



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA SAFCO, ICA - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORAS**

KATHERINE GISELL FERRER OLIVA

ORCID: 0000-0003-3838-0179

MORELIA CELESTE APARCANA CHOQUE

ORCID: 0000-0001-7945-2760

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA, PERÚ, JULIO DE 2024**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

## Referencia bibliográfica

Ferrer Oliva, K. G., & Aparcana Choque, M. C. (2024). *Gestión de operaciones y productividad laboral en los colaboradores de la empresa agroexportadora Safco, Ica - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

| Datos del autor                  |   |
|----------------------------------|---|
| Nombres y apellidos              | Katherine Gisell Ferrer Oliva   |
| Tipo de documento de identidad   | DNI   |
| Número de documento de identidad | 72146516  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0000-0003-3838-0179">https://orcid.org/0000-0003-3838-0179</a> |
| Datos del autor                  |   |
| Nombres y apellidos              | Morelia Celeste Aparcana Choque   |
| Tipo de documento de identidad   | DNI   |
| Número de documento de identidad | 73427586  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0000-0001-7945-2760">https://orcid.org/0000-0001-7945-2760</a> |
| Datos del asesor                 |   |
| Nombres y apellidos              | Luis Alberto Marcelo Quispe   |
| Tipo de documento de identidad   | DNI   |
| Número de documento de identidad | 40612463  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a> |
| Datos del jurado                 |   |
| Presidente del jurado            |   |
| Nombres y apellidos              | Danny Retamozo Riojas   |
| Tipo de documento                | DNI   |
| Número de documento de identidad | 03695192  |
| Secretario del jurado            |   |
| Nombres y apellidos              | Yudith Accilio Tucto  |
| Tipo de documento                | DNI   |
| Número de documento de identidad | 71830455  |
| Vocal del jurado                 |   |
| Nombres y apellidos              | Miguel Stefano Ruiz Gutierrez   |
| Tipo de documento                | DNI   |
| Número de documento de identidad | 45970839  |
| Datos de la investigación        |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Título de la investigación</b>           | Gestión de operaciones y productividad laboral en los colaboradores de la empresa agroexportadora Safco, Ica - 2023 |
| <b>Línea de investigación Institucional</b> | Ciencia, Tecnología e Innovación  |
| <b>Línea de investigación del Programa</b>  | Administración de operaciones   |
| <b>URL de disciplinas OCDE</b>              | <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>                 |

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

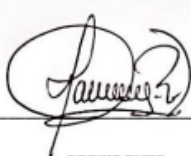
En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como presidenta, la MAG. YUDITH ACCILIO TUOTO como secretaria y el MAG. MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIERREZ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA SAFCO, ICA - 2023**

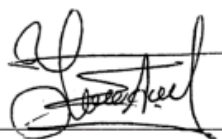
Presentado por la bachiller:  
**KATHERINE GISELL FERRER OLIVA**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **DOCE (12)**.

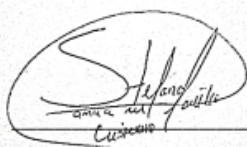
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 12 de julio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. DANNY RETAMOZO  
RIOJAS



**SECRETARIO**  
MAG. YUDITH ACCILIO  
TUOTO



**VOCAL**  
MAG. MIGUEL STEFANO  
RUIZ GUTIERREZ

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como presidenta, la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como secretaria y el MAG. MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIERREZ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

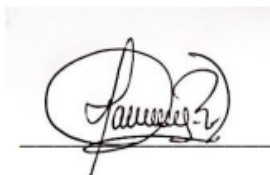
**GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA SAFCO, ICA - 2023**

Presentado por la bachiller:

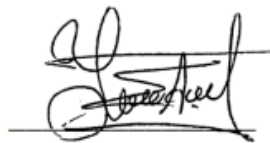
**MORELIA CELESTE APARCANA CHOQUE**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **DOCE (12)**.

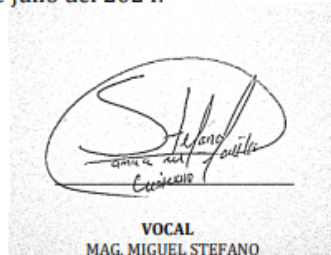
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 12 de julio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. DANNY RETAMOZO  
RIOJAS



**SECRETARIO**  
MAG. YUDITH ACCILIO  
TUCTO



**VOCAL**  
MAG. MIGUEL STEFANO  
RUIZ GUTIERREZ

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA SAFCO, ICA - 2023

De las bachilleres Katherine Gisell Ferrer Oliva y Morelia Celeste Aparcana Choque, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 14 de octubre de 2024



---

LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463



## **DEDICATORIA**

A mis hermanos y a Dios, que estuvieron en los peores y mejores momentos, dándome aliento para continuar y no rendirme ante la adversidad.

Katherine Gisell Ferrer Oliva

A Dios y a mi madre, quien me sostuvo y me dio fortaleza para seguir adelante y culminar mis objetivos propuestos.

Morelia Celeste Aparcana Choque

### **AGRADECIMIENTOS**

Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por la orientación y paciencia durante el proceso de la tesis, así mismo a nuestros familiares quienes nos ayudaron física y moralmente para conseguir nuestros sueños. Por último, agradecer a todo el personal Safco quienes han contribuido amablemente en la investigación.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>DEDICATORIA</b> .....   | 2  |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....   | 3  |
| <b>LISTA DE TABLAS</b> .....   | 5  |
| <b>LISTA DE FIGURAS</b> .....  | 6  |
| <b>RESUMEN</b> .....   | 7  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | 8  |
| <b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....  | 9  |
| <b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....  | 33 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación.....                                      | 34 |
| 2.2 Población, muestra y muestreo.....                                       | 35 |
| 2.3 Hipótesis .....  | 36 |
| 2.4 Variables y operacionalización.....                                      | 37 |
| 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 39 |
| 2.6 Procedimientos.....  | 42 |
| 2.7 Análisis de datos.....   | 42 |
| 2.8 Aspectos éticos.....   | 43 |
| <b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....  | 44 |
| <b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....  | 54 |
| <b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....  | 57 |
| <b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....                                    | 60 |
| <b>REFERENCIAS</b>   |    |
| <b>ANEXOS</b>  |    |

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población en el área de operaciones
- Tabla 2 Operacionalización de la gestión de operaciones
- Tabla 3 Operacionalización de la productividad laboral
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de gestión de operaciones
- Tabla 5 Ficha técnica del cuestionario de productividad laboral
- Tabla 6 Resultados de validación de los cuestionarios
- Tabla 7 Confiabilidad del cuestionario de gestión de operaciones
- Tabla 8 Confiabilidad del cuestionario de productividad laboral
- Tabla 9 Descriptivos de la gestión de operaciones
- Tabla 10 Descriptivos de la productividad laboral
- Tabla 11 Descriptivos del diseño de bienes y servicios
- Tabla 12 Descriptivos del diseño de trabajo
- Tabla 13 Descriptivos de la distribución de infraestructura
- Tabla 14 Descriptivos de la eficacia
- Tabla 15 Descriptivos de la eficiencia
- Tabla 16 Descriptivos de la efectividad
- Tabla 17 Prueba de normalidad de las variables
- Tabla 18 Correlación entre la gestión de operaciones y la productividad laboral
- Tabla 19 Correlación entre el diseño de bienes y servicios y productividad laboral
- Tabla 20 Correlación entre el diseño de trabajo y productividad laboral
- Tabla 21 Correlación entre la distribución de infraestructura y productividad laboral

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Teoría de la administración
- Figura 2 Análisis porcentual de la relación entre las variables
- Figura 3 Diagrama de dispersión de las variables

# GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA SAFCO, ICA-2023

KATHERINE GISELL FERRER OLIVA  
MORELIA CELESTE APARCANA CHOQUE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El propósito de este estudio es clarificar la conexión entre la gestión de operaciones y la productividad laboral en la empresa agropecuaria exportadora Safco Ica – 2023. Se trata de una investigación básica y un diseño correlacional no experimental. La muestra incluyó a 109 empleados a los que se les aplicó personalmente un cuestionario con 18 ítems para cada variable. La herramienta Cronbach evaluó la fiabilidad de los datos, obteniendo 0,935 para la gestión de operaciones y 0,925 para la productividad laboral. Los resultados se distribuyen de manera no normal (sig. > 0,05) pues la significancia de 0,200 para gestión de operaciones y 0,200 para productividad laboral así lo demuestran. Por otro lado, la prueba R de Pearson de 0,441 demuestran una correlación moderadamente positiva entre las variables gestión de operaciones y la productividad laboral.

**Palabras claves:** gestión de operaciones, productividad laboral, diseño de bienes y servicios, agroexportadora

**OPERATIONS MANAGEMENT AND WORK PRODUCTIVITY IN THE  
EMPLOYEES OF THE AGRO EXPORTING COMPANY SAFCO, ICA – 2023**

**KATHERINE GISELL FERRER OLIVA  
MORELIA CELESTE APARCANA CHOQUE**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to clarify the connection between operations management and labor productivity in the agricultural export company Safco Ica – 2023. It is a basic research and a non-experimental correlational design. The sample included 109 employees to whom a questionnaire with 18 items for each variable was personally administered. The Cronbach tool evaluated the reliability of the data, obtaining 0.935 for operations management and 0.925 for labor productivity. The results are distributed in a non-normal way (sig. > 0.05) since the significance of 0.200 for operations management and 0.200 for labor productivity demonstrates this. On the other hand, the Pearson R test of 0.441 demonstrates a moderately positive correlation between the operations management variables and labor productivity.

**Keywords:** operations management, labor productivity, design of goods and services, agro-exporting

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**



Este trabajo analiza la interrelación de la gestión del desempeño empresarial con la productividad laboral, la cual juega un papel importante para que las empresas comprendan la posibilidad de identificar y analizar las necesidades internas con el fin de controlar el uso efectivo de los recursos y con el desarrollo de la productividad de los empleados (Rodríguez & Hernández, 2021).

Una organización es un grupo de personas cuyo objetivo es lograr una meta establecida. Además, la comprensión y ejecución efectiva de las operaciones, el continuo desarrollo interno y la conformidad con las normativas son aspectos cruciales. Para esto, resulta fundamental comprender cómo evaluar y mejorar la productividad, así como determinar la eficacia de la gestión desarrollada. Esta responsabilidad se atribuye a la función de Safco, una Empresa Exportadora situada en Ica, Perú, que puede emplear los resultados de la investigación para encontrar soluciones confiables y sólidas a sus desafíos.

La gestión de operaciones comprende las acciones realizadas en el seno de una entidad organizativa y la organización es responsable de planificar, implementar y monitorear las actividades. Por otro lado, se utilizan métodos y tecnologías para gestionar los recursos, que incluyen tecnología, personas, materiales y máquinas, en el que apunta al desarrollo del área productiva de la empresa a través del análisis de fabricación, ventas y mantenimiento (Rodríguez & Hernández, 2021). Asimismo, la dirección de operaciones en la empresa es el centro de gestión de los bienes y/o servicios que ingresan al mercado mediante el uso de los recursos de la organización, su calidad y costo deben estar claramente definidos, teniendo en cuenta el bienestar del consumidor y la importancia de cada área funcional de la organización (Bueno & Jácome, 2021). La productividad laboral también pretende medir la eficiencia en la producción y el uso del recurso mínimo. Además, contribuye al desarrollo de la mejora

de la calidad en una comunidad o sociedad, incide en los salarios de los trabajadores y en la rentabilidad de nuevos proyectos, y tiene un impacto positivo en el crecimiento económico de un país (Rojas et al. 2020).

La productividad laboral en una organización se considera un componente fundamental, cuyos beneficios permitirán invertir en equipos, recursos y herramientas de alta calidad, crear capacidades, competir agresivamente, aumentar las ganancias y los ingresos de los empleados (Cachay, 2020). El COVID-19 ha modificado el nivel financiero, social y económico, perjudicando la estabilidad de las empresas al tener que innovar y cambiar sus procesos productivos y modelos de negocio, afectando la producción, las importaciones y exportaciones en la mayoría de los sectores a nivel global. En consecuencia, la organización de la producción, la gestión operativa, que se considera esencial y necesaria para el proceso, muestra que ha sido vulnerada, mostrando así la fragilidad en la determinación de costos, calidad, productividad y competitividad de los trabajadores en la organización (Mamani, 2021).

A nivel mundial, al mismo tiempo que se produce el brote de COVID-19, las empresas han observado el cierre, así como la supervivencia de empresas para evitar el cierre, reducir sus gastos, ajustar sus presupuestos, realizar despidos masivos arbitrarios, ajustar planes de ejecución, etc. La adaptación e innovación de nuevas tecnologías para una nueva forma de abastecer y difundir sus productos a todos los mercados y la exportación de uvas no fue la excepción, siendo Perú el primer exportador de uvas en 2020. Produjeron 311,525 toneladas de uva por un valor de S/444 millones, respecto al 2021 cuando se abrieron las fronteras, lo que resultó en un aumento del 22% en las exportaciones de uva por un valor de \$1,260 millones. Conseguir que las empresas dupliquen sus procesos productivos (Rojas et al., 2020).

