



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL A TRAVÉS DE LA MEJORA
CONTINUA Y COMPETITIVIDAD LABORAL EN ÁREA DE GESTIÓN Y
PLANEAMIENTO EN DCP, BELLAVISTA – CALLAO, 2020

**Línea de investigación:
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Proyectos
Empresariales

Autora

Rivas Galvez, Fanny Meliza

Asesor

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

ORCID: 0000-0002-3506-1626

Jurado

Zavala Sheen, Elmo Ramon

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

Blanco Huamán, Gerardo

Lima - Perú

2026

INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL A TRAVÉS DE LA MEJORA CONTINUA Y COMPETITIVIDAD LABORAL EN AREA DE GESTION Y PLANEAMIENTO EN DCP, BELLAVISTA – CALLAO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	2%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.gestionar-facil.com Fuente de Internet	1%
6	www.tuv.com Fuente de Internet	1%
7	prezi.com Fuente de Internet	1%
8	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
9	cooperacionespanola.es Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL A TRAVÉS DE LA MEJORA
CONTINUA Y COMPETITIVIDAD LABORAL EN AREA DE GESTION Y
PLANEAMIENTO EN DCP, BELLAVISTA – CALLAO, 2020

Línea de Investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Proyectos Empresariales

Autora

Rivas Galvez, Fanny Meliza

Asesor

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

ORCID: 0000-0002-3506-1626

Jurado

Zavala Sheen, Elmo Ramon

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

Blanco Huamán, Gerardo

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

A Dios por ser el fundamento de mi existencia y el faro que ilumina y orienta el camino de mi vida.

A mi familia por ser el estímulo permanente, en mi afán de superación personal y la razón de mi cotidiano vivir.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que de una u otra manera contribuyó a la culminación de esta tesis. Asimismo, a mi asesor por las sugerencias recibidas.

ÍNDICE

RESUMEN.....	09
ABSTRACT.....	10
I.INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Descripción del problema.....	13
1.3. Formulación del problema.....	14
1.3.1. Problema general	14
1.3.2. Problemas específicos.....	14
1.4. Antecedentes.....	15
1.5. Justificación.....	16
1.6. Limitaciones de la investigación.....	17
1.7. Objetivos.....	17
1.7.1. Objetivo general.....	17
1.7.2. Objetivos específicos	17
1.8. Hipótesis.....	18
1.8.1. Hipótesis general.....	18
1.8.2. Hipótesis específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Marco conceptual.....	19
III. MÉTODO.....	22
3.1. Tipo de investigación.....	22
3.2. Población y muestra.....	22
3.3. Operacionalización de variables.....	23
3.4. Instrumentos.....	23

3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Análisis de datos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
VIII. REFERENCIAS.....	48
IX. ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - La productividad laboral se evalúa en función de la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo empleado por el Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	25
Tabla 2 - Los procesos empresariales comprenden todas las actividades desarrolladas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	26
Tabla 3 - Los procesos deben ser estructurados en etapas, con flexibilidad y orientación hacia la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	27
Tabla 4 - Los recursos de dicha área incluyen factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos.....	28
Tabla 5 - Los recursos deben actualizarse y adaptarse de manera permanente para impulsar la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	29
Tabla 6 - Los medios empresariales son los métodos y procedimientos que favorecen la productividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	30
Tabla 7 - Los medios deben renovarse de forma constante para garantizar la competitividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	31
Tabla 8 - La tecnología empresarial integra recursos, procesos y técnicas que facilitan el desarrollo de las tareas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	32
Tabla 9 - La tecnología debe aplicarse de manera estratégica para optimizar su impacto en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	33
Tabla 10 - Los resultados empresariales en dicha área se reflejan en indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad.....	34
Tabla 11 - Los resultados se evidencian también en aspectos como economía, eficiencia, eficacia, calidad, mejora continua y competitividad	35

Tabla 12 - La mejora continua está vinculada con creatividad e innovación en recursos y procesos, mientras que la competitividad se centra en la capacidad de sobresalir dentro del Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	36
Tabla 13 - La economía empresarial se relaciona con la optimización de costos y el incremento de beneficios en dicha área....	37
Tabla 14 – La economía empresarial es clave para alcanzar tanto la mejora continua como la competitividad	38
Tabla 15 - La eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	39
Tabla 16 - La eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	40
Tabla 17 - La efectividad está relacionada con lograr las metas en el menor tiempo posible y con los recursos existentes.....	41
Tabla 18 - La efectividad se manifiesta en el cumplimiento tanto de los objetivos generales como específicos	42
Tabla 19 - La calidad total depende de los recursos, procesos y procedimientos implementados en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - La productividad laboral se evalúa en función de la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo empleado por el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	25
Figura 2 - Los procesos empresariales comprenden todas las actividades desarrolladas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	26
Figura 3 - Los procesos deben ser estructurados en etapas, con flexibilidad y orientación hacia la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	27
Figura 4 - Los recursos de dicha área incluyen factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos	28
Figura 5 - Los recursos deben actualizarse y adaptarse de manera permanente para impulsar la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	29
Figura 6 - Los medios empresariales son los métodos y procedimientos que favorecen la productividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	30
Figura 7- Los medios deben renovarse de forma constante para garantizar la competitividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	31
Figura 8 - la tecnología empresarial integra recursos, procesos y técnicas que facilitan el desarrollo de las tareas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	32
Figura 9 - la tecnología debe aplicarse de manera estratégica para optimizar su impacto en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	33
Figura 10 - los resultados empresariales en dicha área se reflejan en indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad.....	34
Figura 11 - Los resultados se evidencian también en aspectos como economía, eficiencia, eficacia, calidad, mejora continua y competitividad	35

Figura 12 - La mejora continua está vinculada con creatividad e innovación en recursos y procesos, mientras que la competitividad se centra en la capacidad de sobresalir dentro del Área de Gestión y Planeamiento en DCP.....	36
Figura 13 - La economía empresarial se relaciona con la optimización de costos y el incremento de beneficios en dicha área.....	37
Figura 14 - La economía empresarial es clave para alcanzar tanto la mejora continua como la competitividad	38
Figura 15 - La eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	39
Figura 16 - La eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	40
Figura 17 - La efectividad está relacionada con lograr las metas en el menor tiempo posible y con los recursos existentes.....	41
Figura 18 - La efectividad se manifiesta en el cumplimiento tanto de los objetivos generales como específicos	42
Figura 19 - La calidad total depende de los recursos, procesos y procedimientos implementados en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP	43

Resumen

El presente estudio examina la relación entre la mejora continua y la competitividad laboral en el Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP, ubicada en el Callao, durante el año 2020. El objetivo principal consistió en determinar la manera en que la productividad laboral influye en dichos factores dentro del contexto organizacional. Para la investigación se consideró una muestra de ocho trabajadores del área mencionada, a quienes se les aplicó un cuestionario enfocado en las variables definidas. Las actividades evaluadas estuvieron relacionadas con procesos de facturación, control de costos y supervisión de ventas. Los análisis estadísticos demostraron la existencia de una correlación positiva y significativa entre las variables de interés, lo que confirma que el incremento de la productividad laboral impacta directamente en la mejora continua y en la competitividad interna. Este resultado coincide con investigaciones previas y resalta la importancia de implementar estrategias orientadas al perfeccionamiento de procesos en beneficio de la organización.

Palabras clave: productividad, mejora continua, competitividad laboral.

Abstract

This research explores the connection between continuous improvement and labor competitiveness within the Management and Planning Department of DCP Company, located in Callao, during 2020. The main objective was to identify how labor productivity affects both factors in the organizational framework. A sample of eight employees from the department was surveyed through a structured questionnaire addressing the study variables. The evaluated activities included invoicing, cost control, and sales monitoring. The statistical findings revealed a positive and significant correlation among the variables, indicating that an increase in labor productivity directly fosters continuous improvement and internal competitiveness. These results align with prior studies and highlight the importance of adopting strategies focused on process optimization to enhance organizational outcomes.

Keywords: labor productivity, continuous improvement, labor competitiveness.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones no solo se concentran en medir la productividad o el desempeño, sino también en evaluar la gestión y la calidad de los bienes o servicios que ofrecen a sus usuarios. En el caso de la empresa DCP, resulta fundamental identificar las estrategias de medición más adecuadas que permitan analizar los resultados obtenidos y replantear acciones orientadas al cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales.

Uno de los mecanismos más utilizados para evaluar la gestión es la aplicación de indicadores, los cuales se diseñan de acuerdo con los procesos que se busca examinar. Estos indicadores ayudan a identificar las áreas que requieren ajustes o mejoras, especialmente en lo relacionado con la calidad de la atención brindada por el Área de Gestión y Planeamiento. Dicho enfoque abarca tanto el servicio a los clientes internos como la correcta ejecución de los procedimientos administrativos diarios, los cuales determinan en gran medida la eficiencia del área.

En ese sentido, esta investigación tiene como finalidad analizar los indicadores de gestión aplicables al Área de Gestión y Planeamiento, con el propósito de contribuir a la mejora del servicio y a la productividad laboral. Para lograrlo, es indispensable conocer primero el estado actual de dichos indicadores, ya que este diagnóstico permitirá proponer planes de mejora que fortalezcan la calidad y den respuesta a las necesidades detectadas.

