UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

Control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados, Juliaca, Puno, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad y diseño de procesos productivo

PRESENTADO POR

Centeno Zuñiga, Brizaida Yessica

Condori Vargas, Gianella

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

ASESOR

Dr. Angeles Morales, Julio César

https://orcid.org/0000-0002-7470-8154

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 09 de setiembre del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, la **Bach. BRIZAIDA YESSICA CENTENO ZUÑIGA** y la **Bach. GIANELLA CONDORI VARGAS**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de INGENIERÍA INDUSTRIAL, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS		TESIS	X

TITULADO:

"CONTROL DE PROCESOS Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE CALZADOS, JULIACA, PUNO, 2025"

Por lo tanto, quedan expeditas para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CODIGO ORCID: 0000-0002-7470-8154
DNI: 32796107

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **BRIZAIDA YESSICA CENTENO ZUÑIGA** identificado(a) con **DNI N° 77502957** y **GIANELLA CONDORI VARGAS**, identificado(a) con **DNI N° 71593485**, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de **INGENIERIA INDUSTRIAL** de la Facultad de **INGENIERIA, CIENCIA Y ADMINISTRACION** en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "**CONTROL DE PROCESOS Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE CALZADOS, JULIACA, PUNO, 2025"**, declaramos bajo juramento que:

a. La investigación realizada es de nuestra autoría
b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

13%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 04 de septiembre del 2025

BACH. BRIZAIDA YESSICA CENTENO ZUÑIGA
DNI: 77502957

BACH.GIANELLA CONDORI VARGAS
DNI: 71593485

CERTIFICACIÓN A LA VUELTA

CERTIFICO: Que las firmas que anteceden corresponden a: GIANELLA CONDORE VARGAS Y/E BRIZEIDA YESSICA CENTENO ZUÑIGA identificados con: DNI: 71893485 DNI: 77502957

Se legalizan las firmas mas no el contenido.

Juliaca, 04 SEP 2025

RENEE R. RODRÍGUEZ ZEA C.N.P. 31 C.A.P. 1378 ABOGADO-NOTARIO

RENEE Rodolfo RODRÍGUEZ ZEA
NOTARIO DE SAN ROMÁN - JULIACA
C.N.P. 31
C.A.P. 1378

COLEGIO DE NOTARIOS DE PUNO FIDEM PRIUS FIDE

NOTARÍA Rodríguez Zea

RENEE R. RODRI C.N.P. 31 C.A.P. 1378 ABOGADO

NOTARÍA
Rodríguez Zea

0117891684

RENIEC
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

NOTARIA
RODRIGUEZ ZEA RENEE RODOLFO
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

INFORMACIÓN PERSONAL

DNI	77502957
Primer Apellido	CENTENO
Segundo Apellido	ZUÑIGA
Nombres	BRIZAIDA YESSICA

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

CENTENO ZUNIGA, BRIZAIDA YESSICA
DNI 77502957

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 70490292 - Margoth Noemi Mamani Zambrano

Fecha de Transacción: 04-09-2025 11:43:45

Entidad: 10024231572 - RODRIGUEZ ZEA RENEE RODOLFO

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do

Número de Consulta: 0117891684

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil ® RENIEC 2025 - 04/09/2025 11:43:47

NOTARÍA
Rodríguez Zea

0117891729

RENIEC
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

NOTARIA
RODRIGUEZ ZEA RENEE RODOLFO
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

INFORMACIÓN PERSONAL

DNI	71593485
Primer Apellido	CONDORI
Segundo Apellido	VARGAS
Nombres	GIANELLA

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

CONDORI VARGAS, GIANELLA
DNI 71593485

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 70490292 - Margoth Noemi Mamani Zambrano

Fecha de Transacción: 04-09-2025 11:44:38

Entidad: 10024231572 - RODRIGUEZ ZEA RENEE RODOLFO

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do

Número de Consulta: 0117891729

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil © RENIEC 2025 - 04/09/2025 11:44:40

DEDICATORIA

Dedico a mi madre, aunque ya no estes físicamente conmigo, pero sé que desde el cielo guías cada paso que doy, gracias por apoyarme en mis estudios. A mi padre por acompañarme en este camino.
También a mi hermana por apoyarme y tenerme paciencia, gracias por estar siempre conmigo cuando doy un nuevo paso y tenga miedo de afrontarlo siempre estás ahí aconsejándome de cómo enfrentar los problemas.

Gianella

Dedico esta tesis a mis padres por haberme impulsado a seguir cumpliendo mis metas, cada sacrificio que han hecho, cada día de trabajo duro y cada decisión que tomaron en mi nombre son el fundamento de mi éxito. A Dios por darme salud, sabiduría y cuidarme siempre.
A mi hija Lara por ser mi fuerza y fortaleza para seguir adelante día a día, a mis hermanos y hermanita por estar ahí apoyándome moralmente, Gracias por ser los faros en mi vida, por iluminar el camino hacia el conocimiento y por inculcarme la importancia del trabajo duro y la educación. Los amo profundamente.

Brizaida

AGRADECIMIENTO

“Quiero iniciar agradeciendo a la Universidad Autónoma de Ica, quien me ha dado la oportunidad de conocer, explorar e incrementar mis conocimientos, competencias y herramientas, para seguir fortaleciendo el aprendizaje.

De igual manera, valoro ampliamente el papel del asesor, por la paciencia y quien me ha escuchado, aconsejado y guiado durante el proceso de investigación. Este trabajo de tesis es resultado de largas horas de trabajo. No hubiera recorrido todo ese camino de no ser por la guía intelectual de nuestro asesor.

También agradezco de todo corazón a mis padres por siempre apoyarme en las malas y en las buenas, gracias por estar siempre para mí, cumpliendo mis objetivos y mis metas Mi título es antes que mío, de ustedes.

Por último, quiero recordar cuando años después lea este trabajo, que fui capaz de trabajar de manera activa para lograr mis sueños.”

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados Vizzianos, ubicada en la ciudad de Juliaca, región Puno, durante el año 2025. El problema identificado radica en la debilidad de las prácticas de control de procesos, manifestadas en una estandarización limitada, escasa automatización y deficiente monitoreo del rendimiento, lo cual compromete la eficiencia, calidad y crecimiento de la organización. El objetivo principal fue determinar cómo las dimensiones del control de procesos estandarización, automatización y monitoreo influyen en las dimensiones del desempeño organizacional: eficiencia operacional, calidad de producto y crecimiento empresarial. La metodología aplicada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 16 trabajadores, a quienes se aplicaron cuestionarios estructurados con escala de Likert. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para el análisis inferencial.Se determinó una relación positiva y estadísticamente significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional ($r = 0.842$; $p = 0.000$), lo que evidencia que las prácticas de control inciden directamente sobre las dimensiones de eficiencia operacional, calidad del producto y crecimiento empresarial. Sin embargo, los niveles medios y bajos predominantes indican que la empresa aún se encuentra en proceso de consolidación de sus prácticas de control.

Palabras claves: Control de procesos, desempeño organizacional, estandarización, automatización, monitoreo del rendimiento.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the relationship between process control and organizational performance at the footwear manufacturing company Vizzianos, located in the city of Juliaca, Puno region, during the year 2025. The identified problem lies in the weakness of process control practices, manifested in limited standardization, scarce automation, and deficient performance monitoring, which compromises the organization's efficiency, quality, and growth. The main objective was to determine how the dimensions of process control standardization, automation, and monitoring influence the dimensions of organizational performance: operational efficiency, product quality, and business growth. The methodology applied was based on a quantitative approach, of a basic type, at the correlational level, and with a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 16 workers, to whom structured questionnaires with a Likert scale were administered. Pearson's correlation coefficient was used for inferential analysis.
A positive and statistically significant relationship was found between process control and organizational performance ($r = 0.842$; $p = 0.000$), demonstrating that control practices directly influence the dimensions of operational efficiency, product quality, and business growth. However, the predominantly medium and low levels indicate that the company is still in the process of consolidating its control practices.

Keywords: Process control, organizational performance, standardization, automation, performance monitoring.

ÍNDICE GENERAL

			Pág.
Portada			
Constancia de aprobación de la investigación			Ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación			Iii
Dedicatoria			Vii
Agradecimiento			Viii
Resumen			Ix
Abstract			X
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras			Xi
I. INTRODUCCIÓN			15
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA			17
	2.1	Descripción del Problema	17
	2.2.	Pregunta de investigación general	18
	2.3	Preguntas de investigación especificas	18
	2.4	Objetivo general	19
	2.5	Objetivos específicos	19
	2.6	Justificación e importancia	19
	2.7	Alcances y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO			23
	3.1	Antecedentes	23
	3.2	Bases Teóricas	29
	3.3	Marco conceptual	40
IV. METODOLOGÍA			42
	4.1	Tipo y Nivel de la investigación	42
	4.2	Diseño de la investigación	42
	4.3	Hipótesis general y específicas	43
	4.4	Identificación de las variables	44
	4.5	Matriz de operacionalización de variables	45
	4.6	Población-muestra	47
	4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
	4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	48

V. RESULTADOS			49
	5.1	Presentación de Resultados	49
	5.2	Interpretación de los Resultados	57
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS			59
	6.1	Análisis inferencial	59
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS			65
	7.1	Comparación de los resultados	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES			68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS			71
ANEXOS			81
Anexo 1: Matriz de consistencia			82
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos			83
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición			87
Anexo 4: Base de datos			95
Anexo 5: Evidencia fotográfica			97
Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud			98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de Dimensión Estandarización de Procesos	49
Tabla 2 Niveles de Dimensión Automatización y Tecnología	50
Tabla 3 Niveles de Dimensión Monitoreo del Rendimiento	51
Tabla 4 Niveles de Variable Control de Procesos	52
Tabla 5 Niveles de Dimensión Eficiencia Operacional	53
Tabla 6 Niveles de Dimensión Calidad del Producto	54
Tabla 7 Niveles de Dimensión Crecimiento Empresarial	55
Tabla 8 Niveles de Variable Desempeño Organizacional	56
Tabla 9 Normalidad de Control de Procesos	59
Tabla 10 Normalidad del Desempeño Organizacional	60
Tabla 11 Correlación entre la Estandarización De Procesos y el Desempeño Organizacional	61
Tabla 12 Correlación entre la Automatización y tecnología y el Desempeño Organizacional	62
Tabla 13 Correlación entre el Monitoreo del rendimiento y el Desempeño Organizacional	63
Tabla 14 Correlación entre el Control De Procesos y el Desempeño Organizacional	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Dimensión Estandarización de Procesos	49
Figura 2 Niveles de Dimensión Automatización y Tecnología	50
Figura 3 Niveles de Dimensión Monitoreo del Rendimiento	51
Figura 4 Niveles de Variable Control de Procesos	52
Figura 5 Niveles de Dimensión Eficiencia Operacional	53
Figura 6 Niveles de Dimensión Calidad del Producto	54
Figura 7 Niveles de Dimensión Crecimiento Empresarial	55
Figura 5 Niveles de Variable Desempeño Organizacional	56

I. INTRODUCCIÓN

El control de procesos es un factor importante en la gestión de empresas, ya que nos permite establecer estándares, optimizar recursos y mejorar el desempeño organizacional. En el rubro productivo, respecto a la industria del calzado, un adecuado control de procesos se convierte en un factor determinante para la eficiencia de sus operaciones y la competitividad de la empresa en el mercado globalizado. Sin embargo, en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca, se ha identificado la necesidad de analizar cómo el control de procesos influye en su desempeño organizacional, considerando aspectos clave como la estandarización, la automatización y el monitoreo del rendimiento.

La presente investigación, se planteó como objetivo general analizar la relación entre las variables de control de procesos y el desempeño organizacional, en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca en el año 2025. Para facilitar llegar cumplir ese objetivo, se planteó como refuerzo los siguientes objetivos específicos: (1) determinar la relación entre la primera dimensión de la variable 1 (estandarización de procesos) y la variable 2 (desempeño organizacional), (2) determinar la relación entre la automatización y tecnología (segunda dimensión de la variable 1) y el desempeño organizacional (variable 2), y finalmente (3) determinar la relación entre la tercera dimensión de la variable 1 (monitoreo del rendimiento) y la variable 2 (desempeño organizacional). La metodología de investigación se apoya en un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y nivel explicativo-correlacional. Se optó por un diseño no experimental y transversal, con una población correspondiente a 16 trabajadores de la empresa y un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de información se realizó mediante encuestas aplicadas a través de un cuestionario estructurado con escala de Likert de 5 puntos. Para analizar la información, se empleó técnicas descriptivas y de correlación, aplicando el coeficiente de Pearson según los resultados de normalidad de los datos recogidos.

La estructura de este estudio se presenta en siete capítulos. En el primer capítulo, se expone la introducción, en donde se presenta el estado situacional actual, el contexto general, el problema de investigación, los objetivos planteados y la metodología de investigación a aplicar. En el segundo capítulo, se expone el

Planteamiento del Problema, compuesto por la descripción del problema, las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación y la importancia del estudio. En el tercer capítulo, se exponen el Marco Teórico, se detallan los antecedentes de investigación, las bases teóricas y las definiciones conceptuales. En el cuarto capítulo, se detalla expone la metodología de investigación, donde se presenta el tipo, nivel y diseño de investigación, asimismo se proponen las hipótesis de estudio, la identificación de nuestras variables respectivamente con su matriz operacional de variables, posteriormente se detallan la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de los datos. En el quinto capítulo se detallan los resultados obtenidos, en el sexto capítulo de desglosa el análisis de los resultados y finalmente en el séptimo capítulo se exponen la discusión de resultados de la presente investigación.

Las autoras

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La industria del sector del calzado en la ciudad de Juliaca representa un sector importante para el desarrollo económico de la población local, abasteciendo tanto a consumidores urbanos como rurales. En este entender, la empresa Vizzianos, ubicada en la Avenida Circunvalación Este, Urbanización San Isidro, de la ciudad de Juliaca, dedicada a la producción y venta de calzados para hombres y mujeres con mayoría de edad. El modelo de negocio optado sugiere el involucramiento respecto a la venta de al por mayor y menor, teniendo como clientes a mercados propios de la ciudad de Juliaca y también de otras regiones del sur del Perú.

A nivel internacional Martinez et al. (2024) en su estudio destacan que la falta de herramientas de mejora continua, tales como Lean Manufacturing y PDCA - Kaizen, afectan directamente la eficiencia en la producción, lo que posteriormente se refleja en costos elevados y tiempos muertos en la etapa de producción del calzado. Rahman, (2023) menciona que un análisis estructurado basado en la eficiencia de operaciones, mediante la descomposición de la Eficiencia Operativa General (OOE), permite la detección de factores críticos como la disponibilidad de los bienes en tiempo real, la calidad del entregable final y la relación entre la mano de obra directa e indirecta, elementos fundamentales para la optimización de la gestión administrativa.

Según Wittenberg (1993) otro de los aspectos críticos es la falta de automatización en la producción del calzado y el monitoreo del rendimiento del personal. La automatización en la producción de zapatos presenta problemas de implementación debido a la diversificación de los materiales a emplearse y el requerimiento de trabajos a realizarse con precisión. Aguilar et al. (2024) señalan que el empleo de las técnicas avanzadas, tales como el anidado automatizado, optimizan el gasto respecto al uso de materiales, logrando una reducción en los costos. Esquivel y Kucera (2022) sustentan que la automatización en los

procesos de fabricación del calzado influyen directamente en los costos de empleo.

A nivel nacional Gomes et al. (2024) menciona lo importante que es a integración del uso de sistemas de energía renovable, tales como la energía fotovoltaica, en el proceso de fabricación de los calzados. Goecks et al. (2024) presentan un marco para la implementación de sistemas de control de procesos estadísticos inteligentes en la fabricación del calzado, en línea con la Industria 4.0, lo que permite a las diferentes empresas adaptarse a nuevas tendencias y tecnologías a fin de mantener la competitividad reduciendo costos y mejorando la calidad de sus entregables. Sri y Susi (2024) muestra que invertir en la innovación de la tecnológica verde, respecto a la producción de calzados tiene una influencia positiva en el rendimiento de sus estados financieros de las empresas manufactureras.

