

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “Evaluación de desempeño 360° y el
rendimiento productivo de los colaboradores de la
empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato”**

AUTORA: Nereyda Monserrath Parra Santana

TUTOR: Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025



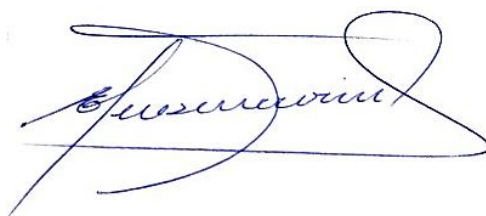
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“Evaluación de desempeño 360° y el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato”** presentado por la señorita **Nereyda Monserrath Parra Santana** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 7 de julio del 2025

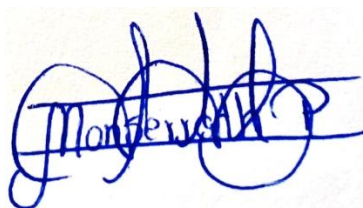
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julio Vizuite', with a large, stylized flourish extending from the end of the signature.

Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, PhD.

C.I 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Nereyda Monserrath Parra Santana**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

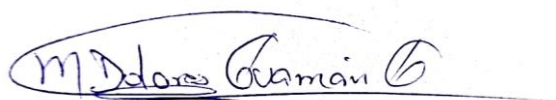


Nereyda Monserrath Parra Santana

C.I. 1850013143

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A handwritten signature in blue ink, reading "M. Dolores Guamán Guevara", enclosed within a blue oval.

Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.

C.I. 1802831691

A handwritten signature in blue ink, reading "Arturo Fernando Montenegro Ramírez", written in a stylized, cursive manner.

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

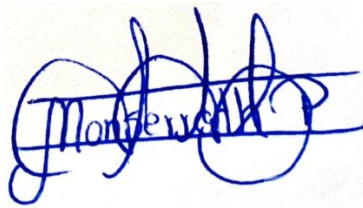
C.I. 1803845385

Ambato, 7 de julio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Nereyda Monserrath Parra Santana

C.I. 1850013143

DEDICATORIA

“Porque el que confía en Dios recibe lo que pide, encuentra lo que busca y si llama es atendido”

-Mateo 7:8

A Dios

Por ser mi guía a lo largo de este camino, proveedor de sabiduría, bondad y fortaleza en mi vida. Por nunca soltar mi mano, protegerme e impulsarme.

A mi ejemplo a seguir, mi mami Sandy

Por ser una mujer luchadora, perseverante y bondadosa, que con valentía ha tomado mi mano para sacarme adelante, con amor me ha impulsado a dar siempre lo mejor de mí y con constancia me ha enseñado que en la vida nunca hay que rendirse por más difíciles que sean las circunstancias. Por ser el pilar que me mantiene firme y la fuerza de cada paso que doy, por ser amor y apoyo incondicional.

A mi mami Nay

Por tus palabras de aliento, tus consejos y regaños que me han ayudado a forjar mi carácter. Por tu amor y cada abrazo lleno de tranquilidad, por estar a mi lado en cada paso, creyendo en mí. Por siempre repetirme que “Yo sé, yo puedo, yo quiero y lo voy a lograr”

A mi pequeño Alejandro

Mi hermano menor, la alegría de mis días y mi motivación para esforzarme a diario. Tú me has enseñado a ver la vida de una manera diferente, me has enseñado que el que persevera alcanza y que nunca hay que temer a los cambios. Con tu valentía y entusiasmo me recuerdas que todo es posible. Gracias por ser siempre tú.

A mi ángel en el cielo, mi papi Darío

Sé que desde el cielo me cuidas y aunque físicamente no estás presente, siempre caminas conmigo. Te llevo en mi corazón.

Nereyda Monserrath Parra Santana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su bondad al obrar en mi vida, por las bendiciones recibidas y las maravillosas personas que me apoyan. Agradezco a mi mami Sandy por todo el esfuerzo, dedicación, amor y apoyo que me ha brindado siempre. Por su comprensión y paciencia a lo largo de mi vida universitaria. Sé que no siempre fue fácil y por eso te agradezco tanto que nunca hayas desistido, que hayas encontrado fuerza para sacarme adelante y sabiduría para guiarme en este camino. Gracias por ser mi refugio cuando sentía que el mundo se me venía abajo, por mantenerme en tus oraciones y velar por mí. Te amo mamita.

A mi mami Nay, gracias por estar a mi lado siempre, por preocuparte por mí y escucharme cuando estaba en silencio. Gracias por cuidarme y educarme como a una hija más, por brindarme ese calor de una segunda madre. A mi papi César, gracias por enseñarme el valor de la humildad y demostrarme que la familia es el tesoro más grande que tenemos.

A mi querido hermano, gracias por sacarme una sonrisa en los días malos, por levantarme el ánimo y estar a mi lado en todo momento. Gracias por recordarme que soy capaz de lograr lo que me proponga, por ser parte de cada pequeño avance en mi vida. Quiero que sepas que eres mi razón para salir adelante.

A mi familia, gracias porque de una u otra manera siempre han estado prestos para ayudarme y apoyarme. Especialmente mi tía Pao, quien con amor y paciencia me enseñaba contabilidad, mi tía Mely que con sus ocurrencias me devolvía la alegría, a mi tío Luciano, quien a la distancia ha estado pendiente de mí. Quiero que sepan que han aportado de gran manera en mi vida y que sus palabras han sido siempre un impulso para mí.

Agradezco a la empresa Bajavead Shoes por abrirme sus puertas para realizar este trabajo de investigación. A mis docentes por el apoyo brindado a lo largo de mi carrera, especialmente a mi tutor Dr. Mauricio Vizuite por aceptar guiarme en esta etapa de mi formación académica.

Nereyda Monserrath Parra Santana

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos	1
1.2 Objetivos	2
1.2.1 Objetivo General	2
1.2.2 Objetivos Específicos.....	2
1.3 Problema de Investigación	2
1.4 Justificación.....	3
1.5 Marco Teórico	4
1.5.1 Evaluación de Desempeño 360°	4
1.5.2 Gestión de Talento Humano	4
1.5.3 Desarrollo Organizacional	5
1.5.4 Cultura Organizacional	5
1.5.5 Comportamiento Organizacional	6
1.5.6 Procedimiento en la empresa Bajavead Shoes para la aplicación de la evaluación 360°	7
1.5.7 Rendimiento Productivo	7
1.5.8 Productividad	8
1.5.9 Administración.....	8

1.5.10 Gestión Empresarial.....	9
1.5.11 Compromiso Organizacional	9
1.5.12 Responsabilidad	10
1.5.13 Retroalimentación.....	10
1.5.14 Información.....	11
1.5.15 Eficiencia	11
1.5.16 Recursos.....	12
1.5.17 Liderazgo	12
1.5.18 Motivación.....	13
1.5.19 Recursos Financieros	13
1.5.20 Presupuesto	14
1.5.21 Recursos Humano	14
1.5.22 Capacitación.....	15
1.5.23 Recursos Tecnológicos	15
1.5.24 Infraestructura.....	16
1.5.25 Recursos Materiales.....	16
1.5.26 Herramientas de Trabajo.....	17
CAPÍTULO II	18
METODOLOGÍA	18
2.1 Métodos	18
2.1.1 Deductivo.....	18
2.2 Enfoque	18
2.2.1 Enfoque Cuantitativo	18
2.3 Alcance o Tipo	19
2.3.1 Descriptivo Correlacional.....	19
2.3.2 No Experimental	20
2.3.3 Transversal.....	20
2.4 Modalidad.....	21
2.4.1 Investigación Bibliográfica.....	21
2.4.2 Investigación de Campo.....	21
2.5 Población y Muestra	22
2.5.1 Población	22
2.6 Técnica	22

2.6.1 Encuesta	22
2.7 Instrumento.....	23
2.7.1 Cuestionario	23
2.7.2 Validez.....	23
2.7.3 Confiabilidad	24
2.8 Planteamiento de la Hipótesis	25
2.8.1 Hipótesis Alternativa.....	25
2.8.2 Hipótesis Nula.....	26
CAPÍTULO III.....	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
3.1 Análisis y discusión de los resultados	27
3.1.1 Información Personal.....	27
3.1.2 Resultados sobre la encuesta.....	30
3.2 Verificación de la Hipótesis	44
3.2.1 Prueba de Normalidad	44
3.3 Correlación de Variables	45
3.3.1 Rho de Spearman	45
CAPÍTULO IV	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
4.1 Conclusiones	46
4.2 Recomendaciones	47
MATERIALES DE REFERENCIA.....	48
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados V de Aiken.....	24
Tabla 2 Edad de los colaboradores.....	27
Tabla 3 Género	28
Tabla 4 Nivel de Educación	29
Tabla 5 Organización	30
Tabla 6 Estrategia.....	31
Tabla 7 Optimización de procesos	32
Tabla 8 Acceso a Herramientas.....	33
Tabla 9 Evaluación.....	34
Tabla 10 Plazos	35
Tabla 11 Destrezas	36
Tabla 12 Iniciativa.....	37
Tabla 13 Monitoreo de Necesidades	38
Tabla 14 Eficiencia.....	39
Tabla 15 Competencias	40
Tabla 16 Recursos Humanos.....	41
Tabla 17 Control de Calidad	42
Tabla 18 Mejora Continua.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Alfa de Cronbach.....	25
Figura 2 Edad de los colaboradores	27
Figura 3 Género	28
Figura 4 Nivel de Educación.....	29
Figura 5 Organización.....	30
Figura 6 Estrategia	31
Figura 7 Optimización de procesos.....	32
Figura 8 Acceso a Herramientas	33
Figura 9 Evaluación	34
Figura 10 Plazos.....	35
Figura 11 Destrezas.....	36
Figura 12 Iniciativa	37
Figura 13 Monitoreo de Necesidades.....	38
Figura 14 Eficiencia	39
Figura 15 Competencias.....	40
Figura 16 Recursos Humanos	41
Figura 17 Control de Calidad.....	42
Figura 18 Mejora Continua	43
Figura 19 Prueba de Normalidad	44
Figura 20 Rho de Spearman.....	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Diagrama de Ishikawa	62
Anexo 2 Supraordinación de Variables	62
Anexo 3 Cuestionario.....	63
Anexo 4 Validación por Expertos Académicos	67
Anexo 5 Aplicación de la V de Aiken	79
Anexo 6 Aplicación del Alfa de Cronbach	80
Anexo 7 Carta Compromiso.....	81
Anexo 8 RUC de la empresa.....	82
Anexo 9 Modelo de Evaluación de Competencias	83

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Bajavead Shoes se dedica a la fabricación y comercialización de calzado cien por ciento cueros para damas y caballeros, siendo sus productos más destacados las botas, botines y zapato casual. Consciente de la importancia de las acciones estratégicas para mejorar la competitividad, se presenta la necesidad de introducir un sistema de Evaluación de Desempeño 360° como herramienta para el fortalecimiento del rendimiento productivo de los colaboradores.