1.1. Planteamiento del problema

En el entorno empresarial actual, la competencia en diversos sectores económicos del Perú, especialmente en el sector minero —uno de los principales clientes de la Empresa DCP—, se ha intensificado como resultado de factores como la disminución de la demanda, la falta de inversión, la competencia extranjera y la incertidumbre económica.

Ante este escenario, las áreas y los puestos de trabajo dentro de las organizaciones son evaluados de forma constante, siguiendo nuevas exigencias del mercado. En consecuencia, se hace indispensable que las empresas implementen herramientas de gestión orientadas a ofrecer servicios de calidad, garantizando su competitividad y alineándose con los requerimientos de sectores clave como la minería, la construcción, la industria pesquera y automotriz.

La presente investigación, titulada “Incremento de la productividad laboral a través de la mejora continua y competitividad laboral en el área de Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP”, se enmarca en un enfoque aplicado y se centra en el personal de dicha área, localizada en el distrito del Callao.

La delimitación espacial corresponde al área de Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP, mientras que la delimitación temporal abarca el año 2020, con proyecciones hacia periodos posteriores. Desde el enfoque social, la investigación se dirige al personal administrativo involucrado, y desde la perspectiva teórica, se fundamenta en los conceptos de productividad, mejora continua y competitividad laboral.

Actualmente, las organizaciones se enfrentan a cambios constantes en sus entornos operativos y de mercado. Esta dinámica exige una mejora permanente en la gestión del talento humano, especialmente en los procesos vinculados a la productividad. El reto radica en adaptarse a estas exigencias mediante el fortalecimiento de prácticas organizativas que impulsen la competitividad y el desempeño laboral de manera sostenible.

1.2. Descripción del problema

La gestión por procesos constituye una estrategia integral que va desde la planificación de recursos hasta la entrega final de productos, y su adecuada optimización eleva la satisfacción del cliente mediante la mejora de la calidad en el servicio.

En el caso de la empresa DCP, se identificó la carencia de herramientas de mejora continua y de fortalecimiento de la competitividad laboral en el Área de Gestión y Planeamiento. Esta situación motivó la presente investigación, cuya pregunta central es: ¿Cómo incide la productividad laboral en la mejora continua y en la competitividad de la empresa DCP, especializada en la venta de repuestos, accesorios, mantenimiento y reparación de vehículos en el Callao?

La hipótesis plantea que, a mayor productividad laboral, mayor será la contribución a la mejora continua y a la competitividad dentro del área estudiada. La productividad se entiende aquí como el uso eficiente de los recursos para obtener mejores resultados con los mismos insumos. Esto no solo optimiza procesos, productos y servicios, sino que además se traduce en una ventaja competitiva basada en la calidad.

En el contexto peruano, las empresas enfrentan el reto de producir con mayor eficiencia para responder a las condiciones económicas y competir en mercados internacionales. Esto exige profesionalismo, competitividad y la adopción de procesos de mejora continua. En la empresa DCP, los principales problemas detectados fueron: ausencia de control y estandarización en los métodos de trabajo, deficiencia en la calidad de los productos, bajo nivel de productividad y una demanda creciente que presiona por mayor producción.

La metodología de este estudio se orienta a optimizar procesos, reducir costos, mejorar la calidad e incrementar la productividad. Si bien la productividad suele definirse como la relación entre insumos y resultados, los enfoques actuales destacan también la relevancia del capital humano y la innovación como factores determinantes del rendimiento empresarial.

En síntesis, la productividad no solo refleja la eficiencia en el uso de los recursos, sino que integra variables humanas, innovación y educación para lograr resultados específicos. De esta manera, se convierte en un factor clave para impulsar tanto la mejora continua como la competitividad organizacional.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la productividad laboral en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP, dedicada a la Venta Partes, Piezas, Accesorios, Mantenimiento y Reparación de Vehículos en Callao distrito Callao?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera intervienen los procesos empresariales en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP, dedicada a la Venta Partes, Piezas, Accesorios, Mantenimiento y Reparación de Vehículos en Callao distrito Callao?

- ¿En qué medida los recursos empresariales influyen en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP, dedicada a la Venta Partes, Piezas, Accesorios, Mantenimiento y Reparación de Vehículos en Callao distrito Callao?

- ¿De qué forma interceden las tecnologías empresariales en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP, dedicada a la Venta Partes, Piezas, Accesorios, Mantenimiento y Reparación de Vehículos en Callao distrito Callao?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Según Calderón (2019), en su tesis de Maestría en Administración determinó que la mejora continua de los procesos tiene un efecto directo sobre la productividad laboral. Su investigación evidenció que la planificación, la organización y la dirección son componentes clave para alcanzar altos niveles de eficiencia. Asimismo, resaltó que el fortalecimiento de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos incrementa de manera significativa el rendimiento en las empresas.

Según Criollo (2018), en su análisis sobre la cultura organizacional de la empresa Metico S.A., demostró que esta influye directamente en la gestión empresarial, ya que orienta conductas, consolida la identidad corporativa y potencia la motivación, la satisfacción y la innovación. Además, señaló que la aplicación de la metodología 5S favorece la seguridad, la calidad, la productividad y la mejora continua.

Según Espinoza (2018), su estudio en el sector textil del Emporio Gamarra permitió concluir que la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo invertido posibilita optimizar procesos y elevar la competitividad. Confirmó que tanto los procesos como los recursos empresariales influyen de forma significativa en la mejora continua y en la competitividad de las organizaciones.

Según Palomino (2020), investigó al personal de salud del Centro de Salud Acapulco – Callao, encontrando que las habilidades sociales tienen una relación positiva y significativa con la productividad laboral. Concluyó que el desarrollo de competencias interpersonales básicas y avanzadas impacta directamente en el desempeño en el sector salud.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Para Andrade (2017), en su investigación aplicada a la Empresa Pesquera CENTROMAR S.A., planteó un sistema de gestión basado en la mejora continua sustentado en la teoría de Deming. Sus resultados mostraron que, gracias al compromiso del personal, la optimización de procesos y la innovación, se lograron mejoras notables en los indicadores de producción, la reducción de tiempos y la organización general.

Según Ávila (2017), en el estudio realizado al Grupo Royale en Ecuador, dentro de su línea de cárnicos, evidenció que la falta de registros formales y una estructura organizativa desactualizada limitaban el control de los recursos y provocaban pérdidas. Recomendó rediseñar los manuales de procedimientos y actualizar la estructura administrativa para mejorar la gestión empresarial.

Según Flores (2015), analizó la empresa COPROABAS Jinotega (Nicaragua) y detectó que la falta de preparación técnica en los directivos reducía la eficiencia administrativa. También identificó la ausencia de sistemas motivacionales para el personal, lo cual afectaba negativamente su rendimiento y debilitaba la competitividad empresarial.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación responde a la necesidad de la empresa DCP de fortalecer el servicio que ofrece a sus clientes internos y externos, a través de la aplicación de estrategias de mejora continua y de competitividad laboral. Se busca proponer soluciones que optimicen los tiempos de atención y eleven la productividad en beneficio de la organización.

1.5.1. Justificación teórica

El trabajo contribuye al enriquecimiento de la literatura relacionada con productividad laboral, mejora continua y competitividad, al tiempo que brinda fundamentos que podrán servir como referencia para futuros estudios en este ámbito.

1.5.2. Justificación práctica

La investigación tiene la finalidad de identificar los principales problemas que afectan la productividad laboral en el Área de Gestión y Planeamiento, para así recomendar medidas que permitan aplicar procesos de mejora de manera efectiva.

1.6. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo del estudio se identificaron limitaciones como: ausencia de estandarización de procesos, deficiencias en la planificación, problemas en la gestión del tiempo, falta de orden en la organización y asignación ineficiente de recursos.

1.6.1. Espacial, Se centró en la empresa DCP, dedicada a la venta de repuestos y accesorios, así como a servicios de mantenimiento y reparación de vehículos, ubicada en el distrito del Callao.

1.6.2. Temporal, Se consideró el periodo 2018 – 2020.

1.6.3. Social, Incluyó a gerentes, jefes, técnicos y personal administrativo.

1.6.4. Teórica, Fundamentada en conceptos de productividad, mejora continua y competitividad.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Explicar cómo la productividad laboral influye en la mejora continua y en la competitividad laboral en el Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera los procesos empresariales contribuyen a la mejora continua y a la competitividad laboral en el área.

- Analizar la influencia de los recursos empresariales en la mejora continua y en la competitividad laboral.
- Evaluar el impacto de las tecnologías empresariales en la mejora continua y la competitividad laboral dentro de la organización.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La productividad laboral incide de manera positiva y significativa en la mejora continua y en la competitividad del Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La adecuada gestión de procesos empresariales favorece la mejora continua y la competitividad laboral en el área.
- La administración eficiente de los recursos empresariales influye positivamente en la mejora continua y en la competitividad.
- La implementación de tecnologías empresariales impacta directamente en la mejora continua y competitividad dentro de la organización.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Productividad laboral*

La productividad laboral se entiende como la relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados para lograrlos. Schroeder (2011) señala que este concepto refleja la eficiencia con la que se emplean insumos como tiempo, mano de obra y materiales en función de los productos obtenidos. Un nivel alto de productividad implica obtener mayores resultados con los mismos o con menos recursos disponibles. Este indicador resulta esencial para la toma de decisiones estratégicas, ya que permite identificar áreas de mejora y diseñar acciones para optimizar la gestión organizacional.