Con todo lo expuesto resulta importante analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados Vizzianos de la ciudad de Juliaca. Los resultados nos ayudarán a identificar aspectos fundamentales que serán materia de propuestas de mejoras.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca, región Puno, en el año 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre la automatización y tecnología con el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados?

P.E.3:

¿Cuál es la relación entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados?

2.4. Objetivo General

Analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca, región Puno, en el año 2025.

2.5. Objetivos específicos.

O.E.1:

Determinar la relación entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados.

O.E.2:

Determinar la relación entre la automatización y tecnología y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados.

O.E.3:

Determinar la relación entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

Teóricamente, el presente estudio aporta a comprender la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional, ayudando a comprender aspectos sobre cómo la estandarización, la automatización y el monitoreo del rendimiento influyen en el crecimiento empresarial. Se espera, que, a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, nos puedan orientar para investigaciones posteriores sobre control de procesos y desempeño organizacional, de manera especial al sector productivo de calzados en la ciudad de Juliaca, misma donde se revisó que existe poca literatura previa al respecto.

Epistemológicamente, este estudio nos permite contribuir con la literatura empírica, relacionada sobre la gestión organizacional desde un enfoque lógico positivista, al analizar el control de procesos como una variable determinante y fundamental en el desempeño organizacional de la empresa. Teniendo en cuenta esa mirada, desde ese punto de vista, emplear indicadores cuantitativos nos ofrece claridad y entendimiento en la interpretación de los resultados obtenidos. A través, de la aplicación de métodos y técnicas estadísticas, se buscó corroborar la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio de la presente investigación.

Metodológicamente, la investigación se apoya en un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, a fin de demostrar la relación significativa entre las variables de análisis. A través de la aplicación de cuestionarios estructurados para medir cada variable y el análisis de los datos recogidos, fortalecerán la confiabilidad de los resultados.

De forma práctica, los resultados de la presente investigación, nos proporcionarán información relevante para la empresa Vizzianos, productora de calzados en la ciudad de Juliaca, a fin de facilitar la toma de decisiones para mejorar el control de procesos. La inmersión en procesos de estandarización, automatización y monitoreo del desempeño permitirá el uso adecuado de los recursos, la disminución de costos de operación y el mejor posicionamiento en el mercado.

Socialmente, la mejora respecto al desempeño organizacional impactará positivamente en la generación de nuevos puestos de empleo y en la estabilidad laboral de sus trabajadores. Asimismo, contribuirá al desarrollo del sector productivo local, impulsando el desarrollo económico de la región y beneficiando a la comunidad local.

Importancia

Académicamente, esta investigación aporta al conocimiento sobre el control de procesos y el desempeño organizacional, añadiendo

referencia para futuras investigaciones en el rubro de la gestión de la producción de calzados.

Empresarialmente, los resultados podrán ser tomados como referencia por la empresa productora de calzados a fin de implementar acciones y/o labores de mejoras en sus procesos internos de fabricación, lo que posteriormente podrá traducirse como mayor efectividad, y con tendencia a la reducción de costos y el incremento de la calidad de sus entregables finales.

Social y económicamente, mejorar en el desempeño organizacional de la empresa beneficiará a sus directivos, a sus trabajadores y a la comunidad local en general. Optimizar la productividad y competitividad de la empresa generará mayores oportunidades de nuevos empleos y contribuirá al desarrollo económico de la ciudad de Juliaca y de la región Puno.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

El presente estudio se centró en analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en la empresa Vizzianos, ubicada en la Avenida Circunvalación Este, Urbanización San Isidro, en la ciudad de Juliaca.

Se investigó cómo fueron implementados los mecanismos de control de procesos, considerando tres dimensiones principales: la estandarización de procesos, la automatización y tecnología, y el monitoreo del rendimiento.

Asimismo, se evaluó el desempeño organizacional de Vizzianos a partir de tres dimensiones clave: la eficiencia operacional, la calidad del producto y el crecimiento empresarial.

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, empleando el uso de cuestionarios, como único instrumento de recolección de datos. Se aplicó al personal trabajador, operario, logístico y colaborador de la empresa

Vizzianos. Eso nos permitió obtener datos importantes y relevantes acerca de la relación buscada entre nuestras dos variables de estudio.

La investigación se llevó a cabo durante el primer trimestre del año 2025, lo cual permitió obtener datos actualizados sobre las prácticas de control de procesos y su relación con el desempeño organizacional de la empresa Vizzianos.

Limitaciones

Este estudio se centró exclusivamente en la empresa Vizzianos, ubicada en la ciudad de Juliaca, por lo que los resultados obtenidos no pueden ser generalizados directamente a otras empresas o sectores industriales.

El desarrollo del estudio dependió en gran medida de la disponibilidad de información interna y de la colaboración del personal de la empresa. En los casos en los que hubo baja participación o restricciones en el acceso a datos, se limitó la profundidad del análisis.

Debido a que el estudio se basó en cuestionarios, los datos estuvieron sujetos a la percepción individual de los trabajadores, lo que pudo introducir cierto grado de subjetividad o sesgo en las respuestas.

La investigación presenta las limitaciones propias del enfoque cuantitativo, mismas que no permiten captar en su totalidad los aspectos cualitativos del contexto organizacional.

Las conclusiones y recomendaciones obtenidas estuvieron enmarcadas en la realidad específica de Vizzianos, por lo que se deben interpretar con precaución al aplicarlas a otras organizaciones o contextos empresariales.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales, se han encontrado trabajos que, aunque indirectamente relacionados con nuestras variables, representan aportes valiosos para la investigación.

Internacionales

Olatunde et al. (2024) en su artículo, exploran la implementación de un marco basado en sistemas para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9000 en empresas manufactureras de Estados Unidos. El objetivo general de la investigación, fue integrar los principios de ISO 9000 con herramientas de Control Estadístico de Calidad (SQC) y metodologías de mejora continua para asegurar el cumplimiento del rendimiento. La metodología que se utilizó corresponde a un estudio de caso, en el que se analizó a una muestra representativa de empresas que se dedican a la manufactura en los Estados Unidos. Dentro de ellas se emplearon herramientas tales como: gráficos que muestran el control y os análisis de Pareto, todo con la finalidad de encontrar variaciones en sus procesos correspondientes. Los resultados encontrados nos muestran que tras la aplicación de éstas mencionadas herramientas, se detectó que respecto a los problemas, se pudo optimizar un 24 % respecto a la eficiencia en sus procesos, y una disminución de un 32 % relacionado con fallas en su producción. El estudio llega a la conclusión que siguiendo la secuencia de la optimización de los procesos, se puede llegar a la obtención de la certificación denominada ISO 9000, misma que se interpreta como un camino adecuado a fin de obtener mejores resultados.

Frannita y Hidayahtullah (2024) publicaron un artículo en Indonesia, en el que estudiaron la aplicación de la industria denominada 4.0 en el rubro de las empresas manufactureras de calzado. Se plantearon como objetivo general analizar la inclusión de nuevas tecnologías en el proceso

de fabricación de zapatos. La metodología de investigación que aplicaron fue una revisión de literatura bibliográfica, enfocada en estudios que se enfocaban en el empleo de tecnologías relacionadas en nuestro contexto. Los estudios debieron ser publicados en revistas de renombre y debían cumplir con requisitos de confiabilidad y validez. Los principales resultados obtenidos manifestaron que existen herramientas enfocadas en la optimización y eficiencia en los procesos de producción de zapatos. Tales herramientas analizadas y estudiadas fueron la impresión en 3D (Tres dimensiones), el internet de las cosas (loT), asimismo la realidad aumentada, automatización, la manufactura adaptativa y por último el fenómeno del momento denominado inteligencia artificial. Los autores llegaron a la conclusión que la Industria 4.0, si llega a implementarse adecuada y eficientemente, trae consigo misma beneficios significativos, pero a su vez mencionan que la tarea difícil radica en su implementación.

Laksanawati et al. (2024) en su artículo publicado, analizó las secuelas producidas por el paso de la pandemia, ocasionada por el virus Covid-19, específicamente en empresas que se dedicaban a la fabricación de zapatos, en el país de Indonesia. Metodológicamente, la investigación optó por analizar las metodologías relacionadas con las herramientas de optimización, tales como: Lean Manufacturing, utilizando sus herramientas de Just – In - Time (JIT), 5S y Value Stream Mapping (VSM). Los autores, en sus resultados obtenidos, lograron revelar que, la implementación de las mencionadas estrategias de optimización, lograron permitir aumentar su eficiencia relacionada con las operaciones dentro de las empresas, asimismo se logró observar la reducción de desperdicios y hubo una mejor adaptación a la incertidumbre del mercado. Se llegó a la conclusión, en donde se menciona, que tanto la digitalización y el comercio electrónico, son aspectos que deberían de tomarse con mayor seriedad, puesto a que fueron claves en momentos llenos de crisis sociales, tales como lo ocurrido durante la pandemia del covid - 19, asimismo, la aplicación de metodologías como las de Lean Manufacturing, deberías de explotarse con mayor significancia.

Amabia y Bando (2022) en su investigación, se plantearon como principal objetivo, el análisis de la relación entre las siguientes variables; evaluación del desempeño y el rendimiento organizacional, específicamente en la empresa reconocida y denominada Bata Shoe Company, en el país de Kenia. Como metodología de investigación se apoyó sobre los enfoques cualitativo y cuantitativo, desembocando en un enfoque mixto, en el que, los autores aplicaron encuestas y cuestionarios con la finalidad de recopilar la información que vendría a ser parte de nuestro interés. Como principales resultados obtenidos, se logró mostrar una existencia significativa de una relación entre las anteriormente mencionadas variables. Los autores concluyeron que potenciar los procesos de productividad, mejora notablemente el desempeño organizacional de la empresa estudiada.

Ibojo et al. (2024) en su estudio titulado "Relación entre la gestión de recursos y el desempeño organizacional de industrias manufactureras seleccionadas en el suroeste de Nigeria", tiene como objetivo investigar cómo la gestión de recursos influye en el rendimiento de las empresas manufactureras. Se enfocó en analizar cómo los recursos materiales y humanos afectan el desempeño de las organizaciones. Metodológicamente se empleó un enfoque ex-post facto con una muestra de 750 trabajadores de 8 empresas manufactureras, durante el período de 2011 a 2020. Los datos analizados se realizaron a través de estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar la relación entre las variables de estudio. Los hallazgos revelaron una relación positiva significativa entre los recursos materiales y el desempeño organizacional ($R = 0.452^{**}$, $N = 750$, $p < 0.01$), así como entre los recursos humanos y el desempeño organizacional ($R = 0.432^{**}$, $N = 750$, $p < 0.01$). En conclusión, los recursos materiales y humanos son importantes para optimizar el rendimiento organizacional.

Nacionales

Valenzuela et al. (2023) en su artículo de investigación, llevaron a cabo un estudio en la industria del calzado en Perú con el objetivo de optimizar

la producción, mediante el uso de herramientas Lean en medianas y pequeñas empresas (PYMEs). La metodología de investigación empleó un enfoque basado en la adopción de un modelo Lean-SLP. Para la validación del modelo, se utilizó el software Arena, obteniendo como resultado una disminución del tiempo de ciclo en un 42.95% y un aumento de la productividad en un 22.5%. Se concluye, que la aplicación del modelo Lean-SLP mejora significativamente la competitividad de las PYMEs del sector calzado en el mercado internacional.

Ortega et al. (2023) en su artículo realizado en una empresa productora de suelas de caucho en Perú, tuvieron como objetivo mejorar la Eficiencia Global del Equipo (OEE) conforme al estándar global del 85%. La metodología de investigación implementó un modelo de producción basado en herramientas Lean, aplicando las metodologías SMED, TPM y Poka-Yoke. Para evaluar la efectividad del modelo, se realizó una simulación con el software Arena, comparando la situación actual y la mejorada. Los resultados obtenidos mostraron que el OEE aumentó a 86.17%, logrando mejoras en disponibilidad (95.85%), rendimiento (89.95%) y calidad (99.94%). Se concluye que la aplicación de estas estrategias contribuyó al crecimiento del sector manufacturero y puede servir como referencia para otras empresas que buscan optimizar su eficiencia operativa.

Bernardo et al. (2023) en su artículo desarrollado en un taller artesanal de calzado en Perú, tuvieron como objetivo evaluar el impacto de las herramientas Lean, SLP y SW en la eficacia de operaciones del taller. La metodología de investigación implementó un modelo de mejora enfocado en la Planificación Sistemática de la Distribución (SLP), la metodología 5S y la Estandarización del Trabajo, además de utilizar el software Arena para simular y validar los cambios propuestos. Los resultados obtenidos evidenciaron un incremento en el indicador de eficiencia OTIF al 79%, una reducción del esfuerzo en un 40.6% y una disminución del tiempo de ciclo en un 2%. Se concluye que la optimización en la distribución de estaciones de trabajo permitió minimizar traslados innecesarios y

tiempos improductivos, contribuyendo notablemente a la eficiencia de los talleres artesanales de calzado.

Lira et al. (2021) en su artículo desarrollado en una microempresa de calzado en Lima, tuvieron como objetivo la mejora de los procesos productivos mediante la implementación de Lean Manufacturing. La metodología de investigación incluyó la aplicación de herramientas como 5S, Estandarización del Trabajo, Kanban y Mantenimiento Productivo Total (TPM), validando el modelo a través de la simulación en Arena. Los resultados obtenidos evidenciaron un aumento en la eficiencia de producción del 55% al 87%, una disminución de tiempos de ciclos en un 68% y un incremento en la entrega puntual de pedidos del 65% al 98%. Se concluye que la aplicación de estas herramientas permitió optimizar los procesos productivos, mejorar la calidad y aumentar la competitividad de la microempresa.

Flores et al. (2023) en su artículo realizado en una empresa de calzado de cuero para damas en Lima, Perú, se planteó como objetivo mejorar la productividad en el proceso de producción mediante la aplicación de herramientas Lean Manufacturing. La metodología de investigación incluyó la implementación de las herramientas 5S, Systematic Layout Planning (SLP) y Estandarización del Trabajo. Los resultados obtenidos mostraron una reducción en el tiempo agregado de valor en 37.4 y 199.2 minutos por docena, respectivamente. Como consecuencia, la productividad aumentó a 60.2% y la eficiencia alcanzó el 108%. Se concluye la aplicación de estas herramientas permitió optimizar los procesos productivos, eliminar desperdicios y mejorar la eficiencia en la empresa.

Locales o regionales

Atencio (2023) en su estudio titulado "Confección de calzados de calidad en el Centro de Educación Técnico Productiva de Juli – Chucuito – Puno", tuvo como objetivo analizar la influencia entre la calidad del calzado producido en dicho centro. La metodología de investigación aplicada fue

de enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y un nivel analítico-explicativo, basado en el método hipotético-inductivo para describir y explicar el proceso de producción del calzado. Los resultados obtenidos demostraron que fue factible confeccionar calzado de calidad en el centro educativo, evidenciando mejoras en la técnica y acabado de los productos elaborados por los estudiantes. En conclusión, el adiestramiento en la industria del calzado permitió a los estudiantes confeccionar calzados de tipo romano con altos estándares de calidad.

Calisaya (2024) en su investigación titulada "Percepción de los trabajadores acerca de las formas de organización del trabajo de una industria de calzado Puno 2023", se planteó como objetivo evaluar los cambios en el proceso de organización. La metodología de investigación se apoyó en la observación directa e indirecta, aplicación de cuestionarios estructurados. Los resultados obtenidos indicaron que el cambio en la organización, redujo malestares entre miembros y aumentó la densidad laboral, afectando las relaciones interpersonales. Se concluye que una organización depende de una ergonomía adecuada a fin de optimizar sus procesos.

Castro et al. (2024) en su estudio "Control de inventarios y gestión rentable en mypes comerciales de calzados", el objetivo fue analizar la relación entre el control de inventarios y la gestión rentable en mypes de calzado en Ancash y Puno. La metodología de investigación empleada se apoyó en un enfoque cuantitativo tipo aplicada, diseño no experimental-transversal y correlacional. Se incluyó una población de colaboradores administrativos, contables y logísticos, seleccionándose 40 participantes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados obtenidos revelaron que el control de inventarios era ineficiente, mientras que la gestión fue eficiente. Inferencialmente, se demostró una relación significativa positiva alta entre las variables, con coeficientes de correlación entre 0.680 y 0.750 y una significancia bilateral de 0.000 ($p < 0.005$). Se concluye que el control de inventarios influye significativamente en la gestión rentable.

