



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Propuesta del Diseño Organizacional para evaluar el desempeño del personal en
la empresa SAMOA S.A.C., Chimbote 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTORA:

Rodriguez Rosas, Sheyny Annelisy (ORCID – [0000-0002-3323-5098](https://orcid.org/0000-0002-3323-5098))

ASESOR:

Ing. Chucuya Huallpachoque, Roberto Carlos (ORCID - [0000-0001-9175-5545](https://orcid.org/0000-0001-9175-5545))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productiva

CHIMBOTE – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres por el gran apoyo incondicional que me han brindado durante mi vida universitaria y por ser mi motivación para poder hacer cumplir con mis metas trazadas.

Asimismo, le doy gracias a Dios, por haberme guiado y darme todas las fuerzas para poder hacer desarrollo de este trabajo.

A mi docente la cual me guio y mostro su apoyo ante mi persona para todo este proceso de desarrollo del trabajo, y por todos los conocimientos que me brindo para culminar con éxito el presente trabajo.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a mis padres por el esfuerzo brindado para culminar de forma exitosa la educación superior y por su confianza brindada a mi persona.

Agradecer a la empresa por toda la información brindada y los recursos que nos permitió desarrollar nuestra investigación.

Asimismo, agradecer a mi asesor, por todos los conocimientos transmitidos y por el apoyo brindado que me permitió la culminación de este trabajo de investigación.

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	12
3.2 Variables y Operacionalización:	13
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.5 Procedimientos:.....	16
3.6. Método de análisis de datos:.....	17
3.7 Aspectos Éticos:	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS:	54

Índice de Tablas

Tabla 1: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	15
Tabla 2: Método de Análisis	17
Tabla 3: causa – efecto Mano de Obra	22
Tabla 4: causa – efecto Método	23
Tabla 5: causa – efecto Medio Ambiente	24
Tabla 6: Desempeño Laboral	26
Tabla 7: Eficiencia	28
Tabla 8: Eficacia.....	29
Tabla 9: Evaluación Externa	31
Tabla 10: Evaluación Interna.....	32
Tabla 11: Cronograma de Capacitaciones	40
Tabla 12: Costo de Capacitaciones.....	41
Tabla 13: Matriz de Operacionalización de variables	54
Tabla 14: Desempeño Personal pregunta 1	59
Tabla 15: Desempeño Personal pregunta 2	60
Tabla 16: Desempeño Personal pregunta 3.....	61
Tabla 17: Desempeño Personal pregunta N°04.....	62
Tabla 18: Desempeño Personal pregunta N°05.....	63
Tabla 19: Desempeño Personal pregunta N°06	64
Tabla 20: Eficiencia pregunta N°07	65
Tabla 21: Eficiencia pregunta N°08	66
Tabla 22: Eficiencia pregunta N°09	67
Tabla 23: Eficacia pregunta N°10.....	68
Tabla 24: Eficacia pregunta N°11.....	69
Tabla 25: Eficacia pregunta N°12.....	70
Tabla 26: Eficacia pregunta N°13.....	71

Tabla 27: Manual de Funciones - Gerencia	72
Tabla 28: Manual de Funciones – Administración.....	74
Tabla 29: Manual de Funciones – Administrativo 1	75
Tabla 30: Manual de Funciones – Administración.....	77
Tabla 31: Manual de Funciones – Contable.....	78
Tabla 32: Manual de Funciones – Seguridad Física	79
Tabla 33: Manual de Funciones – Transporte.....	79
Tabla 34: Manual de Funciones – Trabajador de playas.....	81
Tabla 35: Manual de Funciones – Marketing	83
Tabla 36: Manual de Funciones – Operaciones.....	84
Tabla 37: Manual de Funciones – Logístico.....	85
Tabla 38: Matriz De Evaluación Externa	92
Tabla 39: Matriz De Evaluación Interna	91

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	13
Figura 2. Esquema de Procedimientos	15
Figura 3. Diagrama de Ishikawa.....	21
Figura 4. Mano de Obra	22
Figura 5. Método	23
Figura 6. Medio Ambiente	24
Figura 7. Organigrama Actual	25
Figura 8. Desempeño personal	27
Figura 9. Eficiencia.....	28
Figura 10. Organigrama Actual	29
Figura 11. Cuadrante de puntuaciones	33
Figura 12. Matriz FODA	34
Figura 13. Encuesta de situación actual de la empresa	57
Figura 14. Organigrama Estructural del Grifo SAMOA S.A.C propuesto.....	58
Figura 15. ¿Están bien definidas las acciones necesarias para alcanzar objetivos en la empresa?.....	59
Figura 16. ¿Se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa?	60
Figura 17. ¿Me muestro dispuesto a ayudar a los demás?.....	60
Figura 18. ¿Las respuestas son rápidas cuando hay un requerimiento?	62
Figura 19. ¿conoce las tareas que tienen que realizar en sus puestos de trabajo?	63
Figura 20. ¿La empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo?	64

Figura 21. ¿Cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones?	65
Figura 22. ¿Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones? ...	66
Figura 23. ¿La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal?	67
Figura 24. ¿En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	68
Figura 25. ¿En la gestión usted como personal muestra un alto desempeño para el logro en productividad y objetivos?	69
Figura 26. ¿En la gestión usted como personal logra cumplir las metas y objetivos?	70
Figura 27. ¿Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico?.....	70
Figura 28. Cuestionario de cumplimiento	86
Figura 29. Cronograma de Capacitación y costo.	87
Figura 30. Cuestionario para medir la variable de Productividad	88
Figura 31. Confirmación de asistencia a la capacitación.....	89
Figura 32. Cuestionario de satisfacción al cliente	92
Figura 33. . Resumen de procesamiento de casos descriptivos.	93
Figura 34. . Estimadores y percentiles.	93
Figura 35. . Valores extremos	94

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer una propuesta de Diseño Organizacional para poder aumentar el Desempeño Personal de los trabajadores de la empresa; la investigación es de tipo aplicada. Cuantitativa no experimental que corresponde al diseño descriptivo. Así mismo se procedió a realizar una evaluación al Desempeño Personal de todos los trabajadores de la empresa se les encuestaron donde su desempeño personal tiene un (60%) en la que no alcanzan los objetivo y no se facilitan el cumplimiento de los objetivos, en cuanto a la eficiencia tiene un (67%) en al que no cuenta con la logística necesaria para la realización de sus funciones y una Eficacia del (60%) no muestran un alto desempeño para el logro en la productividad y sus objetivos, por otro lado se elaboraron los manuales de funciones para cada área de trabajo, y la elaboración de la evaluación de la matriz Foda para el mejoramiento y aprendizaje de los trabajadores se elabora un plan de capacitaciones para enriquecer el conocimiento de los trabajadores y aplicarla en el día a día este costo de las capacitaciones tiene un monto de S/. 869.00.

Palabras Claves: Diagrama Ishikawa, Manual de Funciones, Desempeño Personal

ABSTRACT

The present research aims to propose an Organizational Design proposal to be able to increase the Personal Performance of the company's workers; the research is of an applied type. Non-experimental quantitative that corresponds to the descriptive design. Likewise, an evaluation of the Personal Performance of all the workers of the company was carried out, they were surveyed where their personal performance has a (60%) in which they do not reach the objectives and the fulfillment of the objectives is not facilitated, as Efficiency has a (67%) in which it does not have the necessary logistics to carry out its functions and an Efficiency of (60%) does not show high performance for the achievement of productivity and its objectives, on the other hand The function manuals for each work area were prepared, and the preparation of the evaluation of the Foda matrix for the improvement and learning of the workers, a training plan was prepared to enrich the knowledge of the workers and apply it on a day-to-day basis. This cost of training has an amount of S / . 869.00.

Keywords: Ishikawa Diagram, Function Manual, Personal Performance

I. INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación titulada “Propuesta del Diseño Organizacional para evaluar el Desempeño del Personal en la Empresa SAMOA S.A.C., Chimbote 2020”, siendo la empresa antes mencionada que su sede principal se encuentra ubicada en Av. Francisco Bolognesi N° 1010 – Chimbote, que brinda servicios de comercialización de hidrocarburos (Líquidos Y GLP) para el sector automotriz. La empresa SAMOA S.A.C. se enfoca en innovar constantemente, mediante el uso de tecnología energética ya que brinda energía limpia, con la finalidad de brindar energía limpia, generando un valor agregado para los servicios, contando con el respaldo de la empresa transnacional REPSOL. Así mismo, esta investigación es de suma importancia para el sector industrial y automotriz ya que hoy en día vemos a muchas empresas que tienen un desempeño laboral muy bajo en cuanto a su organización, esto influye mucho en las competencias profesionales como en sus habilidades, esto impacta mucho en el negocio tanto positivo como negativo, el desempeño laboral puede perjudicar mucho a la empresa.

A nivel internacional esta problemática se ve reflejada en muchas empresas ya que esto afecta a la modernización administrativa y comercial incluso a las políticas globalizada ya que con esto buscan poder lograr la eficacia y eficiencia para poder desarrollar cada proceso y procedimiento administrativo, ya que los comercios en el sentido y bajo las condiciones ellos que en particular pretenden mostrar un patrón de diseño organizacional que le permita ejecutar de manera eficiente los objetivos sociales de la empresa, puede implementar el funcionamiento con un diseño organizacional, en la empresa demostraron las anomalías y escasez que no permitía a la empresa desarrollarse en los procesos y procedimientos. (Aldemar, Toca Suarez Segundo, 2017 pág. 16)., en el Ámbito Nacional, las empresas peruanas mayormente como las Mype presentan dificultad que están desperdiciando espacios en el mercado y se ponen al extremo de la quiebra es por ellos que deben dominar al reconocer cuando se vuelven ineficiente e inadecuada la estructura organizacional que ellos emplean, ya

que se puede apreciar que el personal que realiza una misma función de manera repetitiva e innecesaria, jefes sin personal a cargo o con exceso de personal, asignaciones de funciones diversas a un mismo cargo y la falta de especialización en las tareas, por lo tanto es bien importante que ellos sepan manejar un buen diseño organizacional (Escalante, 2016). Por otro lado, en el ámbito local en Chimbote en el establecimiento San José por medio de documentos y formatos localizados se encontraron, el flujo grama, el organigrama, el Rof y el Mof. El mecanismo de confiabilidad y validación fue una pauta de exploración documental validada por tres especialistas en la cual llegaron a una investigación realizada en la que pudieron determinar el diseño organizacional en el establecimiento por tal punto que en sus 2 magnitudes no llega a cumplir con un diseño ya establecido. (Ventura Barranzuela, 2018), por lo tanto en la empresa de servicios SAMOA S.A.C, tiene una amplia infraestructura y cuenta con personal operativo para realizar un buen servicio a los clientes, sin embargo se observó directamente algunos problemas, en la cual los trabajadores abandonaron sus puestos, ocasionado la demora en el despachado del servicio ya que si un trabajador deja el puesto otro trabajador lo reemplaza pero este deja su puesto libre, ocasionando que si desean el servicio en el puesto que estaba, genere cola de vehículos la cual esto genera una insatisfacción en el cliente ya que el trabajador no se encuentra en su área de trabajo para poder despachar, es por ello que los trabajadores no pueden cumplir con sus objetivos al no saber o tener conocimientos de cuáles son sus funciones para su área de trabajo y saber quiénes directamente los encargados de poder brindar alguna propuesta para que puedan contratar a más personal. Es por ello brindarle capacitaciones para mantener un ambiente positivo, ver de manera correcta aquellas habilidades, capacidades de personal como también ver de qué manera se hace cumplir la misión y visión que tiene la empresa para brindar un buen servicio. Por tal motivo que en la empresa SAMOA S.A.C se propone evaluar el desempeño laboral y se desarrollará un diseño organizacional ya que esto ayudará que a que cada trabajador pueda desenvolverse mejor en su área de trabajo como también tener en cuenta quienes son las personas que son sus jefes inmediatos.

Ya una vez nombrada la situación que tiene la empresa, se tiene como problema, ¿Es posible Mejorar el desempeño del personal con la propuesta del diseño organizacional para la empresa de servicios SAMOA SAC? – 2020? El informe de investigación, se Justifica de forma Laboral y Práctica ya que esto ayudará a resolver los problemas de la cual tiene la empresa SAMOA S.A.C, al diseñar una propuesta de diseño organizacional y desempeño laboral esto ayudará a ofrecer un mejor servicio de calidad. Laboral porque evaluaremos al personal que trabaja dentro de la empresa SAMOA S.A.C, en donde evaluaremos las condiciones como laboran dentro de su área de trabajo en la que daremos solución a los problemas encontrados mediante los resultados de la evaluación. Y como último tiene una investigación Práctica porque busca dar una solución a una problemática en la cual emplearemos como primera instancia saber de cómo se encuentra actualmente la empresa de servicios SAMOA S.A.C, y determinar qué tan eficaz son los trabajadores que elaboran dentro de ella, para luego realizar un diseño organizacional que ayude a la empresa para que así pueda ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Es por ello que ayudaremos a la empresa a hacer efectivo el desempeño laboral en cada zona de trabajo elaborando una serie de cuestionarios para evaluar el desempeño de cada trabajador, incluso usando un diagrama de Ishikawa, para ver en qué estado se encuentra la empresa de servicio SAMOA SAC, también organigrama, manuales de funciones, todo esto conlleva a poder mejorar y tener un buen desempeño laboral dentro de la zona de trabajo como en la empresa.

La hipótesis de la investigación es que se mejorará el desempeño y diseño organizacional en la empresa SAMOA S.A.C. Teniendo un objetivo principal, proponer un diseño organizacional para estimar el desempeño laboral del personal de empresa SAMOA S.A.C, Chimbote 2020, y como objetivos específicos; tiende a realizar un diagnóstico de la situación actual del sistema organizacional de la empresa de servicios SAMOA S.A.C., Chimbote 2020, determinar el desempeño del personal que elabora en la empresa de servicios SAMOA S.A.C., Chimbote 2020, Proponer un diseño organizacional de la empresa de servicios SAMOA S.A.C., Chimbote 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la búsqueda de investigaciones de acuerdo a la propuesta a continuación, se muestra los siguientes **trabajos previos**:

Nerida (2014) en su trabajo de investigación desarrolló la propuesta para mejorar la eficiencia de los trabajadores mediante un diseño organizacional para la empresa de Inversiones Mishel S.A.C. Trujillo. Teniendo como objetivo la elaboración de un diseño organizacional con el fin de mejorar la eficiencia de los trabajadores teniendo como resultados el 88% del personal ignoran la visión y misión que tiene la empresa, el 67% no son responsables con sus funciones, el 80% desconoces los objetivos que tiene la empresa, concluye que puede mejorar las deficiencias del personal mediante la proposición de un diseño organizacional, elaboró un manual cual permita la funciones y organización así mismo el reglamento interno de trabajo.

Jesús y Salazar (2017) en su trabajo de investigación el Desempeño laboral en el área administrativa del personal de la UGEL N°10 tuvo como objetivo el de determinar al personal administrativo cuál era su desempeño actual, teniendo como resultado el 78% del personal tienen una baja productividad ya que no toman en cuenta el cumplimiento de metas ni el compromiso con el trabajo, obteniendo así que solo el 12% trabajan buscando el bienestar de la empresa, concluye que los resultados que obtuvo no fue favorable ya que se demuestra que hay un desempeño laboral inadecuado en el área administrativa.

Del Castillo (2017) en su El trabajo de tesis titulada "La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2017", se suscita como objetivo establecer aquellas dimensiones que concreten la gestión del talento humano a través de una encuestas en la cual tuvo como resultado que la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chaclacayo. la investigación que se determina es que existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2017; mostrando que el coeficiente de la correlación Rho Spearman de 0.77 representó una identidad entre las variables.

Medina (2017) en su trabajo de investigación titulado el desempeño laboral en el área administrativo de la Municipalidad Provincial de la Santa. Chimbote 2017 abarcó como objetivo obtener un nivel de desempeño laboral de los trabajadores en el área administrativa donde tomó una muestra de 66 empleados para evaluar el desempeño mediante una ficha de observación y con ayuda de un programa para el procesamiento de los datos obtenidos estadísticamente en la cual los resultados fueron, que el 82% del personal tenían un desempeño laboral bajo, el 17% tenían un desempeño laboral mediano y con un 2% un desempeño laboral alto.

Pérez (2014), su trabajo de investigación titulado Diseño de una distribución organizacional, con el fin de perfeccionar el rendimiento financiero y laboral de la empresa Flore S.A. Milagro, abril 2014 tuvo como objetivo determinar qué efecto ocasionó el no tener una estructura organizacional con el análisis de estándares administrativos que permita mejorar el desempeño financiero y laboral llegó a concluir en lo siguiente, el 55 % del personal se encontraban satisfechos con la manera organizacional, el 45% no tenían claro sus responsabilidades laborales en la empresa, el 50% desconocían todo lo referente a una estructura organizacional, en la empresa no brindaban ninguna capacitación llegando a la conclusión de transferir a cabo un manual de procedimientos y funciones para acceder a todas las capacitaciones, así mismo también el desarrollo de una estructura organizacional para las actividades que desarrolle el personal, con la finalidad de brindar un buen servicio y mejore financieramente.

Martínez, Canteral y Moran (2019) en su artículo titulado el plan de diseño Organizacional en la Empresa Hirometalsa S.A". tuvo como objetivo la elaboración de un diseño organizacional donde tuvo como resultado que por la falta de procesos no llega a determinar las responsabilidades que tiene cada trabajador respecto al área administrativa, ya que al no tener procedimientos o técnicas para contar físicamente no se puede llevar un control de los inventarios, por lo cual realizó la elaboración de un manual de procesos y políticas las cuales fueron descritas para mejorar el trabajo del personal, finalmente concluye en recolocar la información respecto a las

actividades de cada uno de los para que de esa manera sirva como guía para empleados nuevos.

Chamorro (2011), en su trabajo de investigación "Diseño del proceso de reclutamiento y selección de Personal, basado en el modelo de competencias, para el departamento de capital humano de la empresa distribuidora M&G S.A.", tuvo como objetivo aplicar un estudio de tipo propositivo experimental, dando como resultado la aplicación de la propuesta donde se incrementó la competitividad del personal, tomando una muestra de 29 estos fueron seleccionados y a su vez contratados tomando en cuenta en primera estancia sus competencias y habilidades para el cargo a desempeñar, donde tomando en cuenta con los indicadores se logró disminuir con los problemas como la alta rotación de trabajadores y las deficiencias en los procesos de producción.

Chiang y San Martín (2015) en su artículo Analysis of works satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall tuvo como objetivo medir y ver de qué manera influye el desempeño laboral respecto a la satisfacción laboral, teniendo como resultados que las escalas tenían una variación con los méritos a excelentes, en un rango Alfa de Cronbach que está entre ambos con un 0,7% y 0,9%. Estos resultados respecto al desempeño laboral se destituyen con una escala de 6, donde la evaluación fue con "desempeño alto" y aquellos valores de satisfacción laboral se distribuyeron con una escala de 10, quedando en un nivel de "satisfechos laboralmente " para ambos sexos, llegaron a la conclusión que las dos variables son correlaciones positivas ya que ambos géneros se preocupan por mantener un grato ambiente laboral.

En la realización del siguiente proyecto de investigación se utilizó las siguientes teorías relacionadas a nuestras variables; el Diseño Organizacional es una incorporación de una distribución, recursos humanos, cultura, procesos, tecnología y sistemas ya que esta puede tener la capacidad y habilidad para orientarse dentro del mercado, para aplicar a la innovación como a la vez rivalizar exitosamente a un mediano y corto plazo. Por otro lado, el diseño organizacional tiene coherencia con los objetivos estratégicos que se retorna esencial para las empresas. (Druker, 2020 pág.