2.1.2. *Mejora continua*

De acuerdo con Vargas y Aldana (2015), la mejora continua constituye una estrategia que impulsa a las organizaciones a perfeccionar sus procesos y recursos con miras a alcanzar mayor eficiencia y calidad. Está fundamentada en el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que promueve la evaluación permanente de los procedimientos internos. Su implementación demanda compromiso de los colaboradores y la incorporación de tecnologías que faciliten la estandarización, favoreciendo tanto la innovación como el logro de los objetivos institucionales.

2.1.3. *Competitividad laboral*

La competitividad laboral se refiere a la capacidad de una organización de adaptarse y responder eficazmente a las demandas del entorno mediante el desarrollo de su capital humano. Gramigna (2002) sostiene que es necesario contar con profesionales que posean las competencias requeridas en cada puesto y que, además, se generen condiciones para la actualización continua de sus habilidades. Una fuerza laboral competitiva se caracteriza por

asumir retos, innovar y generar valor, lo que requiere liderazgo, formación constante y un ambiente organizacional que promueva el desempeño y la creatividad.

2.1.4. Procesos empresariales

Los procesos empresariales son el conjunto de actividades interrelacionadas que permiten a la empresa alcanzar sus metas estratégicas. Según Koontz et al. (2012), estos procesos incluyen funciones como la planificación, organización, dirección, control e integración del personal. Cada una cumple un rol específico: la planificación define objetivos y estrategias; la organización asigna recursos; la dirección motiva y guía al personal; y el control verifica que los resultados estén alineados con lo previsto. En conjunto, estos elementos consolidan una gestión flexible y eficiente.

2.1.5. Recursos empresariales

Los recursos empresariales abarcan los factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos que hacen posible el funcionamiento de la organización. Koontz et al. (2012) destacan que su correcta disponibilidad y administración repercuten directamente en la productividad y competitividad. Para ello, el personal debe estar capacitado, los materiales deben cumplir con estándares adecuados, los recursos financieros deben ser gestionados con eficiencia y la tecnología debe estar actualizada para apoyar las operaciones.

2.1.6. Tecnología empresarial

La tecnología empresarial se concibe como el conjunto de herramientas y sistemas que apoyan las actividades organizacionales. Varela (2008) explica que los avances científicos han generado soluciones que van desde sistemas de información hasta automatización, inteligencia artificial y análisis de datos. Su integración estratégica permite agilizar procesos, mejorar la comunicación, facilitar la toma de decisiones y responder a los cambios del mercado, constituyendo un pilar esencial de la competitividad.

2.1.7. Economía empresarial

La economía empresarial se orienta a administrar de manera eficiente los recursos con el fin de maximizar beneficios y minimizar costos. Terry (2014) indica que esta disciplina analiza alternativas de uso de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para lograr una asignación óptima. Una gestión económica adecuada favorece la sostenibilidad de la empresa, al garantizar la eficiencia sin comprometer la rentabilidad.

2.1.8. Eficiencia empresarial

La eficiencia empresarial se refiere a la capacidad de realizar actividades utilizando los recursos necesarios de forma óptima, sin excesos ni carencias. Stoner (2014) resalta que se logra cuando los procesos se ejecutan con precisión, logrando calidad en los resultados y reduciendo desperdicios. Está estrechamente vinculada a la productividad y constituye un factor determinante para generar valor sostenible en las organizaciones.

2.1.9. Calidad total

La calidad total es un enfoque integral orientado a la excelencia en productos, servicios, procesos y desempeño del personal. Según Varela (2008), este concepto se sustenta en la mejora continua, la satisfacción del cliente, el trabajo en equipo y la estandarización. Implica establecer controles rigurosos y fomentar una cultura organizacional comprometida con la excelencia, lo cual fortalece la reputación, la fidelización de clientes y la sostenibilidad empresarial en el largo plazo.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente tesis corresponde a una investigación aplicada, ya que busca implementar acciones concretas que incrementen la productividad laboral mediante la mejora continua y el fortalecimiento de la competitividad en el Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP. El estudio adoptó diferentes enfoques metodológicos:

3.1.1. *Descriptivo.*

Permitió detallar los aspectos relacionados con la productividad laboral y su influencia en la mejora continua y la competitividad.

3.1.2. *Inductivo.*

Se empleó para establecer inferencias a partir de la información recolectada en el área de estudio, formulando conclusiones que van de lo particular a lo general.

3.1.3. *Deductivo.*

Se utilizó para llegar a conclusiones generales a partir de teorías existentes, aplicándolas al caso específico de la productividad laboral en la empresa DCP.

3.2. Población y muestra

3.2.1. *Población.*

Estuvo conformada por los ocho trabajadores que integran el Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP, en el distrito del Callao.

3.2.2. *Muestra.*

Debido al tamaño reducido de la población (menos de 50 personas), se consideró a la totalidad de los integrantes como muestra, lo que permitió un análisis exhaustivo.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	INDICES	Nª ITEM	RELACION
VARIABLE INDEPENDIENTE X. PRODUCTIVIDAD LABORAL	X.1. PROCESOS EMPRESARIALES	GRADO PROCESOS EMPRESARIALES	2	X1
	X.2. RECURSOS EMPRESARIALES	GRADO RECURSOS EMPRESARIALES	2	X2
	X.3. TECNOLOGIAS EMPRESARIALES	GRADO TECNOLOGIAS EMPRESARIALES	2	X3
VARIABLE DEPENDIENTE Y. MEJORA CONTINUA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	Y.1 ECONOMIA EMPRESARIAL	GRADO ECONOMIA EMPRESARIAL	2	Y1
	Y.2 CALIDAD TOTAL	GRADO CALIDAD TOTAL	2	Y2
	Y.3 EFICIENCIA EMPRESARIAL	GRADO EFICIENCIA EMPRESARIAL	2	Y3
DIMENSION ESPACIAL				
Z. EMPRESA DCP				

Fuente: Modelo de Investigación Realizada

3.4. Instrumentos

Se utilizaron los siguientes instrumentos para reunir la información necesaria:

3.4.1. Cuestionarios.

Contenían preguntas estructuradas sobre las variables e indicadores de la investigación.

3.4.2. Fichas bibliográficas.

Sirvieron para registrar información teórica y citas relacionadas con los fundamentos del estudio.

3.4.3. Guías de análisis documental.

Se emplearon para examinar información adicional vinculada con las variables en estudio.

3.5. Procedimientos

El análisis de los datos recolectados se llevó a cabo mediante las siguientes etapas:

3.5.1. Sistematización y codificación.

Para organizar y clasificar la información obtenida en la encuesta.

3.5.2. Registro manual.

Aplicado en la primera fase para el ordenamiento preliminar de los datos.

3.5.3. Procesamiento computarizado con Excel.

Utilizado para tabular y representar la información de manera clara.

3.5.4. Procesamiento computarizado con SPSS.

Implementado para realizar análisis de correlación y establecer la relación entre las variables de productividad, mejora continua y competitividad.

3.6. Análisis de datos

3.6.1. Análisis documental.

Para revisar información teórica y empírica vinculada con el tema.

3.6.2. Indagación.

Aplicada para obtener datos adicionales y complementar la información inicial.

3.6.3. Conciliación de datos.

Permitió contrastar y validar los hallazgos.

3.6.4. Tabulación en cuadros.

Presentó los resultados en cantidades y porcentajes.

3.6.5. Interpretación de gráficos.

Facilitó la visualización de los datos procesados y su análisis.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

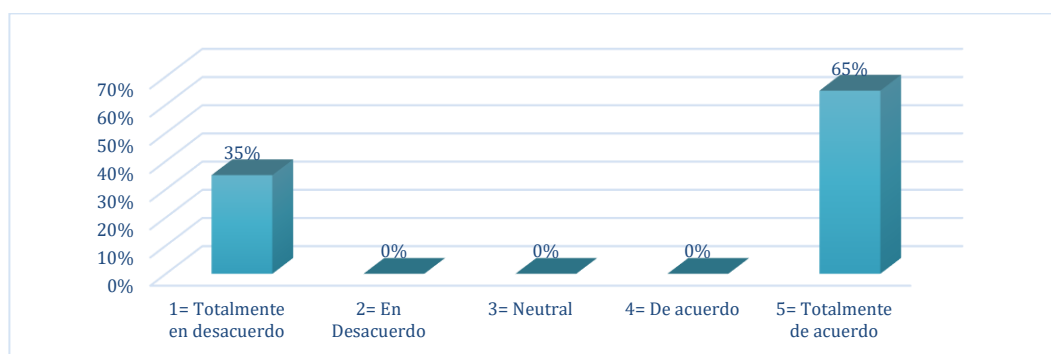
¿Considera que la productividad laboral se evalúa en función de la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo empleado por el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	133	35%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	247	65%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 1.

¿Considera que la productividad laboral se evalúa en función de la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo empleado por el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

El gráfico evidencia que el 65% de los encuestados considera que la productividad laboral se relaciona con la cantidad de entregables frente a las horas utilizadas, mientras que un 35% discrepa de esta afirmación. Esto permite concluir que, en su mayoría, los participantes reconocen la relevancia de esta relación.

Tabla 2.