Montesinos (2024) en su investigación titulada "Desarrollo de un modelo de gestión por procesos fundamentado en la mejora continua para incrementar la productividad en una empresa de calzado en la Provincia de San Román", propuso como objetivo un modelo de gestión de procesos orientado a optimizar la productividad en la empresa de calzado Joya, ubicada en Juliaca. Metodológicamente a través de un enfoque cuantitativo, diseño pre-experimental, el estudio identificó que la productividad de la empresa era baja debido a ineficiencias derivadas de alteraciones en las órdenes de fabricación y retrasos en los tiempos de producción. Según los resultados obtenidos, con la adecuación de un rediseño de procesos, que incluyó la reorganización de actividades para minimizar los tiempos inactivos y una formación especializada para los trabajadores. El autor concluye resaltando la importancia de la gestión por procesos y a la mejora continua, como aspectos fundamentales para la optimización de la productividad.

Valles (2023) en su investigación que lleva por título "Gestión y administración del proceso del calzado en la empresa Calzature Sharon Spiel EIRL", se planteó como objetivo principal, la gestión de la administración del proceso del calzado en mencionada empresa. En su estudio utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos por el investigador, indican que, para abordar estas dificultades, se debe implementar múltiples estrategias de marketing. El investigador concluye mencionando que, la aplicación de estas estrategias aporta a la mejora de la administración de procesos, dentro del contexto de una empresa dedicada al rubro de la fabricación de calzados.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable 1: Control de Procesos

Definición:

Nuestra variable denominada como, control de procesos, dentro del contexto de la fabricación de calzados, hace referencia a la

implementación de procesos que tiene estructura y metodologías de sistemas con el objetivo de monitorear y consecuentemente garantizar la calidad del producto final. Según los autores Arzaq et al. (2024), este control se puede llevar a cabo mediante el empleo de metodologías que nos permitan tener acceso a las gestiones productivas de una empresa en específico. En la industria de la fabricación del calzado, el control de procesos, también logra enfocarse en una mejora de precisiones (Holtkamp et al., 2024).

Teorías

Los autores Gómez et al. (2024) exploran y manifiestan que la inmersión de las tecnologías relacionadas con la automatización, son un aspecto poco analizado y que deberías de adaptarse a la industria en mención, puesto a que se considera como una etapa crítica en la modernización de la industria. La incorporación de una robótica, contribuye al sector a lograr un trabajo automatizado, mismas que incluyen diversos métodos y herramientas que permiten su eficiencia al momento de dar funcionamiento. Al momento de implementar estas tecnologías, se logra optimizar la producción de calzados, se minimiza la superposición de sustancias tóxicas y que son nocivas para los trabajadores y se logra una competitividad activa en el mercado de la industria de la fabricación de calzados.

La variable denominada control de procesos, es un aspecto importante en caso que se tenga como objetivo optimizar la producción del entregable final. La variable se resalta como, aplicación de métodos inteligentes que por consecuencia nos llevan a un equilibrio entre una producción notable y un desarrollo sostenible de sus involucrados. Mediante la revisión de estudios de caso, se identificaron mecanismos para incluir a la población joven y lograr una estabilidad financiera en su trayecto cotidiano, logrando una inclusión social adaptativa (Kumar y Singh, 2024).

Según los autores Kwon y Koo (2016), analizar estrategias de control dentro de las empresas dedicadas a la fabricación de calzados, conlleva a una notoria evolución positiva respecto a la producción. Lo que contrariamente, se debe mencionar que al no adaptarse a los cambios y/o a la evolución de la tecnología, trae consigo un retraso significativo dentro de las empresas que no están dispuestas a aceptar o incurrir en el cambio.

Dimensiones

Estandarización de Procesos

Xie (2021) resalta lo importante que es la estandarización de procesos, dentro del diseño computarizado en la manufactura de la fabricación del calzado. La creación de estructuras relacionadas con la formación, se coloca en línea con los procedimientos estandarizados. Resalta el rol de estudiar los sistemas multidimensionales a fin de asegurar la calidad de las metodologías que tienen una estructura digital para el diseño de la fabricación del calzado.

Los modelos de negocio competitivos, requieren de una metodología que sea estandarizada, en el que es fundamental mostrar que la empresa esta apta y presta para afrontar los retos y cambios que propone la globalización. La innovación se desataca como un aspecto muy importante que nos lleva a tener una estabilidad financiera, y a un posible ascenso jerárquico dentro del rubro de la empresas que fabrican calzado, puesto a que con el empleo de dichas metodologías y herramientas se logra obtener efectividad en los servicios prestados (Kwon et al, 2021).

Automatización y Tecnología

Mai et al. (2021) también menciona que lo procesos de automatización y ña adopción de tecnologías se enfrentan a una serie de adversidades, relacionadas con la constante actualización de las mismas, y volviendo volátil una inversión dada. Es importante reconocer, si es posible con una

máxima exactitud, la línea que siguen éstas actualizaciones, con el objetivo de mantenerse vigente y no quedarse rezagado en el intento.

La automatización avanzada, en el rubro de la fabricación de calzados, ha sido ampliamente reconocida y explorada. A consecuencia de ello se presentan métodos de automatización y de robótica que incurren en la fabricación de modelos más sofisticados, cómodos y acordes a los requerimientos de gustos del cliente. También existen métodos en los que se plantean a fin de predecir modas y preferencias de los clientes, todo ello con la adopción de tecnologías acorde a las necesidades puntuales tanto del fabricante como del cliente (Oliver et al., 2021).

Los autores Leshchyshyn et al. (2020) dan mención importante a la transformación digital con el objetivo de plantear soluciones a plantear diseños directamente en modelado 3D, apoyado con estructuras y figuras geométricas que al momento de trabajar manualmente se vuelven complicados y tediosos. En ese sentido, la aplicación de principios de biónica y estilización permite mejorar la funcionalidad y estética del calzado, asegurando su ergonomía y durabilidad.

La sostenibilidad destaca la importancia de incorporar materiales y procesos innovadores para optimizar el uso de recursos y reducir el impacto ambiental. Un factor crítico identificado es la huella ambiental de los procesos de ensamblaje, particularmente las uniones adhesivas, que representan un 15% de la huella de carbono debido a la presencia de solventes orgánicos y polímeros de origen fósil. Para reducir estos efectos, se han desarrollado adhesivos de poliuretano reactivo a base de biomasa, elaborados con polioles provenientes de fuentes renovables. Además, se ha evaluado el uso de tratamiento con plasma a baja presión como alternativa para mejorar la adhesión de materiales poliméricos, lo cual contribuye a reducir la emisión de compuestos orgánicos volátiles y el uso de productos químicos peligrosos (Arán et al., 2021).

Monitoreo del Rendimiento

Para Behra y Suresh (2023) la implementación de Key Performance Indicators (KPIs) en la industria manufacturera no solo permite evaluar el desempeño organizacional, sino que también se perfila como una estrategia clave para equilibrar las necesidades productivas con la conservación de la biodiversidad. Dentro del estudio realizado en pequeñas y medianas empresas (PYMEs) de la India, se identificaron factores determinantes para la sostenibilidad, tales como la innovación social, la seguridad y salud ocupacional, la innovación ecológica, la gestión de residuos, la conservación energética, el valor de vida del cliente y el margen neto de beneficio.

La evaluación del rendimiento sostenible en la industria textil ha ganado importancia debido a los retos planteados por la Cuarta Revolución Industrial (IR 4.0) y el cambio climático, especialmente en economías dependientes de este sector, como Bangladesh, donde la manufactura textil representa el 78 % de los ingresos por exportaciones y emplea a más de 4.2 millones de personas. A pesar de su relevancia económica, el sector enfrenta problemas estructurales como la precariedad laboral, la falta de condiciones adecuadas para los trabajadores y la ausencia de infraestructuras básicas como guarderías y servicios de salud (LuthfurRahmam et al., 2022).

Para Moktadir et al. (2021) el monitoreo del rendimiento en la industria del calzado es un aspecto fundamental para garantizar la sostenibilidad en la cadena de suministro, ya que permite evaluar la eficiencia operativa y la capacidad de las empresas para mantenerse en un entorno competitivo. En este sentido, la excelencia operativa es concebida como un parámetro que refleja el desempeño real de una organización, siendo imprescindible su análisis mediante indicadores clave de rendimiento (KPIs), los cuales proporcionan un marco estructurado para medir el éxito en la adopción de prácticas sostenibles. Para ello, se ha empleado un enfoque basado en la toma de decisiones multicriterio, específicamente el método Best-Worst Method (BWM), con el fin de jerarquizar los KPIs más influyentes en la optimización del rendimiento dentro de la

manufactura del calzado. Entre los indicadores más relevantes se encuentran la “producción de calidad”, el “procesamiento oportuno de pedidos” y la “precisión en el moldeo”, los cuales resultan determinantes para consolidar la sostenibilidad en la industria y mejorar la capacidad de respuesta ante las exigencias del mercado global.

La gestión del rendimiento de los recursos humanos dentro de empresas manufactureras se ha convertido en un pilar esencial para la administración estratégica y el crecimiento organizacional, donde los Key Performance Indicators (KPIs) desempeñan un rol crucial en la evaluación de la eficiencia y la toma de decisiones fundamentadas. La selección de métricas adecuadas representa un desafío significativo, ya que deben alinearse con los objetivos estratégicos y adaptarse a las particularidades de cada empresa. Se ha desarrollado un modelo de gestión de recursos humanos basado en KPIs, el cual permite no solo justificar la pertinencia de las decisiones y las inversiones realizadas, sino también supervisar la estrategia de desarrollo organizacional considerando el bienestar de los empleados (Czerwińska y Pacana, 2024).

3.2.2. Variable 2: Desempeño Organizacional

Definición:

El desempeño organizacional puede ser influenciado por diversos factores internos, tales como la calidad del liderazgo, las habilidades de gestión de los recursos humanos y la efectividad de las estrategias organizacionales. En las pequeñas y medianas empresas, la capacidad de adaptación a nuevas tecnologías y la mejora de las redes de conocimiento son elementos fundamentales para fomentar la innovación y mejorar el desempeño (Anatan et al., 2024). Además, un buen liderazgo y la motivación de los empleados son factores determinantes para alcanzar altos niveles de rendimiento dentro de la organización, tal como se observa en estudios sobre la gestión del personal y las habilidades de liderazgo (Rivera et al., 2024). El desempeño organizacional también

está estrechamente ligado a la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el entorno externo, como en el caso de la transformación digital, lo que puede potenciar la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo.

Teorías.

Para Pérez et al. (2024) la pertenencia organizacional se configura como un aspecto fundamental en el desempeño de los trabajadores, influyendo en la estabilidad laboral y la gestión del talento dentro de las empresas. En este sentido, el estudio de las dinámicas psicológicas y sociales dentro del entorno laboral permite diagnosticar los factores que inciden en la rotación de personal y la dirección estratégica del capital humano. La investigación aplicada en una empresa manufacturera de calzado en León, Guanajuato, evidencia la importancia de implementar estrategias de marketing interno, con el propósito de optimizar el clima laboral y fortalecer el compromiso de los trabajadores con la organización.

La satisfacción del cliente en la industria del calzado se presenta como un indicador fundamental de desempeño, que impacta directamente en la competitividad y sostenibilidad de las empresas en el mercado. Este concepto se define como el grado en que un producto o servicio cumple o excede las expectativas del consumidor, constituyendo una métrica clave dentro de la estrategia empresarial. En este sentido, las evaluaciones de satisfacción no solo sirven para guiar a los empleados hacia la mejora continua, sino que también actúan como señales de alerta ante posibles efectos negativos en las ventas y rentabilidad. Además, contar con una base de clientes leales favorece el marketing boca a boca positivo, que resulta ser un recurso de bajo costo y alta eficacia (Pandey et al.,2024).

Kurniawati et al. (2024) presentan que la satisfacción laboral constituye un elemento esencial dentro de la gestión de recursos humanos, ya que incide directamente en el desempeño y éxito organizacional. La compensación y el ambiente laboral son factores importantes en la

percepción del trabajador sobre su entorno y bienestar. Los hallazgos indican que la compensación, al encontrarse alineada con las expectativas de los empleados, no representa un factor que impacte significativamente en su satisfacción. En cambio, el ambiente de trabajo sí influye de manera directa en la percepción de satisfacción laboral. Asimismo, se concluye que la combinación de compensación y condiciones laborales puede potenciar simultáneamente el rendimiento del trabajador, consolidando así su nivel de satisfacción en la empresa.

Dimensiones

Eficiencia Operacional

Para Silmi et al. (2024) la eficiencia operacional en la manufactura de calzado depende mayormente la gestión de fallas en la línea de producción, especialmente aquellas vinculadas al deterioro de repuestos en maquinaria crítica. En este sentido, el análisis de modos y efectos de fallas (FMEA) permite identificar los equipos con mayor incidencia en defectos máquinas de división, corte y moldeo y sus respectivos componentes, cuya disfunción afecta la calidad del producto final. Elementos como el Fertinak, el relay de estado sólido y el motor hidráulico representan factores determinantes en la disminución del rendimiento operativo, lo que evidencia la relevancia de estrategias orientadas al mantenimiento preventivo y la optimización de repuestos.

La eficiencia operacional en la industria del calzado se ve fortalecida mediante la implementación de manufactura esbelta, la cual optimiza la utilización de recursos y minimiza el desperdicio en un entorno altamente competitivo. No obstante, su éxito no depende exclusivamente de ajustes operativos, sino de una gestión financiera estratégica que garantice mejoras sostenibles. Elementos clave como Value Stream Mapping (VSM), Kanban, Pull Systems y Line Balancing requieren un respaldo financiero sólido para maximizar su impacto en la reducción de costos y la asignación eficiente de recursos. La integración de estrategias financieras con principios de manufactura esbelta permite mejorar el flujo

de caja, invertir en iniciativas de mejora continua y medir con precisión los beneficios económicos de estas prácticas (Chandra y Perla, 2024).

La eficacia organizacional dentro del sector manufacturero de calzado puede potenciarse mediante la adopción del concepto de organización virtual, lo que permite reconfigurar operaciones y mejorar la toma de decisiones a través de tecnologías de la información y telecomunicaciones. En este contexto, la capacidad de adaptación y la gestión estratégica de infraestructuras digitales resultan fundamentales para incrementar la competitividad global, optimizando tanto los procesos internos como externos de la empresa. La virtualización organizacional no solo facilita la flexibilidad operativa, sino que también mejora la eficiencia en la asignación de recursos y en la ejecución de competencias clave, proporcionando ventajas sostenibles en entornos de mercado altamente dinámicos (Mohan et al., 1999).

Calidad del Producto

Para Lanka et al. (2024) la manufactura de indumentaria, la gestión de adquisiciones y suministros desempeña un papel determinante en la calidad del producto, ya que influye en la selección de materiales, la optimización de costos y el cumplimiento de estándares exigidos en el mercado. Dado que esta industria se caracteriza por procesos intensivos en mano de obra y una notable variabilidad en los diseños y volúmenes de producción, resulta imperativo garantizar una gestión eficiente de los insumos para mantener la uniformidad y excelencia del producto final. Además, la competencia feroz y la constante evolución de las exigencias del consumidor refuerzan la necesidad de estrategias de aprovisionamiento que prioricen la consistencia en la calidad, minimizando defectos y maximizando el valor percibido en el mercado.

La calidad del calzado escolar en El Salvador está influenciada por diversos factores, entre los que destacan la disponibilidad y calidad de las materias primas, la capacitación del personal y el acceso a tecnologías adecuadas. La limitación en el abastecimiento de insumos

clave como cuero, suelas y forros impacta directamente en la uniformidad y durabilidad del producto final, lo que repercute en su competitividad en el mercado. Para abordar esta problemática, se desarrolló una investigación aplicada con el objetivo de establecer un estándar de calidad que optimice la producción de calzado escolar, abarcando desde la selección de materiales hasta la evaluación del producto terminado. Mediante pruebas especializadas, se validó la implementación de estos criterios, lo que permitió fortalecer la innovación y el valor agregado en el sector, mejorando así su posicionamiento frente a los crecientes requerimientos comerciales (Góchez et al., 2020).

