual de la productividad en la empresa de calzados Arpi según el gerente destaca que el personal comete errores en la producción de calzados, falta de ideas de trabajo en los procesos de elaboración, existe retrasos y hay defectos en la producción de calzados y existen muchas deficiencias, a eso se vio que en la producción hay una eficiencia del 90%, una eficacia de 74% y llegando a tener una productividad del 67%. Se le realizó una encuesta al personal que trabaja obteniendo según perspectivas un Nivel bajo de 49.98%, Nivel medio 18.45% y un Nivel alto de 31.57%. Al igual que Blas y Sevillano (2022) en su investigación realizada presume que existe una productividad baja con un 86% y esto se debía a una mala organización por parte de la empresa y muchas deficiencias que presentaba la empresa.

D2: Para el desarrollo de la gestión por procesos en el área de producción se aplicó en base a la situación actual en la que se encuentra la empresa y poder mejorar aspectos negativos que tenía la empresa y con eso poder mejorar la productividad. Las actividades de gestión de proceso que se mejoró fueron la sensibilización a la gerencia, mapas de procesos, las capacitaciones al personal, los mantenimientos de orden en todas las áreas de producción, las inspecciones de producción, diagramas de operaciones y por último se les realizó la evaluación de los procesos mejorados. Al igual que Cáceres (2019) en su investigación implementó estrategias de gestión de procesos ya que se observó en la empresa que tenía una baja productividad del 49%.

D3: En la determinación de la productividad después de desarrollar la gestión de procesos en el área de producción se tuvo una mejora positiva ya que al aplicar la gestión de procesos se tuvo una eficiencia del 98%, una eficacia del 94% y llegando a obtener una productividad del 92% y eso nos hace ver que incide favorablemente la aplicación de gestión de procesos,



ya que se tiene una incidencia de la eficiencia de 8%, una incidencia de eficacia de 20% y una incidencia de productividad de 25%. Al igual que Mamani (2023) en su proyecto de tesis nos da a saber que al aplicar la gestión de procesos mejoro favorablemente su productividad de prendas ya que anteriormente tenía una productividad de 68% y tras la aplicación de la gestión de procesos se llego a tener una productividad del 93% con una incidencia del 25%.



CONCLUSIONES

C1: El análisis de la situación actual de la productividad de la empresa revela un desempeño moderado. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la eficiencia alcanza un 90%, lo que indica que la empresa está utilizando sus recursos de manera efectiva. Por otro lado, la eficacia se sitúa en un 74%, lo que mide el grado en el que la empresa está alcanzando sus objetivos y metas establecidas. Finalmente, la productividad global de la empresa se encuentra en un 67%, un indicador que refleja el rendimiento general combinando tanto la eficiencia como la eficacia.

C2: El desarrollo de la gestión de procesos incluyó la implementación de acciones específicas en sus cuatro etapas clave: cortado, perfilado, armado y alistado de los calzados, teniendo un costo de S/. 790.00.

C3: Se determinó la mejora después de las acciones de la gestión de procesos en el área de producción, cuyos resultados mejorados en sus dimensiones en la eficiencia mejoró un 8%, en la eficacia mejoró un 20%, y en la productividad mejoró un 25%, en comparación de los resultados de la situación actual.



RECOMENDACIONES

R.1. Se recomienda a la empresa que debe priorizar el tema de seguridad y salud en el trabajo proporcionando a los operadores el equipo de protección personal (EPP) requerido, marcando claramente las entradas, salidas y áreas dentro de la empresa, y realizando evaluaciones periódicas de los procesos para identificar nuevos problemas siguiendo la metodología de mejora continua.

R.2 Se recomienda realizar formación sobre Gestión de Procesos a todos los empleados de la empresa para concientizar sobre la importancia de la satisfacción del cliente interno. Esto fomentará el trabajo en equipo y motivará constantemente a los empleados, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales.

R.3. Se recomienda desarrollar una estrategia de marketing y otros componentes comerciales que mejoren las ventas para que produzcan una mayor rentabilidad. Además, es importante explorar nuevos proveedores para tener más opciones en términos de costos, tiempos de entrega y otras métricas de desempeño.