El objetivo de la presente investigación es explicar cómo la evaluación de desempeño 360° actúa en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato. Para ello, se utilizó el método deductivo, junto a un enfoque cuantitativo para el análisis de datos numéricos. Un tipo de investigación descriptiva con alcance transversal e investigación no experimental, al no haber manipulado las variables. Como herramienta para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a la población previamente determinada, mismo que se fortaleció con la investigación de campo e investigación bibliográfica.

Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de definir roles y funciones en cada departamento, destacando la importancia de promover la participación de los colaboradores en iniciativas de mejora continua y la gestión del desarrollo del recurso humano.

La evaluación de desempeño 360° como herramienta ofrece una retroalimentación multidireccional para identificar las áreas de mejora e incrementar el compromiso organizacional; promoviendo un entorno laboral favorable en el que se garantiza el bienestar de los colaboradores.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, EVALUACIÓN 360°, RENDIMIENTO PRODUCTIVO, RECURSOS HUMANOS.

ABSTRACT

Bajavead Shoes is dedicated to the manufacture and sale of 100% leather footwear for men and women, with its most notable products being boots, ankle boots, and casual shoes. Recognizing the importance of strategic actions to improve competitiveness, the company needed to introduce a 360° Performance Evaluation system as a tool to strengthen employee productivity.

The objective of this research is to explain how 360° performance appraisal impacts the productive performance of employees at Bajavead Shoes, a company located in the city of Ambato. To this end, the deductive method was used, along with a quantitative approach for the analysis of numerical data. This type of research is descriptive, cross-sectional, and non-experimental, as no variables were manipulated. A questionnaire was administered to the previously determined population as a data collection tool, which was reinforced with field and bibliographic research.

The results obtained demonstrate the need to define roles and functions in each department, highlighting the importance of promoting active employee participation in continuous improvement initiatives and managing human resource development.

A 360° performance evaluation, as a tool, offers multidirectional feedback to identify areas for improvement and increase organizational commitment, fostering a supportive work environment that ensures employee well-being.

KEY WORDS: INVESTIGATION, 360° EVALUATION, PRODUCTIVE PERFORMANCE, HUMAN RESOURCES.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

La evaluación de desempeño 360° ha promovido una cultura de retroalimentación abierta y constante en los países de la región, utilizándose en programas de capacitación y desarrollo de líderes para detectar competencias como áreas de mejora. Por este motivo, la evaluación de desempeño 360° adquirió relevancia en América del Sur durante las últimas décadas; siendo adoptada inicialmente por empresas multinacionales en los años 90. A partir de este momento, varias organizaciones han integrado esta herramienta para analizar el rendimiento individual en función de las metas empresariales (Sánchez et al., 2022).

En el Ecuador no ha sido la excepción, por ello en los últimos años, la evaluación de desempeño 360° ha cobrado relevancia, siendo adoptada por diversas empresas en sectores como la banca, telecomunicaciones e incluso el sector retail, con el objetivo de mejorar el rendimiento y el desarrollo profesional de sus empleados. La implementación de este enfoque ha sido facilitada por consultoras especializadas que ofrecen formación y herramientas personalizadas para cada organización (Suquinagua, 2022).

En este hilo, la evaluación de desempeño 360° en la provincia de Tungurahua ha cobrado importancia dentro de las empresas que buscan mejorar su competitividad y adaptarse a un entorno laboral en constante cambio. Ante esto, muchas de las organizaciones de la provincia han comenzado a implementar este modelo para obtener retroalimentación completa sobre el rendimiento de sus empleados, promoviendo así una cultura de mejora continua (Manobanda y Vaca, 2022).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Explicar cómo la evaluación de desempeño 360° actúa en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Describir cómo la evaluación de desempeño 360° respalda a los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.
- Identificar las causas del rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.
- Indicar el impacto de la evaluación de desempeño 360° en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.

1.3 Problema de Investigación

En la empresa Bajavead Shoes, el rendimiento productivo de sus colaboradores es considerado como el pilar fundamental para el éxito de sus actividades, por lo cual, esta variable es considerada como el -factor clave- al encontrarse directamente relacionada con la eficiencia operativa, lo que permite que los colaboradores sean más productivos optimicen los recursos, reduzcan costos e incrementen la rentabilidad.

Debido a diversos factores el rendimiento productivo de los colaboradores ha disminuido, por lo que con los resultantes de una evaluación de desempeño 360° se abordará una retroalimentación integral de lo obtenido, en la que se dé a conocer principalmente, la cultura organizacional, tipo de liderazgo, conflictos interpersonales y estancamiento en el desarrollo profesional. Esta evaluación proporcionará una visión integral del desempeño, lo cual facilitará la identificación de causas específicas e implementación de soluciones para mejorar el ambiente laboral y desarrollo de los colaboradores.

A través de este modelo se recopilarán opiniones de compañeros con las que el evaluado interactúa en su entorno laboral, esto incluye a superiores, subordinados, y eventualmente proveedores influyentes en el sistema productivo de la empresa.

1.4 Justificación

La evaluación de desempeño 360° brinda una retroalimentación integral que influye de manera positiva en el rendimiento productivo de los colaboradores. Esto ayuda a que mejoren su autoconocimiento a través de la identificación de fortalezas y oportunidades, el desarrollo de un ambiente laboral enfocado en la comunicación efectiva, el incremento de la motivación al reconocer sus esfuerzos. Además, permite la detección de problemas para una oportuna resolución, promueve el trabajo en equipo y la colaboración. La evaluación de desempeño 360° como herramienta posibilita que la empresa trace las mejores estrategias de crecimiento y desarrollo.

El modelo de evaluación de desempeño 360° para el rendimiento productivo, permite crear una cultura organizacional más equitativa e inclusiva con un gran enfoque al desarrollo integral de los colaboradores. Esto facilita la comunicación y resolución de conflictos al promover vínculos laborales cimentados en la confianza y el respeto. Apoya la creación de una cultura en la que se prioriza el bienestar de todos los colaboradores.

El modelo de evaluación de desempeño 360° para el rendimiento productivo se basa en teorías que abordan el desarrollo organizacional y la retroalimentación efectiva. Esta última menciona que al brindar información sobre el desempeño se ayuda a los colaboradores a detectar áreas en las que se debe mejorar. Por otra parte, la teoría del comportamiento organizacional se enfoca más en la influencia de las relaciones interpersonales en el rendimiento; aquí también se menciona el modelo de competencias que se encarga de evaluar las habilidades y comportamiento con la finalidad de que estos se alineen con los objetivos de la organización.

El modelo de evaluación 360° para el rendimiento productivo, posibilita identificar fortalezas y áreas de mejora. Fomenta una cultura de aprendizaje constante y desarrollo

profesional a través de la retroalimentación. A su vez, incrementa la motivación y satisfacción de los colaboradores, lo que ayuda a disminuir el ausentismo en los puestos de trabajo y eleva la productividad general.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Evaluación de Desempeño 360°

En su artículo Heredia y Narváez (2021), se refieren a la evaluación de desempeño 360° como un proceso de retroalimentación en el que las evaluaciones de un cierto colaborador surgen desde múltiples perspectivas. Por otro lado, Ubillus (2022), plantea que este tipo de evaluación ayuda a conocer la realidad del desempeño laboral de los colaboradores al relacionarlo con su comportamiento. Finalmente, Tenelema (2024), asegura que la evaluación de desempeño 360° no es más que una evaluación en forma circular que se realiza por todos los involucrados que han creado algún tipo de vínculo con el sujeto evaluado.

La evaluación de desempeño 360° es una herramienta que se encarga de evaluar el desempeño de los colaboradores desde diversas fuentes como jefe, compañeros, subordinados e incluso el propio involucrado a través de una autoevaluación. Esta metodología brinda un conocimiento más amplio y detallado del rendimiento, por lo que ayuda a detectar aspectos que deben ser mejorados.

1.5.2 Gestión de Talento Humano

Díaz y Quintana (2021), se refieren a la gestión del talento humano como un elemento indispensable puesto que incide en el éxito o fracaso de una organización. Por su parte, Castro y Delgado (2020), destacan una de las principales características de este elemento al mencionar que no solo se centra en reclutamiento y formación, sino que sus horizontes van más allá hasta alcanzar un ambiente laboral positivo en el que se pueda fomentar el compromiso e innovación. Por otro lado, Carvajal (2021), define a la gestión del talento humano como un enfoque que se basa en la identificación,

desarrollo y retención de colaboradores considerados idóneos para desempeñar funciones específicas dentro de la empresa.

La gestión de talento humano como enfoque estratégico implica un conjunto de prácticas que la empresa empleará con la finalidad de potencializar el rendimiento de su personal para de esta manera lograr un incremento en la productividad, mientras se crea un ambiente laboral agradable en el que se fomenta la participación y creatividad.

1.5.3 Desarrollo Organizacional

Para Ortiz et al. (2021), el desarrollo organizacional se relaciona con la calidad de vida los colaboradores y el impacto que esto tiene en los avances y mejora de la empresa. Igualmente, Silva et al. (2022), menciona que la base de este tipo de desarrollo se encuentra en la transformación de ciertos paradigmas adaptativos considerando el entorno político, social y cultural en el que se encuentran. Además, Alvarez y Delgado (2020), definen a este término como un método que tiene cierta estructura, es estratégico y se encuentra destinado a incrementar la efectividad de los procesos de una organización a través del cambio y la transformación.