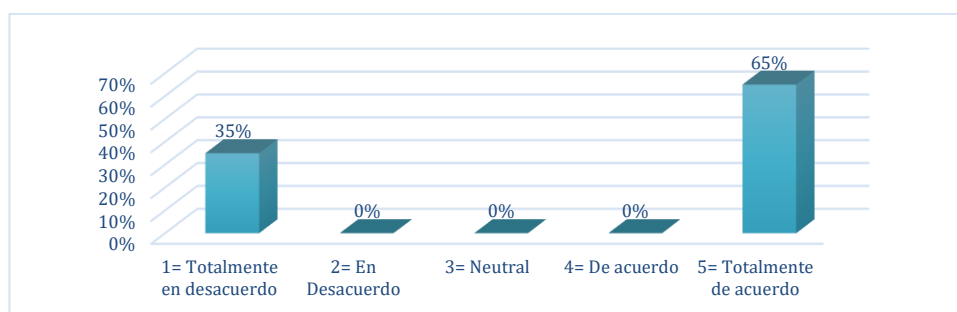
¿Piensa que los procesos empresariales comprenden todas las actividades desarrolladas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	121.6	32%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	258	68%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 2.

¿Piensa que los procesos empresariales comprenden todas las actividades desarrolladas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

En cuanto al conjunto de actividades del Área de Gestión y Planeamiento, el 68% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo en que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa DCP, frente a un 32% que no comparte esta opinión. Por lo tanto, se observa una valoración positiva hacia la gestión del área.

Tabla 3.

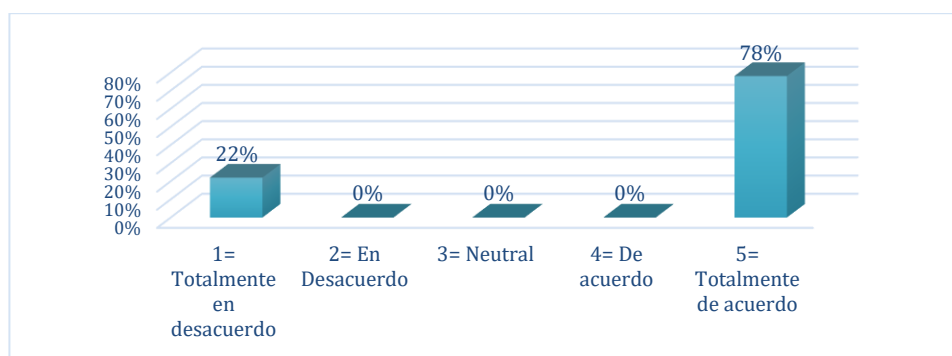
¿Cree que los procesos deben ser estructurados en etapas, con flexibilidad y orientación hacia la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	83.6	22%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	296	78%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 3.

¿Cree que los procesos deben ser estructurados en etapas, con flexibilidad y orientación hacia la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

Respecto a los procesos, el 78% de los participantes señala que estos deben desarrollarse en etapas dinámicas y en constante mejora, mientras que el 22% restante se muestra en desacuerdo. Esto indica que la mayoría aprueba la manera en que se gestionan los procesos dentro del área.

Tabla 4.

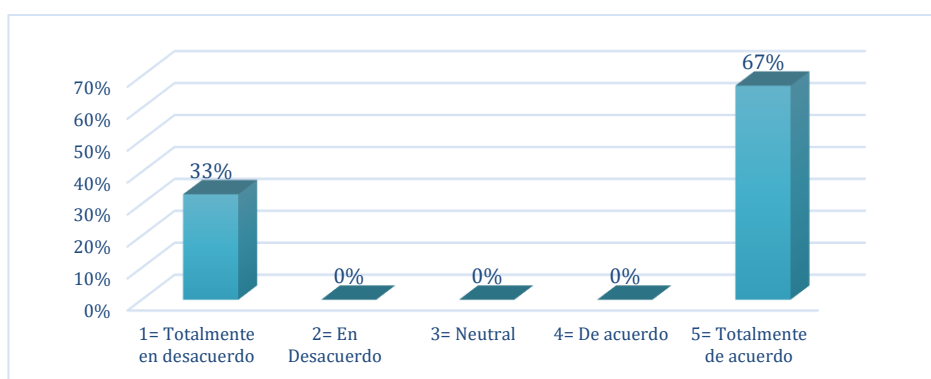
¿Está de acuerdo en que los recursos de dicha área incluyen factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	125.4	33%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	255	67%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 4.

¿Está de acuerdo en que los recursos de dicha área incluyen factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos?



Fuente: Estudio realizado

El 67% de los encuestados coincide en que los recursos empresariales del área abarcan factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos, en tanto que el 33% no lo considera así. Este resultado resalta la importancia de integrar todos estos recursos.

Tabla 5.

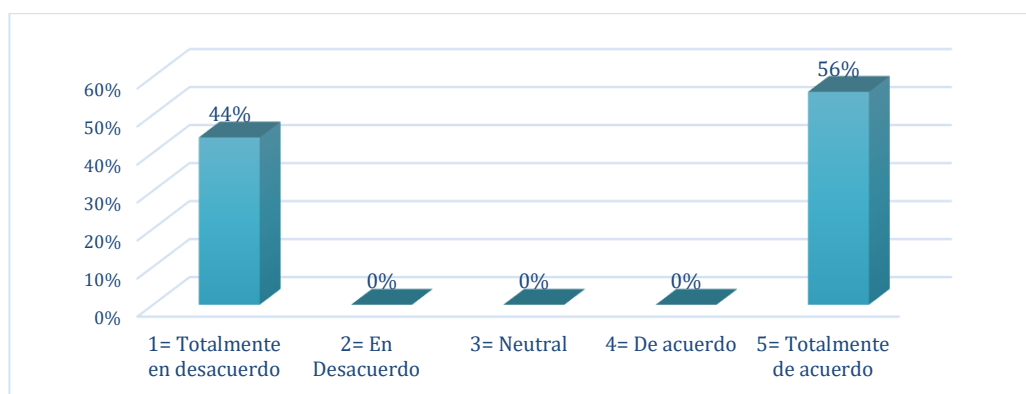
¿Considera que los recursos deben actualizarse y adaptarse de manera permanente para impulsar la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	167.2	44%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	213	56%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 5.

¿Considera que los recursos deben actualizarse y adaptarse de manera permanente para impulsar la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

En relación con la renovación de los recursos empresariales, el 56% opina que deben reinventarse y adaptarse constantemente para favorecer la mejora continua, aunque un 44% difiere. Esto evidencia que, si bien predomina la visión favorable hacia la innovación, existe un grupo considerable que no lo comparte.

Tabla 6.

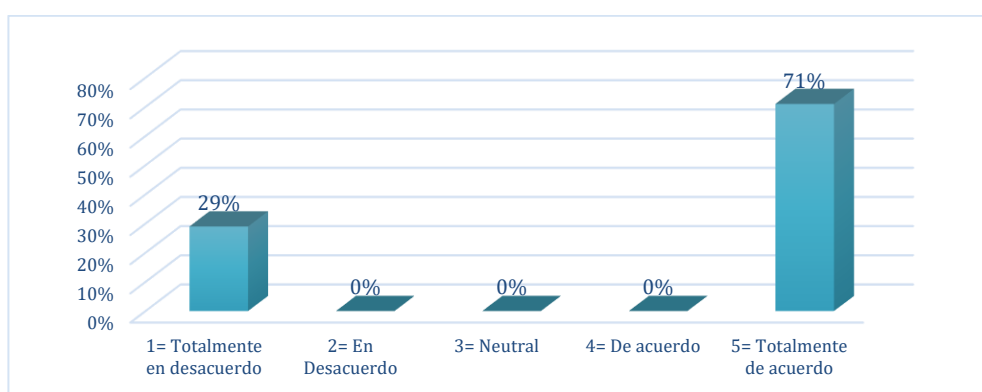
¿Opina que los medios empresariales son los métodos y procedimientos que favorecen la productividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	110.2	29%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	270	71%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 6.

¿Opina que los medios empresariales son los métodos y procedimientos que favorecen la productividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

Sobre los medios empresariales, el 71% cree que los procedimientos y técnicas aplicados contribuyen a la productividad del área, mientras que un 29% opina lo contrario. En consecuencia, la mayoría valora positivamente su aporte en la gestión.

Tabla 7.

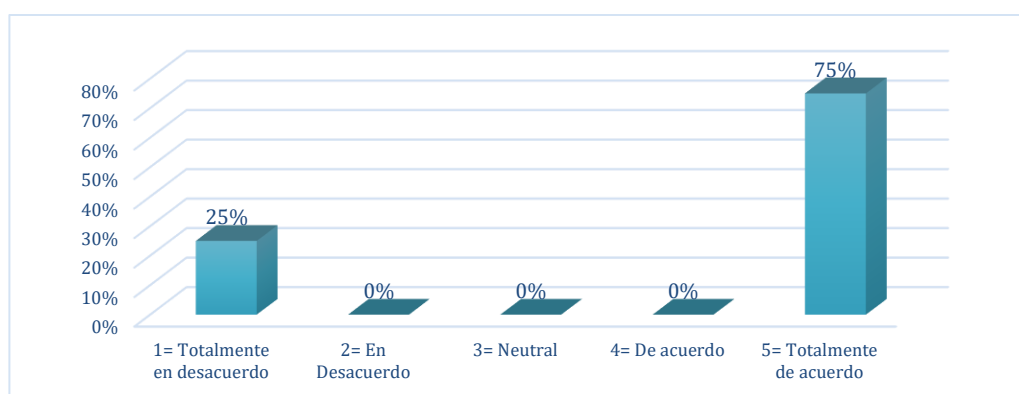
¿Cree que estos medios deben renovarse de forma constante para garantizar la competitividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	95	25%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	285	75%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 7.