A nivel latinoamericano la producción de vino es todo un desafío. Por ejemplo, en Argentina, debido a la sequía, la inflación, la crisis de su gobierno, etc., el Estado está tratando de proteger a sus productores de vino y a su agricultura, ayudándolos financieramente a garantizar toda la producción y restablecer la productividad de sus trabajadores. Proporcionar US\$ 50.000.000, compuesto por aportes del BID por US\$ 40 millones y socios del gobierno central de los cuales US\$ 10 millones se entregarán a cada beneficiario y también se destinarán a regiones productoras de vino como San Juan, La Rioja, Mendoza y Río Negro (El Peruano, 2023).

A nivel nacional, las exportaciones agrícolas se mantuvieron estables el año pasado a pesar de la pandemia, con ventas que aumentaron \$7.791 millones al cierre de 2020, un 4,4% más que los ingresos registrados el año anterior. La canasta de productos no tradicionales, como son las exportaciones de frutas, la facturación de exportación superó los USD 3.902 millones FOB en 2020 (56% de la facturación de exportación de productos agrícolas no tradicionales), un incremento del 15% con respecto a 2019, La uva constituye el principal artículo de exportación agrícola, representando aproximadamente el 17% de la producción total de este sector. Ica y Piura encabezaron las exportaciones de esta fruta, con envíos que alcanzaron los 605 millones de dólares (aumento del 32%) y 488 millones de dólares (incremento del 10%), respectivamente. En estas regiones se concentra el 87% de las exportaciones de uva del país (El Peruano, 2023).

A nivel local, en la región de Ica cuenta con un mayor número de agroexportadores y que durante el 2021 se han hecho muchas afirmaciones por parte de trabajadores, llegando incluso a organizar mítines y manifestaciones indicando que no hay un pago justo o un ambiente de trabajo apropiado en el que los empleados puedan hacer su mejor trabajo y, en algunos casos, incluso ser abusados por

superiores y los trabajadores que los dirigen, lo que se reduce su rendimiento de las tareas donde se refleja un porcentaje de desventaja para las empresas (Ingunza, 2021).

Uno de los problemas es las lluvias que eventualmente se producen cada cierto tiempo ocasionando que las raíces estén débiles que los impide brotar envenenando a la planta y provocaría la caída de los frutos, cuando las lluvias son más intensa las productividades se paralice ocasionando que los trabajadores dejen de laborar y esperan aproximadamente 2 horas para volver a retomar sus trabajos. Asimismo, la política indirectamente afecta la producción, en los últimos meses han sido afectados por los bloqueos de carreteras, debido a que están en plena cosecha de uva. Entre los tramos de manera más agresiva por los manifestantes fue el kilómetro 262 en el Barrio Chino - ICA, impidiendo que las cosechas llegaran al mercado nacional e internacional. La mano de obra también se ve afectada con más de 60,000 trabajadores agrícolas que se quedaron sin trabajo varios días, perdiendo casi 5 mil toneladas de uva por día (Leyva & Vilcas, 2021).

El problema en el que se encuentran la mayoría de las agroexportadoras en el departamento de Ica durante el tiempo de pandemia es que han sufrido un impacto considerablemente como en el caso de la agroexportadora Safco, ubicada en el departamento de Ica, en sus inicios la empresa exportaba productos de productores terceros, hasta que implementó áreas propias de agricultura de uva, para la producción, empaquetar y en la comercialización. Safco maneja una superficie de 250 hectáreas; 64 hectáreas de ellas son de variedades tradicionales, 34 hectáreas son de Red Globe, 18 hectáreas de Crimson, 6 hectáreas de Flame y 6 hectáreas de Sugaone y el resto son de variedades patentadas. Dando puestos de trabajo a los lqueños. Durante la pandemia, la empresa tuvo que cerrar perdiendo la cosecha y,

disminuyendo los puestos de trabajo, permaneciendo solo a los trabajadores más antiguos, haciendo que la productividad disminuya y tuviera que modificar su gestión de operaciones para llegar a la meta de acuerdo con sus objetivos de embalaje y de exportación, contratando solo en épocas de cosechas. En el cual no cuenta con un proceso de producción adecuado para la recolecta de los productos de las tierras, hasta la planta donde procesa para la exportación (Safco, 2022).

El diseño de bienes y servicios se realiza mediante programas informáticos que ayudan a las empresas buscar entender más a fondo a los consumidores con el fin de atender de manera efectiva sus requerimientos (Cuenca, 2021). La distribución de las instalaciones es esencial para una organización ya que con él se determina donde se encontrarán los departamentos institucionales dentro del establecimiento bien definidos, para una mayor productividad en la producción de los bienes o servicios (Urango et al., 2020). El diseño del trabajo es parte fundamental dentro de un departamento en una organización ya que se define las tareas, y funciones que se establece para la producción de los bienes o servicios sea de manera directa o indirecta (Barahona & Cabezas, 2021).

La eficiencia en el trabajo es una capacidad que todos los trabajadores tienen para lograr con sus obligaciones y tareas que se les asignan en un menor tiempo posible con el mínimo consumo de los recursos para lograr los resultados que se desea (Chanca, 2021). La eficacia es una competencia que consiste en el término de los objetivos planteados de una empresa con los recursos necesarios para cumplirlos, en el periodo de tiempo que se ha deseado lograrlo, en el cual, se mide en los resultados (Rodríguez et al., 2020). La efectividad consiste en realizar el trabajo ante cualquier cosa, sobre todo en el trabajo correcto, aportando un valor al negocio, favoreciendo a los aportes de los objetivos, debido a ello, en la actualidad existen

pocos trabajadores que sean efectivos, conectando el trabajo con los objetivos generales de la organización (Martins, 2022).

Basándonos en la evaluación de los problemas asociados a las variables, surge la pregunta principal de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión de operaciones y la productividad laboral de los empleados en la agroexportadora Safco, Ica - 2023? Asimismo, el enfoque del problema de investigación permite desglosar cuestiones específicas basadas en diversas dimensiones como ¿Cuál es la relación entre el diseño de bienes y servicios en la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023? ¿Cuál es la relación entre la disposición de las instalaciones y la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023? ¿Cuál es la relación entre el diseño del trabajo y la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023?

Del mismo modo, el propósito de la tesis es analizar la importancia de la interrelación entre la gestión operativa de las empresas agroexportadores y la productividad en los empleados, así optimizar posibles soluciones a los problemas de la organización, para indagar posibles causas de los problemas. Por lo tanto, se realizarán inversiones estratégicas y planes de mejora continua para asegurar oportunidades de desarrollo de los empleados y con ello aumentar la productividad de la gestión operativa de los exportadores agrícolas.

En relación con la justificación teórica se pretende comprender la conexión entre la gestión de operaciones y la productividad laboral, representando una contribución significativa al conocimiento de los principios clave en esta área. Este aporte tiene como finalidad fomentar el progreso de investigaciones venideras en las teorías administrativas. Además, desde un punto de vista práctico, esta justificación implica contribuir al conjunto de conocimientos ya existentes en el ámbito de la gestión

de operaciones y las variables relacionadas con la productividad laboral. El objetivo es estructurar los resultados obtenidos para sugerir soluciones aplicables que puedan ser integradas en estrategias y programas de mejora continua. Esto facilitará la asimilación del conocimiento generado por los empleados de Safco. En cambio, la justificación metodológica, por su parte, implica la aplicación de métodos y técnicas de gestión operativa a cada capacidad investigativa utilizando métodos científicos, y una vez comprobada su validez y confiabilidad, se puede someter la situación a investigación científica. en otras actividades de investigación y otras instituciones educativas.

Por lo tanto, el propósito principal de esta investigación de tesis es analizar la relación existente entre la gestión de operaciones y la productividad laboral de los empleados que forman parte de la agroexportadora Safco, Ica - 2023. Por otro lado, los objetivos específicos, basados en distintas dimensiones, incluyen: Analizar la relación entre el diseño de bienes y servicios y la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica – 2023, analizar la conexión entre la distribución de instalaciones y la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica – 2023 y analizar la relación entre el diseño del trabajo y la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023.

Dentro del ámbito sobre la investigación de la tesis, el marco teórico se presenta como el fundamento previo, involucrando la interpretación de datos fundamentales en un entorno internacional, entre los cuales se destacan Mamani (2021) en su artículo “Impacto de la ergonomía en la productividad, la revista sistemática entre los años 2016-2021” que tiene como objetivo principal estimar el impacto sobre la ergonomía para mejorar la productividad. La metodología utilizada fue un enfoque PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-

Analyses) y la muestra se obtuvo en cuenta la cantidad de 66 artículos de las principales revistas científicas digitales de los cuales solo se admitió con 40 artículos debido a los requisitos. Se llega en conclusión que los resultados demuestran a la ergonomía que, si interviene en el progreso de la productividad, cuales desempeñan una labor muy importante para las prevenciones de accidentes laborales. Estos hallazgos pueden ayudar a identificar las deficiencias existentes dentro de las organizaciones.

Nguyen et al. (2021) en su artículo “Factores críticos que afectan la productividad laboral de la construcción: Una comparación entre las percepciones de los gerentes de proyectos y contratistas” donde se tuvo como objetivo los factores críticos que puedan afectar la productividad de la constructora. La muestra utilizada consistió en 203 encuestas realizadas por 56 gerentes de proyectos y 147 contratistas. Los resultados obtenidos se dividieron en cinco categorías principales: fuerza laboral, gestión, condiciones laborales, aspectos del proyecto y factores externos. Los resultados verifican una existente relación de forma directa y significativa de  $Rho=0,789$  en la disciplina de trabajo y una experiencia y habilidades laborales ( $Rho = 0,790$ ), lo cual indica que estos factores tienen un impacto moderado en la productividad laboral en el ámbito de la construcción, los resultados destacan la importancia de reconocer los factores críticos que afectan la productividad, lo que implica la necesidad de planificar apropiadamente el suministro para cada proyecto. También los resultados comprueban una conexión positiva directa y significativa de  $Rho =0,707$  nivel de educación laboral y problemas personales ( $Rho = 0,686$ ), lo cual demuestra que los factores importantes tienen un impacto insignificante en la eficiencia del trabajo en la construcción. Asimismo, los resultados en esta investigación son reconocer los factores críticos que puedan afectar la productividad,



es decir, se deben diseñar suministro para cada proyecto, materiales pedidos a tiempo, asimismo hacer capacitaciones y talleres a los gerentes para poder mejorar las habilidades y experiencia para poder tener mejor el servicio y calidad que ofrecemos.

Mohammed et al. (2022) en su artículo “Sesgos Cognitivos resultantes de la heurística de representativas en la gestión de operaciones: Investigación experimental” publicado con el objetivo de identificar los factores críticos sesgos cognitivos resultantes de la heurística, la muestra fue realizada un total de 315 estudiantes con la metodología de diseño experimental y se utilizó la muestra en la encuesta con 30 preguntas. la conclusión llegó que la investigación determina que la variable gestión de operaciones influyen en los factores significativos de Alfa de Cronbach = 0,806 de alta confiabilidad, también el análisis conserva son  $>0,50$ . Es decir, que el estudio demuestra que es importante las capacitaciones o talleres en la selección de opciones para ayudar a los gestores con los procesos de operaciones.

Balza et al. (2022) en su artículo “La economía de costos de transacción: una perspectiva teórica para la investigación en gestión de operaciones y cadenas de suministro. revisión crítica y conceptual – Colombia” publicado con el objetivo de examinar los tres estratos de decisiones administrativas. Este artículo es de tipo revisión conceptual crítica fue analizar el punto de vista económico. En conclusión, llegó que la investigación determina que los enfoques buscan explicar los diversos procesos, planificación de la producción. proceso de decisión en el funcionamiento de la producción y/o cadenas productivas que se integran horizontalmente con otros negocios similares para adecuarse a la naturaleza de los sectores industrial y manufacturero. De manera similar, la jerarquía solo debe de usarse para integrar todos los pasos en el proceso.

Romero et al. (2020) realizó la investigación “La gestión de operaciones como herramientas de desarrollo en empresas transportadoras de carga- Ecuador” publicada con el objetivo de analizar la gestión de operaciones para gestionar el sistema de transportación multimodal. Se concluye que los resultados verifican la relación directa y significativa de  $Rho=0,789$  en la disciplina de trabajo y una experiencia y habilidades laborales ( $Rho = 0,790$ ), lo cual demuestra a los factores críticos afectando la productividad laboral en la construcción tienen impacto en la percepción de los gerentes de proyectos. La investigación determina que los enfoques verifican la relación directa y significativa del alfa Cronbach  $=0,81$  siendo confiable para la recopilación de los datos del desarrollo de la estadística descriptiva. Se tiene influencia sobre la mejora de la productividad para lograr una ventaja competitiva en el mercado para los servicios de transporte de carga pesada, además son fundamentales para el desarrollo económico para poder satisfacer las necesidades de la demanda en diferentes zonas.

Luego de analizar en el ámbito mundial, también se analiza en el ámbito nacional, mostrando variables como la gestión de operaciones y de productividad laboral. Dentro de la cual se considera el estudio desarrollado por Leyva y Vilcas (2021) quienes desarrollaron una tesis con la finalidad de identificar la relación del empowerment y la productividad laboral. En los resultados se verifica que existen una relación más directa y significativa de  $p = 0,000$  y un coeficiente de  $0,742$ , demostrando que empowerment y la productividad laboral se asocian de forma positiva, buena y por ende mejora la productividad. Respecto al vínculo entre poder y productividad laboral. Los resultados indican una significancia de  $p=0,000$  y un coeficiente de  $0,574$ , esto es, el aumento de poder optimizar la productividad. En este estudio se demuestra la correlación positiva para delegar poder y responsabilidades

con mayor confianza entre los colaboradores, para poder desarrollar todos los procesos y lograr con los resultados establecidos de la organización.