El desarrollo organizacional es un proceso constante cuyo principal objetivo es incrementar la eficacia y el bienestar de una organización por medio de cambios estratégicos en aspectos culturales, estructurales y prácticas. Para ello la participación activa de los colaboradores es de suma importancia, mientras más personas se involucren la posibilidad de crear un ambiente que favorezca el aprendizaje, crece. La adaptabilidad y fluidez en la comunicación también pueden ser un impulso para la innovación y el desarrollo a largo plazo.

1.5.4 Cultura Organizacional

De acuerdo con Méndez et al. (2023), la cultura organizacional es la fuente de la eficiencia administrativa, pues si bien es cierto, esta es la capacidad que tienen las organizaciones para adaptarse a los cambios de su entorno. Yopan et al. (2020), consideran que se trata de uno de los recursos intangibles más valiosos que cada

organización posee como base, haciendo alusión a los valores, creencias, normas y comportamientos de cada uno de los miembros de la empresa. Rincón y Aldana (2021), mencionan el gran impacto que tiene la cultura organizacional en la eficacia administrativa al brindar soporte para que las organizaciones puedan hacer frente a los cambios del entorno y se adapten a las nuevas tendencias.

La cultura organizacional como un elemento clave dentro de las organizaciones, permite alcanzar la eficiencia y eficacia administrativa gracias a la función de adaptabilidad que brinda para hacer frente a los cambios del entorno en el que desarrollan sus actividades. Es considerada como un recurso intangible compuesta por valores, creencias, normas y comportamientos, brinda soporte para los desafíos externos.

1.5.5 Comportamiento Organizacional

En su libro el autor Alves (2023), menciona al comportamiento organizacional como el área encargada de analizar la incidencia de los colaboradores, grupos y estructuras dentro de las empresas. Por su lado, Zea (2022), entiende a este término como un factor determinante en cuanto a la influencia de las personas y equipos en el ambiente de trabajo, a fin de maximizar la eficiencia de la organización. Finalmente, Gaviño et al. (2023), define al comportamiento organizacional como la forma en la que los individuos tienden a vincularse dentro del entorno empresarial y cómo dichos vínculos inciden en su rendimiento.

El comportamiento organizacional se centra en el estudio de las dinámicas dentro de una organización, teniendo como pilar principal las relaciones entre colaboradores, grupos e incluso las estructuras organizacionales. Dicho factor impacta de manera directa en el ambiente laboral y el desempeño de los colaboradores. Por tal motivo el estudio del comportamiento organizacional se basa en identificar factores que moldean la conducta en el trabajo, teniendo como principal referencia a la motivación, el liderazgo y la comunicación.

1.5.6 Procedimiento en la empresa Bajavead Shoes para la aplicación de la evaluación 360°

Responsable: en el caso de la empresa Bajavead Shoes la unidad de talento humano es quien se encarga de todo el proceso de evaluación, asegurándose que la metodología sea clara.

Jefe inmediato: para el desarrollo de este tipo de evaluación, el jefe inmediato es quien actúa como evaluador, es decir, que es la persona encargada de proporcionar una retroalimentación sobre el desempeño.

Comisión evaluadora: la comisión está conformada por personal de la unidad de talento humano, quienes son los encargados de validar, analizar y moderar los resultados (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2018).

Los componentes del proceso de evaluación

- Requisitos previos: evaluadores y evaluados
- Etapas y factores: nivel de planificación, ejecución y evaluación.
- Resultados: informes, retroalimentación y planes de mejora (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2018).

1.5.7 Rendimiento Productivo

Según Bello y Cuello (2023), el rendimiento productivo es la conexión entre la cantidad de producción y los insumos utilizados, destacando la relevancia de maximizar el uso de recursos y reducir el desperdicio para aumentar la eficiencia. Por su parte, Mendoza et al. (2023), menciona que el rendimiento productivo se refiere a la capacidad de un empleado para finalizar sus tareas de manera oportuna y con la calidad deseada. A lo que, Aldrin y Ortega (2020), señalan que el rendimiento productivo implica analizar la relación entre los recursos utilizados en un proceso productivo y los resultados que se obtienen en términos de capital, mano de obra y materias primas.

El rendimiento productivo se refiere a la eficiencia y eficacia con que se realizan las tareas para producir bienes o servicios en una empresa. Consiste en optimizar la producción utilizando los recursos disponibles de manera que se logren resultados de calidad en el menor tiempo y con el mínimo desperdicio. Considera la capacidad de cumplir con los objetivos planteados, asegurando un equilibrio entre la calidad del trabajo, el uso eficiente de los recursos.

1.5.8 Productividad

Para Ramírez et al. (2022), la productividad como una excelente manera de medir qué tan bien se puede ofrecer y mejorar la calidad del servicio o producto. Por su parte, Obando (2020), asegura que la productividad está vinculada a factores de higiene, como las condiciones laborales, el salario, la responsabilidad, la seguridad y las relaciones sociales. Por otro lado, Suárez y Zeña (2022), mencionan a la productividad como un indicador para medir qué tan eficientemente se usan los recursos, como el trabajo y el capital, para generar bienes y servicios.

La productividad se refiere a la forma en que se utilizan los recursos disponibles para producir resultados, ya sean bienes o servicios. Se expresa como la relación entre la cantidad de producción generada y los insumos utilizados, como el tiempo, el trabajo o los materiales. Un alto nivel de productividad significa que se están obteniendo más resultados con menos recursos, permitiendo alcanzar los objetivos de manera efectiva.

1.5.9 Administración

Por su parte Torres (2020), define a la administración como una disciplina de las ciencias sociales que se enfoca en el estudio de las organizaciones humanas y en el uso de diversas técnicas y métodos para mejorar su funcionamiento. En su libro la autora, da Cunha (2020), entiende por administración a una de las actividades humanas más relevantes, que se encarga de coordinar y guiar tanto el trabajo individual como el colectivo de manera eficiente. Por su parte, Agüero (2021), menciona que la administración consiste en aprovechar los recursos de la manera más eficiente posible para lograr los objetivos de una organización.

La administración es el conjunto de acciones que incluyen planificar, organizar, dirigir y supervisar los recursos de una organización para lograr sus objetivos de forma eficiente y efectiva. Esto implica coordinar a las personas, los materiales y los procesos, garantizando que se utilicen de la mejor manera para optimizar los resultados. La administración también se enfoca en crear un ambiente laboral que promueva la colaboración, la innovación y el desarrollo constante.

1.5.10 Gestión Empresarial

En su artículo, Julio (2020), menciona que la gestión empresarial es el proceso de organizar, dirigir y controlar los diversos recursos que posee la empresa a fin de asegurar que los procesos se realicen de manera efectiva. Por su lado, Picado y Sergueyevna (2021), aseguran que la gestión empresarial se centra en liderar a los empleados de forma efectiva, con el fin de que se alineen con los objetivos de la organización. Finalmente, García et al. (2021), menciona que la gestión empresarial abarca las técnicas y prácticas empleadas para guiar y coordinar las actividades dentro de una empresa.

La gestión empresarial se refiere a la planificación, organización, dirección, supervisión de los recursos y actividades de una empresa a fin de mejorar su rendimiento. Esto incluye la toma de decisiones estratégicas y operativas que impactan diversas áreas de la organización, como finanzas, recursos humanos, marketing y producción.

1.5.11 Compromiso Organizacional

Por su parte Puma y Estrada (2020), afirman que el compromiso organizacional es fundamental para alcanzar el éxito de la empresa, pues impulsa a los colaboradores a alinearse con los objetivos de la organización y trabajar de manera proactiva para lograrlos. Por otra parte, López (2021), menciona que el compromiso organizacional es el pilar dentro de las instituciones públicas pues si bien es cierto, permiten la gestión ética de sus relaciones tanto internas como externas. Vidal (2022), entiende al

compromiso organizacional como el deseo de esforzarse al máximo por el beneficio de la organización.

El compromiso organizacional hace referencia al nivel de vínculo y lealtad que un colaborador tendrá hacia la empresa u organización en la que trabaja. Este compromiso se verá reflejado en su disposición a contribuir activamente a los objetivos de la organización, siendo su única intención mantenerse en su puesto de trabajo a largo plazo y su alineación con los valores y metas establecidos.

1.5.12 Responsabilidad

Para García et al. (2021), la responsabilidad es el compromiso que adquieren las personas para cumplir con sus deberes, aceptando así las consecuencias de su actuar. Osorio et al. (2022), menciona que la responsabilidad es un principio mediante el cual el ser humano tiene la habilidad de rendir cuentas por lo que hace. Lara y Sánchez (2022), aseguran que la responsabilidad se refiere a un escenario en el que dos o más individuos comparten la obligación de cumplir con una misma responsabilidad.

La responsabilidad se refiere a la capacidad de reconocer y asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Implicará un compromiso personal para actuar de manera ética y cumplir con obligaciones, tanto hacia uno mismo como hacia los demás. Ser responsable significa ser consciente de cómo nuestras elecciones afectan a los demás y al entorno, y actuar de forma que refleje integridad y fiabilidad.

1.5.13 Retroalimentación

Según Capuñay (2020), en su tesis menciona a la retroalimentación como un método de control de sistemas que consiste en volver a incorporar los resultados de una tarea o actividad para influir en su funcionamiento o mejora. Manayay y Ramos (2022), mencionan que es un proceso de constante cambio en el que una señal vuelve a su punto de origen, pero con algunas modificaciones o ajustes, lo que permite generar una nueva respuesta o resultado. Abad y Duque (2022), aseguran que es un proceso que parte de la salida de un sistema se envía de vuelta a la entrada para ajustar y regular.

La retroalimentación consiste en un mecanismo mediante el cual se aprovecha la información generada por una acción o actividad para revisarla y realizar ajustes con el objetivo de mejorarla. Además, es considerada como un ciclo constante donde los resultados se analizan y se aplican para afinar correcciones que optimizan el funcionamiento de un sistema o comportamiento.