41), de manera que también el diseño organizacional tiene una transformación técnica de la administración con un potencial, ya que este se encarga de ordenar, definir, distribuir y estructurar aquellas diversas tareas que establecen dentro de una organización, empresa e instituto, ya que el trabajador puede ocupar diversos puestos de trabajos. Asimismo, consta de tres dimensiones en las cual está conformada en primer lugar por el Modelo organizacional, ya que dentro de ella se precisa el estar integrado para representar las principales estrategias para facilitar que todas aquellas posteriormente se ejecuten. (Louffat, 2018 pág. 38), en segundo lugar el Organigrama que es la exhibición de la representación gráfica de un modelo organizacional adoptado, en la cual se visualiza es también tomado en cuenta cómo una fotografía de una institución que permite la observación en el tiempo real determinando en todo momento como se ejecutan las diversas unidades de trabajo que constituyen entre las relaciones establecidas que tienen entre ellas. (Louffat, 2018 pág. 45;46), y en tercer lugar está el Manual de funciones y organizaciones, el manual de puestos, de las cual muchas veces lo ejecutaron por separado y lo elaboran una forma integrada, cabe precisar y aclarar que entre ambas son muy distintas: en el de Organizaciones y funciones: indica diversos cargos o puestos, así mismo la asignación del trabajador en cada puesto de trabajo y en el Manual de puestos: se refiere jerárquicamente a las descripciones y especificaciones técnicas. (Louffat, 2018 pág. 48), en otra instancia los Organigramas Empresariales, nos indican que se representan gráficamente para indicar la jerarquía, las relaciones de autoridad y responsabilidad. Nos dice también que es un organigrama general refleja la estructura de la empresa o refleja una parte de esta, para ello nos recomienda que estos deben ser muy claros y fáciles de comprender, para representar los departamentos que comprenden la estructura de la empresa se utilizan figuras geométricas, dentro del organigrama se colocan cada departamento o sección en un mismo nivel ya que esto debe representar un órgano de la empresa es por ellos que este debe ser llenado con los nombres de las funciones que laboran y no de personas, un Organigrama Vertical los puestos empiezan de arriba hacia abajo, comenzando por jefe principal en la parte principal es decir

representa los diversas jerarquías dentro de la estructura de escalones. (Fernandez Rico, y otros, 2017 pág. 29), ya que muchas veces un diseño organizacional es regularizar sinérgicamente a aquellos acuerdos orgánicos dentro de una institución de las cuales brindan las calidades relacionadas perfectamente para que pueda intervenir en el transcurso de los días, para esto debe hallarse tres elementos centrales para ser definidos y elaborados, un modelo organizacional en primer lugar es proporcionado: el organigrama es como un segundo lugar de cual el modelo se debe evidenciar con un gráfico así en conclusión se debe realizar una elaboración de manuales de organizacionales que contemplen las descripciones muy minuciosamente y preciso para poder operar. (Louffat, Enrique, 2017) Por lo tanto el diagrama causa- Efecto es también considerado como el diagrama de la espina de pez, dentro de ella de una forma muy organizada y sistemáticamente se pueden hallar los problemas en los que afecta a la calidad que se denomina efecto, el diagrama nos ayudará a determinar y facilitar el porqué de estos efectos o problemas, es frecuente utilizar las causas primarias genéricas denominadas las 6M las cuales son los materiales, medio ambiente, mano de obra, maquinaria métodos y mantenimiento. (Cuatrecasas, y otros, 2017) , así mismo también nos dicen que el Diagrama de Ishikawa es aquella herramienta también llamada causa- efecto esta gráfica que es utilizada por muchas empresas, que brindan una visión global de las causas que han generado encontrar, seleccionar y documentar las causas de variación de calidad dentro de la producción y organización. (Lopez Lemos, 2016 pág. 73); para los principios de Calidad Ishikawa es para examinar una serie de principios o elementos con cifras que deberían darse en toda organización de todas las empresas: es por ello que la formación es clave para implementar un método de calidad, para también comprender exactamente qué es lo que requiere el cliente y valora, el control de calidad es un sistema de no tener que realizar un objetivo subyacente a cada uno de los puestos de trabajo y empleados, también nos dice que hay que acorralar aquella eliminación de la causa raíz. (Gomez, Jesus, 2017); Los manuales de procedimientos es aquel documento de notas con un Control de sistema Interno, en cual designa información para obtener detalles, muy meticulosa,

sistemática, integral y ordenada, que envuelve todas as responsabilidades, instrucciones, funciones, sobre información de políticas, procedimientos y sistemas y las diversas actividades y operaciones que dentro de una organización realizan en una institución y/o empresa. (Procedural Manuals as internal control tools of an organization, 2017 pág. 3), todo Desempeño Laboral es aprovechado por las empresas, es más complicado para el profesional ya que ellos actúan de manera independiente, todo aquellos trabajadores son reclutados por instituciones y empresas estos son contratados para hacer cumplir el desempeño laboral avanzado con aquellos estudios basados en competencias y que han alcanzado diferentes resultados a partir de la definición de competencias para los diversos resultados y actividades laborales de aquellos sectores de manufacturas de servicios y comercio (Lopez Arce Coria, 2006 pág. 50;51), toda competencia laboral dentro de una organización es importante y fundamental para que el desempeño sea más adecuado respecto al recurso humano, ya que gracias a ellos hacen funcionar todas las áreas de trabajo de cualquier tipo de empresa, que dentro de ella se considera las tareas y las actividades ejecutadas es por ello que el personal tiene que reunir un perfil de disputas correspondientes y de acuerdo con el empleo desempeñado y más si se ajusta para tratar de cargos gerenciales (Palmar, y otros, 2014 pág. 160), por otra parte el desempeño laboral se relaciona con el perfeccionamiento de manera de poder conseguir los objetivos con diversos subsistemas de la empresa diseñados a su vez en servicio de esas competencias que nos llevaran al éxito es por ello que se debe tener una buena administración para evitar efectos negativos (Alles, 2005 pág. 20), por lo tanto el desempeño y consecuencias dentro de la Organización es conseguir un buen desempeño laboral de la cual tiene conceptos como: Eficacia que es ejecutar con objetivo y misión de una organización, la cual se puede proponer a una empresa, Eficiencia es poner en autoridad para lograr la finalidad, maximizando los resultados y perfeccionando el empleo de los recursos y por último tenemos la Productividad la cual está relacionada con la eficacia y la eficiencia para poder mantener aquellos servicios y bienes que se producen. (Huaman Pulgar, y otros, 2017), un Desempeño Laboral es aquel

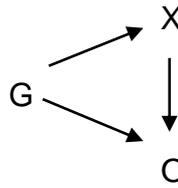
instrumento la cual realiza una gestión con fundamento de objetivos sobre los comportamientos laborales competentes para hacer cumplir todos los aportes a las instituciones empleadoras en las cual el desempeño es parte de los respectivos cargos que buscan el valor con mérito principal fundamentalmente para su permanencia y desarrollo en el servicio (Pachon Lucas, 2018 pág. 269); las determinaciones relacionadas con el área administrativa dan paso a una generación de trabajadores, recompensas transferencias, así como para la identificación de precisión con un desempeño de retroalimentación y a la vez con un incremento del personal teniendo un sentido de satisfacción realizadas a las revisiones, la evaluación del desempeño laboral esto es la transformación de recolección de información, que permite cuantificar y evaluar al empleado con un grado de cumplimiento respecto a las responsabilidades y funciones ya establecidos por la organización (Effect of performances e evaluations on the qualitu of works life of employees, 2018 pág. 176); un desempeño laboral de un profesional se entiende como el cumplimiento de funciones que debe de realizar; éste ha determinado que para hallar un divisor asociado al propio profesional, al entorno y al estudiante por lo tanto el desempeño del profesional se puede desempeñar en muchos niveles y campos: el contexto de entorno institucional, socio cultural y el ambiente de espacio sobre el propio profesional, atreves un gesto reflexivo que ayudará a mejorar y evaluar la calidad educativa y cualificar la profesión del profesional ya que esta evaluación expresa diferentes características y funciones que bien determina y que a la vez tiene en cuenta al momento de la aplicación cuando se desarrolla y ver en qué estado se puede encontrar el profesional o trabajador. (Desempeño laboral, 2015). Por ello la apreciación del desempeño está centrada al nivel y calidad del trabajo del empleado, la cual tiene como objetivo informar cómo se está elaborando su trabajo y que se espera de ellos respecto a sus merecimientos y resultados así mismo también modificar las desviaciones y posibles equivocaciones ya sea en comportamiento como de resultados la cual permite al evaluado conocer y contrastar la proyección para su futuro respecto a su carrera ya que pone en manifiesto sus fortalezas y debilidades, es decir la evaluación del

desempeño toma gran importancia ya que no solo permite detectar errores sino que también permite dar solución a cuyos errores tratando de buscar estrategias que permitan dar solución a cuyos errores. (Performance evaluation: current trends, 2019). En las investigaciones sociales de la ciencia y la tecnología, confrontan mayormente la obligación de perfeccionar el desempeño laboral para el fortalecimiento de la competitividad en la cual genera método de adaptación o innovación tecnológica para el perfeccionismo de destrezas, capacidades, habilidades, cualidades y aptitudes, que marcan la desigualdad con dos tipos de desempeño laboral, uno alto y otro con un nivel inferior, la cual se entiende que todo expuesto ya tiene definida emociones y suficiencia de creatividad y flexibilidad la cual definen el entorno de trabajo. (Álvarez, 2018), para el Reclutamiento del personal es todo aquella obtención de colaboradores previo a su incorporación dentro de una organización ya que dentro de la primera etapa de dicho proceso es la búsqueda y selección de personas que puedan tener la intención de formar parte de la empresa ya que si se está habilitando un puesto trabajado o vacante de trabajo. Generalmente las personas que se reclutan deben rendir diversos exámenes y pruebas con una persona indicado con los conocimientos. (Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, 2008)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Por su meta, esta **Investigación es Aplicada** ya que busca la utilización de actuar, construir y modificar los conocimientos que estos puedan adquirir dentro de la empresa SAMOA S.A.C, (Behar Rivero, 2008 pág. 20), así mismo nos dice que la investigación Aplicada también llamada pragmática o utilitaria es donde se debe de aprovechar los conocimientos logrados para una buena investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de aquellos problemas inmediatos que puede tener una empresa (Sanchez Carlessi, y otros, 2018), a la vez es una **Investigación Cuantitativa**, ya que busca conocer la efectividad a través del análisis y recolección de todos los datos y así poder hacer medición a la variable (Borja S, 2012 pág. 11), este trabajo de investigación es **No Experimental** ya que no se establece las relaciones causales directas entre las dos variables (Borja S, 2012 pág. 13), esta investigación también se realiza sin manipular deliberadamente todas las variables que se pueden observar de aquellos fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos cada uno de ellos. (Experimentos en una ciencia no experimental, 2016), este nivel de investigación descriptiva y transversal debido a que la demanda las causas y apariencia determinada, “Mediante esta **investigación descriptiva** se llega a alcanzar un objetivo de estudio con una situación concreta, para señalar las características y propiedades. [...] esto resulta para agrupar, ordenar o sistematizar los objetivos involucrados en este trabajo de indagación” (Behar Rivero, 2008 pág. 20) “Por tal motivo la **investigación Correlacional** trata de visualizar cómo se relacionan y se vinculan los distintos fenómenos entre sí ya que la relación no existe entre ellas, estos estudios buscan saber cómo es el comportamiento entre las variables”. (Behar Rivero, 2008 pág. 19) y por lo tanto también tiene una investigación Transversal porque es un fenómeno de estudio en un momento de límite determinado del tiempo (Borja S, 2012 pág. 14)



Donde:

G: Trabajadores de SAMOA S.A.C.

X: Diseño Organizacional

O: Desempeño del Personal

Figura 1. Esquema del diseño de investigación

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Variables y Operacionalización:

La investigación desarrollada comprende de dos variables que son el estudio y análisis para hallar los resultados, se representan de la siguiente manera:

Variable Independiente (X): Diseño Organizacional

Variable Dependiente (Y): Desempeño del Personal

A través del (Anexo N° 3) matriz de operacionalización de variables está desarrollado la definición conceptual y operacional, sus dimensiones e indicadores de la variable independiente y dependiente de la investigación.

3.3 Población, muestra y muestreo

Para Pineda, de Alvarado y de Canales (1994 pág. 108), en una población y/o universo este es capaz estar constituida por registros médicos, los nacimientos, personas y animales, los accidentes viales y en la que las muestras de laboratorio, entre otros pueden ser analizados para así poder obtener resultados”, (Metodología de la investigación. Población y muestra., 2015) No indica que aquel conjunto sobre la cual estamos interesados en tener algunas conclusiones y a la vez hacer inferencias. Es por ello que para el proyecto de investigación se llega a establecer que la población estará formada por todo personal que desempeña en la empresa SAMOA S.A.C, teniendo en cuenta como es lo que laboran ellos dentro de la empresa.

“La muestra es una población o universo de subconjunto ya que se llevará a cabo la ejecución de una investigación, es por ellos que se debe de realizar

una buena selección” (López, 2004), la muestra también se definen como una parte del subconjunto de la población dentro de la cual estos deben poseer algunas características de la cual se puedan reproducir de la manera más exacta posible dentro de un conjunto” (Palella Stracuzzi, y otros, 2012), nos dice que la toma de muestra es toda investigación ya que siempre debe determinarse todos los número específico de los participantes que están en la muestra ya que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados dentro un trabajo desde un principio. (Arias Gómez, y otros, 2016), en este trabajo de investigación se una va a realizar un minucioso análisis a todos aquellos trabajadores que laboran dentro de la empresa que está conformado por 15 trabajadores las cuales son: 5 trabajadores de playa, 1 contador, 1 gerente, 2 administrativo, 1 Seguridad, 1 transportista, 1 asistente, 1 marketing, 1 operación, 1 logística.

“El muestreo es aquel método que es utilizado para poder seleccionar a quien se le va hacer un estudio con los elementos necesarios para una muestra del total dentro de la población” (López, 2004).así mismo en el trabajo de investigación nuestra muestra será igual a muestra población, no se realizará muestreo ya que se trabajará con la misma población porque la empresa cuenta con poco personal. Se considerarán dos criterios: en el criterio inclusión se considerarán todas las áreas y todo personal involucrado en la empresa SOMOA S.A.C.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La recolección de datos es una técnica que se llevó a cabo para tener un diagnóstico basadas antes de la implementación, debido a que la empresa no cuenta en su totalidad con las respectivas documentaciones, así mismo ayudará para la medición en esta presente investigación que ayudará a la recolección de datos indicando cómo se obtendrá la información proporcionada al investigador y hallar las soluciones a la problemática, para ello el trabajo de investigación bibliográfica tendrá un análisis de datos con las mediciones e indicadores.

Tabla 1: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Variable	Técnica/Herramienta	Instrumento	Fuente/Informante
Variable Independiente Diseño Organizacional	Análisis de Datos	Matriz FODA (Anexo N° 14)	Elaboración propia
		Diagrama Organizacional (Anexo N°05)	Elaboración Propia
		Registro Manual de Funciones (Anexo N° 08)	Elaboración Propia
		Plan de Capacitación (Anexo N°09)	Elaboración Propia
Variable Dependiente Desempeño Laboral	Investigación Bibliográfica	Formato de Desempeño Laboral (Anexo N°10)	Elaboración Propia

Fuente: Elaboración Propia

3.5 Procedimientos:

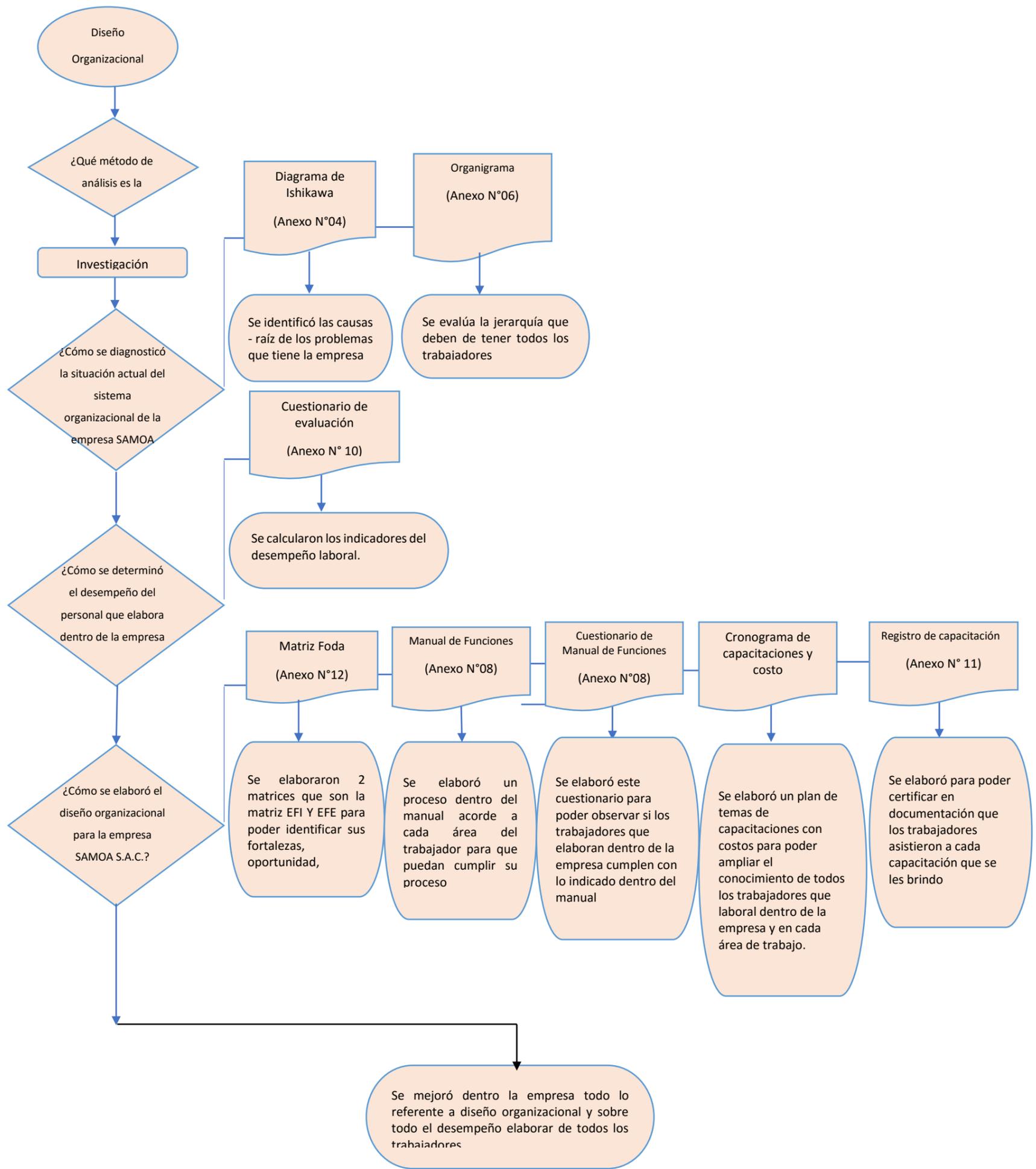


Figura 2. Esquema de Procedimientos

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Método de análisis de datos:

Tabla 2: Método de Análisis

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICA	INSTRUMENTO	RESULTADOS
Realizar un diagnóstico de la situación actual del sistema organizacional de la empresa de servicios SAMOA S.A.C., Chimbote 2020	Análisis de datos	Diagrama Ishikawa (Anexo N°04) Encuesta de satisfacción del cliente (Anexo 13) Diagrama Organizacional (Anexo N°05)	Con estos instrumentos se obtuvieron las causas que generan la mala organización que crea una insatisfacción hacia los clientes que tiene la empresa SAMOA S.A.C.
Determinar el desempeño del personal que elabora en la empresa de servicios SAMOA S.A.C., Chimbote 2020	Análisis de dato la Productividad	Cuestionario de Desempeño Laboral (Anexo N°10)	Con este instrumento se logró determinar el nivel de desempeño laboral de todos los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C a través de sus dimensiones
Proponer un diseño organizacional de la empresa de servicios SAMOA S.A.C., Chimbote 2020.	Observación directa	Check list de evaluación (Anexo n°10) Cuestionario de Indicador de Cumplimiento (Anexo N° 08)	A través de estos formatos se permitió conocer cómo está la empresa y a la vez si los trabajadores están cumpliendo con sus labores dentro de su área de trabajo para así poder hacer las debidas correcciones y hacer cumplir al pie todos los requisitos.
	Análisis de datos		

Cronograma de capacitación con los temas propuestos (Anexo N°09)	Con estos instrumentos del plan de capacitaciones ayudará a la empresa SAMOA SAC. a que los trabajadores se puedan beneficiar con un mejor nivel de conocimiento para poder hacer cumplir sus labores.
Registro de Capacitación (Anexo N°11)	

Fuente: Elaboración propia

3.7 Aspectos Éticos:

Como estudiantes de la Universidad César Vallejo de la facultad de Ingeniería Industrial, se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos con respecto al código de ética de investigación establecido por la casa de estudio, donde se desea comprometerse con el cumplimiento de aquellos artículos de la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. Por lo tanto, existe un deber en la legitimación de los resultados y garantizar la exactitud de la información brindada por la empresa SAMOA S.A.C.

Por ello, es importante considerar el Art. 6°, ya que se refiere a la honestidad, de tal manera que en el trabajo de investigación se muestre transparencia; así mismo en el Art. 9°, que es la responsabilidad, se debe demostrar el cumplimiento de los requerimientos éticos, legales y de seguridad, respetando los términos de condiciones del proyecto de investigación; por otro lado, en el Art. 14° referido a la publicación de investigaciones, éste hace referencia a que la difusión de los resultados debe realizarse una vez concluida la investigación.

Así también en el Art. 15°, de la política de anti plagio, siendo uno de los más importantes, aquí los tesisistas suben su proyecto al programa Turnitin para detectar su nivel de similitud según las fuentes investigadas; del mismo modo en el Art. 16°, de los derechos del autor, señala que todos los investigadores tienen derecho de difusión y autoría total o parcial de la investigación, recibiendo graves sanciones en caso se diera algún acto fuera del parámetro

de ética; y por último en el Art. 17°, del investigador principal y personal investigador, éste hace referencia que todo equipo de investigación debe estar liderado por un docente, quien asuma la responsabilidad de planificar, dirigir, ejecutar y evaluar la investigación.