Siti y Hana (2023) mencionan que la manufactura de calzado de cuero, la calidad del producto se ve afectada por defectos recurrentes en el proceso de producción, lo que impacta la eficiencia operativa y la competitividad del sector. La aplicación del método Seis Sigma y las Siete Herramientas de Calidad permite identificar las principales causas de defectos, como superposición, flexión, arrugas y rayaduras en la piel del calzado, estableciendo medidas correctivas para minimizar su incidencia. Entre las estrategias sugeridas se incluyen inspecciones rigurosas, mantenimiento preventivo de maquinaria y la implementación de Procedimientos Operativos Estándar (SOPs) para optimizar cada etapa del proceso productivo. Asimismo, la capacitación del personal y la mejora del entorno laboral constituyen factores determinantes para garantizar estándares elevados de calidad y reducir los índices de desperdicio en la industria.

Crecimiento Empresarial

El crecimiento empresarial de las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) en la industria del calzado enfrenta múltiples obstáculos que limitan su expansión y consolidación en el mercado. Según Islam et al. (2021) los desafíos más críticos para estas empresas incluyen la persistencia de problemas en el flujo de caja, la intensa competitividad del mercado, el acceso restringido a financiamiento, las políticas crediticias poco favorables y la deficiente gestión de la cadena de

suministro. Estos factores generan una limitación estructural que impide el fortalecimiento y la sostenibilidad de las PYMEs del sector. A través de la aplicación del método Fuzzy Delphi y el proceso jerárquico analítico difuso, se identificó la jerarquía de estos desafíos, permitiendo una evaluación detallada de su impacto en la expansión empresarial. En este sentido, el estudio sugiere estrategias para mitigar estos problemas, ofreciendo así una base teórica relevante para la formulación de políticas que promuevan un entorno más propicio para el desarrollo de las PYMEs del calzado.

El crecimiento empresarial en la industria del calzado de segunda mano requiere modelos de negocio sostenibles que permitan equilibrar la expansión comercial con la responsabilidad ambiental. Según Vincensia et al. (2024) la adopción de estrategias innovadoras es esencial para fomentar el consumo consciente y fortalecer la competitividad del sector. A través del análisis de un caso específico, se resalta la relevancia de optimizar la gestión de la cadena de suministro, implementar estrategias de mercadotecnia creativas y aprovechar la tecnología digital como medio para ampliar el alcance del negocio. Estos factores contribuyen a la consolidación de empresas dentro de un mercado en crecimiento, garantizando su sostenibilidad y diferenciación en un entorno altamente competitivo.

El crecimiento empresarial en la industria del calzado está condicionado por la capacidad de adaptación frente a perturbaciones externas. Oliveira et al. (2025) destacan que los "shocks exógenos" (como la pandemia de COVID-19 y la crisis energética en la Unión Europea) obligaron a las empresas a reformular sus modelos de negocio, reconfigurar sus estrategias operativas y adoptar la digitalización como un mecanismo de resiliencia. Entre las medidas implementadas, se evidencia la transición hacia el segmento B2C (reduciendo la dependencia de intermediarios), la optimización de la logística y la diversificación del portafolio de productos, incorporando diseños híbridos que fusionan estilos deportivos y clásicos. Este estudio subraya la importancia de la flexibilidad

organizacional para mitigar vulnerabilidades en un entorno empresarial volátil y refuerza el papel de la teoría de la contingencia en la formulación de respuestas estratégicas ante crisis globales.

3.3. Marco conceptual

Carga Laboral: Según Kvyetnyy et al. (2024) en un entorno empresarial moderno, la distribución de tareas entre los empleados se ha vuelto un desafío debido al incremento en el volumen de datos y la complejidad de las demandas de los clientes. Este desequilibrio puede generar sobrecarga en los empleados, lo que lleva a una gestión ineficiente de los recursos y afecta la calidad del servicio. Para mitigar estos problemas, se propone el uso de inteligencia artificial (IA) para automatizar la asignación de tareas, evaluando no solo la carga de trabajo actual de cada empleado, sino también su experiencia y calificación. La implementación de este enfoque permite optimizar la asignación de tareas, reduciendo tiempos de respuesta, mejorando la calidad del trabajo realizado y, por ende, disminuyendo la carga laboral sobre los agentes, lo que aumenta su satisfacción laboral y la eficiencia organizacional.

Clima Organizacional: Según Earley et al. (2023) la motivación laboral está determinada por la interacción entre el individuo y su organización, donde se esperan recursos físicos y mentales plenos para el trabajo, regulados por fuerzas motivacionales que guían la asignación de estos recursos hacia actividades laborales. La satisfacción de las necesidades básicas de los empleados, como la existencia, relación y crecimiento, es esencial para un desempeño óptimo. Sin embargo, cuando estas expectativas no se cumplen, el resultado es una disminución de la motivación, lo que genera conductas de retiro como la impuntualidad, el ausentismo y la rotación de personal, afectando la productividad. Por lo tanto, el clima organizacional debe ser gestionado para conectar la motivación de los empleados con los objetivos organizacionales, lo cual se logra cuando las conductas que contribuyen al éxito de la organización también generan un sentido de bienestar y autoestima en los empleados.

Estrategias de Marketing Digital: Según Burlankov et al. (2024) la digitalización y la automatización permiten mejorar la eficiencia tanto en los procesos de diseño como de producción, particularmente cuando se trata de pedidos personalizados y producciones a pequeña escala. Además, la utilización de herramientas como el "House of Quality" en el diseño de nuevos productos también impacta en la estrategia de marketing digital, facilitando una mejor alineación de los productos con las expectativas de los consumidores.

Posicionamiento: Según Casais y Caldas (2025) el sector del calzado caracterizado por un grupo de pequeñas y medianas empresas, ha experimentado una transición desde la manufactura tradicional orientada al mercado doméstico hacia una industria innovadora con fuerte énfasis en la exportación. Este cambio en el modelo de negocio resalta la importancia de la madurez digital en el proceso de posicionamiento, ya que las empresas en diferentes niveles de digitalización deben alinearse para construir una marca cohesiva.

Satisfacción Laboral: Según Malta y Tanuwijaya (2023) se demostró que el respaldo proporcionado por los supervisores y los sistemas de recompensa tienen un impacto significativo tanto en el conflicto trabajo-familia como en la satisfacción laboral de los empleados. Este apoyo reduce el conflicto entre las responsabilidades laborales y familiares, lo que a su vez eleva los niveles de satisfacción en el trabajo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque.

El presente estudio se apoya en un enfoque cuantitativo, ya que busca analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca. Según Sampieri y Torres (2023) el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos numéricos, el uso de herramientas estadísticas y la objetividad en el análisis de la información.

Tipo.

La investigación es de tipo básica, dado que su finalidad fue generar conocimiento teórico sobre la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional. Según Sampieri (2018) la investigación básica opta por un propósito explicativo, centrándose en ampliar la comprensión de los fenómenos sin una aplicación inmediata.

Nivel.

El estudio se clasifica en el nivel correlacional, ya que buscó determinar la existencia y magnitud de la relación entre dos variables principales: el control de procesos y el desempeño organizacional. De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002) los estudios correlacionales tienen el propósito de medir la asociación entre variables sin manipularlas

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no se realizó ninguna manipulación de las variables, sino que se analizó tal y como ocurren en su contexto natural dentro de la empresa productora de calzados. Según Sampieri y Torres (2023) los estudios no experimentales observan los fenómenos sin intervención del investigador, lo que permite estudiar las variables en su entorno real.

Asimismo, el estudio es transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento del tiempo, sin realizar seguimiento a lo largo de diferentes períodos. Dwyer (2014) señala que los estudios transversales

son útiles para describir relaciones en un momento específico y son ampliamente utilizados en investigaciones sociales y organizacionales.

El diseño es correlacional, pues se busca medir el grado de asociación entre las variables en estudio. Para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, debido a la normalidad de los datos. Para evaluar esta normalidad, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, la cual es recomendada cuando el tamaño de la muestra es menor a 50.

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca, región Puno, en el año 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

Existe una relación significativa entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

H.E.2:

Existe una relación significativa entre la automatización y tecnología y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

H.E.3:

Existe una relación significativa entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1:

Control de Procesos

Dimensiones:

1. Estandarización de Procesos
2. Automatización y Tecnología
3. Monitoreo del Rendimiento

Variable 2:

Desempeño Organizacional

Dimensiones:

1. Eficiencia Operacional
2. Calidad del Producto
3. Crecimiento Empresarial

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIAB. ESTAD.
Control de Procesos	Estandarización de Procesos	– Manuales de procesos – Capacitación en calidad – Cumplimiento de normas – Documentación de procesos – Auditorías internas – Variabilidad en producción – Mejoras implementadas – Uso de metodologías	1, 2, 3, 4, 5, 6 ,7 y 8	Escala Likert: 1: Nunca 2: Rara vez 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre	Bajo [20 - 46] Medio [47 - 73] Alto [74 - 100]	Cuantitativa Ordinal
	Automatización y Tecnología	– Maquinaria automatizada – Software de producción – Control en tiempo real – Mantenimiento tecnológico – Capacitación en tecnología – Digitalización de procesos	9, 10, 11, 12, 13 y 14			
	Monitoreo del Rendimiento	– Uso de KPIs – Monitoreo en tiempo real – Reportes de desempeño – Acciones correctivas – Cumplimiento de metas – Evaluación del personal	15, 16, 17, 18, 19 y 20			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIAB. ESTAD.
Desempeño Organizacional	Eficiencia Operacional	– Tiempo de ciclo – Uso de capacidad – Productividad laboral – Reducción de desperdicio – Cumplimiento de plazos – Costo por unidad – Optimización de recursos – Índice de fallas en producción	1, 2, 3, 4, 5, 6 ,7 y 8	Escala Likert: 1: Muy bajo 2: Bajo 3: Medio 4: Alto 5: Muy alto	Bajo [20 - 46] Medio [47 - 73] Alto [74 - 100]	Cuantitativa Ordinal
	Calidad del Producto	– Productos defectuosos – Devoluciones por calidad – Cumplimiento técnico – Satisfacción del cliente – Controles de calidad – Certificaciones	9, 10, 11, 12, 13 y 14			
	Crecimiento Empresarial	– Margen de beneficio – Retorno de inversión – Crecimiento en ventas – Participación de mercado – Costos operativos – Rentabilidad por unidad	15, 16, 17, 18, 19 y 20			

4.6. Población – Muestra

Población.

La población de estudio estuvo conformada por 16 trabajadores de la empresa productora de calzados Vizzianos de la ciudad de Juliaca. Este grupo representa el total de empleados que participan en los procesos productivos y administrativos dentro de la empresa, los cuales tienen un rol fundamental en la gestión del control de procesos y su relación con el desempeño organizacional.

Muestra.

Dado que la población es relativamente pequeña y accesible en su totalidad, se ha considerado una muestra censal de 16 trabajadores. Esto significa que se incluyó a todos los empleados en el estudio, evitando la necesidad de aplicar técnicas de muestreo probabilístico o no probabilístico.

Muestreo.

El muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, debido a que se selecciona a la totalidad de los trabajadores de la empresa sin aplicar criterios aleatorios. Esta técnica es adecuada en estudios donde la población es reducida y accesible, lo que permite recolectar información directa de todos los involucrados sin riesgos de sesgo significativo en la representatividad de los datos.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta, ya que permite obtener información estructurada y cuantificable sobre la percepción de los trabajadores respecto al control de procesos y su relación con el desempeño organizacional. Esta técnica es eficiente para recopilar datos en estudios cuantitativos y facilita el posterior análisis estadístico.

Instrumento.

El instrumento de recolección de datos fue dos cuestionarios estructurados, diseñados con preguntas cerradas y una escala de Likert de 5 puntos. Estos cuestionarios estuvieron orientados a medir las variables de estudio: control de procesos y desempeño organizacional, desglosadas en sus respectivas dimensiones e indicadores.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Para el análisis y procesamiento de datos, se utilizó herramientas estadísticas que permitan describir y examinar la relación entre las variables de estudio:

Análisis Descriptivo: Se empleó un análisis descriptivo para medir los niveles de cada dimensión de las variables de estudio. Para ello, se calculó: Frecuencias y porcentajes para clasificar y visualizar la distribución de las respuestas en cada una de las dimensiones.

Análisis Inferencial: Se aplicó pruebas estadísticas para analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional. En función de la normalidad de los datos, la misma que se obtuvo aplicando la prueba Shapiro Wilk, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la fuerza y dirección de la asociación entre ambas variables.

Procesamiento de Datos: Los datos recolectados fueron organizados y analizados mediante software estadístico especializado, como SPSS v27 y Excel, lo que permitió realizar los cálculos estadísticos con precisión y generar representaciones gráficas para una mejor interpretación de los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos a los 16 trabajadores de la empresa productora de calzados Vizzianos, con el objetivo de analizar el nivel de control de procesos en sus tres dimensiones: estandarización de procesos, automatización y tecnología, y monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional con sus tres dimensiones: eficiencia operacional, calidad del producto y crecimiento empresarial.

Tabla 1

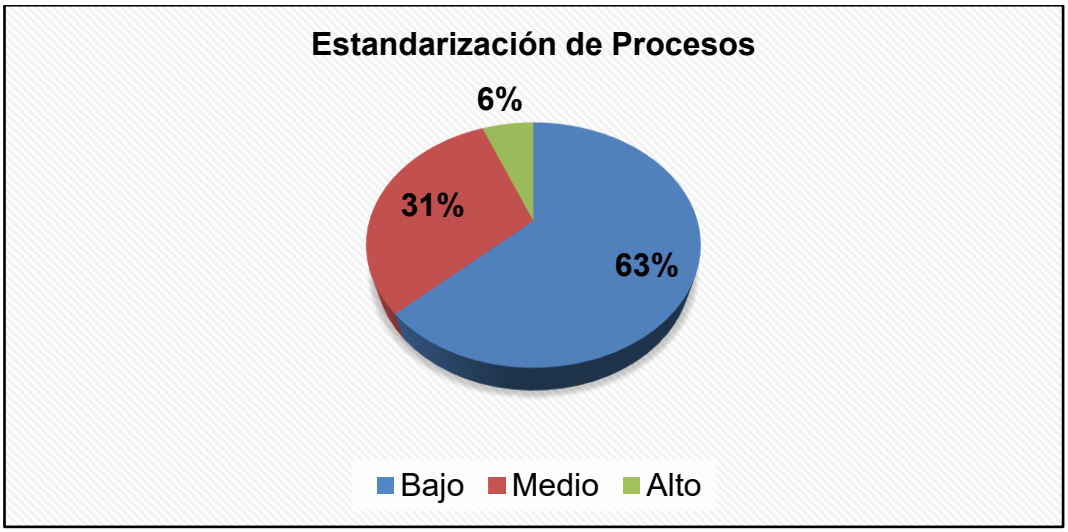
Niveles de Dimensión Estandarización de Procesos

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	10	63%
Medio	5	31%
Alto	1	6%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Figura 1

Niveles de Dimensión Estandarización de Procesos



Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Tabla 2

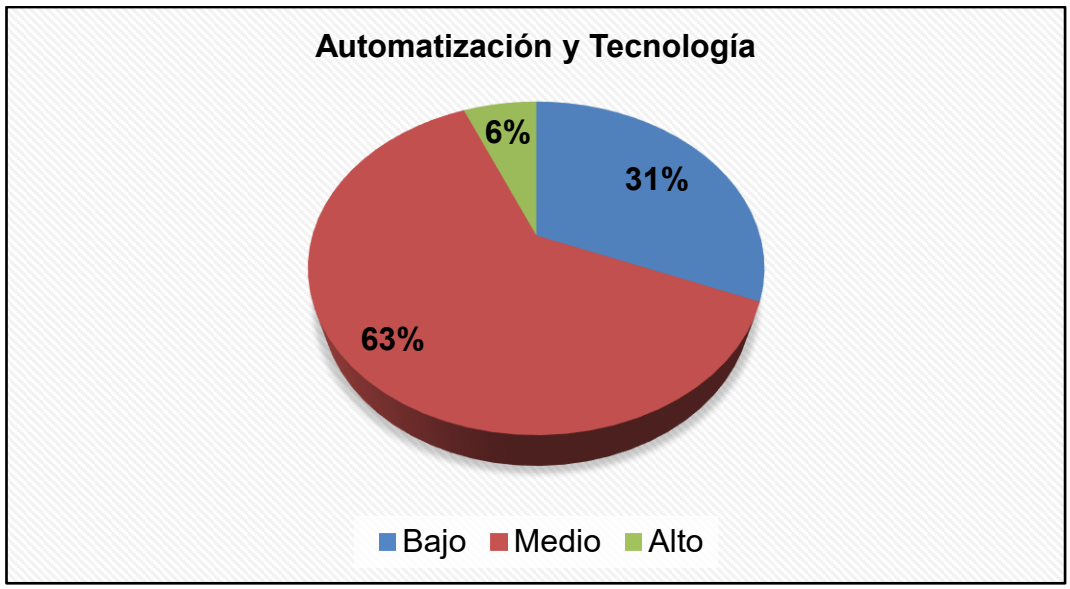
Niveles de Dimensión Automatización y Tecnología