1.5.14 Información

Según Peña (2022), en su artículo define a la información como un grupo de datos relacionados con un hecho, suceso o fenómeno que, al ser organizados en un contexto específico, adquieren un significado. Moreiro (2024), en su artículo menciona que la información es la base sobre la cual se construye el conocimiento. Shapiro y Varian (2022), en su libro aseguran que la información es un factor relevante al momento de diseñar estrategias competitivas ganadoras.

La información es considerada como un grupo de datos recopilados en el entorno, al ser organizados y procesados, adquieren sentido y valor dentro de un contexto específico. El propósito de la información es brindar a las personas conocimiento práctico, reducir la incertidumbre y apoyar la toma de decisiones en distintos ámbitos.

1.5.15 Eficiencia

En tal sentido Bolaños (2020), en su artículo define a la eficiencia como la habilidad para alcanzar un resultado utilizando la menor cantidad de recursos sin incurrir en desperdicios. Ghiglione (2021), comenta que la eficiencia implica el uso óptimo de los recursos disponibles en la sociedad para satisfacer de la mejor manera posible las necesidades. Chanca (2021), define a la eficiencia como el uso de los recursos disponibles de la mejor manera posible a fin de optimizar procesos para reducir costos y mejorar resultados.

Se entiende por eficiencia a la habilidad de utilizar los recursos disponibles de manera efectiva con la única finalidad de lograr un objetivo, reduciendo al mínimo el desperdicio y maximizando los resultados. Esto conlleva un uso inteligente de los recursos

disponibles, sean humanos, financieros o materiales, para satisfacer necesidades y alcanzar metas con el menor costo y esfuerzo posibles.

1.5.16 Recursos

En su artículo García y Sorhegui (2020), comentan que los recursos son los elementos que las organizaciones tienen a su disposición para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus metas. Bakker et al. (2024), definen como recursos a todo aquello que permite a una empresa desarrollar e implementar estrategias para mejorar su eficiencia y efectividad. Gaitán y Sergueyevna (2021), mencionan que los recursos son bienes de capital limitados en comparación con su demanda, se utilizan casi siempre en conjunto para la producción de bienes y servicios.

Los recursos son los elementos que una organización tiene a su disposición para realizar sus actividades y cumplir sus objetivos. Pueden incluir las capacidades humanas (habilidades y conocimientos), recursos naturales y bienes de capital. Son factores clave para la producción de bienes y servicios. La gestión efectiva de estos recursos es crucial para el éxito y la sostenibilidad de la organización en un entorno competitivo.

1.5.17 Liderazgo

Para Alcázar (2020), el liderazgo consiste en influir en las personas mediante el trabajo en equipo, con la finalidad de motivarlas a colaborar con entusiasmo en la consecución de sus metas. Peña (2021), en su artículo añade que el liderazgo es la habilidad de influir en un grupo de personas para alcanzar objetivos comunes. Chiquillo et al. (2023), definen al liderazgo como un proceso en el que el líder utiliza su capacidad de influir para incentivar a trabajar con entusiasmo hacia el logro de sus objetivos.

El liderazgo es la habilidad de influir y guiar a un grupo de personas para alcanzar objetivos compartidos. Implica motivar y trabajar en equipo, creando un ambiente de colaboración y confianza. El liderazgo implica definir una visión clara, que apoya el

crecimiento personal y profesional de los integrantes del equipo, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso hacia la consecución de metas colectivas.

1.5.18 Motivación

Puma (2020), la concibe como un conjunto de factores materiales y psicológicos que brindan al individuo la satisfacción de sus necesidades básicas. Ruiz et al. (2023), la define como un concepto teórico e hipotético que hace referencia a un proceso complejo que influye en el comportamiento. Padovan (2020), la motivación es un proceso psicológico relacionado con la necesidad de impulso, crucial en el comportamiento humano.

La motivación es un proceso psicológico que impulsa a las personas a actuar a fin de satisfacer necesidades o lograr metas. Este impulso se origina a partir de una mezcla de factores internos, como deseos y expectativas, y factores externos, como recompensas y estímulos del entorno. Este proceso es crucial en el comportamiento humano, puesto que influye en la energía y la atención que una persona dedica a sus acciones.

1.5.19 Recursos Financieros

Para Vera y Álava (2021), los recursos financieros hacen referencia al dinero en efectivo disponible, mismo que puede encontrarse en cuentas bancarias, bonos, acciones o deudas pendientes de cobro. Pérez y Badajoz (2022), definen a este tipo de recursos como activos y herramientas que una empresa emplea para manejar su dinero y sus operaciones. Gaitán y Sergueyevna (2021), argumentan que los recursos financieros son diversos tipos de capital que poseen distintos niveles de liquidez.

Se entiende por recursos financieros a los fondos y activos económicos con los que cuenta una empresa para poder llevar a cabo sus actividades, inversiones y operaciones. Estos recursos pueden ser efectivo, cuentas bancarias, inversiones, líneas de crédito u otros activos, siempre y cuando se puedan convertir rápidamente en dinero para ayudar a la empresa a cumplir con sus compromisos.

1.5.20 Presupuesto

De acuerdo con Santillán et al. (2020), definen al presupuesto como un informe en el que se detallan ganancias y gastos que se espera tenga una organización, ya sea del sector público o privado. Moreno (2022), menciona que el presupuesto consiste en un plan financiero en el que se calcula tanto ingresos como gastos en un período específico. Rodríguez y Pilligua (2025), comentan que el presupuesto es un plan organizador que detalla, en términos físicos y monetarios, los recursos que se utilizarán para que una entidad alcance sus metas.

Un presupuesto es un plan financiero en el que se detallan los ingresos y gastos que se espera tener en un periodo específico. Su finalidad es servir como guía para facilitar la adecuada gestión de actividades durante un periodo específico, ayudando en la toma de decisiones y el control financiero. Se lo puede aplicar en diferentes ámbitos, pues normalmente incluye categorías específicas que permiten un seguimiento detallado de las finanzas.

1.5.21 Recursos Humano

Para Perez y Ayala (2021), los recursos humanos comprenden el área dentro de las empresas que se encarga de manejar todo lo relacionado con el personal que trabaja en la organización. Bron et al. (2020), comentan que los recursos humanos se relacionan con el total de empleados y trabajadores que tienen un cargo laboral en una organización. Pavía (2021), asegura que el término recursos humanos se refiere principalmente al departamento de la empresa encargado de gestionar a las personas que lo integran.

El término recursos humanos hace referencia al departamento de una organización enfocado en la gestión y el desarrollo del talento humano, cuya función principal es promover un entorno laboral positivo y productivo. Además, se ocupa de gestionar temas como la compensación, las relaciones laborales y el bienestar de los trabajadores, garantizando que la fuerza laboral esté en sintonía con los objetivos estratégicos de la organización.

1.5.22 Capacitación

Según Obando (2020), la capacitación es un conjunto de actividades planificadas que están dirigidas a mejorar los conocimientos, habilidades y competencias de los colaboradores. Medina (2021), comenta que la capacitación ayuda a los trabajadores a aumentar sus conocimientos y fortalecer sus habilidades. Por su parte, León et al. (2021), definen a la capacitación como una herramienta diseñada para aumentar la satisfacción y mejorar el rendimiento de los empleados.

La capacitación es un proceso diseñado para mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, promoviendo su desarrollo tanto profesional como personal, lo que beneficia a los involucrados y a la empresa en su conjunto. Esto se realiza con la finalidad de optimizar su rendimiento en el trabajo, a través de diversas actividades formativas busca preparar a los trabajadores para afrontar los retos.

1.5.23 Recursos Tecnológicos

De acuerdo con Mejía et al. (2021), los recursos tecnológicos son elementos derivados de la innovación científica y técnica que permiten o facilitan la realización de tareas. Samaniego (2023), comenta que los recursos tecnológicos son aquellos instrumentos que emplean la tecnología para cumplir un objetivo en el área de producción. Izquierdo y Guizado (2023), afirman que los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (computadora, una impresora u otra máquina) e intangibles (sistemas).

Los recursos tecnológicos son instrumentos, dispositivos y sistemas que emplean la tecnología para optimizar y mejorar procesos, actividades o tareas en diferentes sectores. Estos recursos pueden ser tangibles o intangibles. Su propósito es incrementar la eficiencia, la productividad y la calidad de los resultados en entornos laborales, educativos o personales.

1.5.24 Infraestructura

Los autor Herrera et al. (2023), aseguran que la infraestructura es el conjunto de servicios, recursos técnicos e instalaciones que facilitan el desarrollo de una actividad. Por su parte, Cando y Medina (2021), comentan que la infraestructura es un elemento fundamental para el desarrollo y la competitividad, puesto que garantiza el adecuado funcionamiento de las actividades económicas. Finalmente, Chamorro et al. (2022), mencionan que es el conjunto de recursos o servicios que se consideran esenciales para el funcionamiento de una organización.

La infraestructura es un conjunto de estructuras, instalaciones y servicios que permiten el buen funcionamiento de una empresa u organización. Incluye elementos como edificios, caminos, redes de comunicación, energía y transporte. Una infraestructura adecuada permite en crecimiento, la eficiencia y competitividad de la empresa.

1.5.25 Recursos Materiales

Para Navarro (2020), los recursos materiales como los bienes físicos y tangibles que constituyen el patrimonio de una empresa y que son utilizados en los diferentes procesos de producción. Ostolaza y Umpiérrez (2020), comentan que los recursos materiales son los elementos físicos que permiten el funcionamiento de una organización. Cabrera (2020), afirman que los recursos materiales abarcan todos los insumos, materias primas, herramientas, máquinas, equipos y cualquier elemento físico que se requiera para realizar las actividades de la empresa.

Los recursos materiales son componentes físicos que se emplean en la creación de bienes y servicios. Comprenden la materia prima, maquinaria, herramientas y otros materiales considerados necesarios para el proceso productivo. Son esenciales para el funcionamiento de empresas u organizaciones, sin ellos no sería posible llevar a cabo actividades productivas u ofrecer servicios de manera efectiva.