IV.RESULTADOS

4.1 Diagnóstico de la situación actual del Diseño Organizacional de la empresa SAMOA S.A.C. - 2020

A continuación se muestra el diagrama de Ishikawa obtenido de una serie de preguntas de la cual fue encuestado el Gerente General de la empresa SAMOA S.A.C, en la cual en primera instancia nos entrevistamos con el gerente para poder ver algunos puntos de vista y a la vez poder realizar las preguntas que teníamos ya que esto fue observado por mi persona, él gerente mostró un diagrama de Ishikawa actual de la cual no estaba bien estructurada, en la posiciones y áreas dentro de ella de la cual se le sugirió una mejora para que esta se vea más definida, así mismo estas preguntas ayudan para poder elaborar un organigrama de la cual los empleados podrán saber a qué cargo y área ellos pertenecen dentro de la empresa así mismo este organigrama tiene que estar muy presente y en físico en área donde esté a la vista de todos.(ANEXO N° 04)

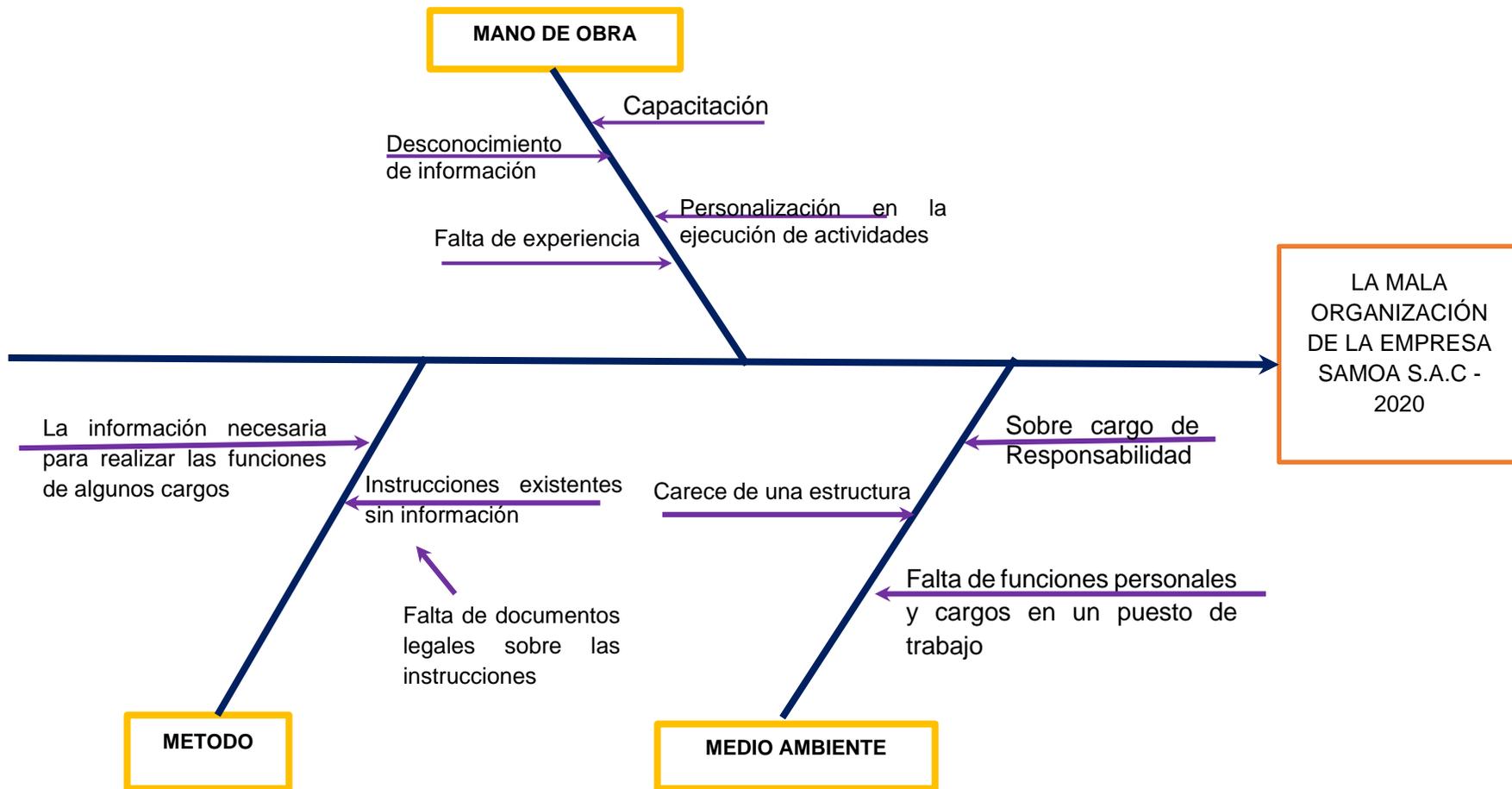


Figura 3. Diagrama de Ishikawa
 Fuente: Elaboración Propia

En este Ishikawa solo se consideraron 3M de la cuales son: **Mano de Obra** ya que esto influye bastante dentro de la empresa ya que muchos de los trabajadores están a falta de capacitaciones tienen un gran desconocimiento de información en documentación, dentro de lo que es **Método** tienen una mala información de que es lo que deben de realizar en su área de trabajo y como **Medio Ambiente** ya que esto influye mucho en su área de trabajo en el espacio donde ellos laboran, no se consideraron las 3M siguientes Materiales, Maquina y Medición ya que este trabajo de investigación no evaluaremos lo antes mencionado porque no encontramos problemas dentro de ellos, para ellos se realizó el Diagrama de Pareto tenemos en cuenta la encuesta que se le realizó al gerente general de la cual por las preguntas se le dio una puntuación para poder saber cuáles de los problemas son los más resaltantes dentro de nuestro Ishikawa.

Tabla 3: causa – efecto Mano de Obra

CAUSA	EFEECTO /PROBLEMA	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
MANO DE OBRA	Capacitación	20	40%	20	40%
	Desconocimiento de información	15	30%	35	70%
	Personalización en la ejecución de actividades	8	16%	43	86%
	Falta de experiencia	7	14%	50	100%
TOTAL		50	100%		

Fuente: Elaboración Propia

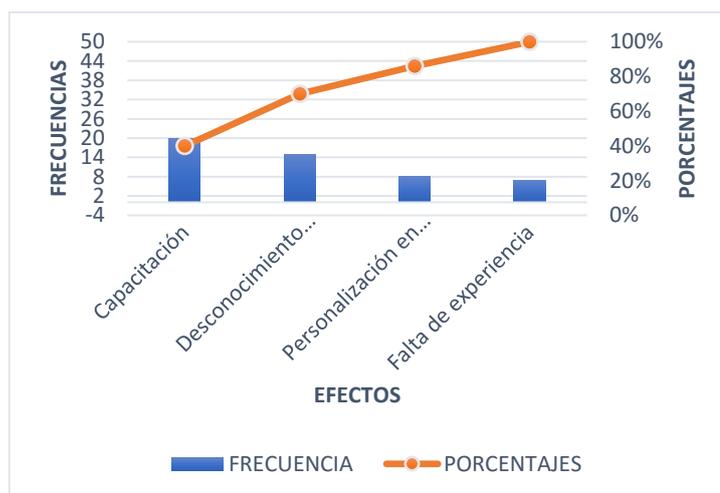


Figura 4. Mano de Obra

Fuente: Elaboración Propia

Lo que podemos ver en la (Tabla 3) es que los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C tienen problemas mayormente en lo que es la capacitación y el desconocimiento de información que tienen los trabajadores para poder laborar en sus áreas de trabajo estos 2 puntos dentro de nuestro diagrama de Pareto es que el 80% en la cual la empresa debe de prestar mucha atención ya que esto ayudaría a que lo trabajadores tengan un mejor desenvolvimiento en su área de trabajo, los demás puntos también son problemas que no debemos dejarlos ya que estos resultados dentro de nuestro diagrama de Pareto también nos indica que un 16% los trabajadores no tienen una buena personalización en la ejecución de actividades ya que esto es porque no cuentan con debida información y como última instancia tiene un 14% la falta de experiencia esto causa un problema dentro del área de trabajo ya que no cuentan con manuales de funciones donde se puede identificar los requisito.

Tabla 4: causa – efecto Método

CAUSA	EFEECTO /PROBLEMA	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
METODO	La información necesaria para realizar las funciones de algunos cargos	19	49%	19	49%
	Falta de documentos legales sobre las instrucciones	11	28%	30	77%
	Instrucciones existentes sin información	9	23%	39	100%
	TOTAL	39	100%		

Fuente: Elaboración Propia

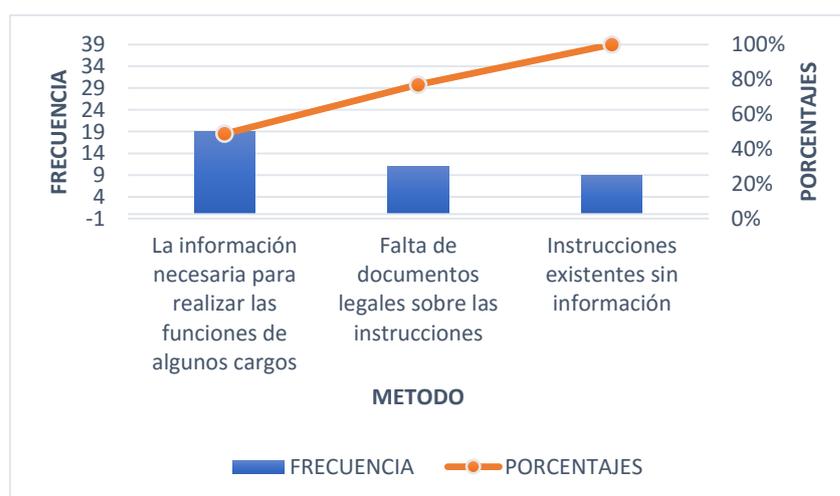


Figura 5. Método

Fuente: Elaboración Propia

Lo que podemos ver en la (Tabla 4) la empresa SAMOA S.A.C tiene trabajadores de la cual no tienen una buena información de las funciones que tienen su cargo y que por ello también les falta la documentación legal de las instrucciones que ellos deben de cumplir es por ello que estos 2 puntos representan el 80% en la cual la empresa debe de prestar mucha atención para que los trabajadores obtengan la documentación necesaria, así mismo los otros puntos no debemos dejarlos de lado ya que el 23% son instrucciones que se le dan a los trabajadores sin tener una buena información en físico y que estos no pueden visualizar bien ya que trabajan con indicaciones verbales de sus jefes o jefes de grupos.

Tabla 5: causa – efecto Medio Ambiente

CAUSA	EFFECTO /PROBLEMA	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
MEDIO AMBIENTE	Carece de una estructura	25	47%	25	47%
	Falta de funciones personales y cargos en un puesto de trabajo	18	34%	43	81%
	Sobre cargo de Responsabilidad	10	19%	53	100%
	TOTAL	53	100%		

Fuente: Elaboración Propia

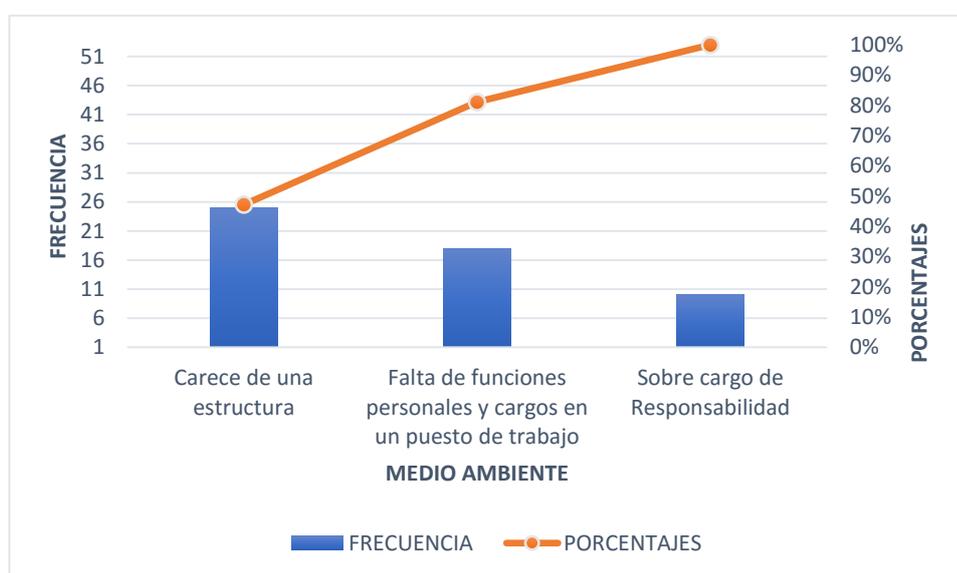


Figura 6. Medio Ambiente

Fuente: Elaboración Propia

Lo que podemos ver en la (Tabla 5) empresa SAMOA S.A.C cuenta con trabajadores que la cual ellos carecen de una buena estructura para poder desempeñarse como también no cuentan con la estabilidad por escrito de sus funciones de unidades y que cargas debe de tener es por esto que los 2 puntos representan el 80% en la cual la empresa debe enfocarse a darle una solución para la mejoría de sus trabajadores y por la de la empresa misma, así mismo también tienen un 19% sobre el cargo de responsabilidades que deben tener en el área que trabajan ya que esto se tienen que reflejar en su desempeño como trabajador todo estos puntos son importantes para darle solución a la vez y que la empresa pueda ser líder en dentro del mercado.

4.2 Realizar el Diagrama Organizacional de la empresa SAMOA S.A.C. - 2020

Para realizar nuestro Organigrama vemos nuestro organigrama actual de cómo se encuentra elaborado y observamos que carece en lo que es la distribución.

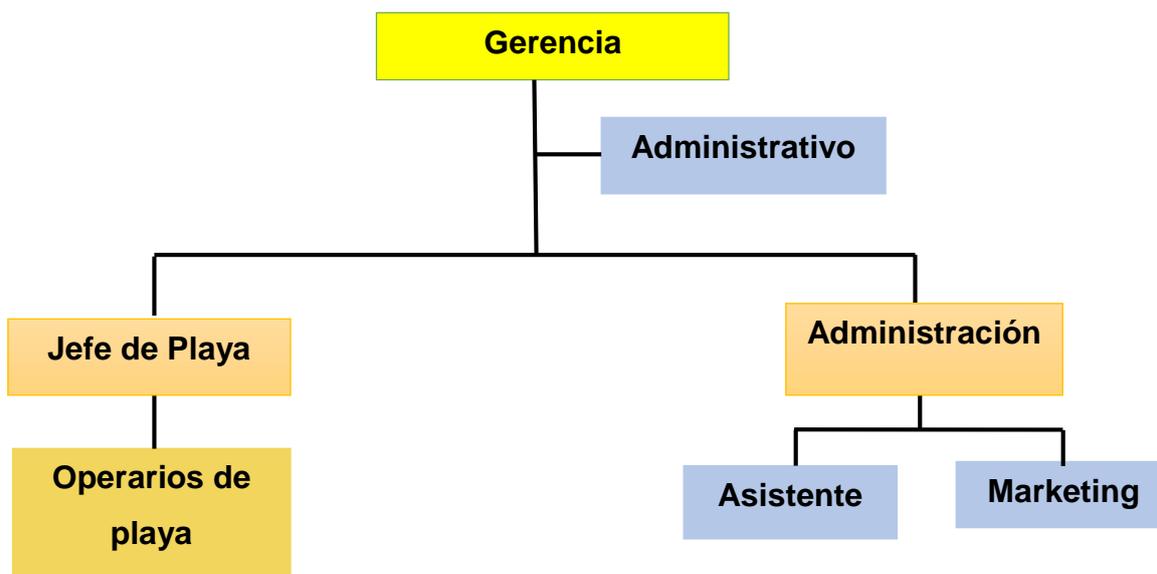


Figura 7. Organigrama Actual

Fuente: Elaboración Propia

Para la realización del nuevo Organigrama de la empresa SAMOA S.A.C observamos nuestro organigrama actual, para poder hacer las divisiones jerárquicas que tienen los empleados dentro la empresa para que así se pueda clasificar de acuerdo a sus funciones ya que área pertenecen para ello hemos se

considerará el área Contable ya que este va conjuntamente de la mano con el área administrativo, Seguridad Física ya que este es un área muy importante ya que cuida las instalaciones de la empresa y el área logístico ya que se encarga de todo los pedidos y los envíos conjuntamente con el transporte donde ellos realizan la distribución a las demás sucursales para el debido abastecimiento.

Evaluar el Desempeño Personal de los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C. - 2020

Para la realización de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores se realizó una encuesta en donde tenemos tres dimensiones las cuales son: Desempeño Laboral, Eficiencia y Eficacia con las siguientes escales que es: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 A veces, 4 casi siempre y 5 siempre, para ello se evaluarán pregunta por pregunta de acuerdo a los resultados de las **15 personas** encuestadas, en la cual estarán en el (ANEXO N° 06)

Tabla 6: Desempeño Laboral

DIMENSIÓN	PREGUNTA	RESULTADO EN %
Desempeño Personal	Están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos dentro de la empresa.	60%
	Se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa.	60%
	Me muestro dispuesto a ayudar a los demás	53%
	Las respuestas son rápidas cuando hay un requerimiento	47%
	conoce las tareas que tienen que realizar en sus puestos de trabajo	53%
	La empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo	53%

Fuente: Elaboración Propia

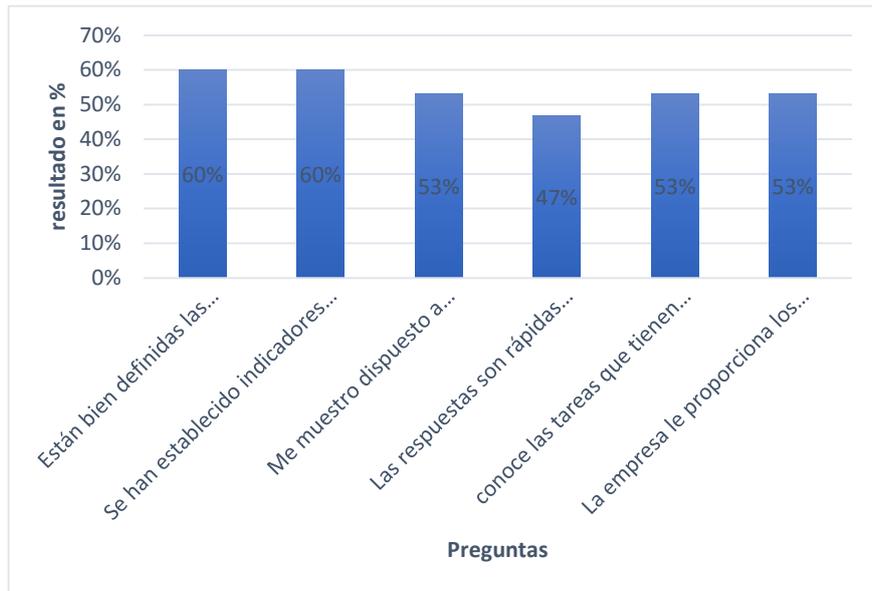


Figura 8. Desempeño personal

Fuente: Elaboración Propia

Se realizó una encuesta de desempeño laboral de las cuales fueron 6 preguntas, de la cual podemos observar dentro de la (Tabla6), que 2 de ellas nos arroja como resultado el 60% de las cuales fueron las preguntas 1 y 2 donde nos indica que no están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos dentro de la empresa y que no se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos de la empresa, así mismo vemos que el 53% de los trabajadores no se muestran dispuestos a ayudar a los demás dentro del área de trabajo ya que esto no ayuda a los demás en su aprendizaje, el 47% de las respuestas rápidas cuando hay un requerimiento para algún problema que se suscite dentro y los alrededores de la empresa, el 53% de todos los trabajadores no conoce las tareas que tiene que realizar en sus puestos de trabajos esto es por falta de documentación o una charla de información y por último tenemos que un 53% quienes trabajan dentro de la empresa no le proporcionan los recursos para realizar su trabajo y así poder demostrar ante los demás que son una empresa líder del mercado, es por ello que observando los resultados con los porcentajes mayores nos marca en cuadrante de que los trabajadores solo **A VECES** se pueden desempeñar bien con su labor dentro de su puesto de trabajo.