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	5	31%
Medio	10	63%
Alto	1	6%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Figura 2

Niveles de Dimensión Automatización y Tecnología



Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Tabla 3

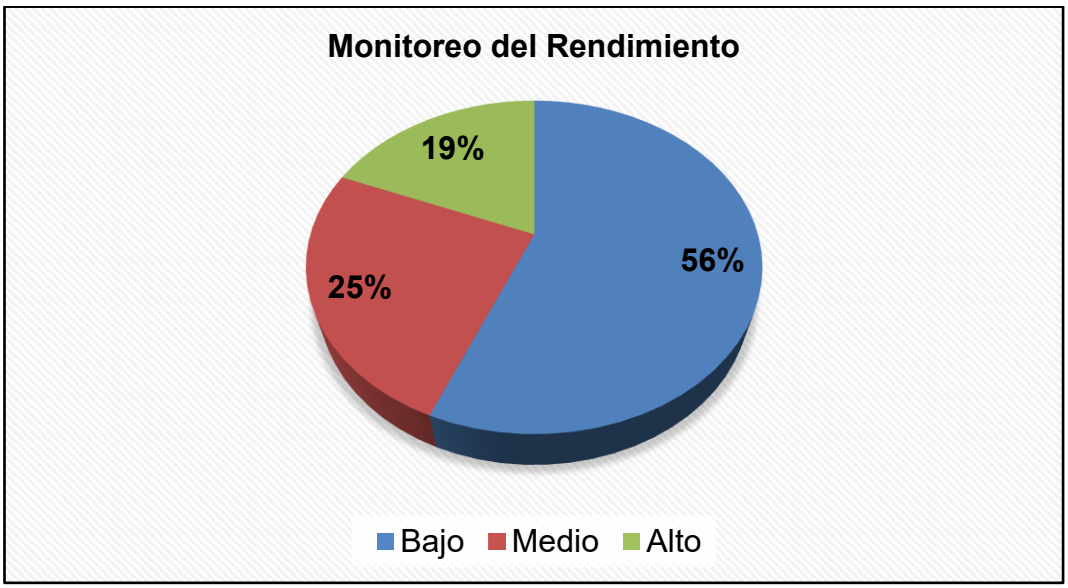
Niveles de Dimensión Monitoreo del Rendimiento

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	9	56%
Medio	4	25%
Alto	3	19%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Figura 3

Niveles de Dimensión Monitoreo del Rendimiento



Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Tabla 4

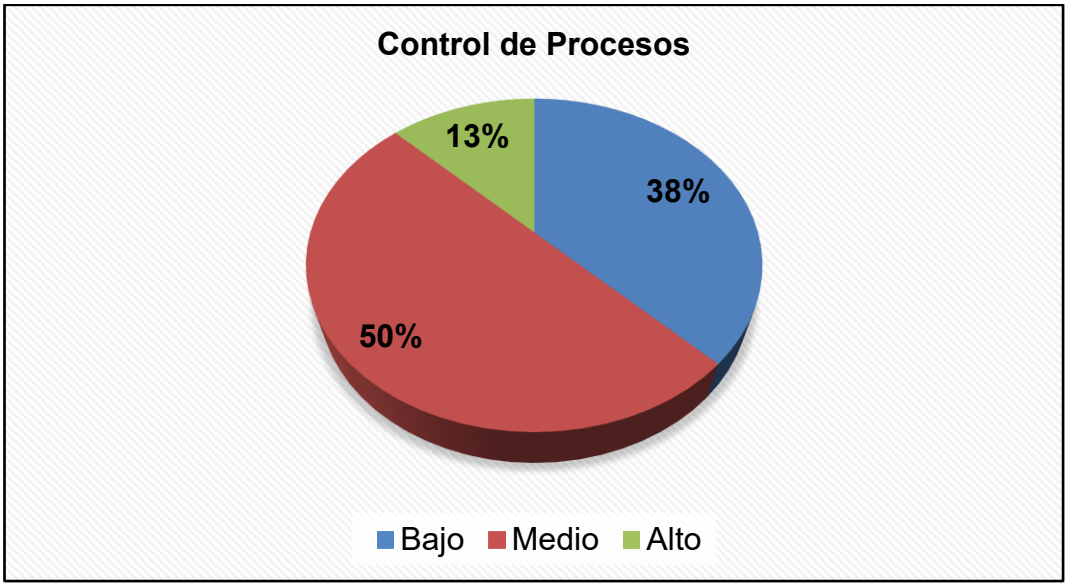
Niveles de Variable Control de Procesos

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	6	38%
Medio	8	50%
Alto	2	13%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Figura 4

Niveles de Variable Control de Procesos



Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Tabla 5

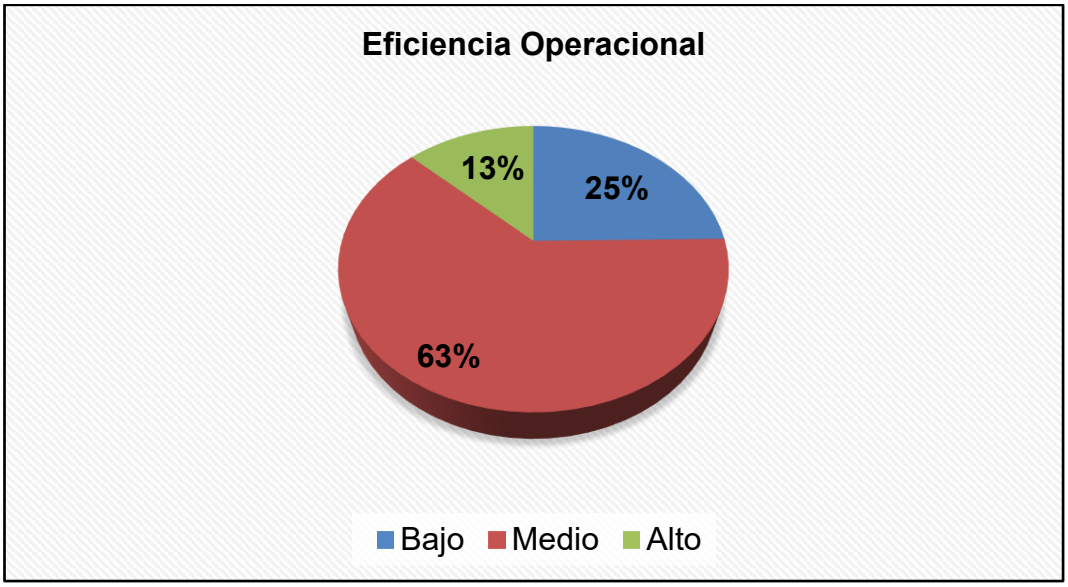
Niveles de Dimensión Eficiencia Operacional

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	4	25%
Medio	10	63%
Alto	2	13%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Figura 5

Niveles de Dimensión Eficiencia Operacional



Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Tabla 6

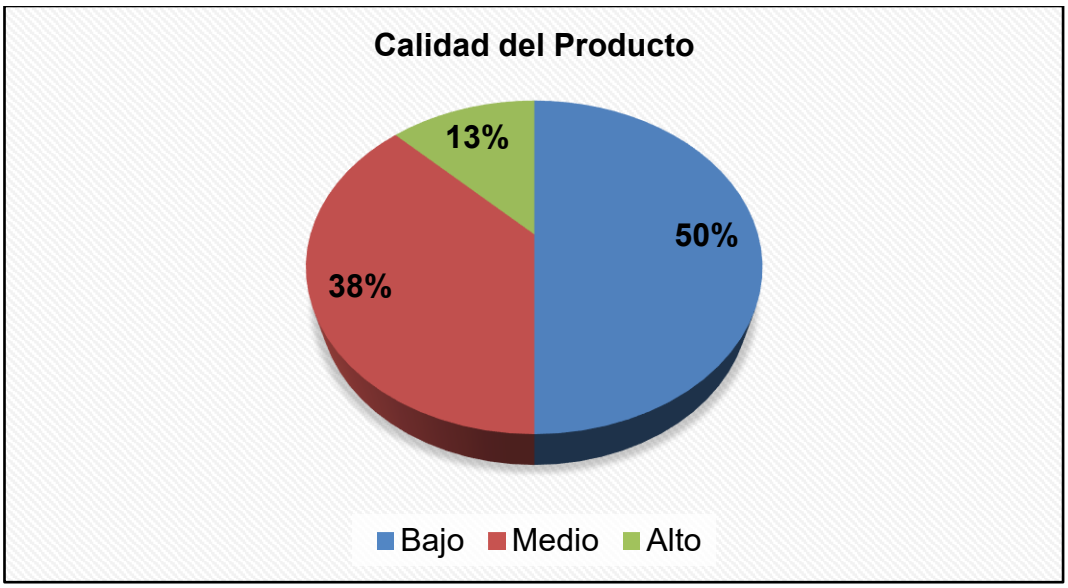
Niveles de Dimensión Calidad del Producto

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	8	50%
Medio	6	38%
Alto	2	13%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Figura 6

Niveles de Dimensión Calidad del Producto



Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Tabla 7

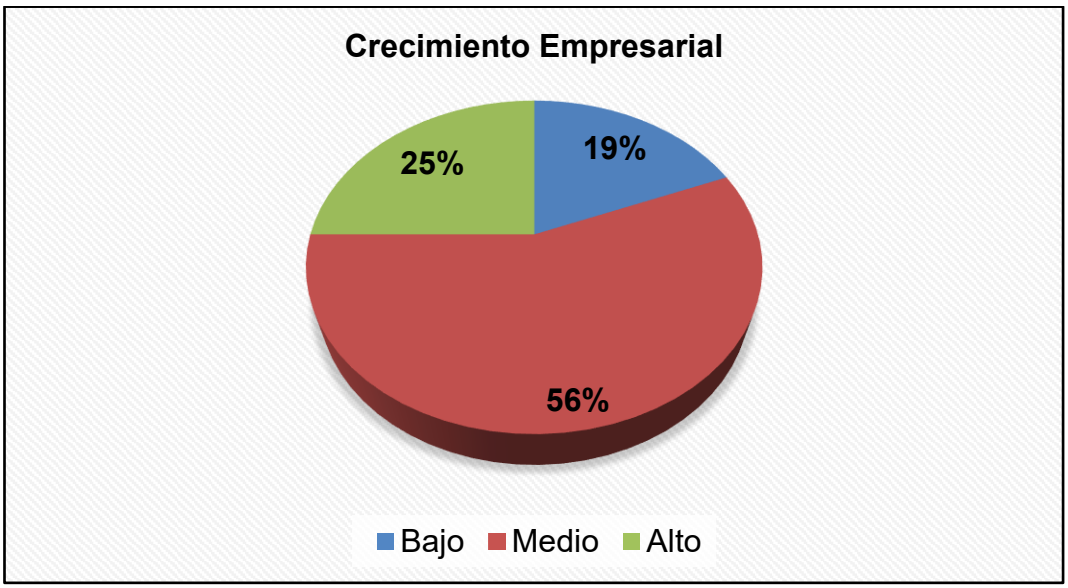
Niveles de Dimensión Crecimiento Empresarial

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	3	19%
Medio	9	56%
Alto	4	25%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Figura 7

Niveles de Dimensión Crecimiento Empresarial



Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Tabla 8

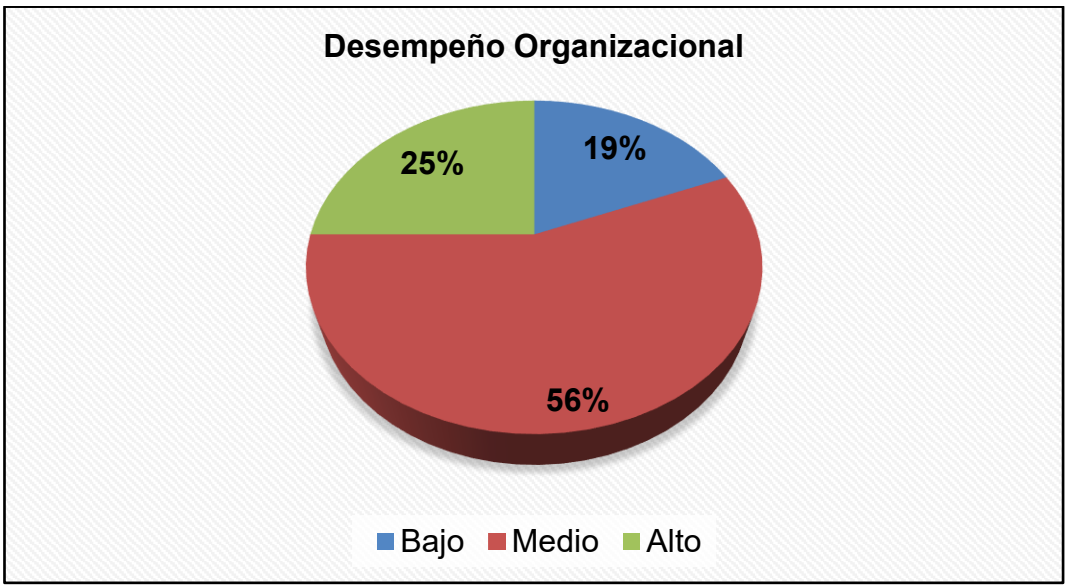
Niveles de Variable Desempeño Organizacional

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	3	19%
Medio	9	56%
Alto	4	25%
Total	**16**	**100%**

Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Figura 8

Niveles de Variable Desempeño Organizacional



Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

5.2. Interpretación de resultados

Tabla 1 y Figura 1 – Niveles de Dimensión Estandarización de Procesos: Del total de los participantes, el 63% se ubica en el nivel bajo, el 31% en el nivel medio y el 6% en el nivel alto de la dimensión, según los resultados del cuestionario aplicado.

Tabla 2 y Figura 2 – Niveles de Dimensión Automatización y Tecnología: Según los resultados del cuestionario de Control de Procesos, el 31% del personal se encuentra en el nivel bajo, el 63% en el nivel medio y el 6% en el nivel alto en la dimensión Automatización y Tecnología.

Tabla 3 y Figura 3 – Niveles de Dimensión Monitoreo del Rendimiento: El 56% del personal se encuentra en el nivel bajo, el 25% en el nivel medio y el 19% en el nivel alto de la dimensión Monitoreo del Rendimiento, según los resultados del cuestionario aplicado.

Tabla 4 y Figura 4 – Niveles de Variable Control de Procesos: El 38% del personal se ubica en el nivel bajo, el 50% en el nivel medio y el 13% en el nivel alto de la variable Control de Procesos, según los resultados del cuestionario aplicado.

Tabla 5 y Figura 5 – Niveles de Dimensión Eficiencia Operacional: El 25% del personal se encuentra en el nivel bajo, el 63% en el nivel medio y el 13% en el nivel alto de la dimensión Eficiencia Operacional, según los resultados del cuestionario aplicado.

Tabla 6 y Figura 6 – Niveles de Dimensión Calidad del Producto: El 50% del personal se ubica en el nivel bajo, el 38% en el nivel medio y el 13% en el nivel alto de la dimensión Calidad del Producto, según los resultados del cuestionario aplicado.

Tabla 7 y Figura 7 – Niveles de Dimensión Crecimiento Empresarial: El 19% del personal se encuentra en el nivel bajo, el 56% en el nivel medio y el 25% en el nivel alto de la dimensión Crecimiento Empresarial, según los resultados del cuestionario aplicado.