1.5.26 Herramientas de Trabajo

El autor Bartsch (2021), define a las herramientas de trabajo son los instrumentos, equipos o recursos que los empleados utilizan para realizar tareas concretas en su lugar de trabajo. Mosquera et al. (2021), mencionan que una herramienta es un objeto creado que funciona como una extensión del cuerpo de quien la utiliza, facilitando la realización de tareas mecánicas que serían difíciles o incluso imposibles de llevar a cabo sin su apoyo. Roldán (2021), comenta que se entiende que las herramientas son objetos que facilitan la realización de tareas, mejorando la facilidad, la precisión o la eficacia en el trabajo.

Las herramientas de trabajo son instrumentos o dispositivos diseñados para facilitar y mejorar la ejecución de tareas específicas en diversos entornos laborales. Estas herramientas pueden ser físicas, como herramientas manuales y maquinaria, o digitales, como software y aplicaciones. Su objetivo es aumentar la eficiencia, precisión y efectividad en el desempeño de las actividades laborales.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Métodos

2.1.1 Deductivo

Espinoza (2023), en su artículo menciona al método deductivo como una alternativa de suma utilidad al momento de analizar fenómenos del entorno, puesto que promueve la generación de conocimiento mediante el análisis, interpretación y reflexión. Palmett (2020), por su parte comenta que este tipo de método parte de ideas abstractas, tales como conceptos o teorías y va creciendo hasta convertirse en experiencia, lo que se comprende como vivencias, percepciones u opiniones. Chango y García (2021), han simplificado la explicación de este método concluyendo que lo deductivo se basa en pasar de principios muy generales a una conclusión específica.

Para el presente trabajo de investigación se consideró el método deductivo por su principal característica que se centra en ir de lo general a lo particular. En este caso se inició con un marco teórico que abarca ideas o teorías de diversos autores, para después proceder a aplicar el contenido en el caso específico de la realidad que vive la empresa motivo de estudio, Bajavead Shoes.

2.2 Enfoque

2.2.1 Enfoque Cuantitativo

Vidal (2022), señala que este enfoque se centra en la recopilación y análisis de datos con el objetivo de responder a preguntas de investigación y validar hipótesis. Barreto y Lezcano (2023), afirman que el enfoque cuantitativo se refiere a investigaciones que se focalizan en fenómenos que pueden medirse numéricamente. Acosta (2023), agrega que el enfoque cuantitativo se utiliza principalmente para realizar mediciones

numéricas, a través de la observación y recolección de datos, con el fin de dar respuesta a las preguntas planteadas en la investigación.

La presente investigación siguió un enfoque cuantitativo, debido a que se realizó una recolección de datos, mismos que fueron organizados, tabulados y analizados minuciosamente. Los resultados que se obtuvieron sirvieron para compararlos con los patrones de comportamiento previamente observados en la población. Este proceso mejoró la comprensión de los fenómenos estudiados, permitiendo explicar de manera objetiva y justificada sus causas, proporcionando una visión más completa y profunda del contexto en estudio.

2.3 Alcance o Tipo

2.3.1 Descriptivo Correlacional

Guevara et al. (2020), la investigación descriptiva ha sido consolidada como una herramienta de suma importancia dentro del ámbito de investigación, lo que mejora la comprensión de la naturaleza de diferentes fenómenos. Gómez (2020), menciona que el método correlacional se encarga de identificar el nivel de asociación entre dos o más variables dentro de un contexto específico. Espinoza y Ochoa (2021), destacan que la investigación descriptiva correlacional se centra en describir las características de la población objeto de estudio mientras analiza la relación entre las variables de estudio sin necesidad de manipularlas.

La presente investigación se centró en un enfoque descriptivo, mismo que permitió observar, describir y documentar de manera sistemática las características del fenómeno de estudio sin necesidad de que las variables sean manipuladas. Para dicho tipo de investigación se hizo uso de encuestas con sus respectivos cuestionarios para mayor comprensión del contexto en el que se trabajó.

2.3.2 No Experimental

Calle (2023), define a la investigación no experimental como una observación en la que se analizan los fenómenos tal y como suceden en su entorno natural. Arias (2021), este tipo de investigación ayuda a describir y comprender fenómenos sin que sea necesario establecer relaciones causales directas. Ramos (2021), mencionan que la investigación no experimental aborda situaciones ya existentes sin que intencionalmente se manipulen las variables de estudio.

Se llevó a cabo una investigación no experimental debido a que no se alteraron, ni manipularon las variables de estudio. Los hechos fueron observados y analizados tal como ocurrieron en su entorno. Dicha investigación se complementó con tipos de investigación descriptiva y transversal, donde se utilizó como único instrumento el cuestionario para mayor facilidad en el análisis de datos.

2.3.3 Transversal

Rodríguez (2020), los estudios transversales son una herramienta de investigación clave en varios campos, que permiten analizar datos en un momento determinado. Manterola et al. (2023), este tipo de estudios lleva a cabo una única medición en la que se evalúan simultáneamente la exposición y el resultado, generalmente en un mismo momento temporal. Casari (2022), la investigación transversal se aplica a estudios que examinan un fenómeno en un momento específico, recopilando datos de diversos sujetos para analizar la prevalencia de ciertas características o condiciones.

Para la presente investigación se utilizó un tipo de investigación transversal puesto que el instrumento se aplicó una sola vez durante un periodo determinado de modo que los datos obtenidos corresponden a una única medición. Esto con la finalidad de que el fenómeno fuera analizado en un momento específico.

2.4 Modalidad

2.4.1 Investigación Bibliográfica

Ruiz y Estrada (2021), describen a este tipo de investigación como un proceso metódico enfocado en la recopilación y análisis de información disponible en fuentes escritas. Rosales (2021), por su parte considera que la investigación bibliográfica representa un avance importante en el campo científico, debido a que proporciona un marco de referencia para los investigadores. Alvarado (2020), afirma que esta investigación destaca que este tipo de investigación implica una búsqueda documental que abarca la revisión de antecedentes relevantes.

La presente investigación se desarrolló en base a la investigación bibliográfica puesto que la misma tuvo la capacidad de proporcionar un acceso amplio a conocimientos previos, lo que permitió construir un marco teórico sólido que situó el estudio en un contexto académico relevante. Además, la revisión de literatura no solo validó y contrastó los propios hallazgos con investigaciones anteriores, sino que también contribuyó al desarrollo del conocimiento en la disciplina al generar nuevas perspectivas y recomendaciones para futuras investigaciones.

2.4.2 Investigación de Campo

Mendoza (2024), sostiene que, al combinar este enfoque con una metodología cuantitativa, se facilita la recolección y el análisis de datos numéricos. Sandoval (2022), menciona que la investigación de campo se lleva a cabo al recolectar datos en un entorno natural donde ocurren los fenómenos de interés, utilizando diversas fuentes y herramientas estadísticas. Ríos et al. (2023), señala que la investigación de campo implica comprender, analizar e interactuar cualitativamente con las personas para obtener información de manera precisa.

La presente investigación, fue llevada a cabo por medio de la investigación de campo, que facilitó la recolección de información a través de fuentes primarias. Para la obtención de datos relevantes y significativos, los investigadores interactuaron

directamente con la población objeto de estudio. Establecieron contacto directo para la recopilación de datos auténticos y específicos, lo que garantizó la validez y confiabilidad de la información.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población

Álvarez y Carballo (2021), la población está compuesta por individuos que comparten características que permiten centrar la investigación en grupos relevantes. Salazar (2021), subraya la necesidad de definir claramente la población para que el análisis sea significativo y se puedan extraer conclusiones válidas. Mucha et al. (2021), también se refiere a la población como el conjunto de sujetos que se estudian, destacando que debe estar definida por variables de interés que orienten un análisis más exhaustivo del fenómeno en cuestión.

Para la presente investigación se trabajó con toda la población perteneciente a la empresa en cuestión puesto que al ser mínima la cantidad de colaboradores no se consideró necesario realizar cálculos de la muestra. La población de quince colaboradores que se estableció para este estudio fue significativa al momento de aplicar los instrumentos de recolección de información.

2.6 Técnica

2.6.1 Encuesta

Feria et al. (2020), es un método sistemático y estructurado de recopilación de datos utilizado en investigación cuantitativa. Cisneros et al. (2022), expresiones de un continuo conversacional que condiciona la interacción entre quien pregunta y quien responde. Herrero (2022), menciona que la encuesta se aplica a estudios que examinan un fenómeno en un momento específico, recopilando datos de diversos sujetos para analizar la prevalencia de ciertas características o condiciones.

Se utilizó a la encuesta como técnica de esta investigación para recopilar datos a través de su instrumento el cuestionario, que fue aplicado a la población con la que se trabajó para este proyecto con el fin de obtener información sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos o características.

2.7 Instrumento

2.7.1 Cuestionario

León (2020), lo define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas y pautas diseñadas para recoger información de las personas encuestadas. Barrios y Delgado (2020), mencionan que es una metodología para recopilar datos cuantificables que se presenta a través de un conjunto de preguntas organizadas en un orden específico. Gargallo et al. (2021), comenta que es una herramienta de investigación que consiste en hacer preguntas para recolectar información de una persona o un grupo específico.

Se hizo uso de un cuestionario con preguntas estructuradas que tuvieron como objetivo recopilar información específica de quienes responden. Se presentó en formato digital. Su finalidad fue hacer más eficiente la recolección de datos de forma ordenada, lo que permitió analizar las opiniones, comportamientos o características de un grupo determinado.

2.7.2 Validez

V de Aiken

Merino (2023), en su artículo comenta que la aplicación de este tipo de métodos generaliza un procedimiento para validar cuestionarios mediante la comparación de diferentes parámetros, mismos que suelen considerarse como indicadores. Flores y Terán (2022), mencionan a la V de Aiken como un medio para mejorar la redacción y ajustar el contenido de los ítems de los cuestionarios en base a las críticas de los expertos a fin de que este cuente con contenido relevante. Torres et al. (2022),

mencionan a la V de Aiken como un criterio de decisión al momento de considerar si mantener o no un ítem dentro del cuestionario.