Tabla 7: Eficiencia

DIMENSIÓN	PREGUNTA	RESULTADO EN %
Eficiencia	Cuenta con la logística necesaria para la realización de sus funciones.	67%
	Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones	33%
	La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal	53%

Fuente: Elaboración Propia

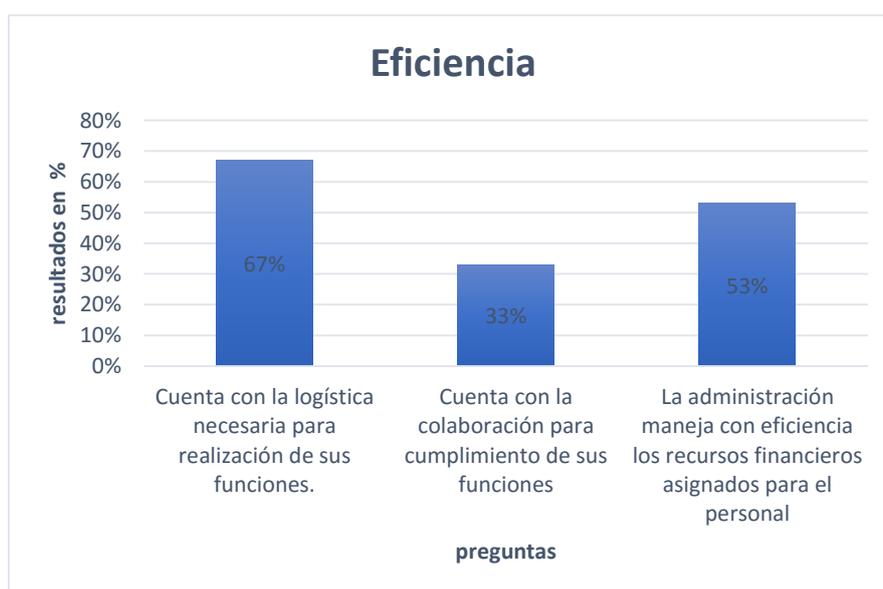


Figura 9. Eficiencia

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de la Eficiencia como podemos observar en la (Tabla 7), se realizaron 3 preguntas de las cuales la empresa tiene como dificultad que no cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones esto tiene un 67% esto afecta a cada uno de los trabajadores en su desempeño que cumplen, por otro lado tampoco cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones esto nos da un resultado de un 33% ya que la empresa no colabora en poner más implementación y capacitación sobre la información que ellos deben de recibir en cuanto a sus funciones, tenemos como último punto un 53% en que La administración no maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal de los es por ellos que los trabajadores tampoco tienen una buena función

de sus tareas que deben de cumplir por lo tanto los trabajadores son un **POCO EFICAZ.**, ya que solo **A VECES** ellos cumplen con las funciones encargadas que tienen a su cargo.

Tabla 8: Eficacia

DIMENSIÓN	PREGUNTA	RESULTADO EN %
EFICACIA	En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	53%
	En la gestión usted como personal muestra un alto desempeño para el logro en productividad y objetivos	60%
	En la gestión usted como personal logra cumplir las metas y objetivos	50%
	Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico	40%

Fuente: Elaboración Propia

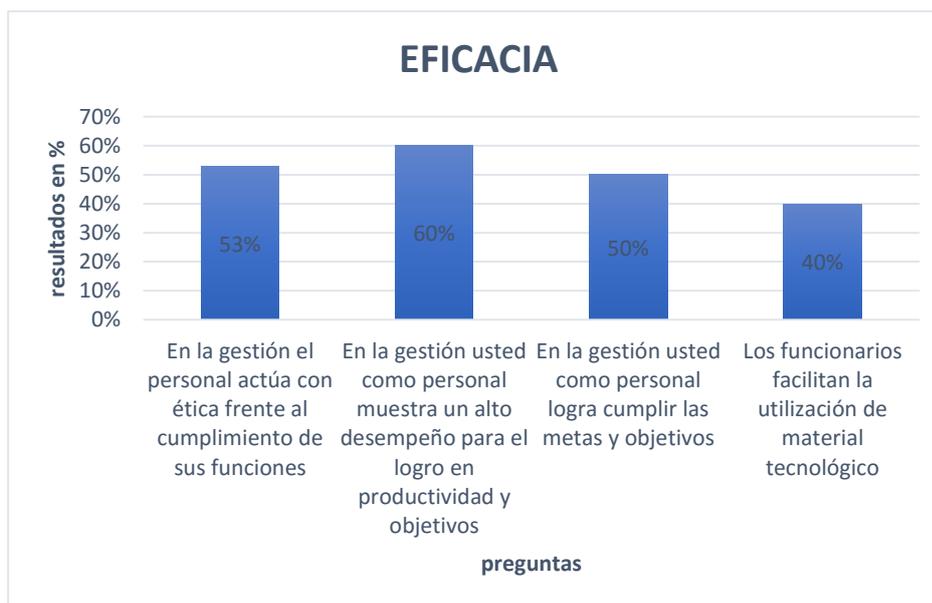


Figura 10. Organigrama Actual

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de la Eficiencia como podemos observar en la (Tabla 8), se realizaron 4 preguntas de las cuales un 53% de la gestión el personal no actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones y como punto más resaltante por tener un mayor

porcentaje tenemos que un 60% en la gestión usted como personal no muestra un alto desempeño para el logro en productividad y objetivos ya que esto no es bueno para la empresa ya que los trabajadores no pueden desempeñarse bien es así que también tenemos un 50% en que la gestión usted como personal no logra cumplir las metas y objetivos dentro de la empresa y como último punto tenemos que un 40% los funcionarios no facilitan la utilización de material tecnológico ay que esto en estos tiempos es muy importante que la empresa invierta en lo que es la tecnología como avance en la empresa y como también para el buen servicio a los clientes, en el porcentaje mayor podemos identificar que los trabajadores que laboran dentro de la empresa son **POCO EFICAZ** con las labores que deben de presentar en su área de trabajo y que muchos de ellos solo **A VECES** hacen cumplir con lo que se le requiere de sus funciones.

4.3 Diseño Organizacional Check list para la realización de la Matriz Foda de la empresa SAMOA S.A.C. – 2020

Para ello se le presentó al Gerente General un check list para la evaluación de la matriz Foda de la cual la empresa SAMOA S.A.C tiene que tener como registró en físico como documentación para reevaluar en algún momento esta matriz ayuda a poder sacar los puntos más importantes para la empresa y lo que enfoca dentro de los alrededores del mercado del rubro en esta matriz encontraremos los siguientes índices de la cual a través de escalas y a la vez se desarrollará en los partes en una de ellas la matriz externa y la otra la matriz interna estas matrices se les dará puntuaciones podemos definir cada uno de ellos estos cuadrante que tendrán como resultado serán las siguientes: Amenazas, Fortalezas Debilidades y Oportunidades, **(Anexo 12)** En primer punto podremos evaluar la matriz externa de la cual a través de las escalas como ya se mencionó podremos obtener las oportunidades y amenazas que puede tener en el mercado la empresa en la cual estamos realizando la investigación esto ayudará a tener en cuenta de cómo lo trabajadores y como empresa de la mano mantenerse en el mercado como de los más eficaces en la atención de servicios

Tabla 9: Evaluación Externa

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Evaluación	Peso	Calificación	Resultado
	(1 a 10)	%	(1 a 4)	Ponderado
OPORTUNIDADES				
Convenios que tiene el Perú con Países desarrollados	8	0.09	3	0.26
Mejores condiciones laborales para los trabajadores	7	0.08	3	0.23
PBI	7	0.08	4	0.30
TLC	9	0.10	4	0.39
Tasa de crecimiento poblacional en cuanto a trabajadores	7	0.08	3	0.23
Seguridad vial	8	0.09	2	0.17
AMENAZAS				
Cambios en la legislación de la educación superior.	8	0.09	1	0.09
Distribución del ingreso en la población	9	0.10	4	0.39
Bajo rendimiento laboral de algunos trabajadores	8	0.09	1	0.09
Tasa de delincuencia	8	0.09	2	0.17
Costos elevados	4	0.04	4	0.17
Competitividad de los precios del sector	6	0.06	2	0.13
Inseguridad ciudadana	4	0.04	2	0.09
TOTAL	93			2.69

Fuente: Elaboración Propia

Lo que observamos en la (tabla 9) de la evaluación externa la empresa SAMOA SAC para obtener nuestras OPORTUNIDADES y AMENAZAS se le dieron una calificación dentro de las escalas indicadas para poder elegir las correctas que van más a adecuado con la empresa es por ello que la sumatoria de todas las puntuaciones es de 93 y haciendo los cálculos correspondientes no dio que el resultado final arrojó 2.69 eso nos muestra una organización tiene disponer de buenas OPORTUNIDADES de la cual la empresa debe de hacer cumplir la matriz para que puede surgir favorablemente dentro del mercado y con una buena atención al cliente.

Tabla 10: Evaluación Interna

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Evaluación	Peso	Calificación	Resultado ponderado
	(1 a 10)	%	(1 a 4)	
FORTALEZAS				
Reclutamiento y selección del personal	5	0.06	3	0.19
Competitividad de los Precios	7	0.09	4	0.35
Investigación de mercado	7	0.09	4	0.35
Ventas	8	0.10	3	0.30
Calidad de estrategias de marketing y comunicación (externo)	7	0.09	3	0.27
Precios por servicios	8	0.10	3	0.30
DEBILIDADES				
Evaluación del desempeño del personal	7	0.09	3	0.27
Capacitación del personal	5	0.06	2	0.13
Satisfacción del Cliente	8	0.10	2	0.20
Responsabilidad social	5	0.06	2	0.13
Precios / ganancias	7	0.09	2	0.18
Experiencia de los trabajadores	5	0.06	3	0.19
TOTAL	79			2.86

Fuente: Elaboración Propia

Lo que podemos observar en la (tabla 10) de la empresa SAMOA SAC para obtener nuestras FORTALEZAS y DEBILIDADES a través de las escalas correspondientes se le dieron una calificación para poder elegir las correctas que van más a adecuado con la empresa es por ello que en nuestra sumatoria podemos observar como resultado un 79 y con los cálculos correspondiente nos da un resultado final arrojó 2.86 eso nos indica que es una organización poseedora de una fuerte posición interna en sus FORTALEZAS que la empresa debe de mantener para poder ser una empresa líder en el mercado está matriz se tiene que tener en cuenta es por ello que esto se les debe de dar una buena capacitación y darles en físico para que se pueda tener en cuenta en el día a día de los trabajos a realizar dentro de la empresa.

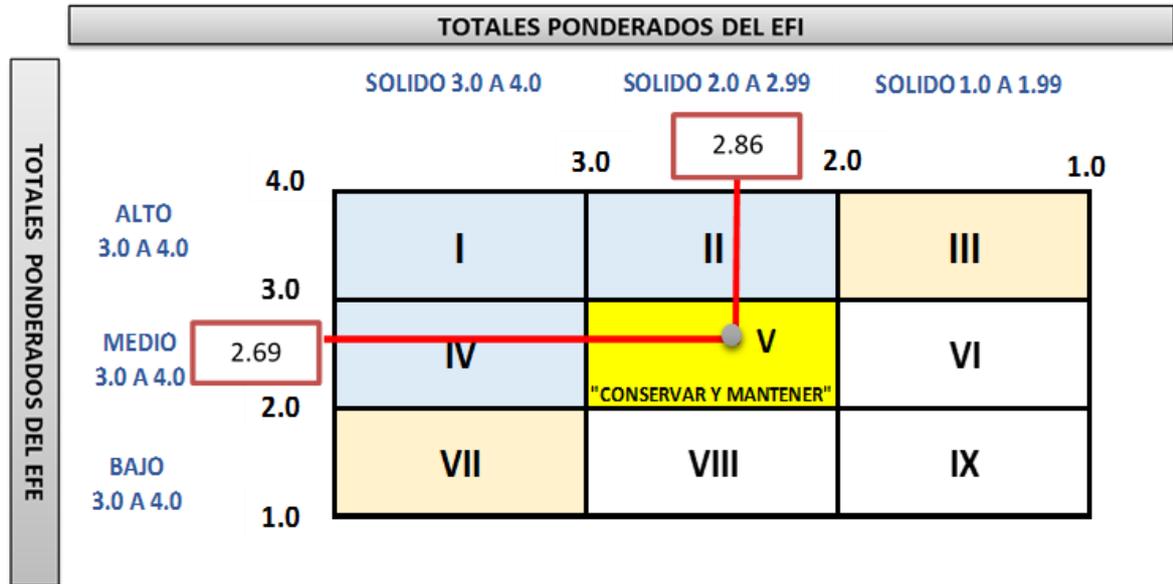


Figura 11. Cuadrante de puntuaciones

Fuente: Elaboración Propia

Realizar todas las acciones correctivas para la minoración de la gestión interna (desconocimiento del plan estratégico, evaluación y pronóstico del medio, capacitación del personal, evaluación del personal y valor agregado al servicio) del servicio que brinda la empresa "SAMOA S.A.C" y de esta manera lograr el objetivo de ubicarnos entre los cuadrantes ya establecidos de nuestra matriz (I, II, IV) que nos da a conocer que es "Crecer y construir" para la mejoría de la empresa.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Reclutamiento y selección del personal	Convenios que tiene el Perú con países desarrollados
Competitividad de los Precios	Mejores condiciones laborales para los trabajadores
Investigación del Mercado	PBI
Ventas	TLC
Calidad de estrategias de marketing y comunicación (externa)	Tasa de crecimiento poblacional en cuanto a trabajadores
Precios por servicio	Seguridad Vial

DEBILIDADES	AMENAZAS
Evaluación del desempeño del personal	Cambios en la legislación de la educación superior
Capacitación del Personal	Distribución del ingreso laboral de algunos trabajadores
Satisfacción del Cliente	Bajo rendimiento laboral de algunos trabajadores
Responsabilidad Social	Tasa de delincuencia

Figura 12. Matriz FODA

Fuente: Elaboración propia

Desarrollo de los respectivos manuales de funciones acorde al cargo de cada trabajador que labora dentro del grifo:

Para el desarrollo de este Manual de Funciones se tuvo en cuenta el organigrama a realizar acorde a los cargos y puestos de trabajo estos van a tener diferentes funciones para cada área y trabajadores dentro de la empresa SAMOA S.A.C. (ANEXO N° 07) para ellos si queremos tener la satisfacción que se está cumpliendo con todo ellos se puede realizar un cuestionario de cumplimiento. (ANEXO N°08). Los manuales de funciones de la empresa SAMOA S.A.C es un documento informativo que tiene como finalidad de dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa es por ello que dentro de este manual de funciones encontraremos la identificación del cargo, a quien debe de reportar, a quien debe de supervisar, la misión del puesto, las funciones que debe de cumplir, la educación que debe de tener cada trabajador quien va asumir el puesto de trabajo, la formación que tiene, la experiencia y sobre todo las habilidades que ellos deben de presentar.

Cargo: Gerencia

Reporta: propietarios

Funciones:

- Representar legalmente y judicialmente al grifo
- Supervisar directamente a todo el personal en el grifo.
- Planificar, organizar y controlar las actividades de la organización.

- Supervisar y autorizar giros de cheques y firmar comprobantes de pago.
- Liderar trabajos en conjunto.
- Reportar al propietario los gastos económicos que se hacen mensualmente dentro del grifo.
- Velar por el cumplimiento de las metas fijadas en el grifo
- Se encarga de firmar los contratos y pagos de los trabajadores del grifo
- Supervisa el estado financiero el Estado de las cuentas Caja y Bancos.
- Tomar decisiones económicas en base a resultados diarios, mensuales y anuales.

Cargo: Administración

Reportar a: Gerente General

FUNCIONES

- Gestión en el control de gastos administrativos (varios pagos /servicios, caja chica)
- Control y elaboración del horario, tareas del personal asignado.
- Gestionar las cobranzas, coordinando oportunamente el pago con los clientes.
- Identificar las necesidades del Cliente y brindarles una adecuada orientación y solución a sus problemas.
- Velar por el cumplimiento de normas, políticas de seguridad, mantener actualizada la documentación referida a permisos y autorizaciones referentes a la Municipalidad
- Administrar el flujo de las ventas mediante un seguimiento del cuadro de ventas diarias
- Control diario del stock de combustible mediante el varillaje. Control de stocks de los productos de la tienda mediante los inventarios.

Cargo: Administrador 1

Reportar a: Gerencia

FUNCIONES

- Recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación de su área.
- Formular y registrar los cargos de la correspondencia del área.
- Recibir solicitudes de audiencia, y preparar la agenda respectiva.
- Mantener permanentemente actualizado el registro de control de trámite documentario de su área.
- Redactar informes, oficios y otros documentos de acuerdos a instrucciones

Cargo: Asistente

Reportar a: Administración

FUNCIONES

- Recibir documentos; atender llamadas telefónicas atender visitas; archivar documentos realizar cálculos elementales
- tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones;
- Formular y registrar los cargos de la correspondencia del área.
- Organiza, controla y mantiene actualizado el archivo documentario dentro de los lineamientos de confidencialidad y competencia de acuerdo con los procedimientos de archivo
- Mantener permanentemente actualizado el registro de control de trámite documentario de su área.
- Redactar informes, oficios y otros documentos de acuerdos a instrucciones.

Cargo: Contable

Reportar a: Propietario y a la Gerencia

FUNCIONES

- Llevar libros, registros y demás instrumentos necesarios para reflejar la realidad financiera de la organización.
- Comprobar saldos y realizar conciliaciones mensuales de la cuenta bancos.
- Revisar y verificar el registro de las transacciones y sus respectivos documentos de respaldo.
- Verificar la legalidad de los documentos previo a los registros contables.
- Cumplir con las obligaciones tributarias realizando las declaraciones de impuestos, anexos transaccionales.
- Asesorar a la Gerencia y Administración en materia de control interno.
- Se encarga del estado financiero

Cargo: Seguridad Física

Reportar a: Gerente General

FUNCIONES

- Controlar el desarrollo correcto de las actividades en cada puesto de trabajo.
- Apreciar riesgos que pueden afectar a personas, información y propiedades, bajo su responsabilidad.
- Observar y dirigir a los clientes y vehículos que ingresen al grifo
- Asistir al chofer del tanquero en la descarga de combustible.
- Mantener limpia y ordenada su área de trabajo.
- Actuar frente a hechos delictivos en el entorno, bajo su responsabilidad y en conformidad a la ley.
- Responsable del buen uso y cuidado del equipo de seguridad proporcionado.

Cargo: Transporte

Reportar a: Administración, Logístico

FUNCIONES

- Verificar el estado técnico mecánico del tanquero y sus equipos

- Realizar una inspección visual del tanquero
- Revisión física del tanquero
- Verificar y preparar la documentación necesaria para el traslado del combustible
- Trasladar en el tanquero el combustible desde el tanque de almacén del grifo
- Manejar los vehículos tanqueros, cuando la empresa lo requiera

Cargo: Trabajador de playas

Reportar a: operaciones

FUNCIONES

- Despacho de combustible
- Venta de lubricantes.
- Facturación de la venta de combustible
- Verificar y linear correctamente la identificación de los clientes que efectúen sus compras a crédito.
- Limpieza del sector y otras instalaciones del establecimiento.
- Reportar las ventas del día, con su debido cuadro diario.
- Reposición de los productos.
- Velar por la seguridad de la Playa y transmitir la cultura de Prevención.
- Atender personalmente todos los reclamos y realizar acciones que forman parte del procedimiento.

Cargo: Marketing

Reportar a: Administrador

FUNCIONES

- Encargado del desarrollo, implementación y análisis de las actividades de marketing
- Implementación y seguimiento de las campañas publicitarias.
- Monitorear los gastos de publicidad y promociones.

- Seguimiento y análisis de las ventas, actividades.
- Analizar información del mercado y la competencia en relación a las plataformas.

Cargo: operaciones

Reportar a: gerencia

FUNCIONES

- Mantener actualizadas las funciones y responsabilidades de las diferentes organizaciones de su dependencia
- Administrar los recursos humanos, financieros y materiales
- Establecer, la matriz de riesgos de los procesos de sus organizaciones
- Cumplir con las tareas específicas que les asigna el Manual de Gestión de Calidad

Cargo: Logístico

Reportar a: Administrador

FUNCIONES

- control del inventario.
- procesos operativos en el almacén
- transporte de distribución.

PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES DE SAMOA S.A.C

Para hacer nuestro presupuesto hemos seleccionado los cursos de capacitación en la cual le daremos un valor de costo para que se pueda realizar dentro de la empresa. (ANEXO N9)

Tabla 12: Costo de Capacitaciones

MARZO	JUNIO	AGOSTO	TOTAL DE CHARLAS	TEMAS DE CHARLAS	RESPONSABLE DE DAR LA CHARLA	ASISTENTES	CANTIDAD DE TRABAJADORES	COSTO DE CHARLA UNITARIO	COSTO TOTAL DE LAS CHARLAS
1	1	1	3	Uso de Extintor	BOMBEROS	Todos	15	S/ 67.00	S/ 201.00
1		1	2	Contención de degrades		Todos	15	S/ 67.00	S/ 134.00
1		1	2	Primeros Auxilios		Todos	15	S/ 67.00	S/ 134.00
1		1	2	Liderazgo	C&K (consultora Integral)	Todos	15	S/ 70.00	S/ 140.00
1	1	1	3	Atención al Clientes	C&K (consultora Integral)	Todos	15	S/ 60.00	S/ 180.00
								TOTAL	S/ 692.00

Fuente: Elaboración Propia

Para obtener los costos de las siguientes capacitaciones se utilizara nuestra fórmula de la cual es: $CC=CU*NC$ donde CC es costo de capacitación, CU: costo unitario y el NC que el número de capacitación es por ello que se consultaron a entidades calificadoras como por ejemplo C&K (consultora Integral) y a profesionales como los bomberos que nos pueden dar una buena capacitación ya como vemos en la (tabla 12) para ello los dividimos entre los meses de Marzo, Junio y Agosto y el total de charlas que se darán en los días para poder hacer los cálculos así mismo tenemos la relación de los temas a tratar es por ellos que los 3 primeros temas la capacitación le brindara un profesional que es un bombero de la cual se realizaron los cálculos con nuestra fórmula , el primer tema a realizar es el uso de extintores este tema es de mucha importancia ya que el trabajo que se realiza dentro de la empresa es muy peligroso y a la vez que hay mucho peligro si es que no se llega a manipular bien las estaciones de playa este tema nos dio un costo de s/. 201.00 soles, el segundo tema es contención de derrames este tema constituye de una manera de cómo se debe de proteger las instalaciones y el medio ambiente ya que es basado en los derrames que se puede suscitar dentro del área de trabajo más que todo en el área de playa de la cual por 2 capacitaciones esta s/.134.00 soles, como tercer tema es los primeros auxilios dando 2 charlas al año son s/.134.00 soles, la consultora de C&K (consultora Integral) brindará el cuarto tema de la cual es el liderazgo es tema ayuda mucho a los trabajadores para tener el empoderamiento de salir adelante es por ellos que la empresa al dar 2 capacitaciones de este tema invertirá s/.140.00 soles y por último tema tenemos que la atención al cliente de la cual esto ayudará a todos los trabajadores de cómo congeniar con los clientes y sobre todo ante la atención y comportamiento ante ellos es por ello que la empresa también brindara 2 capacitaciones donde el costo es de s/. 180.00 soles la sumatoria que debería invertir la empresa al dar las capacitaciones en diferentes turnos, grupos y días nos da una sumatoria de s/. 692.00 soles, este costo que deberá invertir ayudará mucho a la empresa y más que todo a los trabajadores ya que ayudará a enriquecer sus conocimientos y sobre todo un buen comportamiento ante la manera de trabajar dentro de su área.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la realización del diagnóstico situacional actual de la Mala Organización de la empresa para ello se tomó en cuenta e investigar como primera instancia para después elaborar un diagrama Ishikawa para conocer las causas y efectos que tiene la empresa hoy en día, a la vez se realizó un Diagrama de Pareto más conocido como el 80 – 20 para tener una respuesta más concisa y resaltante de lo que puede tener nuestro diagrama de Ishikawa, este análisis identificó diversos problemas donde son muy significantes de las cuales dio como resultado la falta de capacitación, el desconocimiento de como ellos pueden laborar dentro de su área de trabajo, la falta de información necesaria para la realizar las funciones de algunos cargos, la falta de documentos legales de la institución y que sobre todo carece de una estructura ya que todos estos problemas afecta a la empresa para el desempeño de todos los trabajadores, así mismo esto también afecta a todos los clientes de la cual prestan el servicio; **esto se corrobora** con la teoría de Pérez (2014), así mismo el autor respalda todo aquello que se debe de considerar dentro de su trabajo de investigación titulada Diseño de una distribución organizacional, es con el fin de perfeccionar el rendimiento financiero y laboral de la empresa Flore S.A. Milagro, abril 2014 tuvo como objetivo determinar qué efecto ocasionó el no tener una estructura organizacional con el análisis de estándares administrativos que permita mejorar el desempeño financiero y laboral llegó a concluir en lo siguiente, el 55 % del personal se encontraban satisfechos con la manera organizacional, el 45% no tenían claro sus responsabilidades laborales en la empresa, el 50% desconocían todo lo referente a una estructura organizacional, en la empresa no brindaban ninguna capacitación llegando a la conclusión de transferir a cabo un manual de procedimientos y funciones para acceder a todas las capacitaciones, así mismo también el desarrollo de una estructura organizacional para las actividades que desarrolle el personal, con la finalidad de brindar un buen servicio y mejore financieramente.

Para la realización del segundo objetivo está centrado en conocer de como es el desempeño del personal de los trabajadores dentro de su área de trabajo es por ellos que inicialmente para evaluar a cada uno de los

trabajadores se tomaron en cuenta a los 15 trabajadores de la empresa donde se utilizó un cuestionario de 13 preguntas para medir la variable de Productiva de la cual se dividieron y evaluaron las 3 dimensiones cuales fueron el Desempeño Laboral, la Eficiencia y la Eficacia donde se destituyen con una escala del 1 al 5, donde la evaluación dentro de las 3 dimensiones nos da como resultado que solo está en la escala 2 (A VECES) en la cual nos indica que los trabajadores tienen un bajo nivel de desempeño laboral, esto quiere decir que hay que enfocarnos en las preguntas más resaltantes de estas dimensiones, nos indica también los trabajadores son un poco Ineficaz ya que está en el rango de 41% a 80% y poco eficientes ya que se encuentra en el rango de 41% a 80% estos son los puntos más resaltantes del cuestionario, así mismo se corrobora que los autores Jesús y Salazar (2017) respalda que en su trabajo de investigación el Desempeño laboral en el área administrativa del personal de la UGEL N°10 tuvo como objetivo el de determinar al personal administrativo cuál era su desempeño actual, teniendo como resultado el 78% del personal tienen una baja productividad ya que no toman en cuenta el cumplimiento de metas ni el compromiso con el trabajo, obteniendo así que solo el 12% trabajan buscando el bienestar de la empresa, concluye que los resultados que obtuvo no fue favorable ya que se demuestra que hay un desempeño laboral inadecuado en el área administrativa, así mismo estos autores coinciden con mi investigación ya que ambos autores en sus trabajos nos muestra de cómo sus trabajadores tiene un bajo nivel de eficiencia, eficacia y sobre todo un desempeño laboral bajo, por otro lado se **contrarresta con** Chiang y San Martín (2015), así mismo el autor nos da otro punto de vista a nuestras respuestas ya que en su artículo Analysis of works satisfacción and performance in public employees of Talcahuano City Hall ya que tuvo como objetivo medir y ver de qué manera influye el desempeño laboral respecto a la satisfacción laboral, teniendo como resultados que las escalas tenían una variación con los méritos a excelentes, en un rango Alfa de Cronbach que esta entre ambos con un 0,7% y 0,9%. Estos resultados respecto al desempeño laboral se destituyen con una escala de 6, donde la evaluación fue con “desempeño alto” y aquellos valores de satisfacción laboral se distribuyeron con una

escala de 10, quedando en un nivel de "satisfechos laboralmente " para ambos sexos, llegaron a la conclusión que las dos variables son correlaciones positivas ya que ambos géneros se preocupan por mantener un grato ambiente laboral, por otro lado tenemos al autor Chamorro (2011), el autor también tiene otro punto de vista en donde su trabajo de investigación "Diseño del proceso de reclutamiento y selección de Personal, basado en el modelo de competencias, para el departamento de capital humano de la empresa distribuidora M&G S.A.", tuvo como objetivo aplicar un estudio de tipo propositivo experimental, dando como resultado la aplicación de la propuesta donde se incrementó la competitividad del personal, tomando una muestra de 29 estos fueron seleccionados y a su vez contratados tomando en cuenta en primera estancia sus competencias y habilidades para el cargo a desempeñar, donde tomando en cuenta con los indicadores se logró disminuir con los problemas como la alta rotación de trabajadores y las deficiencias en los procesos de producción.

Para la realización del tercer objetivo, es la elaboración de un Diseño Organizacional que primeramente se decidió proponer soluciones para la empresa para que así a futuro tenga una mejora en cuanto a los trabajadores y en cuanto al servicio que brindan es por ello que se realizaron unas matrices de evaluación Interna y Externa para la determinación del Foda (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) de esta manera nos ayuda a tener una visión global e integral de cómo queremos que la empresa tenga la situación actual y de cómo esto se puede ejecutar si se mantiene en un buen cuadrante (v) esto nos indica que si estamos en ese cuadrante nos podemos mantener en un buen rango dentro del mercado, así mismo se realizaron unas series de Manual de funciones donde esto tiene las funciones, la educación, el tiempo de experiencia y sobre todo las habilidades que debe de tener cada trabajador estos manuales de funciones ayudaran a que el trabajador se mantenga informado de cómo puede lograr sus objetivos, las funciones que dentro de puesto de trabajo así mismo este manual de funciones se puede llevar a una evaluación a través de un cuestionario de cumplimiento donde se puede medir que es lo que realmente el trabajador está cumpliendo con los requisitos propuestos, esto ayuda mucho a la

empresa para poder seleccionar a un buen personal, seguidamente también se realizó un cronograma de capacitaciones donde la cual se eligieron una serie de temas de suma importancia de las cuales los temas elegidos fueron uso de extintores, contención de degradado, primeros auxilios, liderazgo y atención al cliente cada uno de estos temas serán de mucha importancia para cada uno de los trabajadores para su mejor rendimiento y enriquecer sus conocimiento así mismo esto ayuda mucho poder aplicarlas en su puesto de trabajo, la empresa para poder dar la capacitación a cada uno de los trabajadores tuvo que realizar las cotizaciones debidas para tener en cuenta dentro de los gastos administrativos. **Por ello, la teoría** de Martínez, Canteral y Moran (2019) respalda que se deben considerar un buen desarrollo de un diseño organizacional y manuales de funciones por lo tanto en su artículo titulada el plan de diseño Organizacional en la Empresa Hirometalsa S.A". tuvo como objetivo la elaboración de un diseño organizacional donde tuvo como resultado que por la falta de procesos no llega a determinar las responsabilidades que tiene cada trabajador respecto al área administrativa, ya que al no tener procedimientos o técnicas para contar físicamente no se puede llevar un control de los inventarios, por lo cual realizo la elaboración de un manual de procesos y políticas las cuales fueron descritas para mejorar el trabajo del personal, finalmente concluye en recolocar la información respecto a las actividades de cada uno de los para que de esa manera sirva como guía para empleados nuevos, por otro lado la autora Nerida (2014) da como respaldo ya que en su trabajo de investigación ella pudo desarrollar las propuestas para mejorar la eficiencia de los trabajadores mediante un diseño organizacional para la empresa de Inversiones Mishel S.A.C. Trujillo. Teniendo como objetivo la elaboración de un diseño organizacional con el fin de mejorar la eficiencia de los trabajadores teniendo como resultados el 88% del personal ignoran la visión y misión que tiene la empresa, el 67% no son responsables con sus funciones, el 80% desconoces los objetivos que tiene la empresa, concluye que puede mejorar las deficiencias del personal mediante la proposición de un diseño organizacional, elaboró un manual cual permita la funciones y organización así mismo el reglamento interno de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al diagnóstico situacional de la mala organización de la empresa SAMOA SAC en la realización de Pareto se concluye que la que la empresa obtuvo un 40% en capacitaciones (Tabla 12), es lo más resaltante para la empresa para sus trabajadores, 49% (Tabla 13), la falta de información para realizar sus funciones y un 47% (Tabla 14), asimismo se deduce que este análisis permitió conocer los puntos débiles de la mala organización que tiene la empresa y la vez nos da a conocer en qué criterios de la empresa se deben fortalecer para dar las debidas corrección que debe de tener la empresa y fortalecerla para la mejora de cada uno de los trabajadores y por la misma empresa.
2. Para conocer cómo se encuentra en el Desempeño Personal de los trabajadores de la empresa SAMOA SAC. se encuestó a los 15 trabajadores de la cual se evaluaron las 3 dimensiones donde se concluye que dentro del Desempeño Personal el 60% no están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos dentro de la empresa y otro 60%(Tabla15); que no se han establecido los indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivo dentro de la empresa, es por ellos que dentro de la evolución de la Eficacia se concluye que un 67%(Tabla 22); no cuenta con la logística necesaria para la realización de sus funciones ya que esto no ayuda que los trabajadores se puedan desenvolver mejor y finalmente se concluye que dentro de la Eficacia el 60% (Tabla 26); en la gestión como personal usted muestra un alto desempeño para el logro en productividad y objetivos esta pregunta es un punto importante ya muchos de los trabajadores no pueden desempeñarse bien en su área de trabajo por falta de una buena gestión que le falta la empresa.
3. Con respecto a la propuesta para el Diseño Organizacional, ésta estuvo basada en el historial de fallas, para lo cual se tomó en cuenta las fallas ya obtenidas para darle una solución para ellos se concluyó que para la realización la matriz Foda se dividió en 2 recuadros que es la matriz Externa de la cual nos da un resultado de 2.69 (Tabla 32), de la cual dando la propuesta esto nos dispone que la empresa tiene buenas OPORTUNIDADES y dentro la matriz Interna nos da como resultado un 2.86

(Tabla 34), donde nos indica que la empresa podría tener una buena posición en sus FORTALEZAS esto resultados concluye que se ubica en el cuadrante V donde la empresa se conserva y se puede mantener en un buen rango en el aspecto laboral la misma forma a través de los problemas encontrados se da como solución una realización de distintos manuales (Tablas 35 al 45) de funciones para cada área de trabajo para que así los trabajadores se puedan desempeñar mejor en su puesto de trabajo, de la misma forma se emplea una serie de capacitaciones (Tabla 46), para los trabajadores puedan fortalecer sus conocimiento y a la vez ponerlos en práctica para la mejora de empresa y a la vez para una mejor atención a sus clientes.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para el presente trabajo de investigación son los siguientes:

Que la empresa anualmente se debe evaluar de como esta en la situación actual para poder así identificar los problemas que pueden tener como empresa y elaborar Pareto para así dar soluciones a aquellos problemas que es el punto de quiebre así mismo ellos pueden utilizar los mismos instrumentos dados en este trabajo de investigación para poder realizar un buen seguimiento a aquellos problemas que se pueden presentar en el camino.

La empresa siempre debe de entrar a una evaluación del desempeño laboral de sus trabajadores ya que esto ayuda a identificar de cómo cada uno de ellos está laborando dentro de la empresa y que es lo que les está faltando para un buen desenvolvimiento ante su área de trabajo es por ellos que constantemente los trabajadores deben entrar a una evaluación de cómo se desempeña cada uno de ellos ya habiendo dado las soluciones a los problemas anteriores ya suscitados.

Como empresa debe siempre mantener en la mano un organigrama y hacerle de conocimiento a cada uno de sus trabajadores así mismo a cada trabajador que ingrese presentarle y hacerle de conocimiento sus manuales de funciones para que así puedan hacer cumplir con el perfil que se requiere, también la empresa debe de mantener a sus trabajadores con capacitaciones de acuerdo a ley, bueno en estos caso las capacitación no se deben dar en espacios muy cerrados ya que estamos en la situación de pandemia es por ello que las capacitaciones se deben realizar virtualmente y así que todos los trabajadores puedan asistir sin olvidar que se planteó una asistencia virtualmente para controlar a los trabajadores esto también se le hace hincapié al avance tecnológico que la empresa tiene que dar estas capacitaciones ayudará al trabajador a enriquecer su conocimiento y ponerlo en práctica en su área de trabajo, sin olvidar también que cada trabajador y como empresa se debe mantener presenta la matriz foda esto ayuda mucho ya sea en lo que es en el estudio de mercado ante la competencia como

también poder tener trabajadores eficientes para los cargos o áreas de trabajos en donde laboran, en cuanto a los clientes también se les debe hacer una evaluación de como ellos se sienten como clientes claramente ya una vez hechas las correcciones ante los problemas que ya se suscitaron dentro de la empresa.

REFERENCIAS

Aldemar, Toca Suarez Segundo. 2017. Propuesta de diseño Organizacioanl en las areas funcionales administrativas y comercial para la empres de servicios Publicos del Municipio de Cuitiva- EMCUITIVA S.A.ESP. *Repositorio utpc.* [En línea] 17 de Abril de 2017. [Citado el: 05 de 01 de 2021.] <https://repositorio.utpc.edu.co/bitstream/001/1922/1/TGT-644.pdf>.

Alles, Martha. 2005. *Desempeño por competencias evaluacion de 360º.* Buenos Aires : Granica S.A, 2005. pág. 20.

Álvarez, Alfonso y Indacochea. 2018. *El Desempeño Laboral: Un Problema Social De La Ciencia.* Ecuador : Didasc@lia: Didáctica y Educación., 2018. Vol. Vol. IX.

Arias Gómez, Jesús, Villasís Keever, Miguel Ángel y Miranda Novales, María Guadalupe. 2016. *El protocolo de investigación III: la población de estudio.* Mexico : Alergia Slaai, 2016.

Behar Rivero, Daniel Salomón. 2008. *Metodología de la Investigación.* s.l. : Editorial Shalom, 2008. pág. 94. ISBN: 978-959-212-783-7.

—. **2008.** *Metodologis de la Investigacion.* s.l. : Editorial Shalom, 2008. pág. 94. ISBN:978-959-212-783-7.

Borja S, Manuel. 2012. *Metodologia de la investigacion cientifica para ingeniero.* Chiclayo : s.n., 2012. pág. 38.

Catillo, Del. 2017. *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo.* Lima : s.n., 2017.

Chamoro. 2011. *“Diseño del proceso de reclutamiento y selección de Personal, basado en el modelo de competencias, para el departamento de capital humano de la empresa distribuidora M&G S.A”.* Piura : s.n., 2011.

chiang y Martin, San. 2015. *Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall.* Chile : s.n., 2015.

Cuatrecasas, Luis y Gonzales Babon, Jesus. 2017. *Gestion Integral de la Calidad*. 5ta Edicion. s.l. : Profit Editorial I.SL, 2017.

Del Castillo Mendez, Aurora Ydalida. 2017. *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los*. Lima : s.n., 2017.

Desempeño laboral. **Torres Pacheco, Edward; Zegarra Ugarte, Soledad Jackeline. 2015.** Puno : s.n., Diciembre de 2015, scielo, Vol. 6.

Druker, Peter. 2020. *Esturctura y Diseño Organizativo*. Colombia : Elearning, S.L, 2020.

Effect of performances e evaluations on the qualitu of works life of employees. **Matabanchoy Tulcan, Sonia Maritza, Alvarez Pabon, Karol Melissa y Riobamba Jimenez, Oscar David. 2018.** Colombia : Universidad Nariño, 05 de Diciembre de 2018.

Escalante, Edwin. 2016. mep Emprende. [En línea] 9 de Octubre de 2016.

—. **2016.** mep Emprende. [En línea] 9 de Octubre de 2016. [Citado el: 05 de 01 de 2021.] <https://www.mep.pe/principales-problemas-en-la-estructura-organizacional-de-las-mypes/>.

Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt. **Ganga Contreras, Francisco y Sánchez Álvarez, Romina. 2008.** Chile : Gaceta Laboral, 2008.

Experimentos en una ciencia no experimental. **Der Hagopian Tlapanco, Hrayr. 2016.** Mexico : Investigacion Economica, 2016.

Fernandez Rico, Elena Maria y Fernandez Verde, Lola. 2017. *Comunicacion empresarial y atencion al cliente*. [ed.] Maria Jose Lopez Raso. 2ª Edicion. Madrid : Paraninfo, 2017. pág. 29.

Gomez, Jesus. 2017. Cerem Busibess School. *Cerem Busibess School*. [En línea] 05 de Diciembre de 2017. [Citado el: 2021 de 01 de 06.]

Huaman Pulgar, Laura y Rios Ramos, Flanklin. 2017. *Metodologia para implementar la estrategia: Diseño Organizacional de la empresa*. Lima : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC, 2017.

Jesus y Salazar. 2017. *Desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10.* Huaral : UGEL, 2017.

Lopez Arce Coria, Alma Mireya. 2006. *Curriculo en la educacion Superior.* 1ª Edicion. s.l. : Cruz O., S.A, 2006. pág. 50;51.

Lopez Lemos, Paloma. 2016. *Administracion de la Calidad Total.* Madrid : s.n., 2016. pág. 73.

López, Pedro Luis. 2004. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero [online]. [En línea] 2004. [Citado el: 15 de noviembre de 2020.] http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=La%20muestra%20y%20el%20muestreo,resultados%20a%20toda%20la%20poblaci%C3%B3n.&text=La%20muestra%20es%20una%20parte%20representativa%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.. ISSN: 1815-0276.

Louffat, Enrique. 2018. *Administracion del potencial humano.* s.l. : Cengage, 2018. pág. 38.

Louffat, Enrique. 2017. Esan. *Esan.* [En línea] 04 de Marzo de 2017. [Citado el: 14 de 01 de 2021.] <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-se-entiende-por-diseno-organizacional/>.