Tabla 8 y Figura 8 – Niveles de Variable Desempeño Organizacional: El 19% del personal se encuentra en el nivel bajo, el 56% en el nivel medio y el 25% en el nivel alto de la variable Desempeño Organizacional, según los resultados del cuestionario aplicado.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

Prueba de Normalidad de la Variable Control de Procesos

Tabla 9

Normalidad de Control de Procesos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de procesos	,143	16	,200*	,956	16	,588

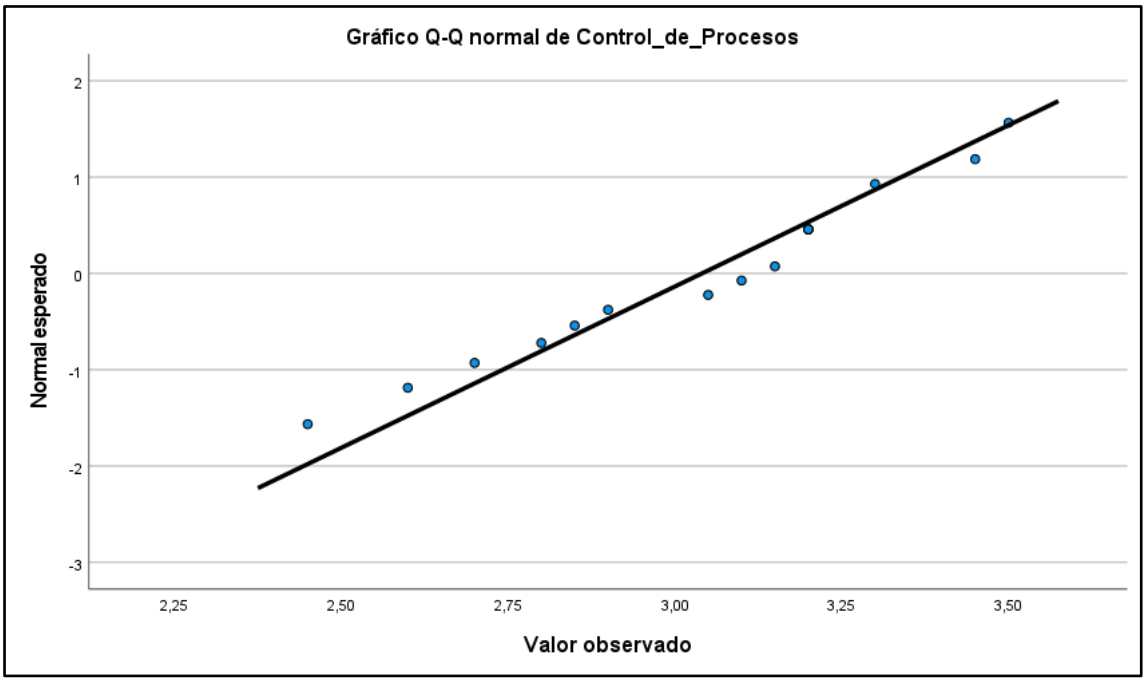
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

Figura 9

Normalidad de Control de Procesos



Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos (2025)

En la **Tabla 9 y Figura 9**, según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la variable Control de Procesos presenta un valor de significancia de 0.588 (p > 0.05), con un

estadístico de 0.956. En consecuencia, se concluye que los datos correspondientes a esta variable se distribuyen normalmente.

Prueba de Normalidad de la Variable Desempeño Organizacional

Tabla 10

Normalidad del Desempeño Organizacional

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño_Organizacional	,141	16	,200*	,936	16	,308

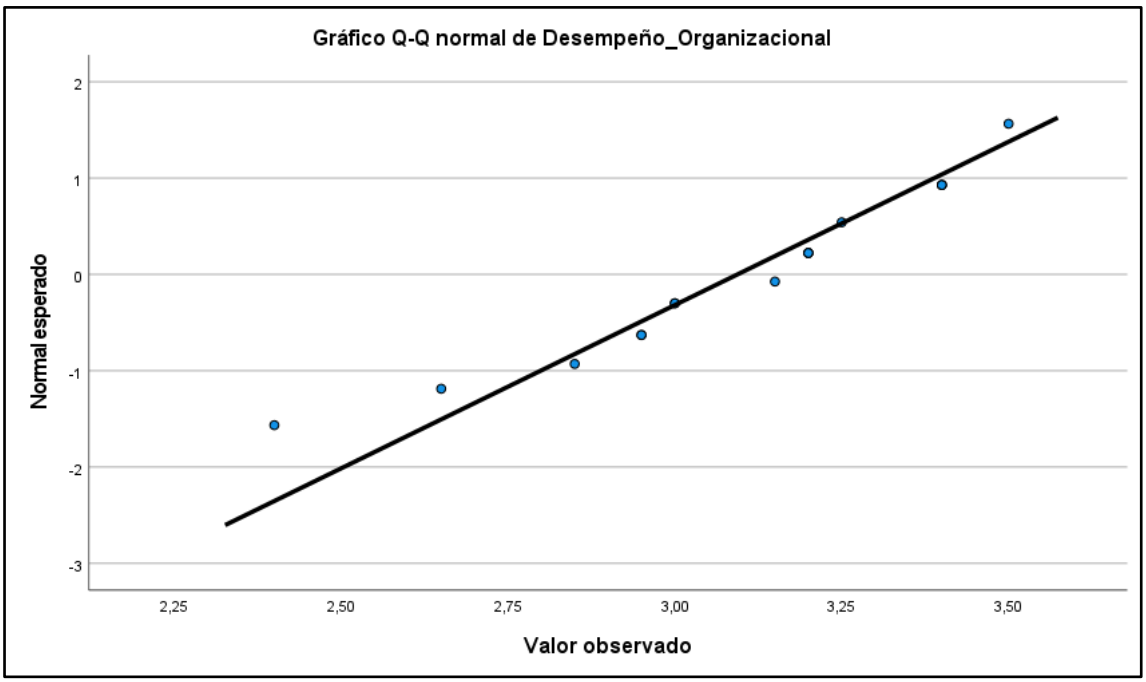
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

Figura 10

Normalidad del Desempeño Organizacional



Nota. Resultados de Cuestionario de Desempeño Organizacional (2025)

En la **Tabla 10 y Figura 10**, la prueba de Shapiro-Wilk, la variable Desempeño Organizacional obtuvo un valor de significancia de 0.308 (p > 0.05), con un

estadístico de 0.936. Por lo tanto, se concluye que los datos correspondientes a esta variable presentan una distribución normal

Análisis de la Hipótesis Específica 01

Hipótesis Específica 01 Alterna: Existe una relación significativa entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Hipótesis Específica 01 Nula: No existe una relación significativa entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Tabla 11

Correlación entre la Estandarización De Procesos y el Desempeño Organizacional

Correlaciones

		Estandarización_de_Procesos	Desempeño_Organizacional
Estandarización_de_Procesos	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño_Organizacional	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos y Desempeño Organizacional (2025)

En la **Tabla 11** - Correlación entre la Estandarización de Procesos y el Desempeño Organizacional: Según la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación de r = 0.791 con un valor de significancia bilateral de p = 0.000. Dado que p < 0.01, se determina que existe una correlación significativa entre las variables analizadas, en un nivel de confianza del 99%. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una

relación significativa entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Análisis de la Hipótesis Específica 02

Hipótesis Específica 02 Alterna: Existe una relación significativa entre la automatización y tecnología y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Hipótesis Específica 02 Nula: No existe una relación significativa entre la automatización y tecnología y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Tabla 12

Correlación entre la Automatización y tecnología y el Desempeño Organizacional

Correlaciones

		Automatizacióny_yTecnología	Desempeño_Organizacional
Automatizacióny_y_Tecnología	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	16	16
Desempeño_Organizacional	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	16	16

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

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos y Desempeño Organizacional (2025).

En la **Tabla 12** - Correlación entre la Automatización y Tecnología y el Desempeño Organizacional: La prueba de correlación de Pearson reporta un coeficiente de correlación de r = 0.693, con un valor de significancia bilateral de p = 0.003. Como p < 0.01, se establece que existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, con un nivel de confianza del 99%. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinándose que existe una relación significativa entre la automatización y tecnología y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Análisis de la Hipótesis Específica 03

Hipótesis Específica 03 Alterna: Existe una relación significativa entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Hipótesis Específica 03 Nula: No existe una relación significativa entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Tabla 13

Correlación entre el Monitoreo del rendimiento y el Desempeño Organizacional

Correlaciones

		Monitoreo_del_Rendimiento	Desempeño_Organizacional
Monitoreo_del_Rendimiento	Correlación de Pearson	1	,745**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	16	16
Desempeño_Organizacional	Correlación de Pearson	,745**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	16	16

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

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos y Desempeño Organizacional (2025).

En la **Tabla 13** - Correlación entre el Monitoreo del Rendimiento y el Desempeño Organizacional: De acuerdo con la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación de r = 0.745 con un valor de significancia bilateral de p = 0.001. Dado que p < 0.01, se establece que existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, con un nivel de confianza del 99%. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una relación significativa entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca.

Análisis de la Hipótesis General

Hipótesis General Alterna: Existe una relación significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca, región Puno, en el año 2025.

Hipótesis General Nula: No existe una relación significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca, región Puno, en el año 2025.

Tabla 14

Correlación entre el Control De Procesos y el Desempeño Organizacional

Correlaciones

		Control_de_Procesos	Desempeño_Organizacional
Control_de_Procesos	Correlación de Pearson	1	,842**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño_Organizacional	Correlación de Pearson	,842**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

Nota. Resultados de Cuestionario de Control de Procesos y Desempeño Organizacional (2025).

En la **Tabla 14** - Correlación entre el Control de Procesos y el Desempeño Organizacional: Según los resultados de la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación de r = 0.842, con un valor de significancia bilateral de p = 0.000. Dado que p < 0.01, se establece que existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, con un nivel de confianza del 99%. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinándose que existe una relación significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca, región Puno, en el año 2025.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Objetivo General

Se evidenció una correlación positiva alta y significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional. Estos resultados respaldan la hipótesis planteada, mismas que mencionan que las actividades de control de procesos, guardan una relación significativa con el desempeño organizacional de la empresa Vizzianos, misma que fue punto de análisis. Estos resultados son consistentes con lo manifestado por los autores Ortega et al. (2023), quienes manifestaron que, implementar herramientas Lean, incrementa la productividad general del trabajo en equipo, específicamente en empresas manufactureras de la industria del calzado. De la misma forma, el autor Montesinos (2024) identificó que un modelo de gestión, que se basa en la metodología de la mejora continua incrementa su productividad.

Los autores Amabia y Bando (2022) señalaron que, una gestión basada en el desempeño incide positivamente en los resultados organizacionales, mientras que los autores Ibojo et al. (2024) destacaron el rol de los recursos humanos y materiales, como factores fundamentales para optimizar el rendimiento empresarial. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos en el presente estudio, al demostrar que, las prácticas sistematizadas de control favorecen a los indicadores, tales como la eficiencia, la calidad y el crecimiento.

Objetivo Específico 01

Los resultados obtenidos revelaron que, existe una relación significativa entre la dimensión estandarización de procesos y la variable desempeño organizacional. Esta dimensión obtuvo niveles relativamente bajos, lo que demuestra que dentro de la empresa se presentan signos de debilidades en la formalización de sus procedimientos y los controles internos.

Este resultado se concuerda con el estudio de los autores Bernardo et al. (2023), quienes demostraron que la estandarización de procesos en la distribución del trabajo, reducen y simplifican esfuerzos y además de eso tiempos muertos en los talleres artesanales. De la misma forma, el autor Xie (2021) subraya mencionando que la estandarización, incrementa el intercambio entre el conocimiento teórico y su aplicación con la práctica. Además, los autores Lira et al. (2021) demostraron que, herramientas como 5S y estandarización lograron mostrar que se logra incrementar la eficiencia del 54 % al 87 %, en microempresas de Lima dedicadas al rubro de la confección de calzados. A nivel internacional, los autores Olatunde et al. (2024) enfatizaron lo útil que resulta ser el control estadístico de calidad, como fuente de base a fin de lograr certificaciones ISO.

Objetivo Específico 02

Se evidenció una correlación positiva entre el uso de tecnología y el desempeño organizacional, aunque con predominancia de niveles medios y bajos, lo cual revela oportunidades de mejora en la incorporación de herramientas digitales y automatizadas.

Este hallazgo se relaciona con lo planteado por Gómez et al. (2024), quienes documentaron que la implementación de robótica colaborativa mejora la seguridad y la precisión en procesos productivos. Asimismo, Mai et al. (2021) destacan la utilidad del reconocimiento tridimensional para ensamblajes más precisos. En el contexto nacional, Valenzuela et al. (2023) encontraron que el uso de herramientas tecnológicas redujo el tiempo de ciclo en un 42.95% y mejoró la productividad en un 22.5%. Complementariamente, los autores Esquivel y Kucera (2022) sostuvieron que, a falta de un sistema de automatización, se sigue chocando contra una barrera estructural en la industria de la fabricación del calzado.

Los investigadores Goecks et al. (2024), propusieron sistemas inteligentes de control de procesos para manufactura, y los autores Gomes et al. (2024), resaltaron el valor de integrar la energía fotovoltaica

y tecnologías verdes, o también llamadas energías limpias a sus procesos de mejora en el ámbito digital de la modernización.

Objetivo Específico 03

Los resultados obtenidos nos mostraron que si existe una relación significativa entre la dimensión monitoreo del rendimiento y la variable desempeño organizacional. Debe destacarse que, la mayoría del personal trabajador se posiciona e identifica con niveles bajos respecto a la dimensión en mención.

Esta relación, guarda relación con los resultados de los autores Moktadir et al. (2021), quienes sostuvieron que los KPIs son muy importantes si es que se quiere lograr una sostenibilidad en una empresa dedicada a la fabricación del calzado. Los autores Behra y Suresh (2023), con sus resultados coinciden con los nuestros, en el aspecto en que los indicadores bien demarcados nos permiten balancear objetivos productivos. De igual forma, los autores Czerwińska y Pacana (2024) propusieron en su estudio que, la gestión basada en indicadores permite tomar decisiones estratégicas, que al final irán alineadas con el desarrollo organizacional. Además, el autor Calisaya (2024) observó que mejoras en la organización del trabajo influyen directamente en la percepción del rendimiento por parte del personal, aspecto que también se evidencia en este estudio.

.

CONCLUSIONES

1. Al analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional, el análisis estadístico evidenció una correlación positiva alta y significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional ($r = 0.842$; $p = 0.000$). Esta relación indica que, según los datos recogidos, existe asociación entre ambas variables. En cuanto a los niveles, el 50% del personal se encuentra en el nivel medio, el 38% en el nivel bajo y el 13% en el nivel alto de control de procesos.

2. Al determinar la relación entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional, se encontró una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión estandarización de procesos y el desempeño organizacional ($r = 0.791$; $p = 0.000$). Esta dimensión presenta una distribución de respuestas con predominancia en el nivel bajo (63%), seguido por el nivel medio (31%) y un 6% en el nivel alto.

3. Al determinar la relación entre la automatización y el uso de tecnología y el desempeño organizacional, la correlación entre la dimensión automatización y tecnología y el desempeño organizacional fue positiva y significativa ($r = 0.693$; $p = 0.003$). Los niveles obtenidos muestran que el 63% del personal se ubica en el nivel medio, el 31% en el nivel bajo y el 6% en el nivel alto de esta dimensión.

4. Al determinar la relación entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional, se identificó una correlación positiva alta y significativa entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional ($r = 0.745$; $p = 0.001$). En esta dimensión, el 56% del personal se encuentra en el nivel bajo, el 25% en el nivel medio y el 19% en el nivel alto.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Vizzianos implementar un plan integral de fortalecimiento del control de procesos, que articule las tres dimensiones clave: estandarización, automatización y monitoreo. Este plan debe contemplar indicadores específicos, responsables, cronogramas y mecanismos de seguimiento que aseguren una mejora progresiva y sostenible. El fortalecimiento del control de procesos permitirá mejorar la eficiencia operacional, reducir los costos por reprocesos y elevar la competitividad de la organización, como futura línea de investigación se sugiere desarrollar un estudio longitudinal sobre la implementación progresiva de un sistema integral de control de procesos y su impacto acumulativo en el desempeño organizacional, con foco en resultados mensurables en el tiempo.