Para la presente investigación se aplicó el coeficiente de la V de Aiken a fin de que el instrumento utilizado para la recolección de datos tenga la validez necesaria para su aplicación. Se presentó el cuestionario a tres jueces expertos, mismos que calificaron parámetros como claridad, relevancia y pertinencia. Al aplicar la fórmula del coeficiente para preguntas politómicas, se obtuvo un resultado de 0,97 que indica que el instrumento es adecuado y relevante. Al final se disminuyó el número de ítems por sugerencia de los expertos.

Tabla 1

Resultados V de Aiken

V de Aiken	
Relevancia	0,97
Pertinencia	0,97
Claridad	0,96
Promedio	0,97

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos en la V de Aiken.

2.7.3 Confiabilidad

Alfa de Cronbach

Ventura y Peña (2021), en su artículo mencionan al coeficiente del Alfa de Cronbach como una de las herramientas más comunes al momento de evaluar la fiabilidad de un instrumento puesto que usualmente interpreta un indicador de la consistencia interna, lo que se relaciona directamente con los ítems. Toro et al. (2022), comentan que el alfa de Cronbach considera las varianzas de cada uno de los ítems que componen el instrumento, esto permite evaluar la confiabilidad del cuestionario a través de la consistencia interna. Ponce et al. (2021), agregan que el alfa de Cronbach tiende a

subestimar la consistencia interna de los puntajes, puesto que proporciona un promedio de las correlaciones entre cada pregunta.

Para la presente investigación se calculó el Alfa de Cronbach con todas las respuestas obtenidas al aplicar el instrumento a toda la población puesto que no se pudo realizar una prueba piloto debido a que el número de colaboradores de la empresa es limitado. Una vez realizado los cálculos se obtuvo como respuesta un 0,736 lo que indica que el instrumento es confiable.

Figura 1

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,736	14

Nota. Se muestra el resultado obtenido al aplicar el Alfa de Cronbach.

2.8 Planteamiento de la Hipótesis

2.8.1 Hipótesis Alternativa

Sanchez et al. (2024), la hipótesis alternativa es aquella que no incluye un signo de igualdad en su formulación, se propone cuando las evidencias encontradas en los datos indican que la hipótesis nula no es válida. Bonifaz (2024), menciona que la hipótesis alternativa plantea la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio. Puentes (2024), en su artículo describe a la hipótesis alternativa como aquella que respalda la idea de que las variables de estudio se encuentran relacionadas entre sí.

La hipótesis alternativa es aquella que demuestra que existe una relación entre las variables por lo que para aceptarla se debe considerar la evidencia estadística hallado en los datos recopilados. El investigador busca la comprobación de la misma para poder descartar la hipótesis nula y así explorar nuevas teorías o efectos que sean fundamentados.

H1: La evaluación de desempeño 360° influye en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.

2.8.2 Hipótesis Nula

Bonifaz (2024), comenta que la hipótesis nula no plantea la existencia de relación alguna entre las variables de estudio. Puentes (2024), en su artículo menciona que la hipótesis nula establece la inexistencia de una relación causal entre las variables de estudio. Roca (2024), establece a la hipótesis nula como una afirmación inicial que se centra en estudios diagnósticos para posterior aceptarla o rechazarla al momento del contraste.

La hipótesis nula es aquella que asegura no existe relación, cambio o efectos entre las variables de estudio, mencionando que cualquier diferencia hallada en los datos recopilados es dada por simple casualidad.

H0: La evaluación de desempeño 360° no influye en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

3.1.1 Información Personal

Tabla 2

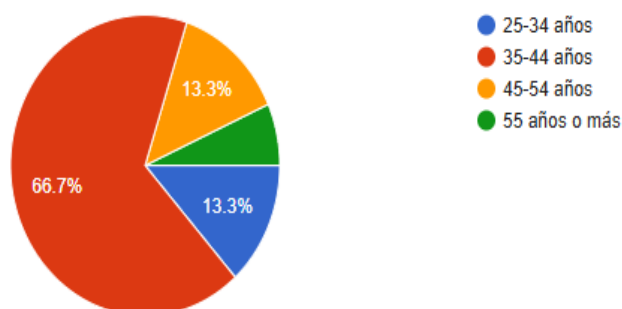
Edad de los colaboradores

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	25-35 años	2	13,3%	13%	13,33%
	35-44 años	10	66,7%	67%	80,00%
	45-54 años	2	13,3%	13%	93%
	55 años o más	1	6,7%	7%	100%
Total		15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de edad de los encuestados.

Figura 2

Edad de los colaboradores



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de edad de los encuestados.

Análisis e Interpretación

Del total de los 15 colaboradores de la empresa Bajavead Shoes que corresponde al 100% de la población, 10 colaboradores, es decir, el 66,7 % tienen edades entre 35 y 44 años, el 26, 6% que hace referencia a 4 colaboradores se encuentra repartido en partes iguales entre edades de 25-35 años y 45-54 años. Mientras que el 6,7%, es decir 1 persona se encuentra en una edad de 55 años o más. En este caso la mayor parte de los colaboradores pertenece a edades entre 35-44 años.

Tabla 3

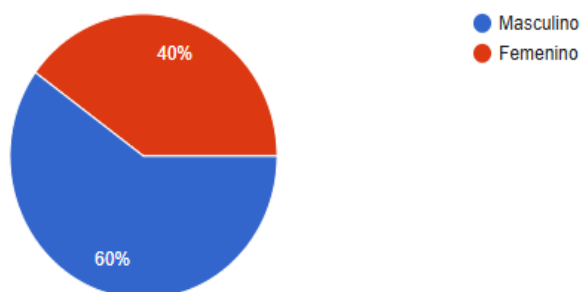
Género

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Masculino	9	60,0%	60%	60,00%
	Femenino	6	40,0%	40%	100,00%
	TOTAL	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación del género de los encuestados.

Figura 3

Género



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación del género de los encuestados.

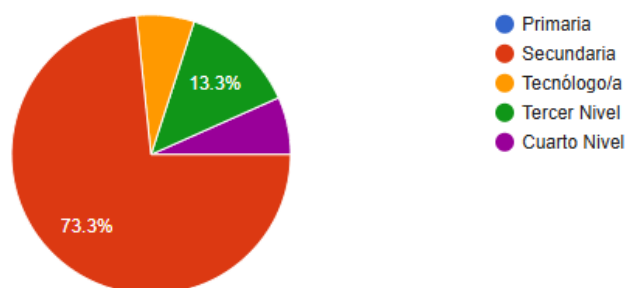
Análisis e Interpretación

Del total de los 15 colaboradores de la empresa Bajavead Shoes que corresponde al 100% de la población, 9 colaboradores, es decir, el 60 % pertenecen al género masculino, el 40% correspondiente a 6 colaboradores pertenece al género femenino. En este caso la mayor parte de los colaboradores pertenece al género masculino.

Tabla 4*Nivel de Educación*

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Primaria	0	0,0%	0%	0,00%
Válido	Secundaria	11	73,3%	73%	73,33%
	Tecnólogo/a	1	6,7%	7%	80,00%
	Tercer Nivel	2	13,3%	13%	93,33%
	Cuarto Nivel	1	6,7%	7%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación del nivel de educación de los encuestados.

Figura 4*Nivel de Educación*

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación del nivel de educación de los encuestados.

Análisis e Interpretación

Del total de los 15 colaboradores de la empresa Bajavead Shoes que corresponde al 100% de la población de estudio, 11 colaboradores, es decir, el 73,3% tienen instrucción secundaria, 2 colaboradores 13,3% estudios de tercer nivel, 6,7% un tecnólogo y 6,7% un título de cuarto nivel. La mayor parte de la población de estudio cuenta con un nivel de educación secundaria.

3.1.2 Resultados sobre la encuesta

Pregunta 1

1. ¿Considera que los roles y funciones están claramente definidos para cada departamento o equipo dentro de la empresa Bajavead Shoes?

Tabla 5

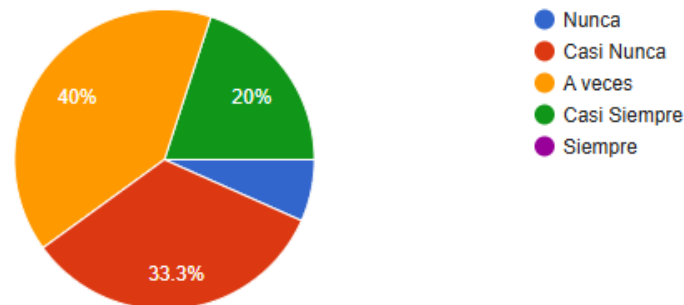
Organización

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	1	6,7%	7%	6,67%
	Casi Nunca	5	33,3%	33%	40,00%
	A veces	6	40,0%	40%	80,00%
	Casi Siempre	3	20,0%	20%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
Total		15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la organización de la empresa.

Figura 5

Organización



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la organización de la empresa.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 40%, 6 colaboradores consideran que los roles y funciones a veces están claramente definidos para cada departamento o equipo dentro de la empresa Bajavead Shoes, el 33,3%, 5 colaboradores consideran que casi nunca, el 20%, 3 colaboradores casi siempre y el 6,7%, 1 colaborador ha dicho que nunca se definen roles y funciones. La mayor parte de la población de estudio está de acuerdo en que a veces si se establecen los roles y funciones.

Pregunta 2

2. ¿Considera que la empresa Bajavead Shoes alinea sus estrategias operativas con sus objetivos generales?

Tabla 6

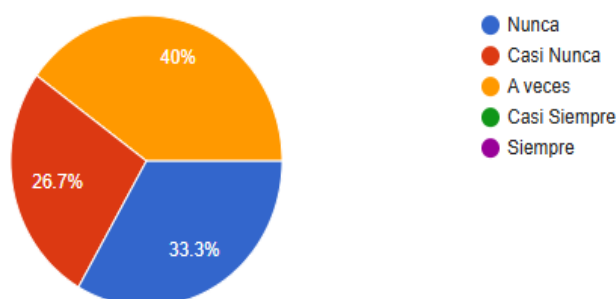
Estrategia

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	5	33,3%	33%	33,33%
	Casi Nunca	4	26,7%	27%	60,00%
	A veces	6	40,0%	40%	100,00%
	Casi Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de las estrategias operativas de la empresa.