Metodología de la investigación. Población y muestra. **Danel Ruas, Octavio. 2015.** Habana : Universidad de Ciencias Medicas la Habana, 2015.

Nerida , Parimango . 2014. *Propuesta de un diseño organizacional para mejorar la eficiencia del personal de la EmpresaInversiones Mishel S.A.C. de la ciudad de Trujillo-2014.* Trujillo : s.n., 2014.

Pachon Lucas, Carlos. 2018. *Empleo Publico y carrera administrativa: Entidades nacionales y territoriales.* Bogota : Ediciones de la U, 2018.

Parella Stracuzzi, Santa y Martins Pestana, Feliberto. 2012. *Metodología De La Investigación Cuantitativa.* Caracas : Fedupel, 2012.

Palmar, Rafael y Valero, Jhoan. 2014. *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autonomos dependientes.* s.l. : Espacios Publicos, 2014. pág. 160.

Pérez, Rolando. 2014. *Diseño De Una Estructura Organizacional, Con La Finalidad De Mejorar El Rendimiento Laboral Y Financiero De La Empresa Flore S.A.* Ecuador : s.n., 2014.

Performance evaluation: current trends. **Rivero, Yuraidy . 2019.** pag.160, Villa Clara, Cuba : Rev. Arch Med Camagüey , 2019, Vol. Vol23(2).

Pineda, Elia Beatriz, de Alvarado, Eva Luz y de Canales, Francisca H. 1994. *Metodología de la Investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud.* 2da. edición: 1994. Washington : Organización Panamericana de la Salud, 1994. pág. 232. ISBN: 92-75-32135-3.

Plan de diseño organizacional para la empresa HIROMETALSA S.A. **Martínez , Canteral y Moran. 2019.** Ecuador : s.n., Junio de 2019, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

Procedural Manuals as internal control tools of an organization. **Vivanco Vergara , Maria Eugenia. 2017.** Universidad Internacional Sek. Republica del Ecuador, Ecuador : s.n., Agosto de 2017, Los Manuales, Vol. 9, pág. 3.

Sanchez Carlessi, Hugo, Reyes Romero, Carlos y Mejia Saenz, Katia. 2018. *Manual de términos en ICTH.* Lima : Ricardo Palma, 2018. pág. 146.

Ventura Barranzuela, Hilda Jahaira. 2018. Análisis del diseño Organizacional en la Institucion Educativa Privada San Jose Obrero Chimbote. [En línea] 03 de 2018. [Citado el: 05 de 01 de 2021.] file:///F:/Ventura_BHJ%20.pdf.

ANEXOS

Anexo N°01. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 13. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Variable Independiente : Diseño Organizacional	Es una incorporación de una distribución, recursos humanos, cultura, procesos, tecnología y sistemas ya que esta puede tener la capacidad y habilidad para orientarse dentro del mercado, (Druker, 2020)	El Diseño Organizacional debe hallarse tres elementos centrales primero un modelo organizacional se precisa el estar integrado para representar las principales estrategias, luego es un organigrama del cual el modelo se debe evidenciar con un gráfico así en conclusión se debe realizar una elaboración de manuales de organizacionales que contemplen las descripciones minuciosamente y preciso para poder operar.	<i>D</i> ₁ : Diagnóstico Modelo organizacional	Ishikawa Matriz externa: Amenazas Oportunidades Matriz interna: Debilidades Fortalezas	Razón
			<i>D</i> ₂ : Planificación Organigrama y manual de funciones	$IC = \frac{LC}{LP} * 100\%$ IC: Indicador de Cumplimiento LC: logros cumplidos LP: logros planteado	Razón
			<i>D</i> ₃ : Costos Capacitaciones	$CC = CU * NC$ CC = Costo de capacitación CU= costo unitario	Razón

				<i>NC = número de capacitaciones</i>		
Variable Dependiente: Desempeño del Personal	Es aquel instrumento la cual realiza una gestión con fundamento de objetivos sobre los comportamientos laborales competentes para hacer cumplir todos los aportes a las instituciones empleadoras (Pachon Lucas, 2018 pág. 269)	Se centra en el nivel y calidad del trabajo del empleado, la cual informa cómo se está elaborando su trabajo y que se espera de ellos respecto a sus merecimientos y resultados así mismo también modificar las desviaciones y posibles equivocaciones.	EFICACIA	0%-20% 21%-40%	Ineficaz	Razón
				41%-60% 61%-80%	Poco Ineficaz	
				81%-90% 91%-100%	Muy Eficaz	
			EFICIENCIA	0%-20% 21%-40%	Ineficiente	
				41%-60% 61%-80%	Poco Eficiente	
				81%-90% 91%-100%	Muy Eficiente	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°02. Encuesta para la situación actual de la empresa

Gerente General: Pedro Rodriguez Chavez.

ENCUESTA PARA SABER CUAL ES LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA

1. ¿Cree usted que hay sobrecarga en los trabajadores que elabora dentro de la empresa SAMOA SAC?
- SI
2. ¿Cree que a empresa SAMOA SAC carece de una buena estructura organizacional (Diagrama Organizacional)?
- SI
3. ¿Los trabajadores que laboran dentro de la empresa no tienen un sustento de documentación físicamente donde abalen las funciones y las cargas dentro el área de trabajo?
- SI
4. ¿Los trabajadores tiene información verbal de lo que deben de hacer en su área de trabajo de trabajo sin un documento en físico de instrucciones?
- SI
5. ¿Usted me brindara la información necesaria para poder realizar los documentos de manuales de funciones según el cargo que tienen?
- SI
6. ¿A usted le parece que dentro de la empresa se deberían dar las capacitaciones adecuadas a todos los trabajadores?
- SI
7. ¿Dentro de los Manuales de Funciones se debe evaluar como punto principal la experiencia que deben tener los trabajadores que dentren a laborar dentro de la empresa?
- SI
8. ¿Cree usted que algunos trabajadores tengan la falta de información dentro de su área de trabajo y lo que deben de realizar?
- SI
9. ¿Cree usted que cuando realicemos los manuales de funciones se realice la debida información y la buena ejecución de las actividades dentro de la empresa?
- SI

Figura 13. Encuesta de situación actual de la empresa

Fuente : Elaboración propia

Anexo N°03. Organigrama

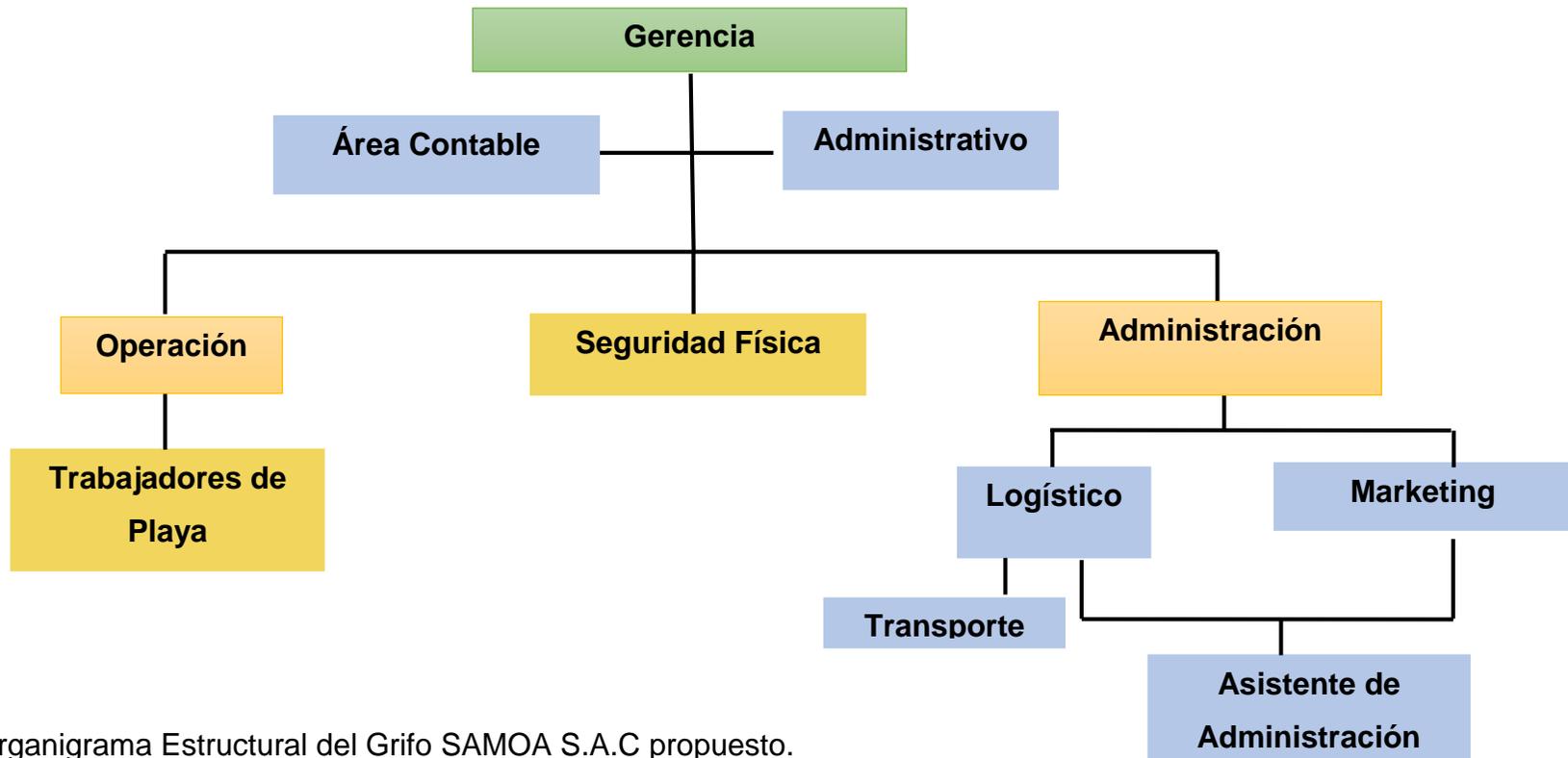


Figura 14. Organigrama Estructural del Grifo SAMOA S.A.C propuesto.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 04 Cuestionario para medir la productividad

Tabla 14: Desempeño Personal pregunta 1

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Están bien definidas las acciones necesarias para alcanzar objetivos en la empresa?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	2	13%	13%
	3.A veces	9	60%	73%
	4.Casi Siempre	4	27%	100%
	5.Siempre	0	0%	
TOTAL		15		

Fuente: Elaboración Propia

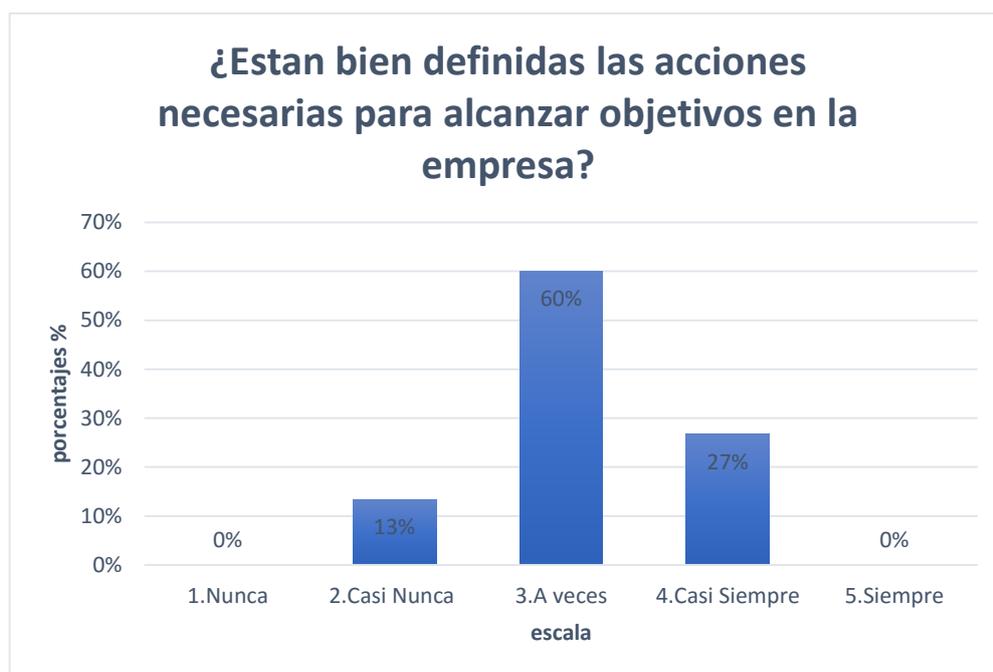


Figura 15. ¿Están bien definidas las acciones necesarias para alcanzar objetivos en la empresa?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos ver en la (tabla 14) el 60% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces pueden alcanzar los objetivos en la empresa por lo tanto su desempeño laboral es Bajo

Tabla 15: Desempeño Personal pregunta 2

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	1	7%	7%
	3.A veces	9	60%	67%
	4.Casi Siempre	4	27%	93%
	5.Siempre	1	7%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia



Figura 16. ¿Se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 15) el 60% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces pueden alcanzar los objetivos que si están bien definidas en la empresa por lo tanto su desempeño laboral es Bajo.

Tabla 16: Desempeño Personal pregunta 3

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Me muestro dispuesto a ayudar a los demás?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	1	7%	7%
	3.A veces	8	53%	60%
	4.Casi Siempre	5	33%	93%
	5.Siempre	1	7%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia



Figura 17. ¿Me muestro dispuesto a ayudar a los demás?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 16) que el 53% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces están dispuestos a ayudar a los demás en sus responsabilidades dentro de la empresa por lo tanto su desempeño laboral es Bajo

Tabla 17: Desempeño Personal pregunta N°04

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Las respuestas son rápidas cuando hay un requerimiento?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	0	0%	0%
	3.A veces	7	47%	47%
	4.Casi Siempre	6	40%	87%
	5.Siempre	2	13%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia



Figura 18. ¿Las respuestas son rápidas cuando hay un requerimiento?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 17) el 47% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces pueden dar respuestas cuando hay un requerimiento de otra persona dentro de la empresa por lo tanto su desempeño laboral es Bajo.

Tabla 18: Desempeño Personal pregunta N°05

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿conoce las tareas que tienen que realizar en sus puestos de trabajo?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	0	0%	0%
	3.A veces	8	53%	53%
	4.Casi Siempre	4	27%	80%
	5.Siempre	3	20%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia

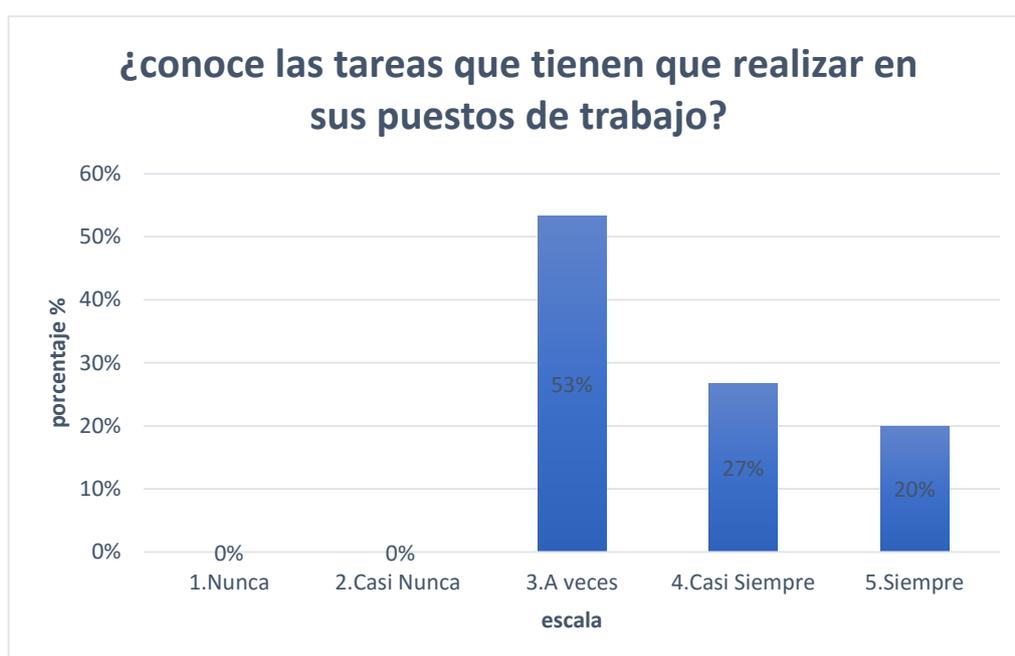


Figura 19. ¿conoce las tareas que tienen que realizar en sus puestos de trabajo?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 18) el 53% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces pueden realizar las tareas en su puesto de trabajo dentro de la empresa por lo tanto su desempeño laboral es Bajo.

Tabla 19: Desempeño Personal pregunta N°06

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿La empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	0	0%	0%
	3.A veces	8	53%	53%
	4.Casi Siempre	7	47%	100%
	5.Siempre	0	0%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia



Figura 20. ¿La empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 19) el 53% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces la empresa puede proporcionar los recursos necesarios dentro de su área de trabajo por lo tanto su desempeño laboral es Bajo.

Tabla 20: Eficiencia pregunta N°07

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	1	7%	7%
	3.A veces	10	67%	73%
	4.Casi Siempre	3	20%	93%
	5.Siempre	1	7%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia

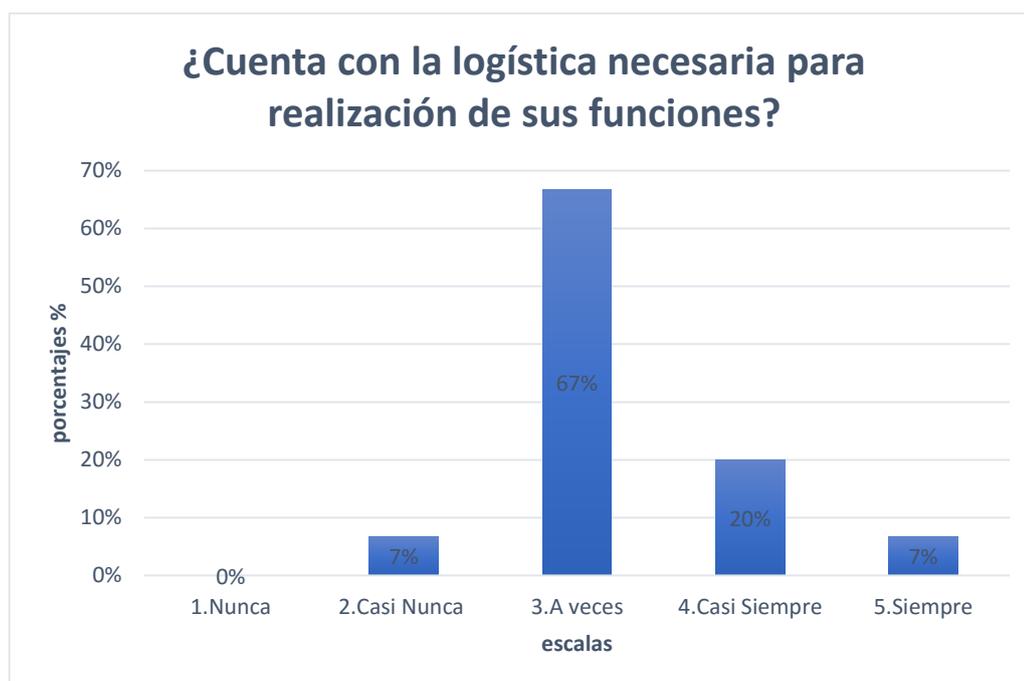


Figura 21. ¿Cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 20) el 67% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces cuentan con la logística necesaria para la realización de sus funciones dentro de la empresa por lo tanto los trabajadores son poco eficaces.