REFERENCIAS

- Arias. (2019). *Proyecto de investigacion cientifica*. Mexico.
- Arias, F. (2019). *El PROYECTO de INVESTIGACIÓN. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Blas Alcalde, C. G., & Sevillano Liberato, R. G. (2022). *Gestion de procesos en el area de produccion para la productividad de la empresa calzado Rebaza original S.A.C. Turjillo-Peru: Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/32659>
- Caceres Mamani, L. J. (2019). *Gestion del proceso de la administracion y gestion financiera del centro de produccion de bienes y servicios de panificadora de la universidad nacional del altiplano*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11882>
- Caraballo Payares, A. M. (2022). *Evaluacion de la gestion administrativa*. Mexico: III Congreso virtual internacional de empresas del siglo XXI.
- Contreras Marquez, J. (2018). *Eficacia, Eficiencia y Productividad*. Mexico: The american Society of Mechanical Engineers. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/eficacia-eficiencia-y-productividad-jos%C3%A9-contreras-m%C3%A1rquez>
- Da Silva, D. (2022). *8 Factores que afectan a la productividad*. Mexico: Zendesk Mexico. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/factores-que-afectan-productividad/>
- Garate Aguirre, J. C. (2022). *Factores que contribuyen en el aumento de la productividad de las pequeñas y medianas empresas textiles de Cuenca Ecuador*. Ecuador: Universidad Autonoma de nuevo leon. Obtenido de <https://doi.org/10.29105/vtga8.1-300>
- Gomez Coello, R. D. (2021). *Mejora de la productividad en la produccion de calzado en la empresa "Facalsa" de la ciudad de Ambato, mediante la estandarizacion de tiempos*. Mexico: Ciencia Latina Revista Cientifica Multidisciplinar de Mexico. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.876



- Guimaray de los Santos, K. G. (2018). *Aplicacion de la gestion por procesos para mejorar la productividad en el area de produccion de la empresa de calzado creaciones Jhanlued, La victoria, 2018. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76879>*
- Hernandez & Baptista. (2018). *Metodologia de la investigaci3n. Mc Graw Hill. Mexico.*
- ISO, N. (2020). *Las normativas de las normas ISO. Argentina: Discover.*
- Jimenez Vargas, S. R. (2020). *Propuesta para la optimizacion del proceso productivo de calzado mediante la implementacion de una linea de inyeccion de plantillas en la empresa industrias de calzado Jovical S.A. Bogota - Colombia: Universidad Catolica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/206a820b-afe5-45fd-8e47-a8c08e480ea5/content>*
- Julca Valderrama, M. d. (2021). *Plan de mejora basado en gestion por procesos para incrementar la productividad en la fabrica de calzado "Calzatura de Mirella". Pimentel - Peru: Universidad Se1or de Sipan. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7860>*
- Kotler, P. (2018). *Principales contribuciones del padre del marketing. EEUU: Guest Author.*
- Mamani Machaca, H. V. (2019). *Gestion por procesos y su incidencia en la ejecucion presupuestal del programa de desarrollo productivo agrario rural - agro rural direccion Zonal Puno. Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13162>*
- Mamani Melo, K. M. (2023). *Gestion del proceso administrativo y ejecucion del proyecto mejoramiento de capacidades productivas y competitivas en crianza de ovinos. Puno- Peru: Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20483>*
- Mu1oz Rocha, C. (2020). *Metodologia de la investigacion. Mexico: Academia de la investigacion.*
- Ojeda Lopez, N., & Ramirez Mendez, G. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organizacion. Mexico: Trascender contabilidad gestion, volumen 7. Obtenido de <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>*



Vara, A. (2018). Desde la idea hasta la sustentación. 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima.



ANEXOS



Anexo 01. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Inst. de Medición
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad en la empresa de Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca estará enmarcada en diferentes acciones.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>GESTIÓN DE PROCESOS</p> <p>Dimensiones: <i>Características de procesos</i> <i>Mapa de procesos</i></p> <p>Variable Dependiente</p> <p>PRODUCTIVIDAD</p> <p>Dimensiones: <i>Nivel de Eficacia</i> <i>Nivel de Eficiencia</i></p>	<p>Observación</p> <p>Planeación</p> <p>Observación</p> <p>Evaluación</p>
<p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Hipótesis Específicas</p>		
<p>¿Cómo analizar la situación actual de productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?</p> <p>¿Cómo desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?</p> <p>¿Cómo determinar la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>Analizar la situación actual de productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.</p> <p>Desarrollar la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.</p> <p>Determinar la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>La situación actual de productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca tendrá un nivel bajo.</p> <p>El desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción para la mejora de la productividad de la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca estará enmarcada por diferentes acciones.</p> <p>La determinación de la mejora de la productividad después del desarrollo de la gestión de procesos en el área de producción en la empresa Calzados Arpi de la ciudad de Juliaca será significativa y positiva.</p>		



Anexo 02. Resumen de Encuestas



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



GRADO DE EFICACIA

TEMA : DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

TESISTA : BACH. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

VARIABLE : EFICACIA POST TEST

FECHA : MARZO DEL 2024

EFICACIA POST TEST

Fecha	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia
01-Set	81	88	92%
02-Set	82	88	93%
03-Set	79	88	90%
04-Set	82	88	93%
05-Set	86	88	98%
06-Set	78	88	89%
07-Set	83	88	94%
08-Set	85	88	96%
09-Set	78	88	89%
10-Set	86	88	98%
11-Set	83	88	94%
12-Set	85	88	96%
13-Set	81	88	92%
14-Set	82	88	93%
15-Set	87	88	99%
16-Set	78	88	89%
17-Set	84	88	95%
18-Set	86	88	98%
19-Set	82	88	93%
20-Set	77	88	87%
21-Set	86	88	98%
22-Set	84	88	95%
23-Set	79	88	90%
24-Set	88	88	100%
25-Set	83	88	94%
26-Set	87	88	99%
Promedio	83	88	94%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
 INFORMÁTICA