Figura 6

Estrategia



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de las estrategias operativas de la empresa.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 40%, 6 colaboradores consideraron que la empresa a veces alinea sus estrategias operativas con sus objetivos generales. El 33,3%, es decir 5 colaboradores han mencionado que nunca y el 26,7%, perteneciente a 4 colaboradores ha dicho que casi nunca alinean sus estrategias operativas a los objetivos. La mayor parte de los colaboradores concuerdan en que la empresa a veces alinea sus estrategias operativas con sus objetivos generales.

Pregunta 3

3.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes emplea herramientas o tecnologías para la optimización de procesos?

Tabla 7

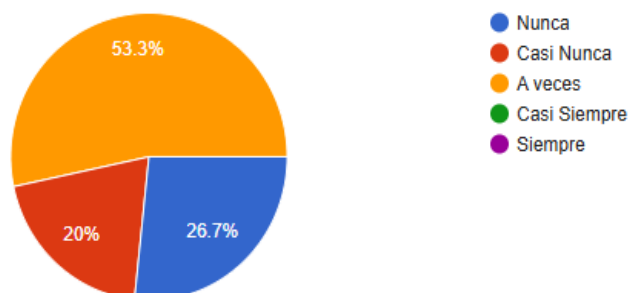
Optimización de procesos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	4	26,7%	27%	26,67%
	Casi Nunca	3	20,0%	20%	46,67%
	A veces	8	53,3%	53%	100,00%
	Casi Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la optimización de procesos.

Figura 7

Optimización de procesos



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la optimización de procesos.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 53,3%, 8 colaboradores consideraron que la empresa a veces emplea herramientas o tecnologías para la optimización de procesos. El 26,7%, es decir 4 colaboradores han mencionado que nunca y el 20%, perteneciente a 3 colaboradores ha dicho que casi nunca emplea herramientas o tecnologías para la optimización de procesos. La mayor parte de los colaboradores concuerdan en que la empresa a veces emplea herramientas o tecnologías para la optimización de procesos.

Pregunta 4

4.¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes garantiza el acceso a herramientas y recursos necesarios para realizar las tareas diarias?

Tabla 8

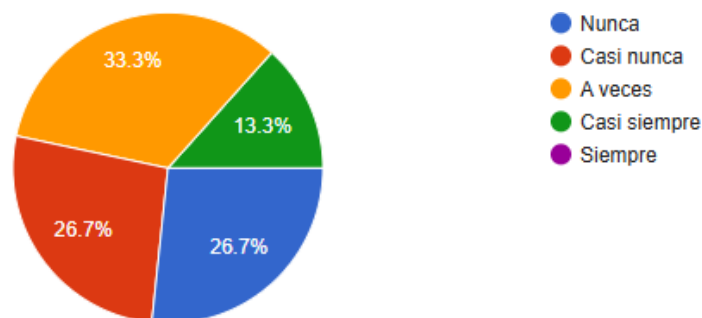
Acceso a Herramientas

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	4	26,7%	27%	26,67%
	Casi Nunca	4	26,7%	27%	53,33%
	A veces	5	33,3%	33%	86,67%
	Casi Siempre	2	13,3%	13%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación del acceso a herramientas.

Figura 8

Acceso a Herramientas



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación del acceso a herramientas.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 33,3%, 5 colaboradores consideraron que la empresa a veces garantiza el acceso a herramientas y recursos necesarios para realizar las tareas diarias. El 26,7%, es decir 4 colaboradores han mencionado que nunca, el 26,7%, perteneciente a 4 colaboradores ha dicho que casi nunca y 13,3%, 2 colaborador ha dicho que casi siempre se emplea herramientas o tecnologías para la optimización de procesos. La mayor parte de los colaboradores concuerdan en que la empresa a veces garantiza el acceso a herramientas y recursos necesarios para realizar las tareas diarias.

Pregunta 5

5. ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes lleva a cabo una evaluación del tiempo en los proyectos para identificar posibles áreas de mejora?

Tabla 9

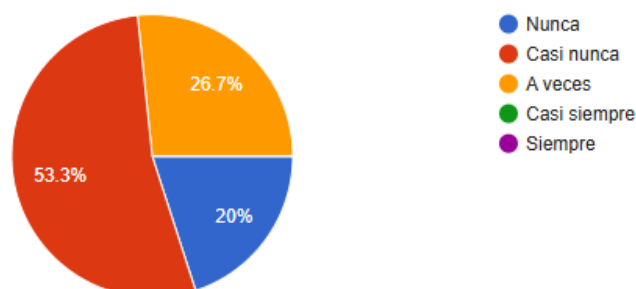
Evaluación

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	3	20,0%	20%	20,00%
	Casi Nunca	8	53,3%	53%	73,33%
	A veces	4	26,7%	27%	100,00%
	Casi Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de evaluación del tiempo de proyectos.

Figura 9

Evaluación



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de evaluación del tiempo de proyectos.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 53,3%, 8 colaboradores consideraron que la empresa casi nunca lleva a cabo una evaluación del tiempo en los proyectos para identificar posibles áreas de mejora. El 26,7%, es decir 4 colaboradores han mencionado que a veces y el 20%, perteneciente a 3 colaboradores ha dicho que nunca lleva a cabo una evaluación del tiempo en los proyectos. La mayor parte de los colaboradores concuerdan en que la empresa casi nunca lleva a cabo una evaluación del tiempo en los proyectos para identificar posibles áreas de mejora.

Pregunta 6

6. ¿En qué medida la empresa Bajavead Shoes establece plazos para garantizar la eficiencia en la duración de las tareas clave?

Tabla 10

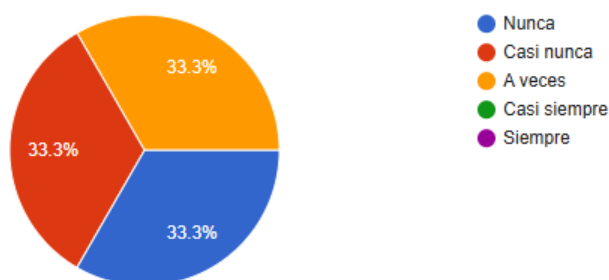
Plazos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	5	33,3%	33%	33,33%
	Casi Nunca	5	33,3%	33%	66,67%
	A veces	5	33,3%	33%	100,00%
	Casi Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre plazos.

Figura 10

Plazos



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre plazos.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 33,3%, 5 colaboradores consideraron que la empresa a veces establece plazos para garantizar la eficiencia en la duración de las tareas clave. El 33,3%, es decir 5 colaboradores han mencionado que casi nunca, el 33,3%, perteneciente a 5 colaboradores ha dicho que nunca se lleva a cabo una evaluación del tiempo en los proyectos. La opinión de los colaboradores se encuentra repartida entre tres alternativas por partes iguales.

Pregunta 7

7. ¿La empresa Bajavead Shoes mide las destrezas técnicas de sus empleados en relación con sus roles y responsabilidades?

Tabla 11

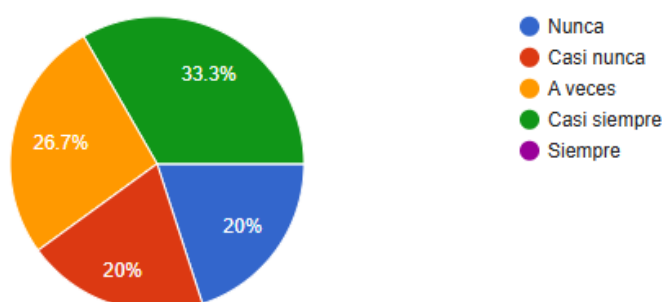
Destrezas

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	3	20,0%	20%	20,00%
	Casi Nunca	3	20,0%	20%	40,00%
	A veces	4	26,7%	27%	66,67%
	Casi Siempre	5	33,3%	33%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre destrezas técnicas.

Figura 11

Destrezas



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre destrezas técnicas.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 33,3%, 5 colaboradores consideraron que la empresa casi siempre mide las destrezas técnicas de sus empleados en relación con sus roles y responsabilidades. El 26,7%, es decir 4 colaboradores han mencionado que a veces, el 20%, perteneciente a 3 colaboradores ha dicho que casi nunca, y el otro 20%, 3 colaborador ha dicho que nunca se lleva a cabo una evaluación del tiempo en los proyectos. La mayor parte de los colaboradores concuerdan en que la empresa casi siempre mide las destrezas técnicas de sus empleados en relación con sus roles y responsabilidades.

Pregunta 8

8. ¿La empresa Bajavead Shoes promueve iniciativas de desarrollo de habilidades para mejorar la eficacia de los empleados en sus funciones?

Tabla 12

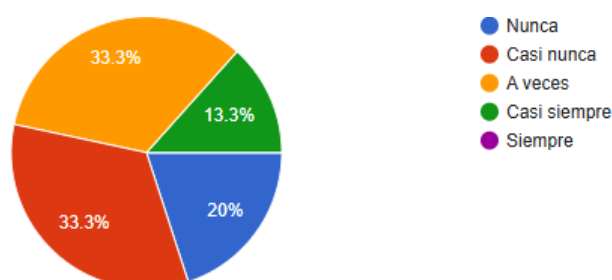
Iniciativa

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	3	20,0%	20%	20,00%
	Casi Nunca	5	33,3%	33%	53,33%
	A veces	5	33,3%	33%	86,67%
	Casi Siempre	2	13,3%	13%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre iniciativas de mejora.