¿Cree que estos medios deben renovarse de forma constante para garantizar la competitividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

En cuanto a la innovación, el 75% de los encuestados sostiene que los medios empresariales deben renovarse de forma permanente para garantizar competitividad, frente a un 25% que no está de acuerdo. Esto refuerza la percepción de que la innovación es clave en el área.

Tabla 8.

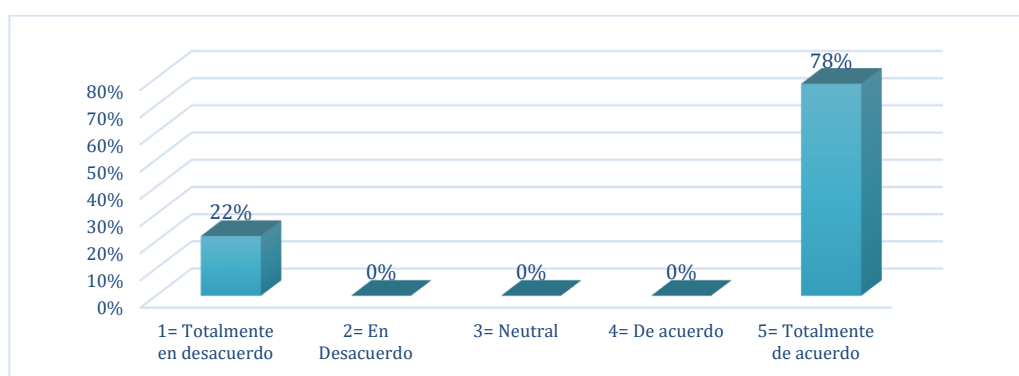
¿Considera que la tecnología empresarial integra recursos, procesos y técnicas que facilitan el desarrollo de las tareas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	83.6	22%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	296	78%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 8.

¿Considera que la tecnología empresarial integra recursos, procesos y técnicas que facilitan el desarrollo de las tareas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

Referente a la tecnología empresarial, el 78% la considera un conjunto de procesos y procedimientos que agilizan la gestión, en contraste con un 22% que discrepa. Se concluye que la mayoría percibe la tecnología como un factor que optimiza los procesos.

Tabla 9.

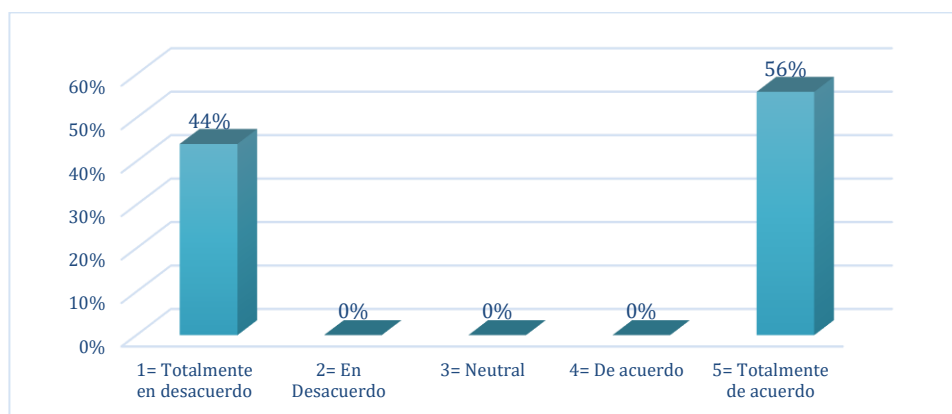
¿Está de acuerdo en que la tecnología debe aplicarse de manera estratégica para optimizar su impacto en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	167.2	44%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	213	56%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 9.

¿Está de acuerdo en que la tecnología debe aplicarse de manera estratégica para optimizar su impacto en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

Asimismo, el 56% de los encuestados señala que la tecnología debe utilizarse estratégicamente para optimizar el tiempo, aunque un 44% no coincide con esta postura. Esto muestra que, pese al reconocimiento de su utilidad, aún existe resistencia en parte del personal.

Tabla 10.

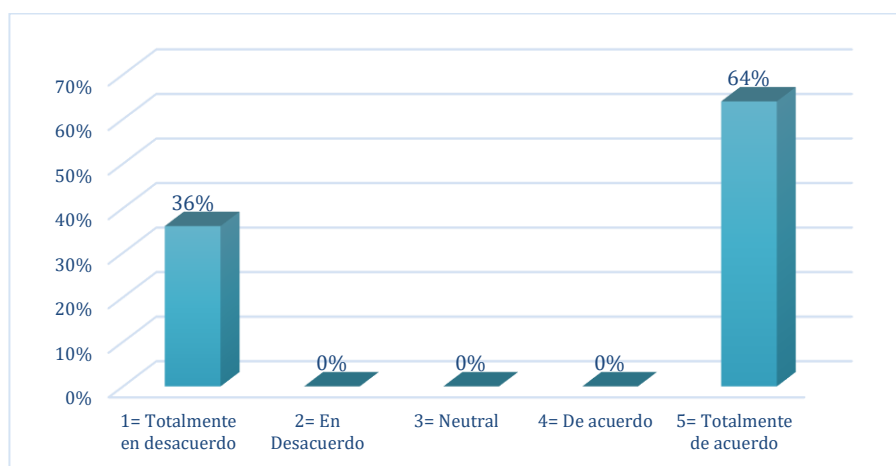
¿Opina que los resultados empresariales en dicha área se reflejan en indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	136.8	36%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	243	64%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 10.

¿Opina que los resultados empresariales en dicha área se reflejan en indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad?



Fuente: Estudio realizado

Sobre los resultados empresariales, el 64% sostiene que se reflejan en ratios de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad, mientras que el 36% no está de acuerdo. Esto refleja la percepción de que dichos indicadores contribuyen a la toma de decisiones financieras.

Tabla 11.

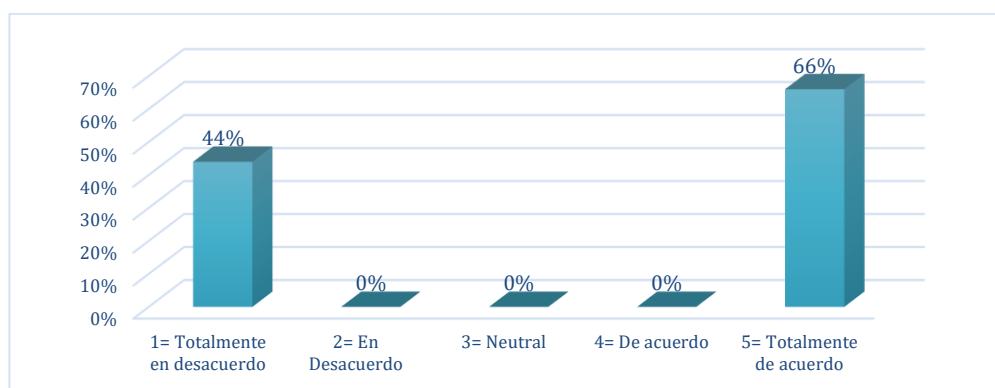
¿Cree que estos resultados se evidencian también en aspectos como economía, eficiencia, eficacia, calidad, mejora continua y competitividad?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	167.2	44%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	251	66%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 11.

¿Cree que estos resultados se evidencian también en aspectos como economía, eficiencia, eficacia, calidad, mejora continua y competitividad?



Fuente: Estudio realizado

En relación con los KPIs, el 66% afirma que expresan economía, eficiencia, efectividad, calidad, mejora continua y competitividad, aunque un 44% no comparte esta visión. Se concluye que la mayoría reconoce en los KPIs una herramienta valiosa para la gestión empresarial.

Tabla 12.

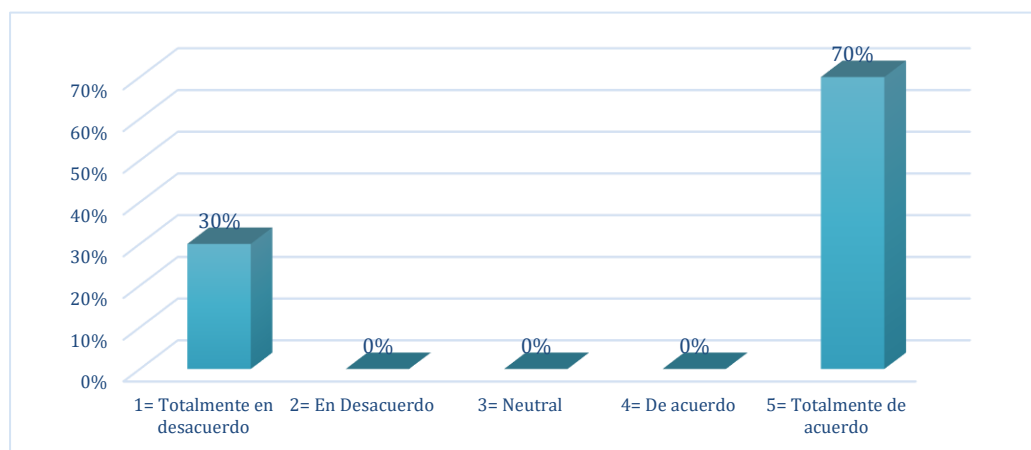
¿Considera que la mejora continua está vinculada con creatividad e innovación en recursos y procesos, mientras que la competitividad se centra en la capacidad de sobresalir dentro del Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	114	30%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	266	70%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 12.