2. Para superar las deficiencias en la estandarización de procesos, se recomienda la elaboración y validación participativa de manuales de procedimientos, la ejecución de capacitaciones continuas en normas técnicas de calidad, así como auditorías internas regulares para verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados. Esto nos va a permitir demarcar una cultura organizacional enfocada hacia la calidad. Como línea futura de investigación, se propone investigar el efecto de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001 en micro y pequeñas empresas del sector calzado.

3. Al presenciar la mínima percepción del empleo de la tecnología, se recomienda dar prioridad, a la adopción progresiva de tecnologías accesibles, para pequeñas industrias dedicadas y enfocadas a la fabricación del calzado. Éste cambio debería de ir de la mano con la capacitación técnica para el personal trabajador de la empresa. La línea futura de investigación puede estudiar, factores que son indispensables para la adopción de tecnologías de automatización en pequeñas empresas manufactureras dedicadas a la fabricación de calzados.

4. Se recomienda diseñar un sistema estructurado de indicadores clave de desempeño (KPIs), a fin de mejorar el monitoreo del rendimiento. Además, se debe establecer una rutina de reportes mensuales, análisis de brechas y reuniones de retroalimentación con los colaboradores para fomentar la mejora continua. Como futura línea de investigación, se sugiere explorar el impacto del uso de sistemas de evaluación por desempeño con retroalimentación continua sobre la motivación laboral y la toma de decisiones en empresas del sector calzado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar-Tortosa, E., Duta-Costache, E.-A., Vera-Brazal, E., Sánchez-Romero, J.-L., Gómez-Hernández, J. F., Jimeno-Morenilla, A., & Maciá-Lillo, A. (2024). Nesting Process Automation in the Footwear Industry: A Hybrid Approach to Minimize Material Waste. *Applied Sciences*, *15*(1), 320. https://doi.org/10.3390/app15010320

Amabia, J. C. K., & BANDO (PhD), D. C. A. (2022). Relationship Between Performance Appraisal And Organizational Performance At Bata Shoe Company (K) Limited, Eldoret Town. *Strategic Journal of Business & Change Management*, *9*(4), Article 4. https://doi.org/10.61426/sjbcm.v9i4.2472

Anatan, L., Nur, & Business, P. D. in. (2024). A Study Of Msme Innovation Performance In The Digital Transformation Era. *Journal of Law and Sustainable Development*. https://www.semanticscholar.org/paper/A-Study-Of-Msme-Innovation-Performance-In-The-Era-Anatan-Nur/ba9e9682d4e32df7dc5b0ee063f741967431f1b6

Arán Ais, F., Ruzafa-Silvestre, C., Carbonell Blasco, M., Pérez-Limiñana, M., & Orgilés-Calpena, E. (2021). Sustainable adhesives and adhesion processes for the footwear industry. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part C: Journal of Mechanical Engineering Science*, *235*(3), 585-596. https://doi.org/10.1177/0954406220957706

Arturo Martinez-Libert, L., Ricardo Martinez-Espinal, A., & Fidel Collao-Díaz, M. (2024). Enhancing Operational Efficiency in the Peruvian Footwear Industry through Lean Manufacturing and PDCA-Kaizen Implementation. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. 7th European Conference on Industrial Engineering and Operations Management. https://doi.org/10.46254/EU07.20240206

Arzaq, M., Arzaq Rahmansyah, M. M., & Wulandari, I. A. S. (2024). Analysis Of Shoe Product Quality Control At PT XYZ. *Procedia of Engineering and Life Science*, *7*, 273-278. https://doi.org/10.21070/pels.v7i0.1466

Atencio Miranda, J. G. (2023). Confección de calzados de calidad en el Centro de Educación Técnico Productiva de Juli – Chucuito – Puno. *Universidad José Carlos Mariátegui*. https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2357

Behra, R. & Suresh Deshmukh. (2023). Key Performance Indicators (KPIs) as Agents for Balancing Industry Needs and Biodiversity Conservation in Manufacturing. *Journal of Advanced Zoology*, *44*(4), 737-751. https://doi.org/10.17762/jaz.v44i4.1988

Bernardo-Saavedra, E. A. R., Carpio-Najera, M. A., & Quiroz-Flores, J. C. (2023). Production Management Model Based on SLP, 5S, and Standardized Work Tools to Increase OTIF Rate in a Shoe Repair Shop. *Proceedings of the 2023 6th International Conference on Information Management and Management Science*, 181-188. IMMS 2023: 2023 the 6th International Conference on Information Management and Management Science. https://doi.org/10.1145/3625469.3625511

Burlankov, S., Petrenko, M., Selivanova, A., & Burlankov, P. (2024). Analysis of Research and Development in the Textile and Footwear Industry. *Science Governance and Scientometrics*, *19*(1), 184-199. https://doi.org/10.33873/2686-6706.2024.19-1.184-199

Calisaya Vilca, E. N. (2024). *Percepción de los trabajadores acerca de las formas de organización del trabajo de una industria de calzado Puno 2023*. https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2415

Casais, B., & Caldas, C. (2025). Leading Portuguese shoes' digital transformation: A multiple case analysis of SMEs from a cluster-based brand. *Journal of Management & Organization*. https://www.semanticscholar.org/paper/Leading-Portuguese-shoes%E2%80%99-digital-transformation%3A-A-Casais-Caldas/9f78adcf0a12baa56664d495739f5b5e1a9334e6

Castro, G. S. Z., Castro, M. M. Z., & Valerio, J. V. M. Q. (2024). Control de inventarios y gestión rentable en mypes comerciales de calzados. *Economía & Negocios*, *6*(1), Article 1. https://doi.org/10.33326/27086062.2024.1.1825

Chandra Shekar, P., & Perla, S. (2024). Financial Management Strategies for Implementing Lean Manufacturing in the Footwear Industry. *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, 2391-2396. https://doi.org/10.38124/ijisrt/IJISRT24MAY1609

Czerwińska, K., & Pacana, A. (2024). Model of Human Resource Management in Manufacturing Companies Using Key Performance Indicators (KPIs). *System Safety: Human - Technical Facility - Environment*, *6*(1), 69-78. https://doi.org/10.2478/czoto-2024-0009

Department of Transport Management and Logistic Engineering, Faculty of Engineering, University of Moratuwa, Sri Lanka, Thalagalage, N., & Perera, N. (2024). Role of purchasing and supply management performance in apparel manufacturing. *Bolgoda Plains*, *4*(1), 16-19. https://doi.org/10.31705/BPRM.v4(1).2024.3

Dwyer, S. (2014). *Sir William Rooke Creswell and the Foundation of the Australian Navy*. Cambridge Scholars Publishing.

Earley, I., Erez, C. P. A., & Murphy-Berman. (s. f.). *A Culture Based Approach to Work Motivation*. Recuperado 1 de abril de 2025, de https://www.semanticscholar.org/paper/A-Culture-Based-Approach-to-Work-Motivation-Earley-Erez/fa7f596eded9e9b353aca5716d106fa199130729

Esquivel, V., & Kucera, D. (2022). *The state of the apparel and footwear industry: Employment, automation and their gender dimensions*. https://www.semanticscholar.org/paper/%EF%81%B5-%EF%80%A0-The-state-of-the-apparel-and-footwear-industry%3A-Esquivel-Kucera/238aacf6f0d664ed5e106839fabd65efee2d2d54

Flores-Perez, A., Romani-Huapaya, S. A., & Vargas-Pachas, S. (2023). Improvement Proposal to Increase Productivity in a Leather Footwear SME Applying 5S, SLP and standard Work. An Empirical Review. *Proceedings of the 2023 10th International Conference on Industrial Engineering and Applications*, 186-191. ICIEA-EU 2023: 2023 The 10th International Conference on Industrial Engineering and Applications. https://doi.org/10.1145/3587889.3588198

Frannita, E. L., & Hidayahtullah, M. C. (2024). Literature Review In Implementation Of Industry 4.0 For Footwear Industry. *Berkala Penelitian Teknologi Kulit, Sepatu, dan Produk Kulit*, *22*(2), 127-137. https://doi.org/10.58533/pqpnp243

Góchez Martínez, A. Y., Retana De Alemán, J. R., & Grande Sánchez, A. D. J. (2020). Desarrollo de una propuesta de estándar de calidad en la línea de calzado escolar. *Anuario de Investigación: Universidad Católica de El Salvador*, *9*, 87-100. https://doi.org/10.5377/aiunicaes.v9i0.10238

Goecks, L. S., Habekost, A. F., Coruzzolo, A. M., & Sellitto, M. A. (2024). Industry 4.0 and Smart Systems in Manufacturing: Guidelines for the Implementation of a Smart Statistical Process Control. *Applied System Innovation*, *7*(2), 24. https://doi.org/10.3390/asi7020024

Gomes, I., Paulos, J., Bessa, R. J., Sousa, M., & Rebelo, R. (2024). Energy-Efficient Manufacturing Scheduling of Footwear Industries With Onsite Photovoltaic Energy and Storage. *2024 International Conference on Smart Energy Systems and Technologies (SEST)*, 1-6. 2024 International Conference on Smart Energy Systems and Technologies (SEST). https://doi.org/10.1109/SEST61601.2024.10694598

Gómez-Hernández, J.-F., Gutiérrez-Hernández, J.-M., Jimeno-Morenilla, A., Sánchez-Romero, J.-L., & Fabregat-Periago, M.-D. (2024). Development of an Integrated Robotic Workcell for Automated Bonding in Footwear Manufacturing. *IEEE Access*, *12*, 5066-5080. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3350441

Holtkamp, F., Sonderkamp, T., & Van Zaalen, Y. (2024). A systematic review of the explicit knowledge used and evidence base in the process of design and fabrication of orthopedic footwear. *Technology and Disability*, *36*(1-2), 49-56. https://doi.org/10.3233/TAD-230036

Ibojo, B. O., Akinruwa, E. T., & Owoeye, I. B. (2024). Relationship Between Resource Management and Organizational Performance of Selected Manufacturing Industries in South West Nigeria. *IIARD International Journal of Economics and Business Management*, *9*(8), 66-69. https://doi.org/10.56201/ijebm.v9.no8.2023.pg66.69

Islam, A. K. M. H., Sarker, Md. R., Hossain, Md. I., Ali, K., & Noor, K. M. A. (2021). Challenges of Small- and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Business Growth: A Case of Footwear Industry. *Journal of Operations and Strategic Planning*, *4*(1), 119-143. https://doi.org/10.1177/2516600X20974121

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill.

Kumar, N., & Singh Chauhan, Dr. S. (2024). Footwear Manufacturing as a Catalyst for Youth Empowerment: Exploring Sustainable Development and Skill Building in India's Emerging Economy. *International Journal of Business and Management Invention*, *13*(12), 45-50. https://doi.org/10.35629/8028-13124550

Kurniawati, T., Suranah, S., Rahmawati, N., Haryadi, D., & Wahyudi, W. (2024). Is compensation and work environment a trigger for job satisfaction? Empirical Study on CV Saba Footwear Tangerang. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, *11*(4), 891-898. https://doi.org/10.35335/ijafibs.v11i4.236

Kvyetnyy, R., Bohach, I., & Slobodyan, R. (2024). Improving Tasks Distribution Using A. *Proceedings of XVII International Conference Measurement and Control in Complex System (MCCS-2024)*. 17th IC Measurement and Control in Complex Systems. https://doi.org/10.31649/mccs2024.5-16

Kwon, H., Baek, B.-H., Jeon, Y.-S., Kim, Y.-L., & Jung, H.-B. (2021). Key factors of service design methodology for manufacturing servitization. *Cogent Business & Management*, *8*(1), 1883220. https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1883220

Kwon, O. H., & Koo, P. (2016). A Study on Operational Strategies for Footwear Manufacturing Systems. *Journal of Korean Institute of Industrial Engineers*, *42*(6), 404-411. https://doi.org/10.7232/JKIIE.2016.42.6.404

Laksanawati, E. K., Nindhia, T. G. T., & Susihono, W. (2024). Application of Lean Manufacturing in the Shoe Industry During the VUCA Era using VUCALEAN. *E3S Web of Conferences*, *576*, 01002. https://doi.org/10.1051/e3sconf/202457601002

Leshchyshyn Mykolaivna, M., Garkavenko, S., Kernesh, V., Zlotenko, B., Kulik, T., & Glionik, A. (2020). Transformation of art objects in the 3D design process of shoe parts. *Proceedings of the 8th International Conference on Advanced Materials and Systems*, 89-94. https://doi.org/10.24264/icams-2020.I.11

Lira-Aquino, A., Miranda-Poccori, E., Altamirano-Flores, E., & Cardenas-Rengifo, L. (2021). Improving Production Process Efficiencies at a Peruvian Company through a Lean Manufacturing Implementation Model. *The 2021 7th International Conference on Industrial and Business Engineering*, 117-122. ICIBE 2021: 2021 the 7th International Conference on Industrial and Business Engineering. https://doi.org/10.1145/3494583.3494631

M LuthfurRahmam, C., Misbah Uddin, S., Abdul Karim, M., & Paul, S. (2022). Key Performance Indicators (KPIs) for Sustainable Manufacturing Evaluation in Apparel Industry. *Proceedings of the International Conference in Industrial & Mechanical Engineering and Operations Management (IMEOM)*. The IMEOM 2022 Dhaka Conference, Bangladesh. https://doi.org/10.46254/BD05.20220271

Mai, C. C., Huang, C. K., & HoCheng, H. (2021). Three-Dimensional Trajectory Recognition Technology for the Junction Trace of a Material Assembly Used in footwear manufacturing Automation. *2021 20th International Conference*

on Advanced Robotics (ICAR), 38-43. 2021 20th International Conference on Advanced Robotics (ICAR). https://doi.org/10.1109/ICAR53236.2021.9659346

Malta, W., & Tanuwijaya, J. (2023). The Influence Of Work-Family Conflict And Reward On Job Satisfaction And Job Performance In Footwear Manufacture, Tangerang. *Jwm: Jurnal Wawasan Manajemen*. Https://Www.Semanticscholar.Org/Paper/The-Influence-Of-Work-Family-Conflict-And-Reward-On-Malta-Tanuwijaya/985f685d936068b8a555c9ed588540cef62e0b95

Mohan, A. V., Tan Siok Lee, Tay Eue Kam, Loh Sian Choon, & Quah Chee Teong. (1999). Efficacy of virtual organization concept in enhancing business operations: A case study in Malaysian fashion (footwear) industry. *PICMET '99: Portland International Conference on Management of Engineering and Technology. Proceedings Vol-1: Book of Summaries (IEEE Cat. No.99CH36310)*, 499. Portland International Conference on Management of Engineering and Technology. https://doi.org/10.1109/PICMET.1999.808509

Moktadir, Md. A., Mahmud, Y., Banaitis, A., Sarder, T., & Khan, M. R. (2021). Key Performance Indicators for Adopting Sustainability Practices in Footwear Supply Chains. *E+M Ekonomie a Management*, *24*(1), 197-213. https://doi.org/10.15240/tul/001/2021-1-013

Montesinos Malaga, G. (2024). *Desarrollo de un modelo de gestión por procesos fundamentado en la mejora continua para acrecentar la productividad en una Empresa de Calzado en la Provincia de San Román*. https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2894

Olatunde Omisola, J., Oluwasegun Shiyanbola, J., & Omotunde Osho, G. (2024). A Systems-Based Framework for ISO 9000 Compliance: Applying Statistical Quality Control and Continuous Improvement Tools in U.S. Manufacturing. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, *4*(6), 1498-1515. https://doi.org/10.62225/2583049X.2024.4.6.4052

Oliveira, J., Pereira, C., & Oliveira, A. (2025). The impact of exogenous shocks on strategy, business models and product development in the Portuguese footwear industry. *International Journal of Organizational Analysis*. https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2024-4706

Oliver, G., Gil, P., Gomez, J. F., & Torres, F. (2021). Towards footwear manufacturing 4.0: Shoe sole robotic grasping in assembling operations. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, *114*(3-4), 811-827. https://doi.org/10.1007/s00170-021-06697-0

Ortega-Leguia, A. N. L., Vargas-Purizaca, L. F., & Quiroz-Flores, J. C. (2023). Production Model Based on Lean Tools to Increase the Overall Efficiency of the Equipment in the Sole Pressing Process of a Footwear Company. *2023 4th International Conference on Industrial Engineering and Artificial Intelligence (IEAI)*, 62-67. 2023 4th International Conference on Industrial Engineering and Artificial Intelligence (IEAI). https://doi.org/10.1109/IEAI59107.2023.00016

Pérez-Flores, A. J., Rivera-Cisneros, M. Á., & Franco-Bravo, A. I. (2024). Organizational belonging of a footwear manufacturer in the city of León, Guanajuato. *Revista de Desarrollo Económico*, *11*(31). https://doi.org/10.35429/JED.2024.11.31.1.9

PG Student, ARMIET, Mumbai University, & Pandey, R. (2024). Review Paper – “Customer Satisfaction In Footwear Industry With Special Reference To Mochi. *INTERANTIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, *08*(05), 1-5. https://doi.org/10.55041/IJSREM34618

Rahman, M. M. (2023). Derivation of a 3-degree Breakdown of Overall Operational Efficiency (OOE) to Identify the Main Factor of Non-Efficiency in the RMG/Footwear Industry. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. 6th Industrial Engineering and Operations Management Bangladesh Conference. https://doi.org/10.46254/BA06.20230024

Rivera-Cisneros, M. A., Franco-Bravo, A. I., Pérez-Flores, A. J., & Serrano-Torres, Ma. G. (2024). Leadership and person management skills in a footwear manufacturer in the city of León, Guanajuato. *Journal of Administration and Finance*, *11*(28). https://doi.org/10.35429/JAF.2024.11.28.1.7

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta*. McGraw-Hill Education.