Portocarrero (2020) desarrollaron una tesis con el objetivo de determinar la relación que existe entre la productividad y la exportación de palta. En este estudio se concluye la existencia de una relación de la variable productividad y exportación en la prueba de Rho de Spearman de 0,589 con un nivel moderado entre las variables. Tiene una correlación entre las dimensiones de los recursos y la exportación con la prueba Rho de Spearman =0,561 con un nivel moderado, afirmamos que los recursos se relacionan con la exportación de palta Hass de Prohass. El aporte de esta investigación es que existe correlación positiva en las variables, para tener un equilibrio en los procesos y obtener el mejor desempeño para la productividad, eso logrará un desarrollo de manera eficiente dentro de la organización.

Barreto (2023) en su artículo "Control interno y la gestión administrativa" tuvo como objetivo describir el control interno y la gestión administrativa. En sus conclusiones se demuestra que el control interno y la gestión administrativa si influyen con el progreso de manera positiva, demostrando que se puede mejorar los procesos y nos ayudará a reconocer los riesgos o errores en la empresa con la finalidad de optimizar las técnicas de planificación, supervisión, gestión y estructuración.

Rojas et al. (2020) en su artículo "Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM Huanuco-2015", tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la gestión de talento humano en la productividad laboral del personal operativo en la empresa. Se concluye que los resultados verifican una existente relación directa y significativa siendo verificada de los expertos  $V=0,985$  y un alfa de Cronbach de 0.950; es decir, es necesario contratar personal operativo capacitado para la empresa. El promedio de

un 87.5% de los encuestados, dice que es necesario respetar los procesos de contratación y selección de un colaborador para ser personal de operaciones. Sin embargo, el 72,5% considera que el personal tenga disposición de demostrar la capacidad de comunicación con sus compañeros de trabajo. El aporte de esta investigación estima que es necesario seguir los procesos de contratación del personal, también necesitamos planificar las evaluaciones, tomando en cuenta la capacidad, el talento y su desempeño así brindar un servicio de calidad con eficacia y eficiencia en la empresa.

Loyola y Meza (2023) en su investigación tuvo como objetivo garantizar que la gestión operativa no cree una ventaja competitiva para las pequeñas y microempresas. Se concluyó que se habían identificado 649 Mypes. Se concluye con los resultados que confirman una existente relación entre los beneficios de las variables de gestión operativa como Mypes con una prueba de Wilcoxon  $=0,000$  y un valor de  $p=0,025$  que es moderado y se define en un nivel de confianza al 95%. El aporte de este estudio es que existe una correlación positiva entre métodos, se tiene un amplio conocimiento del trabajo en una organización, además sabemos que el 5% de las personas tiene conocimientos sobre métodos de gestión.

Arellano y Uriarte (2021) desarrollaron una tesis con la finalidad de identificar la asociación entre la administración ejecutiva y el rendimiento productivo de los asociados en el área operativa de los depósitos de contenedores vacíos de la empresa. Se empleó la encuesta como técnica para recopilar datos. Para medir las variables, se desarrollaron dos pruebas mediante escalas, los cuales fueron validados tanto cualitativamente (evaluados por 5 expertos en la materia) como cuantitativamente ( $\alpha$  de Cronbach = 0,806 y 0,831). Mediante la prueba R de Pearson, se determinó que la significancia en las variables de observación administrativa y la

productividad laboral en la muestra censal es de 0,568, con un coeficiente de correlación de 0,107. En resumen, se concluye que existe una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa de los empleados en el área operativa de los depósitos de contenedores vacíos de Imupesa y la productividad laboral en 2021. Con el propósito de fundamentar la investigación de las variables, se realizó un análisis dirigido a identificar las teorías más pertinentes y adecuadas para dichos aspectos. En este contexto, se comenzará delineando los principios básicos asociados con la variable de gestión de operaciones.

Es fundamental para comprender y explicar la gestión de operaciones comprender su relevancia general. Sus inicios se remontan a los siglos XVIII y XIX donde detalla estos conceptos. responsabilidades para lograr una producción más eficiente. Más tarde, en 1899, Henry Ford aplicó esta teoría al introducir la línea de ensamblaje en la fabricación de automóviles, lo que generó un aumento notable en la capacidad y eficiencia de producción. En el siglo XX, figuras como Frederick Taylor y Henry Ford desempeñaron roles fundamentales en la superación de las ineficiencias. Taylor adoptó un enfoque científico para comprender la gestión de operaciones, recolectando datos sobre la producción con el fin de mejorar la eficiencia. Este enfoque permitió a Ford mejorar la eficiencia en sus líneas de ensamblaje, iniciando la mejora continua e introduciendo conceptos como el justo a tiempo en la cadena de suministro (García, 2022).

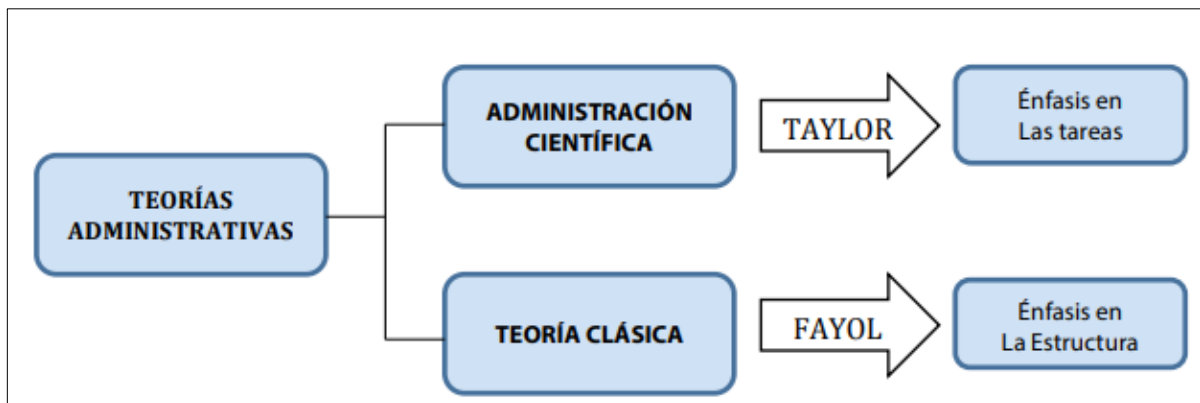
Por otro lado, algunos autores indican que esta gestión puede involucrar una amplia gama de actividades, pero su principal atención debe centrarse en la utilización efectiva de los recursos, buscando aumentar los beneficios para lograr los objetivos establecidos. A veces, la gestión se vincula con el proceso de tomar decisiones. Igualmente, se considera una fusión de ejecución, análisis y supervisión (Urango et

al., 2020). En el ámbito organizativo, la gestión de operaciones se encarga de la elaboración de bienes y servicios, desempeñando un rol esencial en las decisiones operativas. Uno de estos aspectos decisionales consiste en la reducción de costos para aumentar la competitividad en el mercado, lo que, a su vez, puede generar mejoras en los resultados y un incremento en las ganancias de la organización (Bueno y Jácome, 2021). La función de gestión de operaciones se compone de elementos que garantizan la eficiencia del proceso productivo y facilitan la toma de decisiones más informadas. En este sentido, el director de operaciones de una entidad tiene responsabilidades fundamentales, como la planificación de operaciones, el conocimiento financiero, el diseño de productos, el control de calidad, la capacidad de prever, el desarrollo de estrategias y la gestión de cadenas de suministro (Asana, 2023).

Algunas de las teorías que respaldan y contribuyen al estudio de la variable de gestión de operaciones incluyen las siguientes:

**Figura 1**

*Teoría de la administración*



La teoría científica, en la gestión del trabajo comienza con Frederick Winslow Taylor (1856-1915), publicada en 1911, con el advenimiento de la revolución industrial asumió un papel protagonista en una empresa que tenía como objetivo aumentar la productividad de los trabajadores y producción en organizaciones donde fue

considerado un revolucionario en su época, quien marcó el rumbo de la gestión tal como hoy la conocemos, estableció normas y principios que permitan el mejor resultado en ahorro de materiales y trabajo. En el funcionamiento de la organización, donde estudió los movimientos y el tiempo necesario para cada proceso productivo, para la correcta selección de los empleados para cada puesto de trabajo, también creó métodos de trabajo, incentivando económicamente a los empleados, vio que cuando la productividad de la organización aumentó continuó capacitando y orientando a los empleados, haciéndolos partícipes del trabajo (Barba, 2010). Henry Fayol publicó la teoría clásica en 1916, donde contribuyó a la teoría de Frederick enfatizando las funciones básicas de toda empresa debe tener para lograr la eficiencia.

Por lo tanto, tuvo un papel fundamental en la administración al destacar la relevancia y la aplicabilidad general de esta área de estudio. Esto se evidencia mediante la creación del primer modelo del proceso administrativo, la formulación de los 14 principios de la administración, y el impulso de la relevancia de la gestión educativa en escuelas y universidades. Además, contribuyó en gran medida a definir las funciones organizativas, culminando con la especificación de los perfiles según la jerarquía de los diferentes niveles administrativos en la organización (Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM], 2022).

En 2009, Barry Render y Jay Heizer escribieron una teoría de los principios de gestión de operaciones que describe cómo las organizaciones aplican técnicas de OL, e incluso empresas respetadas como Hard Rock Cafe, Whirlpool y Ford. Se centra en la producción que resulta en bienes o servicios. También aborda la operación económica desde la perspectiva tanto de los clientes como de los proveedores. Se investiga la relación entre las operaciones y la productividad, se

estudia cómo elaborar estrategias en un entorno global, se analiza la gestión de proyectos y las previsiones, se resalta la relevancia de planificar productos, bienes o servicios, se enfatiza la urgencia de tener una gestión eficiente de la cadena de suministro y de prácticas sostenibles. Además, se aborda la determinación de la calidad, el control estadístico del proceso de trabajo, estrategias para su implementación, ejecución en el lugar para garantizar una distribución efectiva, y finalmente, se considera la eficiencia del recurso humano, la planificación del trabajo y el análisis de medidas, definiéndose como dimensiones en la organización (Render & Heizer, 2014).

La relevancia de la gestión de operaciones se fundamenta en su capacidad para tomar decisiones dentro de los sistemas de transformación y operaciones comerciales. Para ejercer este rol, es esencial contar con una estructura que facilite la clasificación y definición de las decisiones operativas. Aunque existen varias estructuras posibles, la más utilizada se diseña para agilizar el proceso de toma de decisiones en grupo, categorizando áreas con funciones similares en el proceso de toma de decisiones, cubriendo aspectos relacionados con equipos e inventario. La organización de la toma de decisiones se asemeja a la asignación de personal jerárquico dentro de la institución. Es plausible proponer una estructura teórica que incorpore áreas de decisión asociadas con las actividades y permita su clasificación según la responsabilidad o propósito. En este modelo propuesto, la gestión de operaciones asume cinco áreas fundamentales: proceso, capacidad, inventario, mano de obra y calidad. Estas áreas de decisión son prevalentes en la mayoría, si no en todas, las actividades operativas (Urango et al., 2020).

Las dimensiones consideradas en la gestión de operaciones de acuerdo con las teorías mencionadas son:



A. Diseño de bienes y servicios. Según Render y Heizer (2014) es importante y necesario para la producción porque son la clave del éxito. así como una excelente elección en el correcto análisis de cada detalle involucrado en el proceso y un buen planeamiento que determina el tiempo de vida de un producto y la calidad sobre el acabado, para ello se determina los indicadores de facilidad de recursos, la castidad de producción y el tiempo de entrega.

- Facilidad de recursos, incluyen de todo desde equipos y fondos financieros hasta herramientas tecnológicas y cargas de trabajo de los empleados. En otras palabras, todo lo que te ayude a ejecutar tu proyecto.
- Cantidad de producción, se requiere a la suma total de bienes fabricados por todos los empleados y los recursos empleados en el desarrollo del proceso productivo.
- Tiempo de entrega, se define como el periodo entre la realización de las solicitudes de compra y la recepción de los artículos solicitados al proveedor, estableciendo un plazo específico para esta transacción.

B. Diseño de trabajo. Render y Heizer (2014) indican que es fundamental en una organización porque define y logra específicamente la realización de metas, para lo cual se definen cinco componentes importantes, como son los sistemas de motivación e incentivos, la ampliación del trabajo, los componentes psicológicos, las áreas profesionales, los equipos de autogestión, entre otros indicadores que más destacan están:

- Separación de tareas y responsabilidades. Implica que la empresa cuente con un manual que incluye procesos y procedimientos y funciones, que asigna roles a cada individuo dentro de la organización.

- Coordinación entre áreas. Es la transmisión de información entre personas para evitar retrasos y garantizar que el esfuerzo, los recursos y los procedimientos fluyan en la misma dirección en toda una organización.
- Plan organizacional. Es el procedimiento o sistema a través del cual una empresa gestiona sus actividades cotidianas. Este marco posibilita que las compañías logren sus metas de manera más expedita, regulada y eficaz.