Tabla 21: Eficiencia pregunta N°08

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	3	20%	20%
	3.A veces	5	33%	53%
	4.Casi Siempre	4	27%	80%
	5.Siempre	3	20%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia

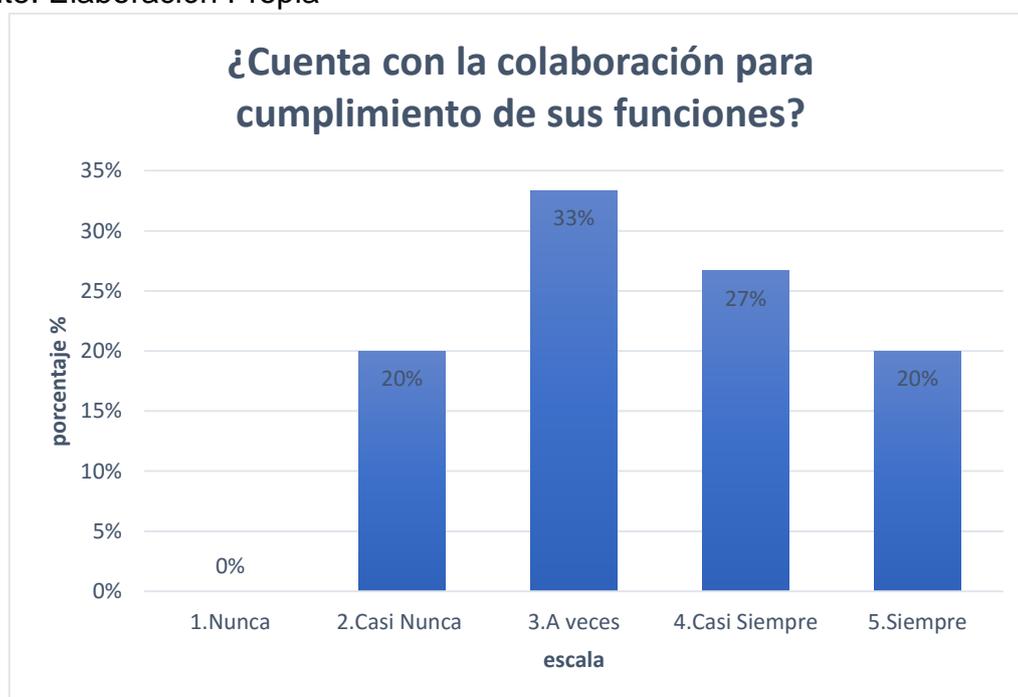


Figura 22. ¿Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos ver en la (tabla 21) el 33% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces cuentan con la colaboración para el cumplimiento de sus funciones por lo tanto los trabajadores son poco eficaces.

Tabla 22: Eficiencia pregunta N°09

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	1	7%	7%
	3.A veces	8	53%	60%
	4.Casi Siempre	4	27%	87%
	5.Siempre	2	13%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia

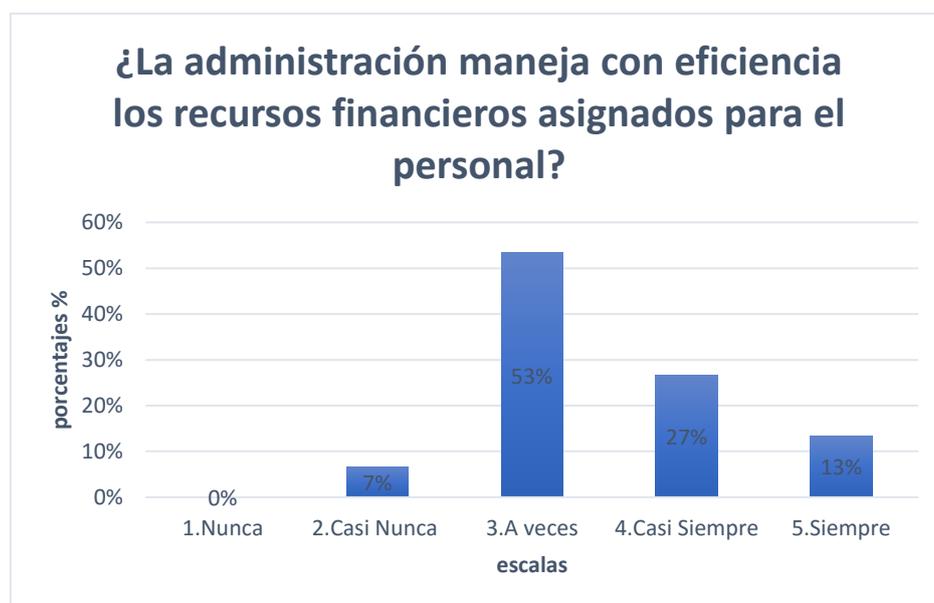


Figura 23. ¿La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos ver en la (tabla 19) el 53% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces la administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para los trabajadores por lo tanto son poco eficaces.

Tabla 23: Eficacia pregunta N°10

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	0	0%	0%
	3.A veces	8	53%	53%
	4.Casi Siempre	5	33%	87%
	5.Siempre	2	13%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia



Figura 24. ¿En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 20) el 33% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces cuentan con la colaboración para el cumplimiento de sus funciones por lo tanto los trabajadores son poco eficaces.

Tabla 24: Eficacia pregunta N°11

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿En la gestión usted como personal muestra un alto desempeño para el logro en productividad y objetivos?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	0	0%	0%
	3.A veces	9	60%	60%
	4.Casi Siempre	5	33%	93%
	5.Siempre	1	7%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia



Figura 25. ¿En la gestión usted como personal muestra un alto desempeño para el logro en productividad y objetivos?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos ver en la (tabla 24) el 60% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces como trabajador no muestra un alto desempeño para el logro de la productividad y de sus objetivos por lo tanto los trabajadores son poco eficientes.

Tabla 25: Eficacia pregunta N°12

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿En la gestión usted como personal logra cumplir las metas y objetivos?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	0	0%	0%
	3.A veces	7	50%	50%
	4.Casi Siempre	5	36%	86%
	5.Siempre	2	14%	100%
TOTAL		14	100%	

Fuente: Elaboración Propia

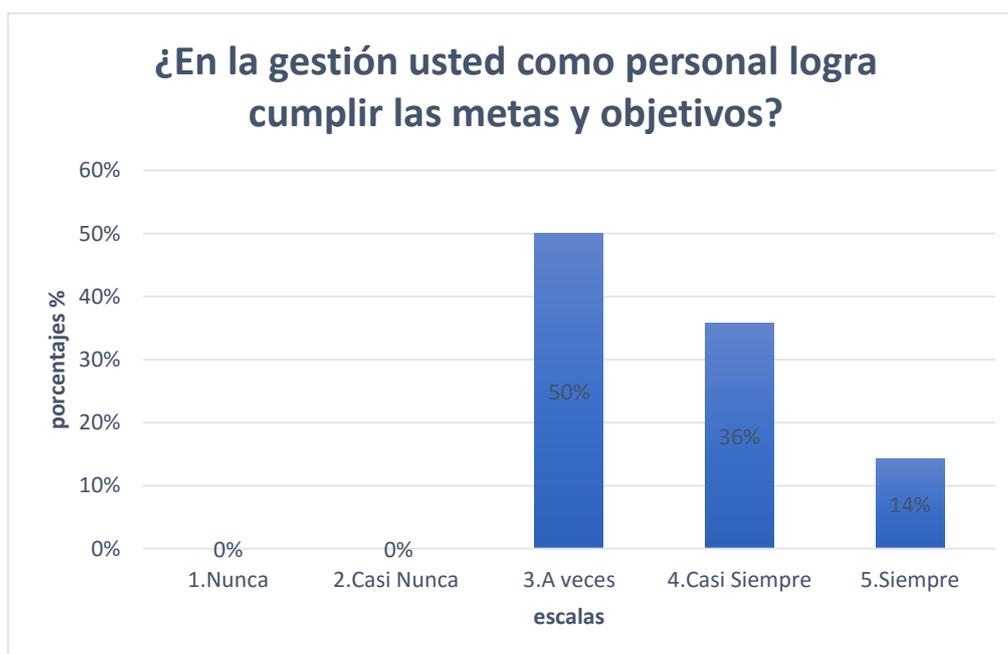


Figura 26. ¿En la gestión usted como personal logra cumplir las metas y objetivos?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos ver en la (tabla 25) el 50% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces los trabajadores logran cumplir con las metas y objetivos por lo tanto son poco eficientes.

Tabla 26: Eficacia pregunta N°13

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico?	1.Nunca	0	0%	0%
	2.Casi Nunca	2	13%	13%
	3.A veces	6	40%	53%
	4.Casi Siempre	4	27%	80%
	5.Siempre	3	20%	100%
TOTAL		15	100%	

Fuente: Elaboración Propia

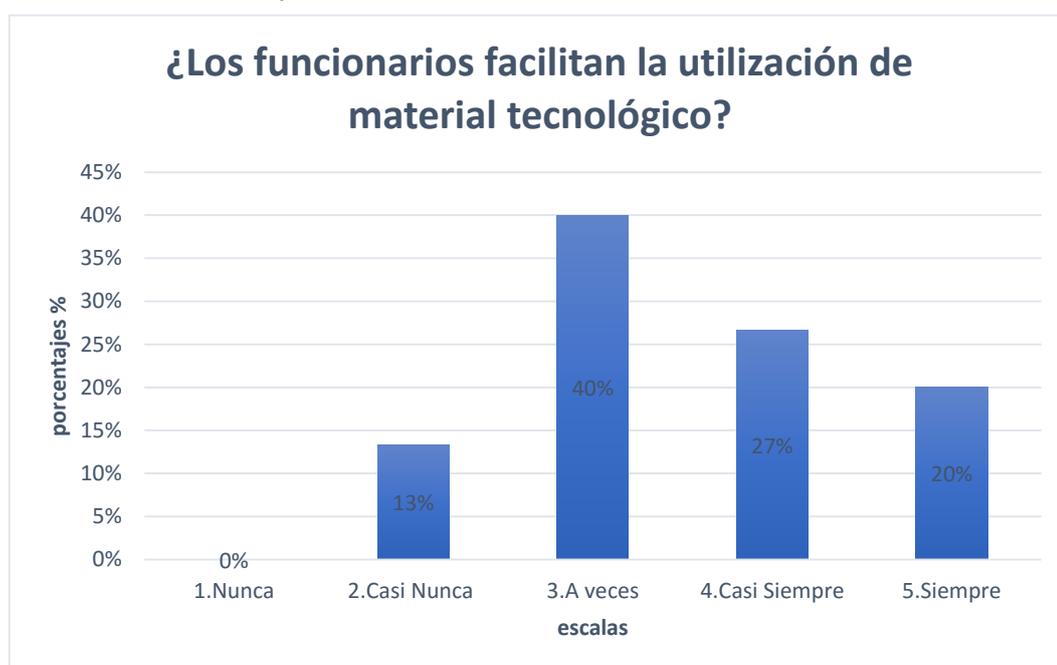


Figura 27. ¿Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico?

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la (tabla 26) el 40% de los 15 encuestados nos indica que solo A veces los funcionarios facilitan la utilización de los materiales tecnológicos por lo tanto son poco eficientes.

Anexo 05: Manuales de Funciones

Tabla 27: Manual de Funciones - Gerencia

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION :	01
		FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Gerencia		
Reportar a:	Propietarios		
Supervisa a:	Área Contable, Administrativo1 , Seguridad Física, Operaciones y Administración		
Misión del puesto:	Dirigir, administrar y coordinar el funcionamiento del grifo y que decide hacia dónde quiere ir a través de un buen desempeño en sus actividades controlando de la mejor manera los recursos disponibles con los que cuenta.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente y judicialmente al grifo 			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar directamente a todo el personal en el grifo. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar y controlar las actividades de la organización. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y autorizar giros de cheques y firmar comprobantes de pago. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderar trabajos en conjunto. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Reportar al propietario de los gastos económicos que se hacen mensualmente dentro del grifo.
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de las metas fijadas en el grifo
<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de firmar los contratos y pagos de los trabajadores del grifo
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa del estado financiero el Estado de las cuentas Caja y Bancos.
<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones económicas en base a resultados diarios, mensuales y anuales.
<p>EDUCACION:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales completos en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería industrial
<p>FORMACION:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de administración, ventas, seguridad y salud ocupacional, liderazgo y de servicio atención al cliente, conocimiento en el área de combustibles.
<p>EXPERIENCIA</p>
<p>Mínima de cinco años en gerencial</p>
<p>HABILIDADES:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Espíritu de observación
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de negociación
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y control de personal
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa de mando y liderazgo
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para formular e implementar decisiones estratégicas.
<ul style="list-style-type: none"> • Tener buenas relaciones interpersonales

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 28: Manual de Funciones – Administración

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION :	01
		FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Administración		
Reportar a:	Gerente General		
Supervisa a:	RRHH, Logístico, Marketing , Administrativo 2		
Misión del puesto:	Asistir al Gerente en actividades como planificar, organizar, dirigir, controlar y administrar todas las actividades dentro del grifo, para cumplir con las metas y objetivos establecidos.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión en el control de gastos administrativos (varios pagos /servicios, caja chica) • Control y elaboración del horario, tareas del personal asignado. • Gestionar las cobranzas, coordinando oportunamente el pago con los clientes. • Identificar las necesidades del Cliente y brindarle una adecuada orientación y solución a sus problemas. • Velar por el cumplimiento de normas, políticas de seguridad, mantener actualizada la documentación referida a permisos y autorizaciones referentes a la Municipalidad • Administrar el flujo de las ventas mediante un seguimiento del cuadro de ventas diarias • Control diario del stock de combustible mediante el varillaje. Control de stocks de los productos de la tienda mediante los inventarios. 			
EDUCACION:			
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales completos en Administración de Empresas, Economía, 			

Ingeniería Industrial
FORMACION:
<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de administración de empresas y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos y liderazgo. • capacitación en actividades comerciales, atención al cliente.
EXPERIENCIA
Mínima de cinco años en cargos similares.
HABILIDADES:
<ul style="list-style-type: none"> • Atributos para el Liderazgo y tener buenas relaciones interpersonales • Tener el don de mando y carisma • Capacidad para intercomunicación entre las diferentes áreas. • Capacidad analítica facilidad para trabajo en equipo en oficina y campo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29: Manual de Funciones – Administrativo 1

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION :	01
		FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Administrador 1		
Reportar a:	Gerencia		
Supervisa a:	No Aplica		
Misión del puesto:	Proporcionar apoyo administrativo y facilitar las labores del Gerente General,		

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación de su área.
<ul style="list-style-type: none"> • Formular y registrar cargos de la correspondencia del área.
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir solicitudes de audiencia, y preparar la agenda respectiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener permanentemente actualizado el registro de control de trámite documentario de su área.
<ul style="list-style-type: none"> • Redactar informes, oficios y otros documentos de acuerdos a instrucciones
EDUCACION:
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales completos en Administración de empresas o carreras afines, Informática
FORMACION:
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia experiencia y conocimiento de software de computación
EXPERIENCIA
Experiencia mínima de tres años en cargos similares.
HABILIDADES:
<ul style="list-style-type: none"> • Tienen iniciativa propia
<ul style="list-style-type: none"> • Tienen la capacidad de retener información para brindársela a su jefe inmediato
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene una buena autoestima antes las personas que consultan por su jefe inmediato

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 30: Manual de Funciones – Administración

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION:	01
		FECHA:	05/03/20 21
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Asistente		
Reportar a:	Administración		
Supervisa a:	No Aplica		
Misión del puesto:	Proporcionar apoyo de administrativo y facilitar las labores al Administrador		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir documentos; atender llamadas telefónicas atender visitas; archivar documentos realizar cálculos elementales 			
<ul style="list-style-type: none"> • tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones; 			
<ul style="list-style-type: none"> • Formular y registrar cargos de la correspondencia del área. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Organiza, controla y mantiene actualizado el archivo documentario dentro de los lineamientos de confidencialidad y competencia de acuerdo con los procedimientos de archivo 			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener permanentemente actualizado el registro de control de trámite documentario de su área. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Redactar informes, oficios y otros documentos de acuerdos a instrucciones. 			
EDUCACION:			
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales completos en Admistración de empresas o carreras a fines 			
FORMACION:			
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia experiencia y conocimiento de software de computación 			
EXPERIENCIA			

Experiencia mínima de tres años en cargos similares.

HABILIDADES:

- Tienen iniciativa propia
- Tienen la capacidad de retener información para brindársela a su jefe
- Tiene una buena autoestima antes las personas que consultan por su jefe tanto presencial o vía telefónica

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 31: Manual de Funciones – Contable

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION:	01
		FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Contable		
Reportar a:	Propietario y a la Gerencia		
Supervisa a:	No aplica		
Misión del puesto:	Analizar, aplicar e interpretar la información contable financiera con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos que reflejen la realidad económica.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar libros, registros y demás instrumentos necesarios para reflejar la realidad financiera de la organización. • Comprobar saldos y realizar conciliaciones mensuales de la cuenta bancos. • Revisar y verificar el registro de las transacciones y sus respectivos documentos de respaldo. • Verificar la legalidad de los documentos previo a los registros contables. • Cumplir con las obligaciones tributarias realizando las declaraciones de impuestos, anexos transacciones. • Asesorar a la Gerencia y Administración en materia de control interno. • Se encarga del estado financiero 			

EDUCACION:
<ul style="list-style-type: none"> Estudios Universitarios Completos en Contabilidad, Ingeniería Industrial, programas (Word, Excel, Pauer Point y Windows)
FORMACION:
<ul style="list-style-type: none"> Cursos de conocimientos de Tributación y Finanzas. Conocimiento de leyes y reglamentos actualizados.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Mínima de cuatro años en cargos similares. Experiencias en el sector de servicios de Grifos Manejo de sistemas contables.
HABILIDADES:
<ul style="list-style-type: none"> Tener juicio crítico y compromiso Integridad moral y ética Capacidad de trabajo y valor agregado / Predisposición de trabajo bajo presión

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 32: Manual de Funciones – Seguridad Física

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION:	01
		FECHA:	05/03/202 1
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Seguridad Física		
Reportar a:	Gerente General		
Supervisa a:	No aplica		
Misión del puesto:	Proteger a las personas, información, equipos e infraestructura, con criterios de calidad, seguridad salud y cumplimientos.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> Controlar el desarrollo correcto de las actividades en cada puesto de trabajo. Apreciar riesgos que pueden afectar a personas, información y propiedades, bajo su responsabilidad. Observar y dirigir a los clientes y vehículos que ingresen al grifo Asistir al chofer del tanquero en la descarga de combustible. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia y ordenada su área de trabajo. • Actuar frente a hechos delictivos en el entorno, bajo su responsabilidad y en conformidad a la ley. • Responsable del buen uso y cuidado del equipo de seguridad proporcionado.
EDUCACION:
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios Secundarios Terminados, seguridad y salud ocupacional
FORMACION:
<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de vigilancia y seguridad
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de tres años en el cargo • Experiencias en el sector de servicios de Grifos
HABILIDADES:
<ul style="list-style-type: none"> • Honrado y prudente. • Manejar buenas relaciones interpersonales. • Usar lógica y el sentido común. • Autoevaluar el desempeño de su trabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 33: Manual de Funciones – Transporte

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION:	01
		FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Transporte		
Reportar a:	Administración, Logístico		
Supervisa a:	No aplica		
Misión del puesto:	Manejar vehículos automotores propiedad de la empresa o los que esta designe, dentro y fuera del área.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el estado técnico mecánico del tanquero y sus equipos • Realizar una inspección visual del tanquero • Revisión física del tanquero 			

<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y preparar la documentación necesaria para el traslado del combustible
<ul style="list-style-type: none"> • Trasladar en el tanquero el combustible desde el tanque de almacén del grifo
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar el vehículos tanquero, cuando la empresa lo requiera
EDUCACION:
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios Secundarios Terminados, seguridad y salud ocupacional
FORMACION:
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos de facturación, mecánica y electricidad automotriz
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de tres años en el cargo
HABILIDADES:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo
<ul style="list-style-type: none"> • Tolerante
<ul style="list-style-type: none"> • Ágil y amable
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de conflictos

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 34: Manual de Funciones – Trabajador de playas

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO	MF - 01
		VERSIO N:	01
		FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Trabajador de playas		
Reportar a:	operaciones		
Supervisa a:	No aplica		
Misión del puesto:	Efectuar sus actividades las cuales se relacionan con la venta de combustible en el grifo y así dar una buena imagen a los clientes con su servicio.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Despacho de combustible 			

• Venta de lubricantes.
• Facturación de la venta de combustible
• Verificar y linear correctamente la identificación de los clientes que efectúen sus compras a crédito.
• Limpieza del sector y otras instalaciones del establecimiento.
• Reportar las ventas del día, con su debido cuadro diario.
• Reposición de los productos.
• Velar por la seguridad de la Playa y transmitir la cultura de Prevención.
• Atender personalmente todos los reclamos y realizar acciones que forman parte del procedimiento.
EDUCACION:
• Estudios Secundarios Terminados ,seguridad y Salud Ocupacional , tema ambiental
FORMACION:
• Conocimientos de servicio al cliente
EXPERIENCIA
• Mínima de tres años en el cargo
HABILIDADES:
• Excelente relaciones intrapersonales
• Amable, Respetuoso , Prudente y Confiable
• Tener buena presencia
• Conservador del medio ambiente
• Dispuesto a trabajar a presión

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 35: Manual de Funciones – Marketing