Sampieri, R. H., & Torres, C. P. M. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Silmi, F. A., Sukmono, R. A., Sriyono, S., & Fitriyah, H. (2024). Optimizing Footwear Manufacturing Through Defect Analysis and Spare Parts Optimization. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, *25*(1). https://doi.org/10.21070/ijins.v25i1.1082

Siti Fatimah & Hana Catur Wahyuni. (2023). Product Quality Control Using the Six Sigma method and Seven Tools in the PDL Shoe Industry. *Tibuana*, *6*(1), 12-22. https://doi.org/10.36456/tibuana.6.1.6174.12-22

Sri Nurdiyanti & Susi Sarumpaet. (2024). The Effect of Green Technology Innovation on Financial Performance in Manufacturing Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, *1*(3), 69-82. https://doi.org/10.61132/ijema.v1i3.154

Valenzuela-Ramos, M., Pacora-Valverde, A., Quiroz-Flores, J., Collao-Díaz, M., & Flores-Pérez, A. (2023). Model of Optimization of Production Based on the Application of Lean Tools to Increase Productivity in Footwear Manufacturing SMEs. *International Journal of Modeling and Optimization*, 66-71. https://doi.org/10.7763/IJMO.2023.V13.827

Valles Gonzales, W. A. (2023). *Gestión y administración del proceso del calzado en la empresa Calzature Sharon Spiel EIRL*. https://hdl.handle.net/20.500.14414/16119

Vincensia Serenade, Intan Mustika Jati, & Natalin Yahya Nurfathin. (2024). Sustainable business model innovation in the pre-owned footwear industry. *International Journal of Science and Research Archive*, *13*(1), 2556-2562. https://doi.org/10.30574/ijsra.2024.13.1.1946

Wittenberg, G. (1993). Automation in the Footwear Industry. *Assembly Automation*, *13*(3), 14-17. https://doi.org/10.1108/eb004395

Xie, W. (2021). *Project-Oriented Reform Practice of Computer Two—Dimensional Design Course of Footwear*. https://www.semanticscholar.org/paper/Project-Oriented-Reform-Practice-of-Computer-Two-of-Xie/062773ed6bf71071d4dade0a639987a366e1222f

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados, Juliaca, Puno, 2025
Responsables: Brizaida Yessica Centeno Zuñiga – Gianella Condori Vargas

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca – Puno el año 2025? **Problemas específicos** **P.E.1** ¿Cuál es la relación entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados? **P.E.2** ¿Cuál es la relación entre la automatización y tecnología con el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados? **P.E.3** ¿Cuál es la relación entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados?	**Objetivo general** Analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca - Puno en el año 2025. **Objetivos específicos:** **O.E.1** Determinar la relación entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados. **O.E.2** Determinar la relación entre la automatización y tecnología y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados. **O.E.3** Determinar la relación entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados.	**Hipótesis general** Existe una relación significativa entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca en el año 2025 Juliaca - Puno en el año 2025. **Hipótesis específicas:** **H.E.1** Existe una relación significativa entre la estandarización de procesos y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados. **H.E.2** Existe una relación significativa entre la automatización y tecnología y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados. **H.E.3** Existe una relación significativa entre el monitoreo del rendimiento y el desempeño organizacional en la empresa productora de calzados.	**Variable 1:** Control de Procesos **Dimensiones:** - D.1: Estandarización de Procesos - D.2: Automatización y Tecnología - D.3.: Monitoreo del Rendimiento **Variable 2:** Desempeño Organizacional **Dimensiones:** - D.1: Eficiencia Operacional - D.2: Calidad del Producto - D.3.: Crecimiento Empresarial	**Enfoque:** Cuantitativo **Tipo de investigación:** Básico **Nivel de Investigación:** Correlacional **Diseño:** No experimental, transversal, correlacional. **Población:** 16 trabajadores **Muestra:** 16 trabajadores **Técnica e instrumentos:** **Técnica:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario **Métodos de análisis de datos:** Estadística descriptiva e Inferencial

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL DE PROCESOS

Datos:

- **Ámbito de aplicación:** Empresa productora de calzados en la ciudad de Juliaca
- **Año de aplicación:** 2025
- **Población objetivo:** Trabajadores del área de producción

Información General: Este cuestionario forma parte de un estudio académico que busca analizar la relación entre el control de procesos y el desempeño organizacional en una empresa productora de zapatos en la ciudad de Juliaca durante el año 2025. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines investigativos y se mantendrá en estricta confidencialidad**.**

Finalidad: El objetivo de este cuestionario es evaluar las prácticas de control de procesos en la empresa, centrándose en tres dimensiones clave:

- Estandarización de procesos
- Automatización y tecnología
- Monitoreo y evaluación del desempeño

Instrucciones:

En las siguientes afirmaciones, selecciona la opción que mejor refleje tu frecuencia.

Utiliza la siguiente escala de frecuencia:

5	4	3	2	1
Siempre	Frecuentemente	A veces	Rara vez	Nunca

	Pregunta	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Dimensión 01: Estandarización de Procesos						
P1	¿La empresa cuenta con manuales documentados de procesos productivos?					
P2	¿Recibe capacitación periódica sobre estándares de calidad en la producción?					
P3	¿Se asegura el cumplimiento de los procedimientos establecidos en su trabajo?					
P4	¿Existen registros detallados de cada etapa del proceso de producción?					
P5	¿Se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de procesos?					
P6	¿Se observan variaciones frecuentes en los resultados de producción?					

P7	¿Se aplican mejoras continuas en los procesos productivos?					
P8	¿Se implementan metodologías de gestión de calidad en la producción?					
Dimensión 02: Automatización y Tecnología						
P9	¿La empresa cuenta con maquinaria automatizada en la producción?					
P10	¿Se utilizan sistemas o software para gestionar la producción?					
P11	¿Se monitorean en tiempo real las operaciones productivas?					
P12	¿Se realiza mantenimiento regular a la tecnología utilizada en la producción?					
P13	¿Recibe capacitación sobre nuevas tecnologías aplicadas en producción?					
P14	¿Se han digitalizado los procesos de producción en la empresa?					
Dimensión 03: Monitoreo y Evaluación del Desempeño						
P15	¿Se utilizan indicadores clave de desempeño (KPIs) en la empresa?					
P16	¿Se monitorean constantemente los resultados operativos?					
P17	¿Se generan reportes de desempeño con frecuencia?					
P18	¿Se implementan acciones correctivas ante fallas en el proceso?					
P19	¿Se establecen y cumplen metas de producción en su área de trabajo?					
P20	¿Se realizan evaluaciones periódicas al desempeño del personal de producción?					

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Datos:

- **Ámbito de aplicación:** Empresa Vizzianos de la ciudad de Juliaca.
- **Año de aplicación:** 2025
- **Población objetivo:** Trabajadores del área de producción

Finalidad: Se busca evaluar el desempeño organizacional en la empresa, centrándose en tres dimensiones clave:

- Eficiencia operativa
- Calidad del producto y servicio
- Satisfacción del cliente y del personal.

Instrucciones:
Se presentan afirmaciones sobre el desempeño organizacional. Selecciona la opción que mejor refleje su nivel de desempeño.
Utiliza la siguiente escala de frecuencia:

5	4	3	2	1
Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo

	Pregunta	5	4	3	2	1
Dimensión 01: Eficiencia Operativa						
P1	¿Qué tan eficiente es el tiempo de producción de un lote de zapatos?					
P2	¿En qué medida se aprovecha la capacidad instalada de la empresa?					
P3	¿Cómo evalúa el nivel de productividad del personal en la producción?					
P4	¿En qué medida se han reducido los desperdicios en el proceso productivo?					
P5	¿Qué tan efectiva es la empresa en cumplir con los plazos de entrega?					
P6	¿Cómo califica el costo de producción por unidad en términos de eficiencia?					
P7	¿Se gestionan eficientemente los recursos materiales y humanos?					
P8	¿Qué tan frecuente es la presencia de fallas en el proceso de producción?					
Dimensión 02: Calidad del Producto y Servicio						
P9	¿Cuál es el nivel de defectos en los productos terminados?					

P10	¿Cómo califica la cantidad de devoluciones de productos por problemas de calidad?					
P11	¿Los productos cumplen con las especificaciones técnicas establecidas?					
P12	¿Cómo evalúa la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del producto?					
P13	¿Se realizan controles de calidad adecuados antes de la distribución del producto?					
P14	¿La empresa ha obtenido certificaciones de calidad en su producción?					
Dimensión 03: Satisfacción del Cliente y del Personal						
P15	¿Cómo califica el margen de beneficio generado por la empresa?					
P16	¿Cuál es el nivel de retorno sobre la inversión en los procesos productivos?					
P17	¿Cómo evalúa el crecimiento de las ventas en la empresa?					
P18	¿La empresa ha logrado aumentar su participación en el mercado?					
P19	¿Cómo califica la gestión de los costos operativos en la empresa?					
P20	¿Qué tan rentable es cada unidad de producto fabricado?					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: **Control de Procesos y el Desempeño Organizacional en una Empresa Productora de Calzados, Juliaca, Puno, 2025**

Nombre del Experto: CALLA HUAYAPA MAXGABRIEL ALEXIS

II. **ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. **OBSERVACIONES GENERALES**

Apellidos y Nombres del validador: CALLA HUAYAPA MAXGABRIEC ALEXIS
Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS E INGENIERIA
N°. DNI: 72772914

Adjuntar al formato:
*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
*Matriz de Operacionalizacion de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
*Instrumento(s) de recolección de datos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **Control de Procesos y el Desempeño Organizacional en una Empresa Productora de Calzados, Juliaca, Puno, 2025**

Nombre del Experto: TICONA QUISPE JUAN DE DIOS HERMOGENES

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SÍ CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SÍ CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SÍ CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SÍ CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SÍ CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SÍ CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SÍ CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SÍ CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SÍ CUMPLE	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SÍ CUMPLE	

III. **OBSERVACIONES GENERALES**

Apellidos y Nombres del validador: TICONA QUISPE, JUAN DE DIOS HERMOGENES
Grado académico: MAGISTER.
N°. DNI: 01325969.

Adjuntar al formato:
*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
*Matriz de Operacionalizacion de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
*Instrumento(s) de recolección de datos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **Control de Procesos y el Desempeño Organizacional en una Empresa Productora de Calzados, Juliaca, Puno, 2025**

Nombre del Experto: MESTAS VILCA MIGUEL LUCIANO

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SÍ CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SÍ CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SÍ CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SÍ CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SÍ CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SÍ CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SÍ CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SÍ CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SÍ CUMPLE	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SÍ CUMPLE	

III. **OBSERVACIONES GENERALES**

Apellidos y Nombres del validador: MESTAS ULLOA MIGUEL LUCIANO
Grado académico: MAGISTER.
N°. DNI: 02423914

Adjuntar al formato:
*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
*Matriz de Operacionalizacion de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
*Instrumento(s) de recolección de datos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **Control de Procesos y el Desempeño Organizacional en una Empresa Productora de Calzados, Juliaca, Puno, 2025**

Nombre del Experto: Quispe Bellido Nora Haydee

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Sí cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Sí cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Sí cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Sí cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Sí cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Sí cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Sí cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Sí cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Sí cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. **OBSERVACIONES GENERALES**

Apellidos y Nombres del validador: Quispe Bellido Nora Haydee
Grado académico: Magister
N°. DNI: 02435865

Adjuntar al formato:
*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
*Matriz de Operacionalizacion de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
*Instrumento(s) de recolección de datos

Anexo 4: Base de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL DE PROCESOS																				
N°	**Estandarización de Procesos**								**Automatización y Tecnología**						**Monitoreo del Rendimiento**					
	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3
4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2
5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
6	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
11	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
12	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
13	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3
14	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
16	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL																				
N°	**Eficiencia Operacional**								**Calidad del Producto**						**Crecimiento Empresarial**					
	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3
2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	3
3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3
5	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
6	3	3	5	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	1	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	5	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
11	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
12	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
13	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3

Anexo 5: Evidencia fotográfica

Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud

1756831048_Centeno_Condori_Tesis_Turnitin2.docx

Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:491129969

Fecha de entrega
3 sep 2025, 8:18 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
3 sep 2025, 9:02 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
1756831048_Centeno_Condori_Tesis_Turnitin2.docx

Tamaño del archivo
9.5 MB

97 páginas

17.677 palabras

100.828 caracteres

turnitin Página 1 de 102 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:491129969

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

11%	Fuentes de Internet
3%	Publicaciones
11%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

11% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.autonomadeica.edu.pe		4%
2	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		1%
3	Publicación	
Alanya Arce, Danitza Milagros. "El control interno bajo la metodología COSO y la c...		<1%
4	Internet	
www.repositorio.autonomadeica.edu.pe		<1%
5	Trabajos entregados	
Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-20		<1%
6	Internet	
hdl.handle.net		<1%
7	Internet	
repositorio.uladech.edu.pe		<1%
8	Internet	
repositorio.uancv.edu.pe		<1%
9	Trabajos entregados	
Universidad Privada del Norte on 2025-06-22		<1%
10	Trabajos entregados	
Universidad Peruana de Las Americas on 2022-07-04		<1%
11	Internet	
repositorio.unc.edu.pe		<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-06-13 <1%
13	Trabajos entregados	Lampasas High School on 2022-06-27 <1%
14	Trabajos entregados	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2025-05-31 <1%
15	Internet	repositorio.upsc.edu.pe <1%
16	Internet	www.revistas.unjbg.edu.pe <1%
17	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica de los Andes on 2024-07-24 <1%
18	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica de los Andes on 2025-08-11 <1%
19	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2019-03-01 <1%
20	Internet	repositorio.undac.edu.pe <1%
21	Trabajos entregados	unhuancavelica on 2025-07-14 <1%
22	Internet	dspace.unitru.edu.pe <1%
23	Trabajos entregados	autonomadeica on 2025-08-07 <1%
24	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-05-28 <1%
25	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-07-31 <1%

26 Internet
alicia.concytec.gob.pe <1%

27 Internet
repositorio.une.edu.pe <1%

28 Trabajos entregados
Universidad Nacional del Centro del Peru on 2018-08-29 <1%

29 Trabajos entregados
autonomadeica on 2024-04-25 <1%

30 Trabajos entregados
uncedu on 2025-02-03 <1%

31 Trabajos entregados
Ministerio de Defensa on 2021-05-18 <1%

32 Trabajos entregados
POSGRADO on 2025-08-17 <1%

33 Trabajos entregados
POSGRADO on 2025-08-21 <1%

34 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-05 <1%

35 Internet
repositorio.upt.edu.pe <1%