C. Distribución de infraestructura. Render y Heizer (2014) indican que en una organización la decisión sobre la capacidad de producción es una de las más debatidas al implementar un plan de producción, ya que influye en la eficiencia operativa a largo plazo. Es esencial establecer conexiones entre procesos, capacidad de producción, flexibilidad, costos y calidad del trabajo. Los indicadores de esta dimensión son:

- Abastecimiento, es una parte importante en el funcionamiento de una compañía, responsable de asegurar la obtención de recursos que permiten ejecutar las actividades comerciales. Este proceso implica considerar aspectos esenciales como el tiempo oportuno, la cantidad adecuada y la calidad requerida de estos recursos.
- Distribución, es un conjunto de actividades realizadas para proporcionar productos y servicios a los consumidores que desean adquirirlos.
- Infraestructura, incluye los recursos que una organización necesita para operar y que se determinan durante el proceso de planificación. Los recursos físicos incluyen sistemas, maquinaria, materias primas, suministros de trabajo, repuestos, energía y servicios.

Por otro lado, en las bases teóricas se tiene la teoría que explica la variable productividad laboral desde la creación, la definición y lo que se requiere para seguir

desarrollando la variable en una organización. La productividad laboral tiene sus raíces en el ámbito económico, donde influyentes pensadores como Adam Smith, Thomas Malthus y David Ricardo aportaron conocimientos cruciales sobre la acumulación de capital, el progreso y las interrelaciones entre las ocupaciones laborales. Estos filósofos analizaron la productividad desde una óptica competitiva, estableciendo una conexión directa con el concepto de productividad. Además, argumentaron que el crecimiento de la productividad a nivel global tenía una importancia que superaba la simple acumulación de bienes manufacturados. De acuerdo con el modelo de Solow-Sawm, este crecimiento no debería basarse únicamente en la acumulación de factores de producción. Por lo tanto, puede tener un impacto significativo en las finanzas de una organización, sugiriendo una atención más enfocada en la productividad y su comportamiento (Rodríguez et al., 2020). Asimismo, diversos estudiosos definen y subrayan la relevancia de la productividad laboral, brindando una contribución sustancial al conjunto de conocimientos de investigación.

La productividad se caracteriza por la habilidad o capacidad de generar efectos concretos. Es un factor importante clave en la gestión de los sistemas productivos, señalando que los recursos disponibles en una empresa, como la mano de obra, el capital, entre otros, se emplean con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos. Es esencial establecer una relación directa entre los recursos de la empresa y la producción de bienes y servicios (Díaz & Lombeida, 2021).

La relevancia de la productividad laboral es fundamental para elevar la eficiencia y comprender el estado actual de las empresas. Constituye un elemento vital en diversas industrias, aunque ocasionalmente se descuide o menosprecie. La meta fundamental de cualquier organización, independientemente de sus

dimensiones o campo de actuación, es obtener ganancias mediante la generación de una mayor cantidad de bienes o servicios (Díaz & Lombeida, 2021).

La teoría del comportamiento organizacional explica que el principio de productividad laboral fue desarrollado por Robbins y Timothy. En la misma línea, en un artículo publicado en 2009, Judge mencionó que para lograr nuestras metas debe haber eficiencia, eficacia y eficiencia para mejorar plenamente los productos producidos en la organización, estos son elementos muy importantes que también requerimos agregar a nuestro proceso de producción las características básicas que nos ayudarán a determinar qué tan bien funcionan determinan la producción, este recurso se basa en la creación de un producto o servicio, este proceso se mide mediante indicadores de calidad, también se debe reconocer el tiempo del proceso utilizado, debemos mirar para posibles causas y soluciones que afectan la productividad de la organización (Enríquez, 2017).

En función del propósito del estudio se definieron las dimensiones basándose en la teoría mencionada:

A. Eficacia. Robbins y Judge (2017) resaltan su importancia fundamental en la productividad dentro de la organización, ya que, al alcanzar objetivos, se reduce simultáneamente el uso de recursos y tiempo. Este logro no solo conlleva a mayores ganancias para la empresa, sino que también mejora los resultados y la satisfacción del cliente, reflejándose en aspectos más allá de lo financiero, abarcando consideraciones generales. Los indicadores de esta dimensión son:

- Calidad del producto. Se refleja en las cualidades que un producto o servicio, proporciona al cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes. Implica la coincidencia entre las características reales y anticipadas de un producto, garantizando la completa satisfacción del consumidor.

- Objetivo económico. En el ámbito empresarial, las metas se centran en maximizar las ganancias, satisfacer a los clientes, aumentar la participación en el mercado y garantizar la viabilidad a largo plazo.
- Tiempo de producción. Se define el tiempo de producción como el período requerido para llevar a cabo una o más tareas, involucrando tanto los momentos de espera, preparación, ejecución y traslado.

B. Eficiencia. Robbins y Judge (2017) indican que es importante para lograr sus objetivos, reduzca su producción. Enfrentar la amenaza de perder recursos, mejorar la capacidad de los empleados para realizar tareas, reducir el tiempo para cambiar de tarea, eliminar herramientas y equipos de la etapa anterior del proceso de trabajo y pasar a un nuevo trabajo u otro paso. Los indicadores de esta dimensión son:

- Crecimiento económico. Se relaciona con distintos niveles de productividad, la cual se describe como la habilidad o capacidad para generar producción. Esto implica reconocer de manera implícita las condiciones y métodos en los que se emplean múltiples recursos dentro de un proceso de producción.
- Optimización de recursos. Es una práctica encaminada a mejorar la eficiencia de una empresa perfeccionando los procesos y haciendo un mejor uso de los recursos.
- Aptitud de control. son las habilidades y características que los trabajadores deben poseer para realizar adecuadamente su trabajo.

C. Efectividad. Robbins y Judge (2017) hacen referencia a maximizar la eficiencia en el empleo de habilidades y aptitudes para concluir las tareas en el menor tiempo posible y lograr los objetivos deseados, con el fin de mejorar la percepción general dentro de la empresa. Los indicadores de esta dimensión son:

- Satisfacción del cliente. Se refiere a la habilidad para cumplir con las necesidades y anticipaciones del cliente como proveedor de soluciones particulares. Esta atención abarca no solo el momento de la venta, sino todas las interacciones tanto anteriores como posteriores a la transacción comercial.
- Solución de problema. Implica la búsqueda de respuestas para situaciones o conflictos particulares, donde existen múltiples opciones para abordar la cuestión. Por este motivo, resulta fundamental seguir un método específico que dirija hacia la identificación de la solución más adecuada.
- Proceso interno. Es una combinación de tareas relacionadas realizadas por individuos o grupos dentro de una empresa. Estos procesos le ayudan a alcanzar sus objetivos comerciales.

Algunos conceptos básicos de fundamentos teóricos que se requieren saber para entender la teoría de la investigación son:

Cadena de suministro. Involucra un conjunto de operaciones dentro de una instalación que se organizan de manera coordinada y sistemática para llevar a cabo el proceso de producción. Este proceso se extiende desde la obtención de materias primas y culmina en la entrega del producto al consumidor final.

Consumo de recursos. Son todos los materiales o bienes aprovechables de una organización.

División de tareas. Consiste en la estrategia de fragmentar las actividades y asignarlas a los empleados considerando sus habilidades, conocimientos, especializaciones o capacidades físicas.

Flujo de trabajo. Son secuencias de actividades para poder completar un proceso, es como un trayecto con diferentes paradas, con puntos de partida y puntos finales en diferentes etapas que tiene que pasar.

Ganancias. Son las rentabilidades que obtienen las empresas después de completar el proceso en el valor agregado del producto o servicio, utilizando los recursos materiales, insumos y capital.

Línea de ensamblaje. Son estaciones de trabajo de acuerdo con una secuencia para el proceso de manufactura o también para la fabricación de un producto en el cual, se van accionando piezas en cada estación.

Línea de producción. Es la unión de operaciones en una secuencia definida, en la realización de un producto.

Nivel económico. Es el estatus de una persona por su preparación laboral o posición económica familiar o individual.

Sistema de producción, es responsable de transformar la materia prima en productos valiosos de manera eficiente en el proceso productivo. Esta función es fundamental y contribuye significativamente a obtener utilidades para lograr el éxito empresarial.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**



## 2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación adopta un enfoque básico, basándose en los resultados obtenidos y empleándolos como un conjunto de posibles soluciones identificadas dentro de la empresa. De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) la investigación de carácter básico se sustenta en la ciencia tanto formal como fáctica, planteando interrogantes e hipótesis con el propósito de explorar temas vinculados a los procedimientos de fabricación, circulación, consumo y reparto de bienes y servicios, mayormente focalizados en aspectos industriales.

El nivel es correlacional porque busca examinar la conexión entre varias variables, como la gestión de operaciones y el rendimiento productivo. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) la correlación evalúa el nivel de conexión o relación que podría existir entre dos o más categorías, conceptos o variables con sus respectivos propósitos.

En cuanto al enfoque desarrollado es cuantitativo, recopilando datos para validar hipótesis y aportar posibles soluciones. Según Hernández y Mendoza (2018) los métodos cuantitativos se consideran apropiados cuando se quiere estimar el alcance o la ocurrencia de un fenómeno con el fin de probar una hipótesis, y se consideran una de las técnicas metodológicas que implican la obtención de información para comprender la correlación de variables.

El estudio adopta un enfoque no experimental ya que no implica intervenciones planificadas o modificaciones deliberadas en la estructura o dinámica de la organización. En su lugar, se limita a observar, analizar e interpretar el comportamiento del personal. Según Hernández y Mendoza (2018) la investigación no experimental implica realizar investigaciones sin manipular variables

deliberadamente. En resumen, la variable independiente no se manipula deliberadamente en relación con otras variables.

Por el contrario, la metodología emplea un diseño transversal, es decir, el levantamiento de información fue en un solo punto, representando un evento único dentro de la empresa. Hernández y Mendoza (2018) explican: “El diseño transversal, se recolectan los datos en un único momento y en un período temporal singular” (p. 112).

## 2.2. Población, muestra y muestreo

Hernández y Mendoza (2018) lo explican como un conjunto de características que cumplen con ciertos estándares (como ubicación, tiempo, contenido y disponibilidad) con el propósito de ofrecer acceso a elementos de interés. La población es limitada, ya que se tiene información sobre la cantidad específica de empleados en la empresa agroexportadora Safco, está conformado por 153 trabajadores de acuerdo con el registro del sistema de la empresa agroexportadora Safco el área de contratación. Teniendo como criterio de inclusión apreciados en la investigación los trabajadores del área de operaciones.

**Tabla 1**

*Población en el área de operaciones*

| Área de operaciones    | Cantidad |
|------------------------|----------|
| Trabajadores de campo  | 123      |
| Evaluadores de sanidad | 5        |
| Aplicadores de sanidad | 9        |
| Evaluadores de calidad | 6        |
| Almacén                | 1        |
| Seguridad de salud     | 1        |
| Personal de riego      | 7        |
| Mantenimiento          | 1        |
| Población total        | 153      |

Hernández y Mendoza (2018) indican que una muestra es una parte o segmento representativo extraído de la población, desde el cual se obtiene información relevante que permite inferir conclusiones generalizadas. El cálculo de tamaño de muestra se desarrolló mediante la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

De acuerdo con este resultado la muestra consta de 109 colaboradores, la cual es representativa y cumple con los criterios fundamentales para analizar la conexión entre la gestión de operaciones y el rendimiento laboral.

El diseño de muestreo es no probabilístico de tipo intencional, en la cual el investigador elige deliberadamente elementos específicos de un marco muestral para recopilar los datos. Según Hernández y Mendoza (2018) el muestreo no probabilístico es la elección de las unidades, contexto y características de investigación y no depende de la probabilidad que hay.

### **2.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

La gestión de operaciones se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

#### ***Hipótesis específicas***

El diseño de bienes y servicios se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

El diseño de trabajo se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023

La distribución de infraestructura se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

#### 2.4. Variables y operacionalización

La gestión es una forma de medir los resultados obtenidos de la dirección, supervisión y gestión de la organización en la situación inicial, que, mediante el uso eficaz de los recursos por parte del directivo, se traslada a la situación final donde se logra el objetivo (Gómez & Brito, 2020).

**Tabla 2**

*Operacionalización de la gestión de operaciones*

| Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones  | Indicadores  | Escala de medición |
|---|--|--|--|--------------------|
| Bueno y Jácome (2021) indican que la gestión de operaciones forma parte del ámbito investigativo y coordina todas las actividades de producción de manera estructurada para alcanzar una ventaja competitiva en el ámbito productivo. | La gestión de operaciones se analiza a través de tres dimensiones, 9 indicadores y 18 ítems. Este enfoque facilita la medición del progreso de las actividades, centrándose en los resultados esperados por la organización y se analiza mediante una escala Likert. | Diseño de bienes y servicios<br><br>Diseño de trabajo<br><br>Distribución de infraestructura | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad de recursos</li> <li>- Cantidad de producción</li> <li>- Tiempo de entrega</li> <li>- Separación de tareas y responsabilidad</li> <li>- Coordinación entre áreas</li> <li>- Plan organizacional</li> <li>- Abastecimiento</li> <li>- Distribución</li> <li>- Metas</li> </ul> | Likert             |



## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó la encuesta para obtener una base de datos a partir de la muestra seleccionada. Con el propósito de comprender la relación entre las variables de gestión de operaciones y productividad laboral, se aplicó esta técnica de manera directa y en persona.