¿Considera que la mejora continua está vinculada con creatividad e innovación en recursos y procesos, mientras que la competitividad se centra en la capacidad de sobresalir dentro del Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

Respecto a la mejora continua y la competitividad, el 70% considera que se basan en la creatividad e innovación de recursos y procesos, mientras que un 30% no está de acuerdo. Esto confirma que la mayoría respalda la aplicación de la mejora continua en el área.

Tabla 13.

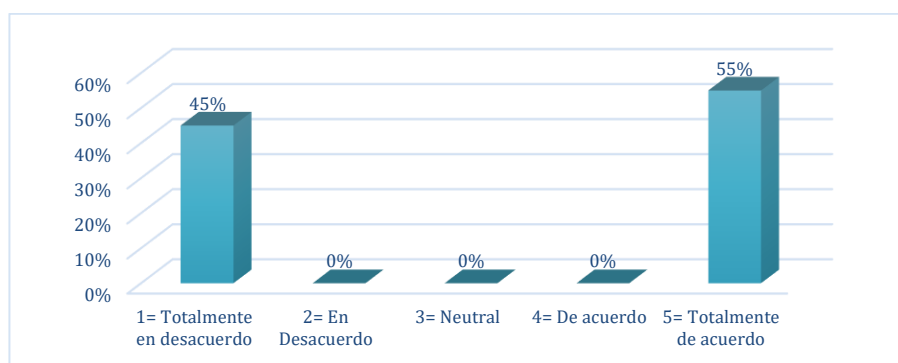
¿Piensa que la economía empresarial se relaciona con la optimización de costos y el incremento de beneficios en dicha área?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	171	45%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	209	55%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 13.

¿Piensa que la economía empresarial se relaciona con la optimización de costos y el incremento de beneficios en dicha área?



Fuente: Estudio realizado

En términos de economía empresarial, el 55% de los encuestados sostiene que se fundamenta en menores costos y mayores beneficios, supervisados por el área, mientras que el 45% discrepa. Esto refleja un apoyo moderado hacia este concepto.

Tabla 14.

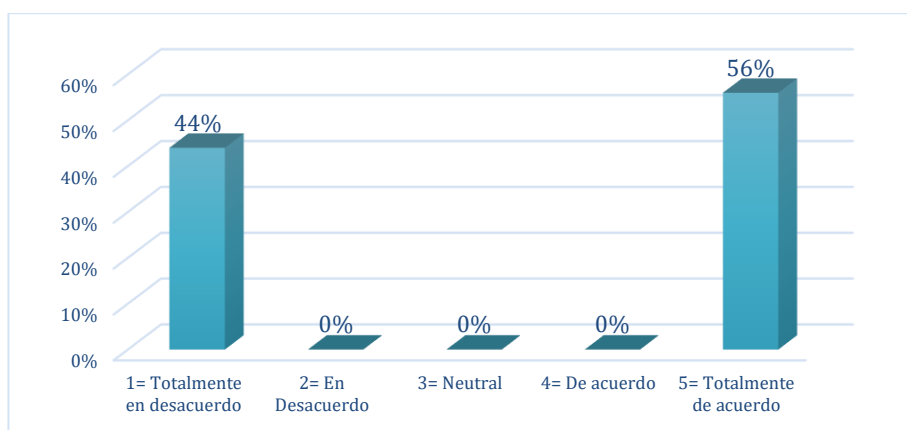
¿Está de acuerdo en que la economía empresarial es clave para alcanzar tanto la mejora continua como la competitividad?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	167.2	44%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	213	56%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 14.

¿Está de acuerdo en que la economía empresarial es clave para alcanzar tanto la mejora continua como la competitividad?



Fuente: Estudio realizado

Por otro lado, el 56% cree que una adecuada gestión de la economía empresarial es la base para alcanzar la mejora continua y competitividad, frente a un 44% que no lo considera así. La mayoría, sin embargo, reconoce la relevancia de este enfoque.

Tabla 15.

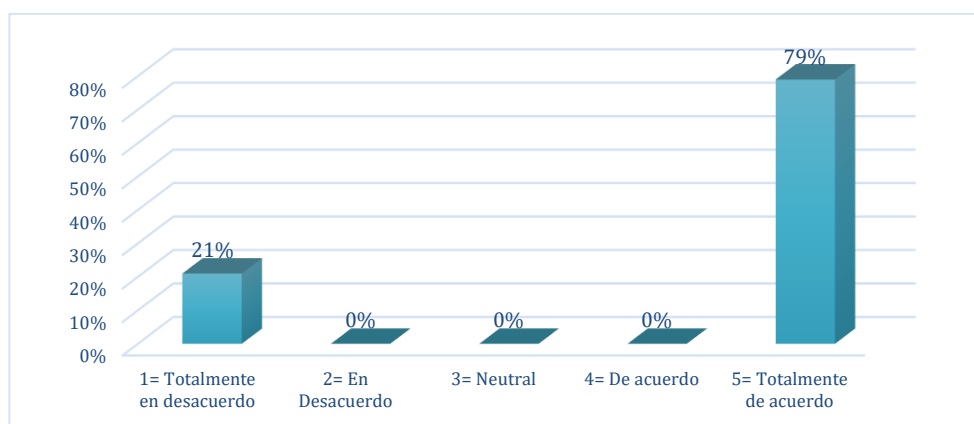
¿Cree que la eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	79.8	21%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	300	79%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 15.

¿Cree que la eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

Sobre la eficiencia, el 79% de los encuestados la asocia con la racionalización de los recursos en el área, aunque un 21% no comparte esta visión. Esto evidencia que la mayoría percibe la eficiencia como un factor clave de la gestión.

Tabla 16.

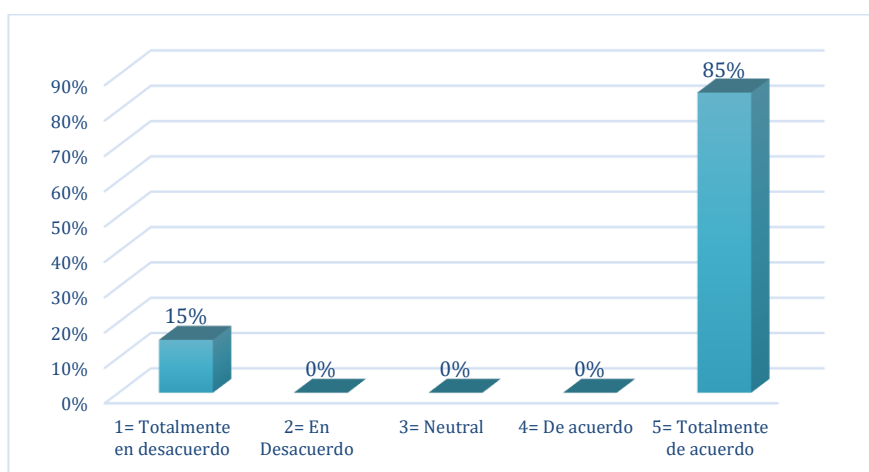
¿Opina que ser eficiente implica realizar correctamente las tareas utilizando de manera óptima los recursos?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	57	15%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	323	85%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 16.

¿Opina que ser eficiente implica realizar correctamente las tareas utilizando de manera óptima los recursos?



Fuente: Estudio realizado

De manera complementaria, un 85% afirma que la eficiencia consiste en hacer un uso correcto de los recursos disponibles, mientras que un 15% está en desacuerdo. Estos resultados refuerzan la valoración positiva hacia la eficiencia.

Tabla 17.

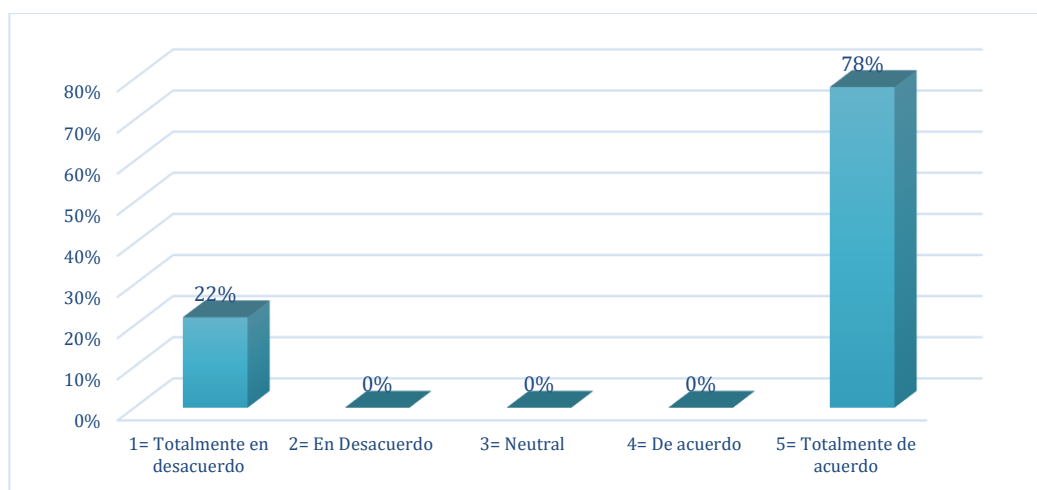
¿Considera que la efectividad está relacionada con lograr las metas en el menor tiempo posible y con los recursos existentes?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	83.6	22%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	296	78%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 17.