GRADO DE EFICIENCIA

TEMA : DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

TESISTA : BACH. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

VARIABLE : EFICIENCIA POST TEST

FECHA : MARZO DEL 2024

EFICIENCIA POST TEST

Fecha	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia
01-Set	515	540	95%
02-Set	525	540	97%
03-Set	519	540	96%
04-Set	532	540	98%
05-Set	529	540	98%
06-Set	537	540	99%
07-Set	533	540	99%
08-Set	527	540	97%
09-Set	522	540	97%
10-Set	536	540	99%
11-Set	539	540	100%
12-Set	519	540	96%
13-Set	528	540	98%
14-Set	534	540	99%
15-Set	527	540	97%
16-Set	534	540	99%
17-Set	537	540	99%
18-Set	533	540	99%
19-Set	527	540	97%
20-Set	535	540	99%
21-Set	537	540	99%
22-Set	528	540	98%
23-Set	534	540	99%
24-Set	538	540	100%
25-Set	526	540	97%
26-Set	537	540	99%
Promedio	531	540	98%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



GRADO DE PRODUCTIVIDAD

TEMA : DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

TESISTA : BACH. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

VARIABLE : PRODUCTIVIDAD POST TEST

FECHA : MARZO DEL 2024

PRODUCTIVIDAD POST TEST

Fecha	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia	Productividad
01-Set	81	88	92%	515	540	95%	87%
02-Set	82	88	93%	525	540	97%	90%
03-Set	79	88	90%	519	540	96%	86%
04-Set	82	88	93%	532	540	98%	91%
05-Set	86	88	98%	529	540	98%	96%
06-Set	78	88	89%	537	540	99%	88%
07-Set	83	88	94%	533	540	99%	93%
08-Set	85	88	96%	527	540	97%	93%
09-Set	78	88	89%	522	540	97%	86%
10-Set	86	88	98%	536	540	99%	97%
11-Set	83	88	94%	539	540	100%	94%
12-Set	85	88	96%	519	540	96%	92%
13-Set	81	88	92%	528	540	98%	90%
14-Set	82	88	93%	534	540	99%	92%
15-Set	87	88	99%	527	540	97%	96%
16-Set	78	88	89%	534	540	99%	88%
17-Set	84	88	95%	537	540	99%	94%
18-Set	86	88	98%	533	540	99%	97%
19-Set	82	88	93%	527	540	97%	90%
20-Set	77	88	87%	535	540	99%	86%
21-Set	86	88	98%	537	540	99%	97%
22-Set	84	88	95%	528	540	98%	93%
23-Set	79	88	90%	534	540	99%	98%
24-Set	88	88	100%	538	540	100%	100%
25-Set	83	88	94%	526	540	97%	91%
26-Set	87	88	99%	537	540	99%	98%
Promedio	83	88	94%	531	540	98%	92%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



GRADO DE EFICACIA

TEMA : DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

TESISTA : BACH. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

VARIABLE : EFICACIA PRE TEST

FECHA : MARZO DEL 2024

EFICACIA PRE TEST

Fecha	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia
01-Set	66	88	75%
02-Set	65	88	74%
03-Set	69	88	78%
04-Set	67	88	76%
05-Set	61	88	69%
06-Set	68	88	77%
07-Set	69	88	78%
08-Set	62	88	70%
09-Set	58	88	66%
10-Set	63	88	71%
11-Set	67	88	76%
12-Set	62	88	70%
13-Set	68	88	77%
14-Set	63	88	71%
15-Set	69	88	78%
16-Set	65	88	74%
17-Set	67	88	76%
18-Set	61	88	69%
19-Set	68	88	77%
20-Set	63	88	71%
21-Set	69	88	78%
22-Set	62	88	70%
23-Set	65	88	74%
24-Set	68	88	77%
25-Set	69	88	78%
26-Set	70	88	79%
Promedio	65	88	74%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
 INFORMÁTICA