Por otro lado, la investigación se lleva a cabo mediante dos cuestionarios distintos, que se administran de manera separada y más tarde se combinan para mostrar su validez y fiabilidad. Esta muestra resulta idónea para la aplicación del trabajo de tesis.

### ***Instrumento I: Cuestionario de la gestión de operaciones***

Según el cuestionario, la encuesta se lleva a cabo de manera directa y personal, ya que representa una vía que permite evaluar al mismo tiempo tres dimensiones de la gestión de operaciones: planificación de bienes y servicios, planificación de instalaciones y distribución de infraestructura, con una escala de 18 puntos asignados a cada una. Cada dimensión se valora mediante una escala Likert de 5 opciones.

**Tabla 4**

*Ficha técnica del cuestionario de gestión de operaciones*

| Características         | Descripción  |
|-------------------------|--|
| Nombre del cuestionario | Escala de gestión de operaciones   |
| Autoras                 | Katherine Gisell Ferrer Oliva<br>Morelia Celeste Aparcana Choque                           |
| Ámbito de aplicación    | Agroexportadora Safco en Ica.  |
| Unidades de información | Colaboradores de la agroexportadora Safco en Ica.  |
| Objetivo                | Evaluar la gestión de operaciones en los colaboradores de la agroexportadora Safco en Ica. |
| Materiales              | Hoja bond y lapicero   |
| Normas de calificación  | Se medirá mediante baremos   |

## ***Instrumento II: Cuestionario de productividad laboral***

La encuesta se aplica de manera individual, ya que es un método que permite evaluar tres aspectos en la productividad laboral: Eficiencia, eficacia y efectividad. Cada uno de estos elementos consiste en 18 ítems, que se califican de manera similar utilizando una escala Likert.

**Tabla 5**

### *Ficha técnica del cuestionario de productividad laboral*

| Características         | Descripción   |
|-------------------------|---|
| Nombre del cuestionario | Escala de productividad laboral   |
| Autor (es)              | Katherine Gisell Ferrer Oliva<br>Morelia Celeste Aparcana Choque                          |
| Ámbito de aplicación    | Agroexportadora Safco en Ica.   |
| Unidades de información | Colaboradores de la agroexportadora Safco en Ica.   |
| Objetivo                | Evaluar la productividad laboral en los colaboradores de la agroexportadora Safco en Ica. |
| Materiales              | Hoja bond y lapicero  |
| Normas de calificación  | Se medirá mediante baremos  |

El cuestionario de gestión operativa y medición de la productividad laboral fue validado a través de criterios evaluados por expertos designados por la universidad. Estos evaluadores tienen la responsabilidad de analizar la adecuación, consistencia, relevancia y claridad de los elementos vinculados al indicador. Hernández y Mendoza (2018) explican: "La validez es un grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir" (p. 264).

**Tabla 6**

### *Resultados de validación de los cuestionarios*

| Juez experto                          | Gestión de operaciones | Productividad laboral |
|---------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Mg. Mario Edgar Chura Alegre          | Aplicable              | Aplicable             |
| Mg. James Aristides Pajuelo Rodríguez | Aplicable              | Aplicable             |
| Mg. Jorge Antonio Crisóstomo Olivares | Aplicable              | Aplicable             |

Asimismo, los cuestionarios pasaron por procesos de confiabilidad, como Hernández y Mendoza (2018) señala que la confiabilidad es el nivel en el cual un instrumento genera resultados coherentes y estables.

**Tabla 7**

*Confiabilidad del cuestionario de gestión de operaciones*

|                                 | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------------------|------------------|----------------|
| Gestión de operaciones          | 0,935            | 18             |
| Diseño de bienes y servicios    | 0,877            | 6              |
| Diseño de trabajo               | 0,901            | 6              |
| Distribución de infraestructura | 0,788            | 6              |

Los datos de la Tabla 7 revelan que la evaluación se centró en determinar la confiabilidad del cuestionario de gestión operativa posee una alta fiabilidad, como se evidencia en el coeficiente de confiabilidad de Cronbach, que alcanza un valor de 0.935. Además, las distintas dimensiones evaluadas en esta prueba también muestran niveles elevados de confiabilidad, con valores que oscilan entre 0.72 y 0.99. Estos resultados respaldan la idoneidad de los datos obtenidos para lograr una comprensión objetiva de los objetivos de la investigación.

**Tabla 8**

*Confiabilidad del cuestionario de productividad laboral*

|                       | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-----------------------|------------------|----------------|
| Productividad laboral | 0,925            | 18             |
| Eficiencia            | 0.869            | 6              |
| Eficacia              | 0,831            | 6              |
| Efectividad           | 0.822            | 6              |

Los resultados de la Tabla 8 sobre el nivel de gestión de operaciones del cuestionario de gestión operativa indican una alta confiabilidad del cuestionario (alfa de Cronbach = 0,935). Asimismo, las dimensiones de esta prueba demuestran una alta confiabilidad, con valores que oscilan entre 0,72 y 0,99. Este hallazgo garantiza



la aplicabilidad de los datos para una comprensión objetiva de los objetivos de la investigación.

## **2.6. Procedimientos**

Respecto a la situación problemática identificada en la empresa Safco en Ica, Perú, se realizó un análisis de dicha problemática de acuerdo con información en el rango de los últimos tres años. Luego se gestionó la autorización de la empresa Safco en Ica, Perú, para obtener su consentimiento e informar sobre el estudio de investigación. Se desarrolló un cuestionario que abarca las variables de gestión de operaciones y productividad, y se envió un enlace al departamento de recursos humanos para que lo distribuyera entre los colaboradores del área operativa. Posteriormente, se recopilaron los datos del cuestionario, y se aplicarán técnicas como la validación y confiabilidad, entre otros.

## **2.7. Análisis de datos**

Los métodos estadísticos para examinar las hipótesis siguen un conjunto de pasos detallados, que implican generar una base de datos en Excel y utilizar el software SPSS versión 27. Se realiza una evaluación de confiabilidad mediante una prueba preliminar y se emplea el coeficiente alfa de Cronbach.

Luego, se realizó un análisis descriptivo estadístico que abarcó la exploración de medidas como la media, mediana, moda y la dispersión, reflejada a través de la desviación estándar. Estos hallazgos se exhibieron mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras. Además, es fundamental llevar a cabo el examen de tablas de contingencia para establecer los niveles descriptivos de relación entre las variables, y aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov si el tamaño de la muestra alcanza o supera los 50 casos. Finalmente, se realiza la contrastación de hipótesis utilizando estadísticos de correlación, como el coeficiente de correlación de Pearson.

## **2.8. Aspectos éticos**

Considerando la Universidad Autónoma del Perú, los principios éticos de futuras investigaciones están relacionados con los lineamientos universitarios vigentes en la materia, como por ejemplo que la información no sea considerada plagio. Los contribuyentes son conscientes del análisis porque conocen el estudio y que los resultados presentados se utilizarán para la investigación. La redacción científica se revisa de acuerdo con la Regla 7 de la APA y sus enmiendas en el Manual de Normas APA de la Universidad. Los datos analizados no fueron alterados ni modificados para probar una hipótesis, sino que reflejan la realidad del área de investigación. Turnitin proporcionado por la universidad cumple con los requisitos.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 9**

*Descriptivos de la gestión de operaciones*

| Niveles | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 28            | 25,5       |
| Regular | 52            | 47,3       |
| Bueno   | 30            | 27,3       |
| Total   | 110           | 100,0      |

Según la información proporcionada en la Tabla 9, se observa que el 47,5% (52) de los colaboradores evaluados consideran que la gestión de operaciones se está llevando a cabo de manera regular. Por otro lado, un 27,3% (30) opina que la gestión es buena, mientras que el 25,5% (28) considera que es mala. Estos resultados subrayan los problemas identificados, los cuales sugieren la carencia de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos, así como deficiencias en la gestión de operaciones desde la planta de procesamiento hasta la exportación, evidenciando un manejo deficiente en este aspecto.

**Tabla 10**

*Descriptivos de la productividad laboral*

| Niveles | colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 24            | 21,8       |
| Regular | 76            | 69,1       |
| Bueno   | 10            | 9,1        |
| Total   | 110           | 100,0      |

Según la información proporcionada en la Tabla 10, se destaca que el 69,1% (76) de los colaboradores perciben que la productividad laboral se lleva a cabo de manera regular. En contraste, el 21,8% (24) considera que la productividad laboral es deficiente, mientras que un 9,1% (10) opina que se desempeña bien en el trabajo. Estos resultados subrayan los problemas identificados, los cuales sugieren que la

ausencia de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos desde las tierras hasta la planta de procesamiento para la exportación impacta negativamente en la productividad laboral.

### 3.2 resultados descriptivo de las dimensiones

#### ***Resultado descriptivo de las dimensiones de la variable gestión de operaciones***

**Tabla 11**

*Descriptivos del diseño de bienes y servicios*

| Niveles | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 28            | 25,5       |
| Regular | 58            | 52,7       |
| Bueno   | 24            | 21,8       |
| Total   | 110           | 100,0      |

De acuerdo con la Tabla 11, se observa que el 52.7% (58) de los colaboradores opina que la gestión del diseño de bienes y servicios se lleva a cabo de manera regular. En contraste, el 25.5% (28) considera que el diseño de bienes y servicios es deficiente, mientras que el 21.8% (24) sostiene que se realiza un buen diseño de bienes y servicios. Estos resultados destacan problemas significativos, ya que indican la falta de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos destinados a la exportación.

**Tabla 12**

*Descriptivos del diseño de trabajo*

| Niveles | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 39            | 35,5       |
| Regular | 43            | 39,1       |
| Bueno   | 28            | 25,5       |
| Total   | 110           | 100,0      |

Según la Tabla 12, se evidencia que el 39.1% (43) de los colaboradores consideran que la gestión del diseño de trabajo se lleva a cabo de manera regular.

Por otro lado, el 35.5% (39) opina que el diseño de trabajo es deficiente, mientras que el 25.5% (28) sostiene que se realiza un buen diseño de trabajo. Estos resultados subrayan problemas significativos, indicando la carencia de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos destinados a la exportación.

**Tabla 13**

*Descriptivos de la distribución de infraestructura*

| Niveles | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 30            | 27,3       |
| Regular | 64            | 58,2       |
| Bueno   | 16            | 14,5       |
| Total   | 110           | 100,0      |

En base a la Tabla 13, se destaca que el 58.2% (64) de los colaboradores perciben que la gestión de la distribución de infraestructura se realiza de manera regular. Por otro lado, el 27.3% (30) considera que la distribución de infraestructura es deficiente, mientras que el 14.5% (16) opina que se lleva a cabo una buena distribución de infraestructura. Estos resultados subrayan problemas notables, indicando la ausencia de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos destinados a la exportación.

***Resultado descriptivo de las dimensiones de la variable productividad laboral***

**Tabla 14**

*Descriptivos de la eficacia*

| Niveles | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 23            | 20,9       |
| Regular | 72            | 65,5       |
| Bueno   | 15            | 13,6       |
| Total   | 110           | 100,0      |

En base a la Tabla 14, se evidencia que el 65.5% (72) de los colaboradores consideran que la gestión de la eficacia se lleva a cabo de manera regular. Por otro

lado, el 20.9% (23) opina que la eficacia es deficiente, mientras que el 13.6% (15) considera que la eficacia es buena. Estos resultados resaltan problemas notables, indicando la carencia de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos destinados a la exportación.

**Tabla 15**

*Descriptivos de la eficiencia*

| Niveles | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 25            | 22,7       |
| Regular | 74            | 67,3       |
| Bueno   | 11            | 10,0       |
| Total   | 110           | 100,0      |

Según la Tabla 15, se evidencia que el 67.3% (74) de los colaboradores, consideran que la gestión de la eficiencia se lleva a cabo de manera regular. Por otro lado, el 22.7% (25) opina que la eficiencia es deficiente, mientras que el 10% (11) considera que la eficiencia es buena. Estos resultados resaltan problemas notables, indicando la carencia de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos destinados a la exportación.