¿Considera que la efectividad está relacionada con lograr las metas en el menor tiempo posible y con los recursos existentes?



Fuente: Estudio realizado

En cuanto a la efectividad, el 78% sostiene que se relaciona con el logro de metas en el menor tiempo y con los recursos disponibles, frente a un 22% que no lo percibe así. Por ello, se concluye que existe consenso mayoritario en la importancia de la efectividad.

Tabla 18.

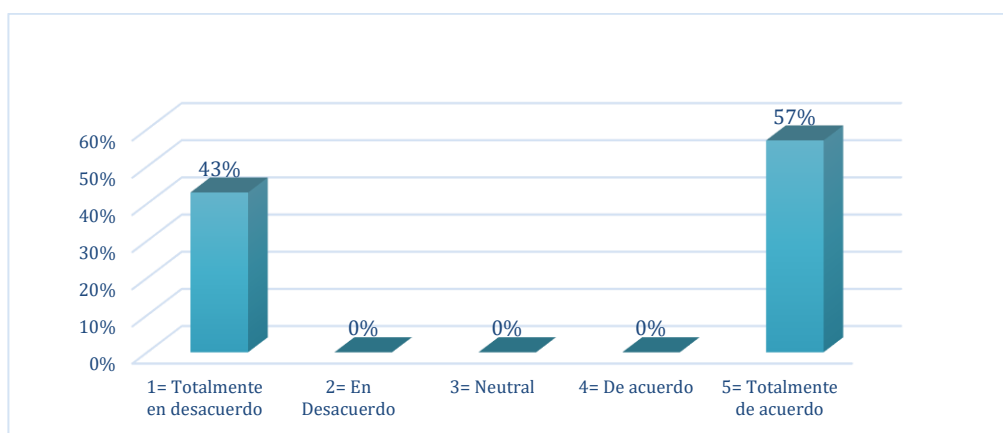
¿Está de acuerdo en que la efectividad se manifiesta en el cumplimiento tanto de los objetivos generales como específicos?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	163.4	43%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	217	57%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 18.

¿Está de acuerdo en que la efectividad se manifiesta en el cumplimiento tanto de los objetivos generales como específicos?



Fuente: Estudio realizado

El 57% de los encuestados afirma que la efectividad implica alcanzar tanto los objetivos específicos como generales del área, mientras que el 43% discrepa. Aunque predomina la visión positiva, se evidencia un porcentaje significativo en desacuerdo.

Tabla 19.

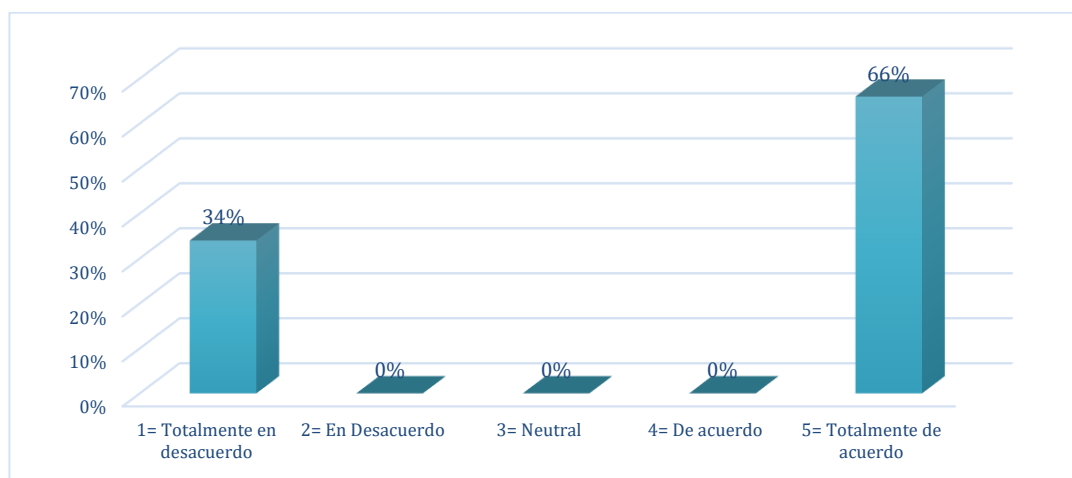
¿Piensa que la calidad total depende de los recursos, procesos y procedimientos implementados en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?

Alternativas	Cant.	%
1= Totalmente en desacuerdo	129.2	34%
2= En Desacuerdo	-	0%
3= Neutral	-	0%
4= De acuerdo	-	0%
5= Totalmente de acuerdo	251	66%
Total	380	100%

Fuente: Estudio realizado

Figura 19.

¿Piensa que la calidad total depende de los recursos, procesos y procedimientos implementados en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?



Fuente: Estudio realizado

Finalmente, el 66% considera que la calidad total depende de la calidad de los recursos, procesos y procedimientos, en contraste con un 34% que no lo comparte. Esto confirma que la mayoría reconoce la calidad total como base fundamental de la gestión.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos de la investigación confirman la relación positiva y significativa entre la productividad laboral, la mejora continua y la competitividad en el Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP.

Procesos empresariales: El 78% de los participantes afirmó que los procesos deben ser dinámicos y en permanente actualización. Este hallazgo coincide con lo señalado por Calderón (2019), quien concluyó que la mejora continua de los procesos incide directamente en la productividad laboral. Asimismo, Espinoza (2018) sostuvo que la gestión del tiempo y los recursos permite optimizar el desempeño y fortalecer la competitividad.

Recursos empresariales: El 67% consideró que los recursos abarcan factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos. Este resultado se relaciona con el estudio de Andrade (2017), quien demostró que la implementación de un sistema de gestión basado en mejora continua en Pesquera Centromar S.A. permitió optimizar la producción gracias a la adecuada administración de recursos y al compromiso del personal.

Tecnología empresarial: Un 78% destacó que la tecnología debe utilizarse para agilizar procesos y un 56% señaló que debe aplicarse estratégicamente. Esto coincide con Ávila (2017), quien observó que la ausencia de tecnologías claras en una empresa de catering generaba desorden y pérdida de control, afectando la eficiencia.

Mejora continua y competitividad: El 70% de los encuestados afirmó que dependen de la creatividad e innovación en recursos y procesos. Este resultado se vincula con Criollo (2018), quien resaltó la relevancia de la cultura organizacional, el liderazgo y la metodología 5S para mejorar la calidad, la seguridad y el desempeño laboral.

En resumen, los resultados evidencian que la productividad laboral, cuando se respalda en procesos flexibles, recursos gestionados de manera integral y tecnologías modernas, se convierte en un factor determinante para fortalecer la mejora continua y consolidar la competitividad de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- La investigación confirma que la productividad laboral influye de manera positiva y significativa en la mejora continua y en la competitividad del Área de Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP. Esto se refleja en el uso eficiente de los recursos, la optimización de los procesos administrativos y el cumplimiento más efectivo de los objetivos institucionales.
- Se identificó que los procesos empresariales tienen una participación directa en el fortalecimiento de la mejora continua y la competitividad laboral, dado que su diseño, dinamismo y evaluación constante permiten estandarizar actividades, disminuir errores y añadir valor a la gestión.
- Los recursos empresariales —humanos, materiales, financieros y tecnológicos— resultan determinantes para elevar la competitividad de la organización. Su correcta administración contribuye al incremento de la eficiencia operativa y al desarrollo de competencias en el capital humano.
- La incorporación estratégica de la tecnología empresarial constituye un soporte clave para impulsar la mejora continua y la competitividad, ya que facilita la automatización, el monitoreo de indicadores y la toma de decisiones oportunas dentro del área de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema permanente de medición de la productividad laboral mediante indicadores de desempeño que permitan identificar oportunidades de mejora, reconocer logros y consolidar una cultura de resultados en la organización.
- Reforzar la gestión de procesos empresariales mediante programas de capacitación, elaboración de manuales y utilización de herramientas de seguimiento, a fin de garantizar la estandarización y fomentar la mejora continua con la participación activa del personal.
- Optimizar la gestión de recursos empresariales a través de una planificación estratégica que asegure su adecuada asignación, reduzca desperdicios y mejore el rendimiento, garantizando la sostenibilidad de los procesos.
- Actualizar e integrar tecnologías empresariales alineadas con las necesidades actuales del Área de Gestión y Planeamiento, priorizando soluciones digitales que favorezcan la automatización, la trazabilidad de la información y la mejora constante de las operaciones.