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION:	01
		FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	Marketing		
Reportar a:	Administrador		
Supervisa a:	No aplica		
Misión del puesto:	Diseñar los planes a corto, medio y largo plazo, determinando las prioridades y estrategias del servicio que ofrece el grifo.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado del desarrollo, implementación y análisis de las actividades de marketing • Implementación y seguimiento de las campañas publicitarias. • Monitorear los gastos de publicidad y promociones. • Seguimiento y análisis de las ventas, actividades. • Analizar información del mercado y la competencia en relación a las plataformas. 			
EDUCACION:			
<ul style="list-style-type: none"> • Egresados de las carreras de Administración de empresas, Diseño Gráfico, Redes 			
FORMACION:			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Word, Excel, Power Point y otros de diseño a nivel intermedio/avanzado 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de cuatro años en el cargo 			
HABILIDADES:			
<ul style="list-style-type: none"> • Ser analítico y creativo/ Tener facultades interpersonales y de comunicación. • Transmitir empatía y optimismo. • Contar con la capacidad de trabajar en equipo. 			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 36: Manual de Funciones – Operaciones

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)	CODIGO:	MF - 01
		VERSION:	01
		FECHA:	05/03/20 21
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO			
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Cargo:	operaciones		
Reportar a:	gerencia		
Supervisa a:	Trabajadores de playa		
Misión del puesto:	Diseñar los planes a corto, medio y largo plazo, determinando las prioridades y estrategias del servicio que ofrece el grifo.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizadas las funciones y responsabilidades de las diferentes organizaciones de su dependencia • Administrar los recursos humanos, financieros y materiales • Establecer, la matriz de riesgos de los procesos de sus organizaciones • Cumplir con las tareas específicas que les asigna el Manual de Gestión de Calidad 			
EDUCACION:			
<ul style="list-style-type: none"> • Egresados de las carreras de Administración de empresas, Ingeniero Industrial 			
FORMACION:			
<ul style="list-style-type: none"> • Manufactura, Producción y Operación Control de Calidad 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de cuatro años en el cargo 			
HABILIDADES:			
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Ser líder • Ser carismático, empático 			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 37: Manual de Funciones – Logístico

	MANUAL DE FUNCIONES SAMOA S.A.C GRIFO REPSOL (RENTIK)		CODIGO:	MF - 01
			VERSION:	01
			FECHA:	05/03/2021
FICHA DE DESCRIPCION DE CARGO				
IDENTIFICACION DEL CARGO				
Cargo:		Logístico		
Reportar a:		Administrador		
Supervisa a:		Transporte		
Misión del puesto:		Diseñar los planes a corto, medio y largo plazo, determinando las prioridades y estrategias del servicio que ofrece el grifo.		
FUNCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • control del inventario. 				
<ul style="list-style-type: none"> • procesos operativos en el almacén 				
<ul style="list-style-type: none"> • transporte de distribución. 				
EDUCACION:				
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario o Bachiller universitario con Maestría, en • Ingeniería Industrial, Economía, Administración, Derecho o • carreras afines 				
FORMACION:				
<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento Estratégico, o Normatividad sobre • Contrataciones del Estado, o Gestión Logística, Sistemas de • Gestión de la calidad o afines. 				
EXPERIENCIA				
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de cuatro años en el cargo 				
HABILIDADES:				
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo para el cambio 				
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 				
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso y ética 				

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°06. Cuestionario De Manuales De Funciones

Cuestionario de Indicador de Cumplimento

NOMBRE Y APELLIDOS:

EDAD: _____

SEXO: _____

Marque con una X si es SI (cumple) y NO (no cumple)

FUNCIONES		
	SI	NO
EDUCACION		
	SI	NO
FORMACION		
	SI	NO
EXPERIENCIA		
	SI	NO
HABILIDADES		
	SI	NO

Figura 28. Cuestionario de cumplimiento

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°07. Cronograma de Capacitación y costo

ITEM	TEMAS DE CHARLA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4								
1	Uso de Extintor																																																				
2	Contencion de derrames																																																				
3	Primeros Auxilios																																																				
4	Liderazgo																																																				
5	Atencion al Clientes																																																				

MARZO	JUNIO	AGOSTO	TOTAL DE CHARLAS AL AÑO	TEMAS DE CHARLAS	RESPONSABLE DE DAR LA CHARLA	ASISTENTES	CANTIDAD DE TRABAJADORES	COSTO DE CHARLA UNITARIO	COSTO TOTAL DE LAS CHARLAS

Figura 29. Cronograma de Capacitación y costo

Fuente: Elaboración propia

FORMULA:

$$CC = CU * CP$$

CC: costo de capacitación

CU: costo unitario

NC: número de capacitación

USO DE EXTINTORES:

$$CC = CU * CP$$

$$CC = s/. 67.00 * 3$$

$$CC= s/. 201.00$$

El costo por 3 charlas dadas a los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C. es:
s/. 201.00.

CONTENCION DE DERRAMES:

$$CC = CU * CP$$

$$CC = s/. 67.00 * 2$$

$$CC= s/. 134.00$$

El costo por 2 charlas dadas a los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C. es:
s/. 134.00.

PRIMEROS AUXILIOS:

$$CC = CU * CP$$

$$CC = s/. 67.00 * 2$$

$$CC= s/. 134.00$$

El costo por 2 charlas dadas a los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C. es:
s/. 134.00.

LIDEZGO:

$$CC = CU * CP$$

$$CC = s/. 80.00 * 2$$

$$CC= s/. 140.00$$

El costo por 2 charlas dadas a los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C. es:
s/. 160.00.

ATENCIÓN AL CLIENTES:

$$CC = CU * CP$$

$$CC = s/. 80.00 * 3$$

$$CC= s/. 180.00$$

El costo por 2 charlas dadas a los trabajadores de la empresa SAMOA S.A.C. es:
s/. 240.00.

Inversión Total de la empresa SAMOA S.A.C. para dar Charlas a sus trabajadores.

CC = Uso de Extintores + Contención de derrames + Primeros Auxilios +
Liderazgo + Atención al Clientes

$$CC = S/201.00 + S/134.00 + S/134.00 + S/140.00 + S/180.00$$

$$CC = S/. 692.00$$

Anexo N°08. Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Cuestionario para medir la variable de Productividad

Instrucciones:

A continuación, se le mostrara una lista de ítems, señale su respuesta marcando con una x en uno de los recuadros que se ubica en la columna de la derecha, utilizando los siguientes criterios:

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

Marcar con claridad la opción seleccionada con una cruz. Recuerde, no debe marcar 2 opciones.

Si tiene dificultades para responder una pregunta, por favor preguntar a la persona que le entrego este cuestionario para la debida explicación de la importancia de su participación.

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 01 : Desempeño Laboral						
1	Están bien definidas las acciones necesarias para alcanzar objetivos en la empresa.					
2	Se han establecido indicadores que ayuden en el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa.					
3	Me muestro hábil para ayudar a los demás					
4	Las respuestas son rápidas cuando hay algún problema.					
5	conoce todas las tareas que debe de realizar en su puestos de trabajo					
6	La empresa proporciona todos aquellos recursos necesarios para la ejecución de su trabajo					
Dimensión 02: Eficiencia						
7	Cuenta con la logística necesaria para la ejecución de sus funciones.					
8	Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones					
9	La administración dirige con eficiencia aquellos recursos financieros para el personal					
Dimensión 03: Eficacia						
10	En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones					
11	La gestión de usted como personal da inicio a un alto desempeño para el logro de los objetivos y productividad					
12	La gestión usted como personal logra cumplir las objetivos y metas					
13	Los funcionarios entregan la utilización del material tecnológico					

Figura 30. Cuestionario para medir la variable de Productividad

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°09. Registro de Asistencia de la Capacitación



Confirmación de asistencia al evento

Se realizara una capacitación con una series de temas muy importantes para el aprendizaje de cada uno de nuestros trabajadores de nuestra empresa SAMOA SAC.

***Obligatorio**

Temas a Tratar *

- Uso de Extintor
- Contención de degrades
- Primeros Auxilios
- Liderazgo
- Atención al Cliente
- Todos los temas
- Otros: _____

¿Puedes asistir? *

- Sí, asistiré
- No podré ir

¿Qué Área pertenece? *

- Gerencia
- Administracion
- Administrador 1
- Asistente
- Contable
- seguridad fisica
- transporte
- trabajadores de playa
- Marketing
- operaciones
- logistico
- Otros: _____

¿Cómo te enteraste de este evento?

- Sitio web
- Amigo
- Anuncio por la empresa misma

Enviar

Figura 31. Confirmación de asistencia a la capacitación

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°10. CHECK LISTO DE MATRIZ FODA

Tabla 38: Matriz De Evaluación Externa

CALIFICACIÓN	AMENAZA			OPORTUNIDAD		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
FUERZAS EXTERNAS						
FUERZAS POLÍTICAS, GUBERNAMENTALES Y LEGALES						
1. Inestabilidad política - social en el Perú			x			
2. Convenios que tiene el Perú con Países desarrollados				x		
3. Cambios en la legislación de la educación superior.	x					
4. Acceso a la implementación de un sistema de acreditación a nivel nacional.					x	
5. Política Laboral		x				
6. Política Educativa			x			
7. Política Tributaria			x			
FUERZAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS						
8. Evolución del poder adquisitivo del consumidor					x	
9. Mejores condiciones laborales para los trabajadores				x		
10. PBI			x	x		
11. Tasa de Inflación		x				
12. Tasa de Interés		x				
13. Tasa de empleo					x	
14. TLC				x		
FUERZAS SOCIALES, CULTURALES Y DEMOGRÁFICAS						
15. Tasa de crecimiento poblacional en cuanto a trabajadores		x		x		
16. Distribución del ingreso en la población	x					
17. Bajo rendimiento laboral de algunos trabajadores	x					
18. Tasa de delincuencia	x					
19. Costos elevados	x					
20. Rol de la mujer						
21. Tasa velocidad de crecimiento		x				
22. Esperanza de vida						
FUERZAS TECNOLÓGICAS Y CIENTÍFICAS						
23. Costo en el acceso a las comunicaciones		x				
24. Incorporación de las tecnologías de la información en el proceso de enseñanza-aprendizaje.					x	
25. Constructivismo					x	
26. Desarrollo de las TICs						x
27. Virtualización de la Educación Superior						x
FUERZAS ECOLÓGICAS Y AMBIENTALES						
28. Amenaza de desastres naturales		x				
29. Nivel de Cultura Ambiental						x
30. Nivel de Conocimiento de las relaciones ecológicas			x			
FUERZAS COMPETITIVAS						
31. Participación de mercado		x				
32. Competitividad de los precios del sector	x					
33. Facilidades de ubicación						x
34. Inseguridad ciudadana	x					
35. Vías de acceso		x				
36. Seguridad vial				x		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 39: Matriz De Evaluación Interna

CALIFICACIÓN	DEBILIDAD			FORTALEZA		
	FUERZAS INTERNAS	Alta	Media	Baja	Alta	Media
CAPACIDAD DIRECTIVA						
1. Estilos de liderazgo usados en los niveles gerenciales			x			
2. Efectividad y uso sistemas de toma de decisiones y control gerencial					x	
3. Uso de técnicas sistémicas en procesos de toma de decisiones		x				
4. Calidad y experiencia del equipo directivo y de los directores						
5. Convenios nacionales e internacionales						x
6. Regulación de normas y procedimientos						
7. Tipos de motivación usado por la gerencia			x			
8. Información para la toma de decisiones de la gerencia						
9. Sistemas de comunicación interna (Difusión)		x				
10. Sistemas de comunicación externa (Difusión)					x	
11. Reclutamiento y selección del personal				x		
12. Evaluación del desempeño del personal	x					
13. Inducción del personal docente y administrativo						x
14. Capacitación del personal	x					
15. Nivel de remuneraciones y beneficios					x	
16. Estabilidad laboral de los trabajadores						x
17. Desarrollo de planes de carrera						
18. Equipo de trabajo motivado						
19. Reconocimientos a los trabajadores					x	
CAPACIDAD COMPETITIVA						
20. Satisfacción del Cliente	x					
21. Competitividad de los Precios				x		
22. Investigación de mercado				x		
23. Responsabilidad social	x					
CAPACIDAD FINANCIERA						
24. Situación financiera; ratios de liquidez, apalancamiento, rentabilidad		x				
25. Nivel de apalancamiento financiero y operativo						
26. Acceso a fuentes de capital de corto y largo plazo						x
27. Periodo promedio de recaudación						
28. Margen de ganancia Neta			x			
29. Rendimientos de activos totales						
30. Ventas				x		
31. Utilidad Neta						x
32. Precios / ganancias	x					
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO						
33. Nivel académico de los trabajadores		x				
34. Experiencia de los trabajadores	x					
35. Experiencia administrativo		x				
MARKETING Y VENTAS						
36. Calidad de estrategias de marketing y comunicación (interno)						x
37. Calidad de estrategias de marketing y comunicación (externo)				x		
38. Imagen y prestigio de la organización						
39. Precios por servicios				x		

40. Conocimiento de las necesidades de los usuarios de los servicios			x			
41. Calidad de servicios						x
42. Porcentaje de Deserción						
43. Imagen corporativa en la sociedad						
44. Nivel de satisfacción de los clientes		x				
45. Sistemas de cobranza de servicios		x				
46. Investigación de mercados y aplicación de estrategias de marketing						x

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°11. Cuestionario de Satisfacción al Cliente



CUESTIONARIO DE SASTIFACCION AL CLIENTE

NOMBRE Y APELLIDOS:

EDAD: _____ SEXO: _____

Marque con una X a las siguientes preguntas.

1. ¿Desde cuándo es usted es cliente de nuestra empresa SAMOA S.A.C.?

Menos de un año

Más de un 1 año

2. ¿Cómo nos conoció?

Amistades

Internet

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción frente a la atención que se le brinda en nuestra empresa?

Muy Bueno

Bueno

Regular

No es muy bueno

4. ¿Valeria a solicitar nuestro servicio?

Si

No

Figura 32. Cuestionario de satisfacción al cliente

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12. Análisis estadístico

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño Laboral	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Desempeño Laboral	Media	2,98	,380	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,23	
		Límite superior	3,74	
	Media recortada al 5%	2,80		
	Mediana	2,00		
	Varianza	9,390		
	Desviación estándar	3,064		
	Mínimo	0		
	Máximo	10		
	Rango	10		
	Rango intercuartil	5		
	Asimetría	,728	,297	
	Curtosis	-,744	,586	

Figura 33. Resumen de procesamiento de casos descriptivos.

Fuente: SPSS

Estimadores M

	Estimador M de Huber ^a	Biponderado de Tukey ^b	Estimador M de Hampel ^c	Onda de Andrews ^d
Desempeño Laboral	2,38	2,29	2,57	2,29

a. La constante de ponderación es 1,339.

b. La constante de ponderación es 4,685.

c. Las constantes de ponderación son 1,700, 3,400 y 8,500

d. La constante de ponderación es $1,340 \cdot \pi$.

Percentiles

		Percentiles						
		5	10	25	50	75	90	95
Promedio ponderado (Definición 1)	Desempeño Laboral	,00	,00	,00	2,00	5,00	8,00	9,00
Bisagras de Tukey	Desempeño Laboral			,00	2,00	5,00		

Figura 34. Estimadores y percentiles

Fuente: SPSS

Valores extremos

		Número del caso		Valor
Desempeño Laboral	Mayor	1	33	10
		2	3	9
		3	8	9
		4	53	9
		5	13	8 ^a
	Menor	1	61	0
		2	57	0
		3	56	0
		4	52	0
		5	51	0 ^b

a. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 8 en la tabla de extremos superiores.

b. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 0 en la tabla de extremos inferiores.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,188	65	<.001	,859	65	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 35. Valores extremos

Fuente: SPSS

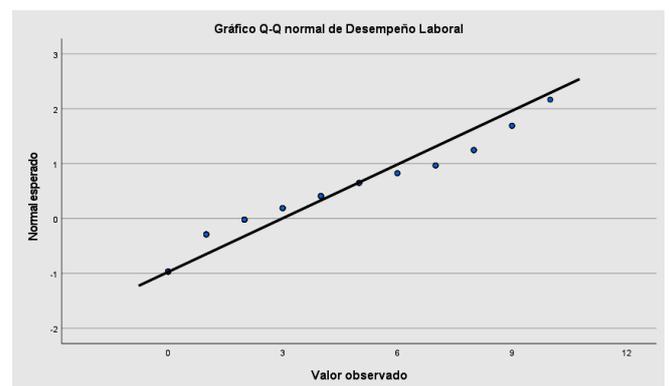
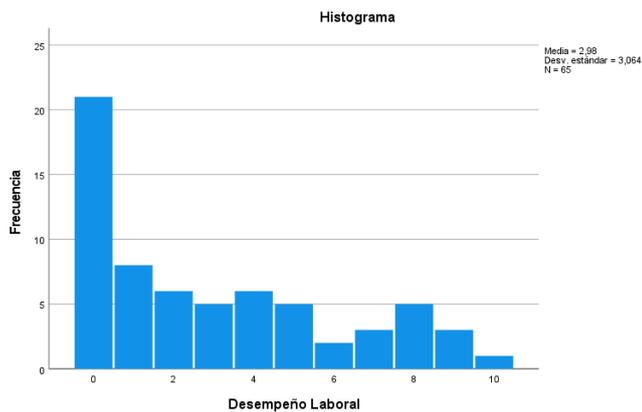


Figura 36. Histograma y gráfico de barras de los datos de disponibilidad

Fuente: SPSS

Fuente: SPSS

Fuente: SPSS

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, PEDRO LUIS VILLÓN MACEDO, con DNI N° 32845247 de profesión Ingeniero Industrial colegiado y Habilitado, ejerciendo actualmente como consultor y asesor empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Diagrama Organizacional; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y excelente "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



Ing. CIP Pedro Luis Villón Macedo
R.R. CIP. 30225
CONSULTOR Y ASESOR EMPRESARIAL

Sello y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, PEDRO LUIS VILLÓN MACEDO, con DNI N° 32845247 de profesión Ingeniero Industrial colegiado y Habilitado, ejerciendo actualmente como consultor y asesor empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Cuestionario de desempeño Laboral; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y aceptable "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



Ing° CIP Pedro Luis Villón Macedo
REG. CIP. 20205
CONSULTOR Y ASESOR EMPRESARIAL

Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, PEDRO LUIS VILLÓN MAGEDO, con DNI N° 32845247 de profesión Ingeniero Industrial colegiado y Habilitado, ejerciendo actualmente como consultor y asesor empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; cuestionario de indicador de Cumplimento; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y aceptable "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



Ing. CIP Pedro Luis Villón Magedo
RNE. CIP. 30000
CONSULTOR Y ASESOR EMPRESARIAL

Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, PEDRO LUIS VILLÓN MACEDO, con DNI N° 32845247 de profesión Ingeniero Industrial colegiado y Habilitado, ejerciendo actualmente como consultor y asesor empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Registro de Capacitación; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y aceptable "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	



Ing. CIP Pedro Luis Villón Macedo
REG. CH. 30325
CONSULTOR Y ASESOR EMPRESARIAL

Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, PEDRO LUIS VILLÓN MACEDO, con DNI N° 32845247 de profesión Ingeniero Industrial colegiado y Habilitado, ejerciendo actualmente como consultor y asesor empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Check list de evaluación de matriz FODA; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y excelente "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



Ing. CIP Pedro Luis Villón Macedo
REG. CIP. 35225
CONSULTOR Y ASESOR EMPRESARIAL

Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, LUIS HUGO AVALOS AURORA, con DNI32982230.....de profesiónINGENIERO AGROINDUSTRIAL..... ejerciendo actualmente comoDOCENTE.....

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Diagrama Organizacional; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y aceptable "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	


LUIS HUGO AVALOS AURORA
ING. AGROINDUSTRIAL
CIP 114625

Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, LUIS HUGO AVALOS AURORA, con DNI32982230.....de profesiónINGENIERO AGROINDUSTRIAL..... ejerciendo actualmente comoDOCENTE.....

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Cuestionario de desempeño Laboral; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y excelente "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	


LUIS HUGO AVALOS AURORA
ING. AGROINDUSTRIAL
CIP 114825

Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, LUIS HUGO AVALOS AURORA, con DNI32982230.....de profesiónINGENIERO AGROINDUSTRIAL..... ejerciendo actualmente comoDOCENTE.....

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; cuestionario de indicador de Cumplimento; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y aceptable "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	


LUIS HUGO AVALOS AURORA
 ING. AGROINDUSTRIAL
CIP 114825
Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, LUIS HUGO AVALOS AURORA, con DNI32982230.....de profesiónINGENIERO AGROINDUSTRIAL..... ejerciendo actualmente comoDOCENTE.....

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Registro de Capacitación; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y excelente "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	



LUIS HUGO AVALOS AURORA
ING AGROINDUSTRIAL
CIP 114825

Sello Y Firma del Validador

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, LUIS HUGO AVALOS AURORA, con DNI32982230.....de profesiónINGENIERO AGROINDUSTRIALejerciendo actualmente comoDOCENTE.....

Por medio de la presente hago constar que he recibido con fines de validación el instrumento; Check list de evaluación de matriz FODA; a los efectos de su aplicación al personal que labora en la empresa SAMOA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: Deficiente "1", Aceptable "2", Bueno "3" y excelente "4".

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	



LUIS HUGO AVALOS AURORA
ING. AGROINDUSTRIAL
DIP 11482

Sello Y Firma del Validador