**Tabla 16**

*Descriptivos de la efectividad*

|         | colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo    | 30            | 27,3       |
| Regular | 64            | 58,2       |
| Bueno   | 16            | 14,5       |
| Total   | 110           | 100,0      |

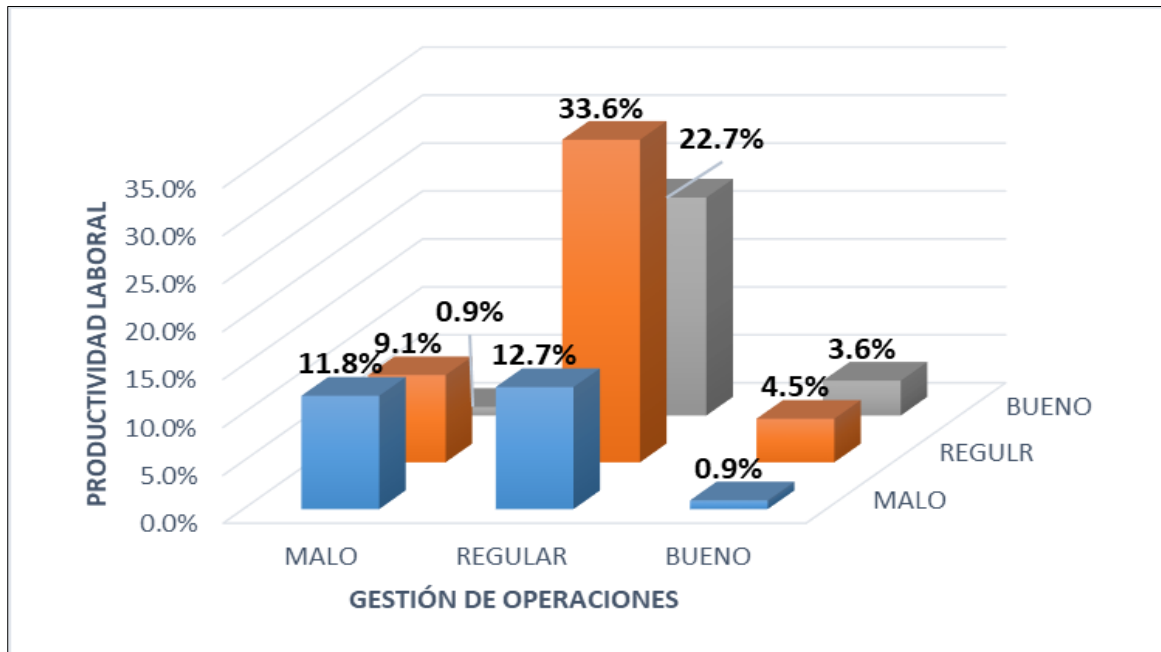
Según la Tabla 16, se destaca que el 58.2% (64) de los colaboradores, consideran que la gestión de la efectividad se lleva a cabo de manera regular. Por otro lado, el 27.27% (30) opina que la efectividad es deficiente, mientras que el

14.55% (16) considera que la efectividad es buena. Estos resultados resaltan problemas notables, indicando la carencia de un proceso de producción adecuado para la recolección de productos destinados a la exportación.

### 3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

**Figura 2**

*Análisis porcentual de la relación entre las variables*



En la Figura 2 se presentan los resultados de la tabla cruzada entre las variables gestión de operaciones y productividad laboral se evidencia que el 11.8% considera que la relación entre estas variables es deficiente, el 33.6% opina que es regular y el 3.6% considera que es buena. Estos resultados se corroboran en la prueba de hipótesis.

### 3.4 Prueba de normalidad

$H_0$ . Las variables gestión de operaciones y productividad laboral provienen de una distribución normal.

$H_a$ . Las variables gestión de operaciones y productividad laboral no provienen de una distribución normal.



**Tabla 17***Prueba de normalidad de las variables*

|                            |                  | Gestión de operaciones | Productividad laboral |
|----------------------------|------------------|------------------------|-----------------------|
| N                          |                  | 110                    | 110                   |
| Parámetros                 | Media            | 69,41                  | 73,86                 |
| normales <sup>a,b</sup>    | Desv. Desviación | 11,946                 | 10,481                |
| Máximas                    | Absoluto         | 0,081                  | 0,272                 |
| diferencias                | Positivo         | 0,059                  | 0,128                 |
| extremas                   | Negativo         | -0,081                 | -0,272                |
| Estadístico de prueba      |                  | 0,081                  | 0,272                 |
| Sig. asintótica(bilateral) |                  | 0,200 <sup>c</sup>     | 0,200 <sup>c</sup>    |

En la Tabla 17 se presentan los resultados de la normalidad de las variables, en ella, se observa un nivel de significancia de 0,200 para ambas variables de estudio mostrando una distribución de contraste normal. Esto sugiere que la prueba de hipótesis debe llevarse a cabo utilizando una prueba paramétrica, siendo en este caso la prueba de R de Pearson.

### 3.5 Procedimientos correlacionados

#### ***Contraste de hipótesis general***

H<sub>0</sub>. La gestión de operaciones no se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

H<sub>a</sub>. La gestión de operaciones se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

**Tabla 18***Correlación entre la gestión de operaciones y la productividad laboral*

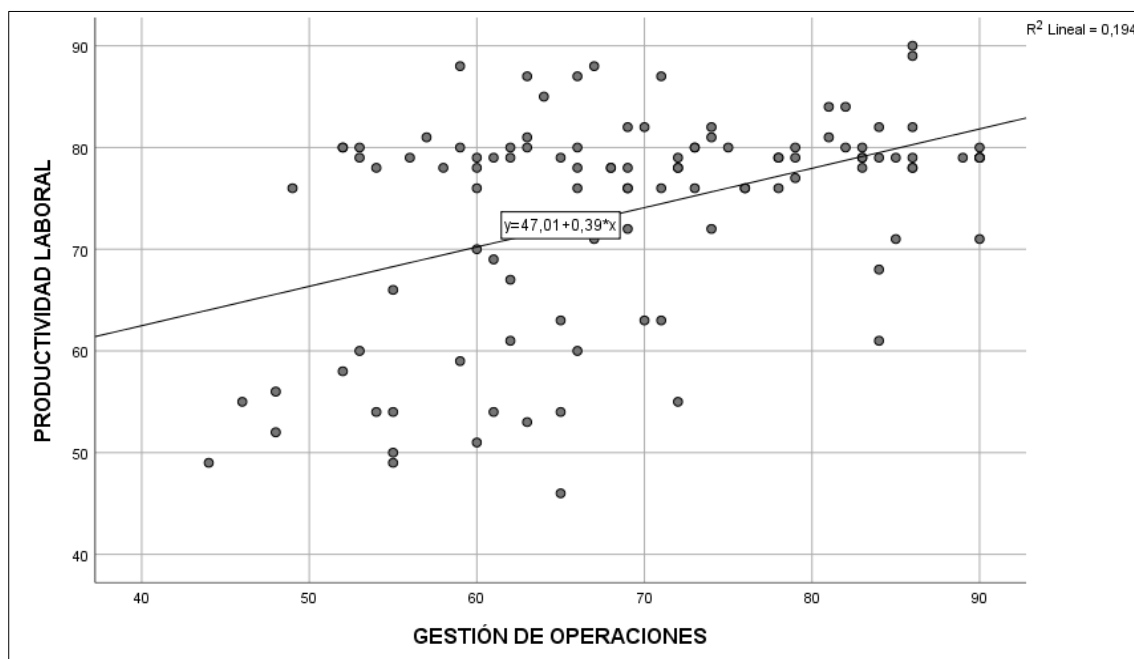
|             |                        | Productividad laboral |
|-------------|------------------------|-----------------------|
| Gestión de  | Correlación de Pearson | 0,441**               |
| operaciones | Sig. (bilateral)       | 0,000                 |
|             | N                      | 110                   |

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de significancia de 0.000 permite aceptar la hipótesis de investigación y el coeficiente de 0.441 indica que la gestión de operaciones y la productividad laboral están asociadas de forma positiva moderada.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión de las variables*



La dispersión de puntos entre las variables presentados en la Figura 2, evidencia una tendencia positiva y directa, lo que significa que a medida que los puntajes de gestión de operaciones aumentan, también lo hacen los puntajes de productividad laboral. Este patrón se basa en las evaluaciones otorgadas por las unidades de los colaboradores de la empresa agroexportadora Safco.

### ***Contraste de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. El diseño de bienes y servicios no se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

H<sub>1</sub>. El diseño de bienes y servicios se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

**Tabla 19***Correlación entre el diseño de bienes y servicios y productividad laboral*

|                              |                        | Productividad Laboral |
|------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Diseño de bienes y servicios | Correlación de Pearson | 0,380**               |
|                              | Sig. (bilateral)       | 0,000                 |
|                              | N                      | 110                   |

El nivel de significancia de 0.000 permite aceptar la hipótesis de investigación y el coeficiente de 0.380 indica que el diseño de bienes y servicios y la productividad laboral están asociadas de forma positiva baja.

**Contraste de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>. El diseño de trabajo no se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

H<sub>2</sub>. El diseño de trabajo se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

**Tabla 20***Correlación entre el diseño de trabajo y productividad laboral*

|                   |                        | Productividad laboral |
|-------------------|------------------------|-----------------------|
| Diseño de trabajo | Correlación de Pearson | 0,415**               |
|                   | Sig. (bilateral)       | 0,000                 |
|                   | N                      | 110                   |

El nivel de significancia de 0.000 permite aceptar la hipótesis de investigación y el coeficiente de 0.380 indica que el diseño de trabajo y la productividad laboral están asociadas de forma positiva moderada.

**Contraste de hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>. La distribución de infraestructura no se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

H<sub>3</sub>. La distribución de infraestructura se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.

**Tabla 21**

*Correlación entre la distribución de infraestructura y productividad laboral*

|                                 |                        | Productividad laboral |
|---------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Distribución de infraestructura | Correlación de Pearson | 0,398**               |
|                                 | Sig. (bilateral)       | 0,000                 |
|                                 | N                      | 110                   |

El nivel de significancia de 0.000 permite aceptar la hipótesis de investigación y el coeficiente de 0.380 indica que la distribución de infraestructura y la productividad laboral están asociadas de forma positiva baja.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**

En la comprobación de la hipótesis general, se ha utilizado el análisis de R. Pearson, revelando una correlación positiva moderada ( $r=0.441$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre las variables de gestión de operaciones y productividad laboral. Estos resultados concuerdan con investigaciones previas, como la realizada por Leyva y Vilcas (2021), donde se establece una relación directa y significativa entre empowerment y productividad laboral. Aunque difiere de los hallazgos presentados por Arellano y Uriarte (2021) quienes no encontraron correlación positiva entre gestión administrativa y productividad laboral en su estudio sobre el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de Imupesa. Además, se vincula con el trabajo de Mohammed et al. (2022), donde se destaca la influencia significativa de la variable gestión de operaciones en factores clave. Estos resultados respaldan la teoría y principios de la administración de operaciones, subrayando la importancia de gestionar eficazmente las operaciones para mejorar la productividad en una empresa.

En la hipótesis específica 1, se establece que el diseño de bienes y servicios y la productividad laboral muestran una correlación positiva baja ( $r=0.380$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Romero et al. (2020), quienes, en su artículo científico encontraron una relación directa y significativa entre la disciplina de trabajo y la experiencia y habilidades laborales. Los resultados obtenidos por Romero et al. respaldan la idea de que los factores críticos que afectan la productividad laboral en la construcción impactan la percepción de los gerentes de proyectos.

En relación con la hipótesis específica 2, que sugiere una correlación positiva moderada ( $r=0.415$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre el diseño de trabajo y la productividad laboral. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Rojas et al. (2020) en su estudio encontraron una relación directa y significativa verificada por expertos y un alto nivel

de confiabilidad. Además, los resultados de Nguyen et al. respaldan la idea de que factores críticos afectan la productividad laboral en la construcción, incluyendo la disciplina laboral y la experiencia y habilidades laborales.

En cuanto a la hipótesis específica 3, que sugiere una correlación positiva baja ( $r=0.398$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la distribución de infraestructura y la productividad laboral. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Portocarrero (2020) en su tesis encontró una relación moderada entre la productividad y exportación de palta, respaldando la correlación positiva en las variables consideradas. Estos resultados refuerzan las hipótesis planteadas y proporcionan respaldo empírico a la relación entre las variables analizadas en el estudio.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**



Se concluye que en la empresa agroexportadora Safco hay una correlación positiva moderada entre las variables de gestión de operaciones y productividad laboral, evidenciando un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,069. Desde la perspectiva de los colaboradores, se destaca que el 47.27% percibe la gestión de operaciones como regular, mientras que el 69.09% considera la productividad laboral como nivel regular. En consecuencia, se llega a concluir, que la gestión de operaciones está en proceso de mejora y optimización e impacta directamente en la productividad laboral. Mientras la gestión de operaciones no mejore o funcione de manera adecuada, la productividad en la empresa no experimentará mejoras significativas.

Se concluye la existencia de una correlación positiva baja entre el diseño de bienes y servicios y la productividad laboral en la agroexportadora Safco en Ica ( $r=0.380$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Los resultados muestran que el 52.73% considera el diseño de bienes y servicios como nivel regular, y el 69.09% clasifica la productividad laboral en el mismo nivel. Por lo tanto, se infiere que el diseño de bienes y servicios está vinculado con la productividad laboral, indicando que un mejor desarrollo y optimización del diseño contribuirá al aumento de la productividad.

Se concluye que existe una correlación positiva moderada ( $r=0.415$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre el diseño de trabajo y la productividad laboral en la agroexportadora Safco en Ica. Los resultados descriptivos muestran que el 39.09% considera el diseño de trabajo como nivel regular, y el 69.09% clasifica la productividad laboral en el mismo nivel. En consecuencia, se deduce que el diseño de trabajo y la productividad laboral están interrelacionados, sugiriendo que mejorar y optimizar el diseño de trabajo es crucial para lograr una productividad excelente en todas las áreas de la empresa.