VIII. REFERENCIAS

- Andrade Merrill, P. A. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua en procesos de producción en la Empresa Pesquera CENTROMAR S.A.* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade>
- Ávila Pérez, R. G. (2017). *Diseño de un sistema de mejora del proceso productivo de la línea de cárnicos de la empresa de catering industrial Grupo Royale* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/12fdf381-b367-4f65-b509-8347715fe048>
- Calderón Chávez, J. T. (2019). *La mejora continua de los procesos como plataforma del incremento de la productividad laboral en las industrias de confecciones del emporio Gamarra* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3162>
- Criollo Carrasco, G. (2018). *Gestión de la cultura organizativa de la empresa Metico S.A. – 2017: Diseño de un plan de mejora 5S* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2311>
- Espinoza Acosta, D. C. (2018). *Productividad para la mejora continua y competitividad de las empresas textiles del emporio Gamarra* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2472>
- Flores Orozco, S. E. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA* [Tesis de maestría, UNAN-FAREM]. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800/1/5330.pdf>

- Gramigna, A. P. (2002). *Manual de competencias: Herramientas para mejorar el desempeño y las relaciones en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). McGraw-Hill.
- Martínez de Ita, M. E. (2007). El concepto de productividad en el análisis económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>
- Núñez, M. (2007). *La productividad: Evolución conceptual y factores determinantes*. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”.
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Productividad y formación* (Boletín N.º 143).<https://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/143/index.htm>
- Palomino Salazar, L. P. (2020). *Habilidades sociales y productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco-Callao, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4478>
- Schroeder, R. G. (2011). *Administración de operaciones: Conceptos y casos contemporáneos*. McGraw-Hill.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (2014). *Administración*. Pearson.
- Terry, G. R. (2014). *Principios de administración*. McGraw-Hill.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Varela, R. (2008). *Cómo crear una empresa: Un enfoque emprendedor*. Pearson Educación.

IX. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIAS

VARIABLES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE X. PRODUCTIVIDAD LABORAL	X.1. PROCESOS EMPRESARIALES
	X.2. RECURSOS EMPRESARIALES
	X.3. TECNOLOGIAS EMPRESARIALES
VARIABLE DEPENDIENTE Y. MEJORA CONTINUA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	Y.1 ECONOMIA EMPRESARIAL
	Y.2 CALIDAD TOTAL
	Y.3 EFICIENCIA EMPRESARIAL
DIMENSION ESPACIAL Z. EMPRESA DCP	

Fuente: Modelo de Investigación Realizada

VARIABLES	INDICADORES	INDICES	N ^a ITEM	RELACION
VARIABLE INDEPENDIENTE X. PRODUCTIVIDAD LABORAL	X.1. PROCESOS EMPRESARIALES	GRADO PROCESOS EMPRESARIALES	2	X1
	X.2. RECURSOS EMPRESARIALES	GRADO RECURSOS EMPRESARIALES	2	X2
	X.3. TECNOLOGIAS EMPRESARIALES	GRADO TECNOLOGIAS EMPRESARIALES	2	X3
VARIABLE DEPENDIENTE Y. MEJORA CONTINUA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	Y.1 ECONOMIA EMPRESARIAL	GRADO ECONOMIA EMPRESARIAL	2	Y1
	Y.2 CALIDAD TOTAL	GRADO CALIDAD TOTAL	2	Y2
	Y.3 EFICIENCIA EMPRESARIAL	GRADO EFICIENCIA EMPRESARIAL	2	Y3
DIMENSION ESPACIAL Z. EMPRESA DCP				

Fuente: Modelo de Investigación Realizada

ANEXO 2: INSTRUMENTO ENCUESTA

INSTRUCCIONES GENERALES:

Este cuestionario es de carácter individual y confidencial, dirigido a los trabajadores del Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP.

Le agradecemos de antemano su colaboración y solicitamos responder con total sinceridad, ya que la información obtenida permitirá un análisis más cercano y científico sobre la relación entre productividad laboral, mejora continua y competitividad en dicha área.

Su aporte es fundamental para el logro de esta investigación.

Escala de Respuestas

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

NRO	PREGUNTA	Escala de Valoración				
		TD	ED	N	DA	TA
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL						
1	¿Considera que la productividad laboral se evalúa en función de la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo empleado por el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
PROCESOS EMPRESARIALES						
2	¿Piensa que los procesos empresariales comprenden todas las actividades desarrolladas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
3	¿Cree que los procesos deben ser estructurados en etapas, con flexibilidad y orientación hacia la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
RECURSOS EMPRESARIALES						
4	¿Está de acuerdo en que los recursos de dicha área incluyen factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos?					
5	¿Considera que los recursos deben actualizarse y adaptarse de manera permanente para impulsar la mejora continua en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
MEDIOS EMPRESARIALES						
6	¿Opina que los medios empresariales son los métodos y procedimientos que favorecen la productividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
7	¿Cree que estos medios deben renovarse de forma constante para garantizar la competitividad en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
TECNOLOGÍA EMPRESARIAL						
8	¿Considera que la tecnología empresarial integra recursos, procesos y técnicas que facilitan el desarrollo de las tareas en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
9	¿Está de acuerdo en que la tecnología debe aplicarse de manera estratégica para optimizar su impacto en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
RESULTADOS EMPRESARIALES						
10	¿Opina que los resultados empresariales en dicha área se reflejan en indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad?					
11	¿Cree que estos resultados se evidencian también en aspectos como economía, eficiencia, eficacia, calidad, mejora continua y competitividad?					
MEJORA CONTINUA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL						
12	¿Considera que la mejora continua está vinculada con creatividad e innovación en recursos y procesos, mientras que la competitividad se centra en la capacidad de sobresalir dentro del Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
ECONOMÍA EMPRESARIAL						
13	¿Piensa que la economía empresarial se relaciona con la optimización de costos y el incremento de beneficios en dicha área?					
14	¿Está de acuerdo en que la economía empresarial es clave para alcanzar tanto la mejora continua como la competitividad?					
EFICIENCIA EMPRESARIAL						
15	¿Cree que la eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					
16	¿Opina que ser eficiente implica realizar correctamente las tareas utilizando de manera óptima los recursos?					
EFFECTIVIDAD EMPRESARIAL						
17	¿Considera que la efectividad está relacionada con lograr las metas en el menor tiempo posible y con los recursos existentes?					
18	¿Está de acuerdo en que la efectividad se manifiesta en el cumplimiento tanto de los objetivos generales como específicos?					
CALIDAD TOTAL						
19	¿Piensa que la calidad total depende de los recursos, procesos y procedimientos implementados en el Área de Gestión y Planeamiento en DCP?					

ANEXO 3: FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I.DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Jairo Enrique Jordán Saavedra
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Consultor Senior – KPMG Perú
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL A TRAVES DE LA MEJORA CONTINUA Y COMPETITIVIDAD LABORAL EN AREA DE GESTIÓN Y PLANEAMIENTO DE LA EMPRESA DCP
- 1.4 Autor del instrumento : FANNY MELIZA RIVAS GALVEZ.

II.ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los items					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \underline{\quad 50 \quad}$$

III. **Calificación global** (Ubique la coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1.00]

IV. Calificación de aplicabilidad

APROBADO

Lugar: Lima 31 de MARZO del 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

Lugar: Lima 02 de abril de 2025

I.DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Mg. MIGUEL ANTONIO RIOJAS CIEZA
 1.2 Cargo e institución donde labora: UNFV
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: ENCUESTA
 1.4 Autor del instrumento : FANNY MELIZA RIVAS GALVEZ.

II.ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	
		A	B	C	D	E

III. Calificación global (Ubique la coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1.00]

IV. Calificación de aplicabilidad APROBADO



Mg. MIGUEL ANTONIO RIOJAS CIEZA
 DNI 10866197

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOS	INSTRUMENTOS
<p>Problema Principal ¿Cómo influye la productividad laboral en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP?</p> <p>Problema Secundarios 1.¿De qué manera intervienen los procesos empresariales en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP? 2.¿En qué medida los recursos empresariales influyen en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP? 3.¿De qué forma interceden las tecnologías empresariales en la mejora continua y competitividad laboral en el Área Gestión y Planeamiento de la Empresa DCP?</p>	<p>Objetivo Principal Explicar cómo la productividad laboral influye en la mejora continua y en la competitividad laboral en el Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP.</p> <p>Objetivos Secundarios 1. Determinar de qué manera los procesos empresariales contribuyen a la mejora continua y a la competitividad laboral en el área. 2. Analizar la influencia de los recursos empresariales en la mejora continua y en la competitividad laboral. 3. Evaluar el impacto de las tecnologías empresariales en la mejora continua y la competitividad laboral dentro de la organización.</p>	<p>Hipótesis Principal La productividad laboral incide de manera positiva y significativa en la mejora continua y en la competitividad del Área de Gestión y Planeamiento de la empresa DCP.</p> <p>Hipótesis Secundarias 1. La adecuada gestión de procesos empresariales favorece la mejora continua y la competitividad laboral en el área. 2. La administración eficiente de los recursos empresariales influye positivamente en la mejora continua y en la competitividad. 3. La implementación de tecnologías empresariales impacta directamente en la mejora continua y competitividad dentro de la organización.</p>	<p>Variable Independiente X. PRODUCTIVIDAD LABORAL</p> <p>Variables Dependientes Y. MEJORA CONTINUA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL</p>	<p>X.1. PROCESOS EMPRESARIALES X.2. RECURSOS EMPRESARIALES X.3. TECNOLOGIAS EMPRESARIALES</p> <p>Y.1 ECONOMIA EMPRESARIAL Y.2 CALIDAD TOTAL Y.3 EFICIENCIA EMPRESARIAL</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Explicativo</p> <p>Método de la Investigación: Método científico</p> <p>Diseño de la Investigación: Cualitativo</p>	<p>Cuestionarios</p> <p>Fichas bibliográficas.</p> <p>Guías de análisis documental.</p>