GRADO DE EFICIENCIA

TEMA : DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

TESISTA : BACH. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

VARIABLE : EFICIENCIA PRE TEST

FECHA : MARZO DEL 2024

EFICIENCIA PRE TEST

Fecha	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia
01-Set	475	540	88%
02-Set	479	540	89%
03-Set	477	540	88%
04-Set	481	540	89%
05-Set	478	540	88%
06-Set	468	540	87%
07-Set	483	540	89%
08-Set	482	540	89%
09-Set	479	540	89%
10-Set	475	540	88%
11-Set	486	540	90%
12-Set	485	540	90%
13-Set	487	540	90%
14-Set	479	540	89%
15-Set	496	540	92%
16-Set	492	540	91%
17-Set	499	540	92%
18-Set	489	540	90%
19-Set	497	540	92%
20-Set	482	540	89%
21-Set	500	540	92%
22-Set	501	540	93%
23-Set	488	540	90%
24-Set	489	540	90%
25-Set	485	540	90%
26-Set	503	540	93%
Promedio	486	540	90%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



GRADO DE PRODUCTIVIDAD

TEMA : DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

TESISTA : BACH. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

VARIABLE : PRODUCTIVIDAD PRE TEST

FECHA : MARZO DEL 2024

PRODUCTIVIDAD PRE TEST

Fecha	Producción Real	Producción Proyectada	Eficacia	Tiempo Empleado (minutos)	Tiempo Proyectado (minutos)	Eficiencia	Productividad
01-Set	66	88	75%	475	540	88%	66%
02-Set	65	88	74%	479	540	89%	66%
03-Set	69	88	78%	477	540	88%	69%
04-Set	67	88	76%	481	540	89%	68%
05-Set	61	88	69%	478	540	88%	61%
06-Set	68	88	77%	468	540	87%	67%
07-Set	69	88	78%	483	540	89%	69%
08-Set	62	88	70%	482	540	89%	62%
09-Set	58	88	66%	479	540	89%	59%
10-Set	63	88	71%	475	540	88%	62%
11-Set	67	88	76%	486	540	90%	68%
12-Set	62	88	70%	485	540	90%	63%
13-Set	68	88	77%	487	540	90%	69%
14-Set	63	88	71%	479	540	89%	63%
15-Set	69	88	78%	496	540	92%	72%
16-Set	65	88	74%	492	540	91%	67%
17-Set	67	88	76%	499	540	92%	70%
18-Set	61	88	69%	489	540	90%	62%
19-Set	68	88	77%	497	540	92%	71%
20-Set	63	88	71%	482	540	89%	63%
21-Set	69	88	78%	500	540	92%	72%
22-Set	62	88	70%	501	540	93%	65%
23-Set	65	88	74%	488	540	90%	67%
24-Set	68	88	77%	489	540	90%	69%
25-Set	69	88	78%	485	540	90%	70%
26-Set	70	88	79%	503	540	93%	73%
Promedio	65	88	74%	486	540	90%	67%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



RESUMEN SOBRE EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE CALZADOS

TEMA : DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

TESISTA : BACH. ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

VARIABLE : PROCESO DE PRODUCCIÓN

FECHA : MARZO DEL 2024

CUESTIONARIO AL PERSONAL SOBRE EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

N.º	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿La empresa ha tenido inconvenientes con la demora de pedidos?	10.53%	15.79%	15.79%	26.32%	31.58%
2	¿Existen dificultades en el desarrollo de sus actividades laborales?	5.26%	10.53%	21.31%	31.58%	31.58%
3	¿Se realizan capacitaciones en la empresa?	36.84%	26.32%	15.79%	10.53%	10.53%
4	¿Utiliza los materiales que facilita la empresa de forma adecuada?	21.05%	26.32%	21.05%	15.79%	15.79%
5	¿La empresa evalúa el desempeño de cada proceso?	42.11%	31.58%	15.79%	5.26%	5.26%
6	¿Realiza su trabajo con un procedimiento establecido?	36.84%	36.84%	21.05%	5.26%	0.00%



Anexo 03. Instrumento de validación



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : RODRIGUEZ SARAVIA RAMIRO ARTURO
- b. ESPECIALIDAD : INGENIERO DE SISTEMAS
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO

II: TEST DE LIKERT DE "DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					Y
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia				Y	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					Y
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					Y
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				Y	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
80417269		986865699	24/11/2023

Ramiro Arturo Rodríguez Saravia
INGENIERO ESPECIALISTA
CIP. N° 126138



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : FLORES APAZA JACKELINE
- b. ESPECIALIDAD : PEDAGOGÍA
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER

II: TEST DE LIKERT DE "DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach: ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN
(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
41369602		973938092	27-11-2023

JACKELINE FLORES APAZA
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 1425



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 15-10-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ROSSY SHAKIRA INQUILLA VILCA

Dirección: Jr.TUPAC AMARU 1337

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75463705

Teléfono: 927 493 373 email: rossyinquillavilca123@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE RUBRO DE CALZADO DE LA CIUDAD DE JULIACA

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN DE PROCESOS, PRODUCCIÓN, PRODUCTIVIDAD

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25

Firma de Autor



huella digital

15-10-2024

Fecha