Finalmente, se concluye que existe una correlación positiva baja ( $r=0.398$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la distribución de infraestructura y la productividad laboral en la agroexportadora Safco en Ica. Los resultados descriptivos indican que el 58.2% de la distribución de infraestructura se encuentra en un nivel regular, y el 69.09% clasifica la productividad laboral en el mismo nivel. Por lo tanto, se infiere que existe una conexión entre la distribución de infraestructura y la productividad laboral, siendo crucial para el desarrollo de actividades y procesos de producción en la empresa.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

En cuanto a la conclusión general que relaciona la optimización y un desarrollo más adecuado en la gestión de operaciones con la presencia de la productividad en la empresa Safco, se recomienda mejorar en la gestión de operaciones y la productividad laboral con una implementación de mejoras en la gestión operativa. Las actividades que se debe realizar para lograrlo son: Llevar a cabo una evaluación minuciosa de los procedimientos operativos en curso, identificar cuellos de botella y áreas de ineficiencia en la cadena de producción, analizar los procesos de S/ 45,940.00 aproximadamente, introducir tecnologías y prácticas modernas para optimizar la gestión operativa, implementación de tecnologías de S/760,550.00 aproximadamente, establecer un sistema de seguimiento y medición del desempeño operativo, desarrollar un sistema de seguimiento de S/ 37,040.00 aproximadamente, capacitar al personal en nuevas metodologías y tecnologías y programar capacitaciones de S/ 49,000.00 aproximadamente.

De acuerdo con la conclusión específica 1 que involucra el diseño de bienes y servicios con la productividad laboral se recomienda mejorar en el diseño de bienes y servicios para incrementar la productividad laboral con la modernización del diseño de bienes y servicios. Las actividades que se debe realizar para lograrlo son: Ejecutar un examen detallado de los productos y servicios actuales proporcionados, identificar oportunidades de mejora en el diseño para aumentar la eficiencia, implementar mejoras en el diseño de productos con el fin de atender las necesidades del mercado y disminuir los gastos de manufactura, implementar sistemas de retroalimentación para recopilar opiniones de clientes y ajustar continuamente el diseño, evaluar la posibilidad de introducir servicios complementarios que mejoren la oferta global, análisis de productos y servicios de S/ 12,000.00 aproximadamente, investigar el desarrollo de nuevos diseños de S/ 1,500,000.00 aproximadamente, implementación

de sistemas de retroalimentación: S/ 600,000.00 aproximadamente y desarrollar servicios complementarios de S/ 300,000.00 aproximadamente.

De acuerdo con la conclusión específica 2 que involucra el diseño de trabajo y la productividad laboral, se recomienda una mejora en el diseño de trabajo para incrementar la productividad laboral con un rediseño de procesos y tareas laborales. Las actividades que se debe realizar para lograrlo son: Realizar un análisis exhaustivo de los procesos y tareas laborales actuales, identificar oportunidades para simplificar tareas, eliminar redundancias y mejorar la fluidez del trabajo, implementar técnicas de diseño de trabajo que promuevan la especialización y la eficiencia, introducir flexibilidad en la asignación de tareas para adaptarse a las habilidades y preferencias de los empleados, establecer un sistema de retroalimentación que permita una evaluación constante de la eficacia del diseño laboral, mejorar el ambiente de trabajo de S/ 450,000.00 aproximadamente, programas de bienestar laboral de S/ 70,000.00 aproximadamente y sistemas de retroalimentación y seguimiento de S/ 12,000.00 aproximadamente.

De acuerdo con la conclusión específica 3 que involucra la distribución de infraestructura y la productividad se recomienda mejorar en la distribución de infraestructura para incrementar la productividad laboral con una optimización de la distribución de infraestructura. Las actividades que se debe realizar para lograrlo son: Realizar un análisis detallado de la distribución actual de la infraestructura, identificar áreas de congestión, ineficiencias y posibles obstáculos para la productividad, diseñar un plan de redistribución de la infraestructura para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de desplazamiento, implementar tecnologías que faciliten la comunicación y coordinación entre áreas distantes, monitorear continuamente la efectividad de la nueva distribución y realizar ajustes según sea necesario, análisis de distribución de

infraestructura: S/ 27,000.00 aproximadamente, implementación de tecnologías de comunicación: S/ 36,000.00 aproximadamente, cambios en la distribución física: S/ 1,400,000.00 aproximadamente y sistemas de monitoreo y ajuste: S/ 21,000.00 aproximadamente.

## **REFERENCIAS**

- Arellano, L., & Uriarte, J. (2021) *Gestión administrativa y productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de Imupesa, 2021* [Tesis de pregrado, Escuela Nacional de Mercadería Mercante]. Repositorio de la Escuela Nacional de Mercadería Mercante. <http://repositorio.enamm.edu.pe/handle/ENAMM/231>
- Asana (2023, mayo). *Una mejor manera de trabajar*. <https://asana.com/es>
- Balza, V., Cárdena, D., & Romero, Z. (2022). La economía de costos de transacción: una perspectiva teórica para la investigación en gestión de operaciones y cadenas de suministro. revisión crítica y conceptual. *Revista Face*, 22(1), 296-309. <https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/face/article/view/1494>
- Barahona, L., & Cabezas, G. (2021). *Gestión por procesos*. Morata.
- Barba, A. (2010) Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Revista Gestión y estrategia*, 38(10), 17-30. <https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/103>
- Barreto, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918>
- Bueno, A., & Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334–365. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Cachay, J. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113490>



- Chanca, J. (2021). Eficiencia del clima organizacional y desempeño laboral del instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Cientific*, 6(22), 270–290. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.14.270-290>
- Cuenca. M. (2021). *La productividad y las teorías de crecimiento económico*. Cofin
- Díaz, G., & Lombeida, M. (2021). La Competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *Innova Research Journal*, 6(1), 145–161. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
- El Peruano (2023, 16 de febrero). INEI: Actividad económica del Perú creció 2.7% durante el 2022. *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/204681-inei-actividad-economica-del-peru-crecio-27-durante-el-2022>
- Enríquez, I. (2017). Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico*, 25(16), 73 – 125. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2074-47062016000100004&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2074-47062016000100004&script=sci_abstract)
- García, J. (2022). *Gestión de operaciones y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Minera Tauro S.A.C., departamento La Libertad, periodo 2019-2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98832/Garcia\\_RJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98832/Garcia_RJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Gómez, I., & Brito, J. (2020). *Administración de operaciones*. Universidad Internacional del Ecuador.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: Un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 1(30), 51-62. <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414005/html/>
- Ingunza, J. (2021). *La gestión administrativa en la productividad laboral*. Prentice Hall.
- Leyva, K., & Vilcas, K. (2021). *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10066/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Leyva\\_Vilcas\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10066/1/IV_PG_MRHGO_TE_Leyva_Vilcas_2021.pdf)
- Loyola, L., & Meza, S. (2023). *La gestión de operaciones como ventajas competitivas en las Mypes del rubro de hotelería en el distrito de comas, Lima, Perú para el periodo 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6721/TII00208R24.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Mamani, R. (2021). Impacto de la ergonomía en la productividad, una revisión sistemática entre los años 2016-2021. *Qantu Yachay*, 1(2), 46–50. <https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v1i1.6>
- Martins, J. (2022, mayo). *Eficiencia vs. efectividad en los negocios: por qué tu equipo necesita ambas cualidades*. Asana. <https://asana.com/es/resources/efficiency-vs-effectiveness-whats-the-difference>
- Mohammed, N., Evangelopoulos, R., & Shailesh, K. (2022). Sesgos cognitivos resultantes de la heurística de representatividad en la gestión de operaciones:

una investigación experimental. *Investigación en Psicología y Gestión del Comportamiento*, 12(1), 263-276. <https://www.dovepress.com/cognitive-biases-resulting-from-the-representativeness-heuristic-in-op-peer-reviewed-fulltext-article-PRBM>

Nguyen, V., Nguyen, T., Dinh, H., & Nguyen, L. (2021). Factores críticos que afectan la productividad laboral de la construcción: una comparación entre las percepciones de los gerentes de proyectos y contratistas. *Revista Cogent Business & Management*, 8(1), 213-225. <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/23311975.2020.1863303?scroll=top&needAccess=true&role=tab>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Portocarrero, G. (2020). *La productividad y exportación de palta hass de Prohass Perú 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60030/Portocarrero\\_MGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60030/Portocarrero_MGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quijia, J., Guevara, G., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la productividad laboral para las empresas ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>

Render, B., & Heizer, J. (2014). *Principios de administración de operaciones* (9ª ed.). Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson

Rodríguez, L., & Hernández, J. (2021). *Productividad de las organizaciones*. Pirámide.

- Rodríguez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.108](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108)
- Rojas, J., Céspedes, R., & Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM Huánuco - 2015. *Balance's*, 8(11), 48-55. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/balances/article/view/194>
- Romero, M., Reyes, N., & Torres, M. (2020). La gestión de operaciones como herramientas de desarrollo en empresas transportadoras de carga. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 5(3), 668-894. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608898>
- Safco (2022, mayo). *Sustentabilidad de la exportación de uvas*. Safco <https://www.safco.pe/sustentabilidad/>
- Universidad Nacional Autónoma de México (2022, enero). *Unidad 4. Teoría clásica de la Administración (Henry Fayol)*. UNAM <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- Urango, W., Hernández, H., & López, J. (2020). Un método metaheurístico para resolver el problema de distribución de instalaciones de áreas desiguales y dimensiones fijas. *Ingecuc*, 16(1), 53–66. <https://doi.org/10.17981/ingecuc.16.1.2020.04>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de operaciones y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Agroexportadora Safco, Ica - 2023

| Problemas   | Objetivos   | Hipótesis   | Variables e indicadores                   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación entre la gestión de operaciones con el desempeño laboral de los empleados en la agroexportadora Safco, Ica - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cuál es la relación entre el diseño de bienes y servicios en el desempeño laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la disposición de</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Analizar la relación existente entre la gestión de operaciones y el desempeño laboral de los empleados que forman parte de la agroexportadora Safco, Ica - 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Analizar la relación entre el diseño de bienes y servicios y el rendimiento laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica – 2023.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>La gestión de operaciones se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>El diseño de bienes y servicios se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.</p> <p>El diseño de trabajo se relaciona de forma</p> | <b>Variable 1: Gestión de operaciones</b> |   |  |
|   |   |   | <b>Dimensiones</b>                        | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala de medición</b>  |
|   |   |   | Diseño de bienes y servicios              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad de recursos</li> <li>- Cantidad de producción</li> <li>- Tiempo de entrega</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A Veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ul> |
|   |   |   | Diseño de trabajo                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Separación de tareas y responsabilidad</li> <li>- Coordinación entre áreas</li> <li>- Plan organizacional</li> </ul> |  |
|   |   |   | Distribución de infraestructura           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abastecimiento</li> <li>- Distribución</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>   |  |
|   |   |   | <b>Variable 2: Productividad laboral</b>  |   |  |
|   |   |   | <b>Dimensiones</b>                        | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala de medición</b>  |

|   |   |   |             |   |  |
|---|---|---|-------------|---|--|
| <p>las instalaciones en la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el diseño del trabajo al rendimiento laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023?</p> | <p>Analizar la conexión entre la distribución de instalaciones y el desempeño laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica – 2023</p> <p>Analizar la relación entre el diseño del trabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la agroexportadora Safco, Ica - 2023.</p> | <p>positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023</p> <p>La distribución de infraestructura se relaciona de forma positiva con la productividad laboral de los colaboradores en la agroexportadora de Safco, Ica – 2023.</p> | Eficacia    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del producto</li> <li>- Objetivo económico</li> <li>- Optimización de recursos</li> </ul>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A Veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol> |
|   |   |   | Eficiencia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento económico</li> <li>- Tiempo de producción</li> <li>- Aptitud de control</li> </ul>               |  |
|   |   |   | Efectividad | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del cliente</li> <li>- Solución de problema</li> <li>- Proceso Interno</li> </ul>               |  |
| <b>Nivel - diseño de investigación</b>  | <b>Población y muestra</b>  | <b>Técnicas e instrumentos</b>  |             | <b>Estadísticos utilizados</b>  |  |
| <p><b>Tipo:</b><br/>Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>   | <p><b>Población:</b><br/>153 trabajadores de la empresa.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>109 trabajadores de la empresa.</p>   | <p><b>Variable 1:</b> Gestión de operaciones</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> Productividad laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>                                |             | <p><b>Estadísticos descriptivos:</b><br/>Tablas estadísticas<br/>Gráficos estadísticos</p> <p><b>Estadísticos inferenciales:</b><br/>R de Pearson</p> |  |

## Anexo 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO GESTIÓN DE OPERACIONES

**Instrucciones:** Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión de operaciones. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses y actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

|          |               |            |                 |            |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

| <b>Diseño de bienes y servicios</b>    |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 1                                      | La empresa tiene los recursos suficientes para sus colaboradores                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                                      | La empresa cuenta con herramientas y equipos suficientes para la producción.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                                      | La empresa ha modificado el método de conteo de racimo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4                                      | El producto está disponible cuando se necesita   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | El trabajador cumple con las metas de jabs establecidas por día  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6                                      | Los colaboradores cumplen con el tiempo establecido en cada proceso de recolección en la materia prima | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Diseño de trabajo</b>               |  |   |   |   |   |   |
| 7                                      | La empresa divide a los trabajadores con tareas específicas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8                                      | La empresa crea equipos de trabajo para la recolección   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                                      | Se tiene capacitación constante  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                                     | Existe comunicación entre las áreas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11                                     | La empresa realiza en cada proceso evaluaciones y diagnósticos.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12                                     | La empresa recopila información sobre los procesos de recolección de materia prima.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Distribución de infraestructura</b> |  |   |   |   |   |   |
| 13                                     | La empresa realiza estrategias con los fondos asociados  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 14 | La empresa lleva un control de inventario de las producciones                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La empresa tiene control sobre las distribuciones del producto                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | La empresa tiene dificultad en la distribución a los clientes                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | La empresa cumple con los protocolos de seguridad y resguardo de los colaboradores en el recinto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | La empresa invierte en la infraestructura para la producción.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## INSTRUMENTO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

**Instrucciones:** Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la productividad laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses y actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

|          |               |            |                 |            |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

| <b>Eficacia</b>    |   |   |   |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1                  | Quincenalmente se programa fumigación preventiva  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                  | Se selecciona adecuadamente las uvas para la exportación  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                  | La empresa anualmente logra su objetivo de ventas en el extranjero.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4                  | Las máquinas cumplen con el desarrollo de la producción adecuada en cuanto a volumen.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                  | Se realiza seguimiento en la entrega del producto   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6                  | La entrega de producto se realiza en la fecha establecida   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Eficiencia</b>  |   |   |   |   |   |   |
| 7                  | La empresa invierte en expansión de lotes.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8                  | La empresa analiza la demanda de la venta de uvas para la exportación.                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                  | La empresa capacita al personal para la producción de la uva.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                 | La empresa diagnostica y da mantenimiento a los equipos para la producción.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11                 | Se realizan charla de 5 minutos al inicio de cada actividad diaria                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12                 | Los colaboradores cumplen con el reglamento interno de limpieza para la elaboración de los procesos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Efectividad</b> |   |   |   |   |   |   |
| 13                 | El cliente está satisfecho con el producto  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 14 | Tenemos relación única con nuestros clientes                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La empresa ayuda a los colaboradores con algún inconveniente                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | La empresa cuenta con personal capacitado para resolver alguna duda             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Los colaboradores cumplen con sus objetivos diarios de recolección              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | La empresa hace un mapeo para identificar los problemas dentro de la producción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### Anexo 3. Ficha de validación de juicio de expertos

#### Validación del instrumento: GESTIÓN DE OPERACIONES

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Pajuelo Rodríguez, James Arístides.

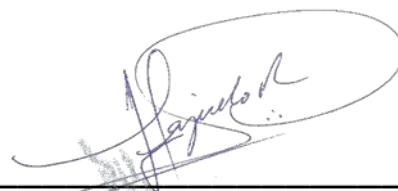
**DNI:** 03497186

**Especialidad del validador:** Temático [ ]    Metodológico [ X ]    Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto informante

#### Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD LABORAL

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Pajuelo Rodríguez, James Arístides.

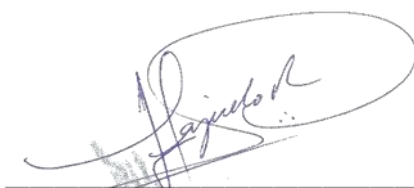
**DNI:** 03497186

**Especialidad del validador:** Temático [ ]    Metodológico [ X ]    Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto informante

**Validación del instrumento: GESTIÓN DE OPERACIONES**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./Mg./Lic./Ing.: Dr. CRISOSTOMO OLIVARES, Jorge Antonio

DNI: 09288593

**Especialidad del validador:** Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./Mg./Lic./Ing.: Dr. CRISOSTOMO OLIVARES, Jorge Antonio

DNI: 09288593

**Especialidad del validador:** Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: GESTIÓN DE OPERACIONES**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre**

**DNI: 43486931**

**Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ X ]**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre**

**DNI: 43486931**

**Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ x ]**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4. Documento de acreditación de la empresa SAFCO



Ica, 2 de diciembre del 2023

**Señores**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sras. Morelia Celeste Aparcana Choque con DNI 73427586 y Katherine Gisell Ferrer Oliva con DNI 72146516 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGRO EXPORTADORA SAFCO, ICA - 2023"

Estas actividades fueron realizadas en el mes de noviembre del 2023 en la Panamericana Sur Km. 280, N° 5156 – Ica, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa SAFCO.

El Sra. Carmen Yulisa escate paz, contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencialidad.

Atentamente

  
43647185

## Anexo 5. Informe de coincidencias

KATHERINE GISELL FERRER OLIVA MORELIA CELESTE APARCANA CHOQUE  
TESIS PARA REPOSITORIO \_ MORELIA APARCANA CHOQUE Y GISELL FERRER OLIVA.docx

Similitud **20%** Marcas de alerta Escritura con IA --%

**TESIS**  
GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA SAFCO, ICA - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORAS**  
KATHERINE GISELL FERRER OLIVA  
ORCID: 0000-0003-3838-0179

MORELIA CELESTE APARCANA CHOQUE  
ORCID: 0000-0001-7945-2760

**ASESOR**  
ISPE

Página 1 de 89 15608 palabras 128%

### 20% Similitud General

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

|   |                             |    |
|---|-----------------------------|----|
| 1 Internet                                | repositorio.autonoma.edu.pe | 9% |
| 82 text blocks 1145 palabras coincidentes |                             |    |
| 2 Internet                                | repositorio.ucv.edu.pe      | 3% |
| 33 text blocks 362 palabras coincidentes  |                             |    |
| 3 Internet                                |                             |    |







|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 101 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |   |   |   |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |   |   |   |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |   |   |   |
| 104 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |   |   |   |
| 105 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |
| 107 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 108 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |   |   |
| 109 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |   |   |   |
| 110 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |

## **Anexo 7. Plan de acción**

### **Plan de acción para la empresa agroexportadora SAFCO – ICA 2023**

#### **7.1. Presentación**

Safco es un especialista en el manejo de Uva de mesa, se ha consolidado como una de las empresas a la vanguardia en producción de nuevas variedades. Es un grupo de empresas dedicadas a la producción, empaque y comercialización de frutas frescas, desde el año 2007 viene trabajando con los distintos actores del sector agroexportador peruano. Hoy en día producen y empaquetan fruta para la exportación a los distintos mercados mundiales. Viene creciendo año a año en el volumen exportado de uva y en un futuro cercano se agregará palta Hass a la cartera de productos.

#### **7.2. Misión**

Producir y comercializar frutas frescas de extraordinaria calidad e inocuidad, manteniendo una sólida y reconocida posición en los mercados internacionales, procedimientos que garantizan el máximo respeto a la naturaleza y sociedad mundial.

#### **7.2. Visión**

Ser considerados como el mejor lugar para trabajar en el sector agroexportador peruano y posicionarnos como el mejor productor de frutas frescas del hemisferio sur.

#### **7.3. Valores institucionales**

Solidaridad. Nuestra gente es lo primero. Siempre estaremos para ellos.

Respeto. Queremos generar un cambio en la sociedad peruana buscando recuperar el respeto a otras personas y medio ambiente en el que vivimos.

Responsabilidad. Nos debemos al entorno que nos permite existir y crecer, por lo que buscamos tener un impacto positivo, aportando al crecimiento y desarrollo de la comunidad y mantenimiento del medio ambiente.

Honestidad. Buscamos ser claros y transparentes con todas las personas y empresas con las que trabajamos: proveedores, clientes, colaboradores.

#### 7.4. Matriz FODA

|   | <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>   |
|---|--|--|
|   | <p><b>F1:</b> Productos de calidad.</p> <p><b>F2:</b> certificaciones orgánicas.</p> <p><b>F3:</b> Objetivos e indicadores definidos.</p> <p><b>F4:</b> Posicionamiento en el extranjero.</p>  | <p><b>D1:</b> Temporalidades de la fruta.</p> <p><b>D2:</b> Inversiones altas.</p> <p><b>D3:</b> Deficiencia portuaria.</p> <p><b>D4:</b> Falta de coordinación.</p>   |
| <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>O1:</b> Comercio internacional.</p> <p><b>O2:</b> Crecimiento agroindustrial.</p> <p><b>O3:</b> Demanda de productos naturales.</p> <p><b>O4:</b> Alta demanda internacional.</p> <p><b>O5:</b> Fidelización de clientes.</p> | <p><b>Estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades):</b></p> <p><b>Desarrollo de nuevos mercados internacionales:</b><br/>Aprovechar la calidad y certificaciones para expandir la presencia en mercados internacionales.</p> <p><b>Diversificación de productos:</b><br/>Introducir nuevos productos naturales para satisfacer la demanda creciente.</p>            | <p><b>Estrategias DO (Debilidades-Oportunidades):</b></p> <p><b>Alianzas estratégicas con productores locales:</b><br/>Colaborar con productores locales para gestionar temporalidades de la fruta y reducir costos.</p> <p><b>Optimización logística:</b> Buscar soluciones logísticas eficientes para superar la deficiencia portuaria.</p>                          |
| <p><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1:</b> Actividades informales.</p> <p><b>A2:</b> Cambios climáticos.</p> <p><b>A3:</b> Mano de obra no calificada.</p> <p><b>A4:</b> conflictos sociales.</p>   | <p><b>Estrategias FA (Fortalezas-Amenazas):</b></p> <p><b>Inversión en tecnología agrícola:</b> Utilizar tecnología para mitigar los efectos de cambios climáticos y mejorar la eficiencia del cultivo.</p> <p><b>Participación activa en la lucha contra actividades informales:</b><br/>Reforzar la imagen de la marca como comprometida con la legalidad.</p> | <p><b>Estrategias DA (Debilidades-Amenazas):</b></p> <p><b>Capacitación de la mano de obra:</b> Mejorar la clasificación de la mano de obra para aumentar la eficiencia y calidad del trabajo.</p> <p><b>Diversificación de fuentes de suministro:</b> Reducir la dependencia de una región específica para mitigar los riesgos asociados con conflictos sociales.</p> |

## Cuadro del plan de acción

| Plan De Acción   | Actividades  | Recursos  | Responsable   |
|--|--|---|---|
| Mejorar en la gestión de operaciones y la productividad laboral con una implementación de mejoras en la gestión operativa                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar a cabo una evaluación minuciosa de los procedimientos operativos en curso.</li> <li>- Identificar cuellos de botella y áreas de ineficiencia en la cadena de producción.</li> <li>- Introducir tecnologías y prácticas modernas para optimizar la gestión operativa.</li> <li>- Establecer un sistema de seguimiento y medición del desempeño operativo.</li> <li>- Capacitar al personal en nuevas metodologías y tecnologías.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de procesos: S/ 45,940.00 aprox.</li> <li>- Implementación de tecnologías: S/760,550.00 aprox.</li> <li>- Desarrollo de sistemas de seguimiento: S/ 37,040.00 aprox.</li> <li>- Programas de capacitación: S/ 49,000.00 aprox.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de operaciones</li> <li>- Supervisores</li> </ul>                      |
| Se recomienda mejorar en el diseño de bienes y servicios para incrementar la productividad laboral con la modernización del diseño de bienes y servicios | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar un examen detallado de los productos y servicios actuales proporcionados.</li> <li>- Identificar oportunidades de mejora en el diseño para aumentar la eficiencia.</li> <li>- Ejecutar mejoras en la concepción de productos para abordar las demandas del mercado y reducir los costos de producción.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de productos y servicios: S/ 12,000.00 aprox.</li> <li>- Investigación y desarrollo de nuevos diseños: S/ 1,500,000.00 aprox.</li> <li>- Implementación de sistemas de retroalimentación: S/ 600,000.00 aprox.</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General</li> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Supervisores</li> </ul> |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar sistemas de retroalimentación para recopilar opiniones de clientes y ajustar continuamente el diseño.</li> <li>- Evaluar la posibilidad de introducir servicios complementarios que mejoren la oferta global.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de servicios complementarios: S/ 300,000.00 aprox.</li> <li>-</li> </ul>   |   |
| Una mejora en el diseño de trabajo para incrementar la productividad laboral con un rediseño de procesos y tareas laborales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un análisis exhaustivo de los procesos y tareas laborales actuales.</li> <li>- Identificar oportunidades para simplificar tareas, eliminar redundancias y mejorar la fluidez del trabajo.</li> <li>- Implementar técnicas de diseño de trabajo que promuevan la especialización y la eficiencia.</li> <li>- Introducir flexibilidad en la asignación de tareas para adaptarse a las habilidades y preferencias de los empleados.</li> <li>- Establecer un sistema de retroalimentación que permita una evaluación constante de la eficacia del diseño laboral.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoras en el ambiente de trabajo: S/ 450,000.00 aprox.</li> <li>- Programas de bienestar laboral: S/ 70,000.00 aprox.</li> <li>- Sistemas de retroalimentación y seguimiento: S/ 12,000.00 aprox.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General</li> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Supervisores</li> </ul> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar en la distribución de infraestructura para aumentar la productividad laboral con una optimización en la distribución de infraestructura</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un estudio detallado de la distribución actual de la infraestructura.</li> <li>- Identificar áreas de congestión, ineficiencias y posibles obstáculos para la productividad.</li> <li>- Diseñar un plan de redistribución de la infraestructura para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de desplazamiento.</li> <li>- Implementar tecnologías que faciliten la comunicación y coordinación entre áreas distantes.</li> <li>- Monitorear continuamente la efectividad de la nueva distribución y realizar ajustes según sea necesario.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de distribución de infraestructura: S/ 27,000.00 aprox.</li> <li>- Implementación de tecnologías de comunicación: S/ 36,000.00 aprox.</li> <li>- Cambios en la distribución física: S/ 1,400,000.00 aprox.</li> <li>- Sistemas de monitoreo y ajuste: S/ 21,000.00 aprox.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de logística</li> <li>- Gerente general</li> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Supervisores</li> </ul> |
|---|---|--|--|