Figura 12

Iniciativa



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre iniciativas de mejora.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 33,3%, 5 colaboradores consideraron que la empresa a veces promueve iniciativas de desarrollo de habilidades para mejorar la eficacia de los empleados en sus funciones. El otro 33,3%, es decir 5 colaboradores han mencionado que casi nunca, el 13,3%, perteneciente a 2 colaboradores ha dicho que nunca, 20%, 3 colaboradores han dicho que nunca y 13,3%, 2 personas han mencionado que casi siempre la empresa promueve iniciativas de desarrollo de habilidades. La mayor parte de los colaboradores se encuentran divididos entre dos alternativas en cuanto a esta pregunta.

Pregunta 9

9. ¿La empresa Bajavead Shoes monitorea las necesidades cambiantes de sus clientes en relación con los bienes que brinda?

Tabla 13

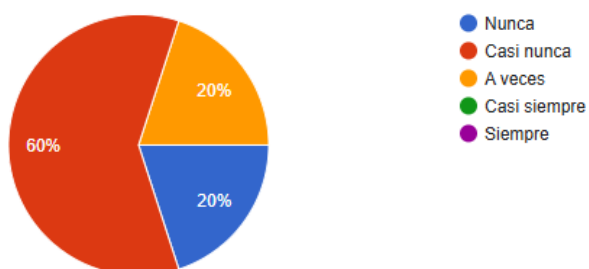
Monitoreo de Necesidades

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	3	20,0%	20%	20,00%
	Casi Nunca	9	60,0%	60%	80,00%
	A veces	3	20,0%	20%	100,00%
	Casi Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre monitoreo de necesidades.

Figura 13

Monitoreo de Necesidades



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre monitoreo de necesidades.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 60%, 9 colaboradores consideraron que la empresa casi nunca monitorea las necesidades cambiantes de sus clientes en relación con los bienes que brinda, otro 20% ha dicho que casi nunca. El 20%, es decir 3 colaboradores han mencionado que nunca. Las respuestas de los colaboradores ante esta pregunta se centran en que casi nunca la empresa monitorea las necesidades cambiantes de sus clientes en relación con los bienes que brinda.

Pregunta 10

10. ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes involucra a los empleados en la reducción de desperdicios para mejorar la eficiencia?

Tabla 14

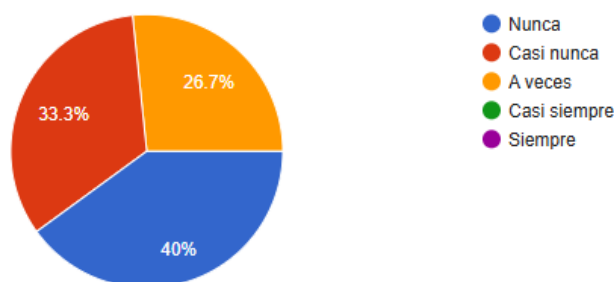
Eficiencia

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	6	40,0%	40%	40,00%
	Casi Nunca	5	33,3%	33%	73,33%
	A veces	4	26,7%	27%	100,00%
	Casi Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre eficiencia.

Figura 14

Eficiencia



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre eficiencia.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 40%, 6 colaboradores consideraron que la empresa nunca involucra a los empleados en la reducción de desperdicios para mejorar la eficiencia. El 33,3%, es decir 5 colaboradores han mencionado que casi nunca y el 26,7%, perteneciente a 4 colaboradores ha dicho que a veces. La mayoría de los colaboradores ha considerado que nunca la empresa involucra a los empleados en la reducción de desperdicios para mejorar la eficiencia.

Pregunta 11

11. ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes utiliza estrategias específicas para diferenciarse de la competencia directa en el mercado?

Tabla 15

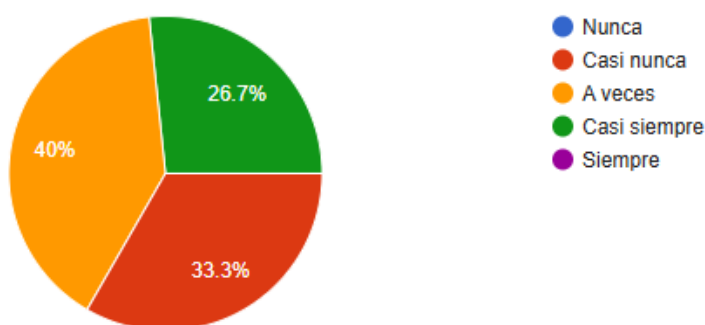
Competencias

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	0	0,0%	0%	0,00%
	Casi Nunca	5	33,3%	33%	33,33%
	A veces	6	40,0%	40%	73,33%
	Casi Siempre	4	26,7%	27%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre competencia directa.

Figura 15

Competencias



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre competencia directa.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 40%, 6 colaboradores consideraron que la empresa a veces utiliza estrategias específicas para diferenciarse de la competencia directa en el mercado. El 33,3%, es decir 5 colaboradores han mencionado que casi nunca y el 26,7% comenta que casi siempre. La mayoría de los colaboradores ha considerado que a veces la empresa utiliza estrategias específicas para diferenciarse de la competencia directa en el mercado.

Pregunta 12

12. ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes gestiona el desarrollo y capacitación de los recursos humanos?

Tabla 16

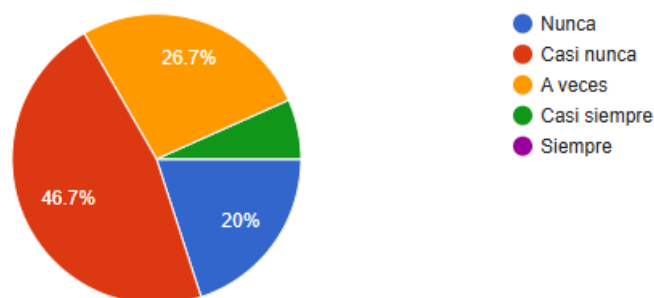
Recursos Humanos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	3	20,0%	20%	20,00%
	Casi Nunca	7	46,7%	47%	66,67%
	A veces	4	26,7%	27%	93,33%
	Casi Siempre	1	6,7%	7%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre desarrollo y capacitación.

Figura 16

Recursos Humanos



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre desarrollo y capacitación.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 46,7%, 7 colaboradores consideraron que la empresa casi nunca gestiona el desarrollo y capacitación de los recursos humanos. El 26,7%, es decir 4 colaboradores han mencionado que a veces, el 20%, perteneciente a 3 colaboradores ha dicho que nunca y el 6,7% correspondiente a 1 colaborador ha mencionado que casi siempre. La mayoría de los colaboradores ha considerado que casi nunca la empresa gestiona el desarrollo y capacitación de los recursos humanos.

Pregunta 13

13. ¿Considera que la capacitación al personal en temas relacionados al control de calidad ayuda a mantener consistencia en los procesos operativos?

Tabla 17

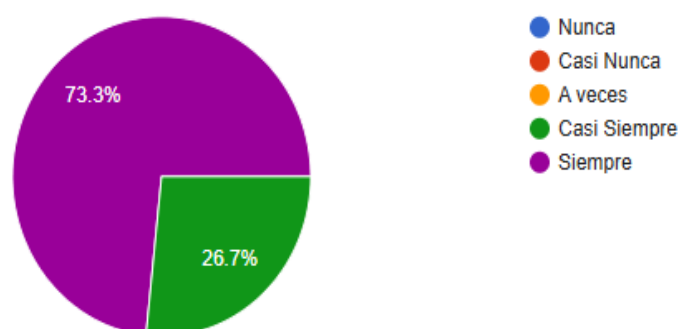
Control de Calidad

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	0	0,0%	0%	0,00%
	Casi Nunca	0	0,0%	0%	0,00%
	A veces	0	0,0%	0%	0,00%
	Casi Siempre	3	20,0%	20%	20,00%
	Siempre	12	80,0%	80%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre control de calidad.

Figura 17

Control de Calidad



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre control de calidad.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 80%, correspondiente a 12 colaboradores consideraron que siempre la capacitación al personal en temas relacionados al control de calidad ayuda a mantener consistencia en los procesos operativos. El 20%, es decir 3 colaboradores han mencionado que casi siempre. La mayoría de los colaboradores ha considerado que siempre la capacitación al personal en temas relacionados al control de calidad ayuda a mantener consistencia en los procesos operativos.

Pregunta 14

14. ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes involucra a su personal en iniciativas de mejora continua relacionadas con los procesos operativos?

Tabla 18

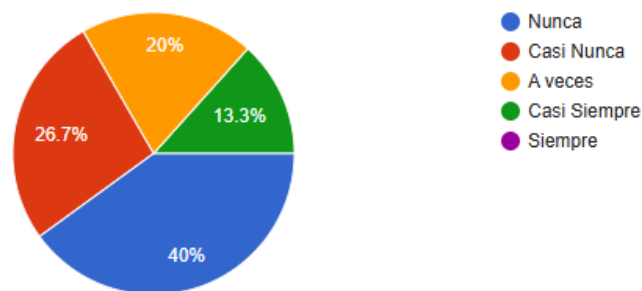
Mejora Continua

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Nunca	6	40,0%	40%	40,00%
	Casi Nunca	4	26,7%	27%	66,67%
	A veces	3	20,0%	20%	86,67%
	Casi Siempre	2	13,3%	13%	100,00%
	Siempre	0	0,0%	0%	100,00%
	Total	15	100%	100%	

Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre mejora continua.

Figura 18

Mejora Continua



Nota. Datos obtenidos del proceso de tabulación de la pregunta sobre mejora continua.

Análisis e Interpretación

De los 15 colaboradores encuestados que representan el 100% de la población de estudio, el 40%, 6 colaboradores consideraron que nunca la empresa Bajavead Shoes involucra a su personal en iniciativas de mejora continua relacionadas con los procesos operativos. El 26,7%, es decir 4 colaboradores han mencionado que casi nunca, el 20%, perteneciente a 3 colaboradores ha dicho que a veces y el 13,3%, correspondiente a 2 colaboradores ha mencionado que casi siempre. La mayoría de los colaboradores concuerda en que nunca la empresa involucra a su personal en iniciativas de mejora continua relacionadas con los procesos operativos.

3.2 Verificación de la Hipótesis

3.2.1 Prueba de Normalidad

Figura 19

Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Organización	0,888	15	0,063
Estrategias	0,782	15	0,002
Optimización de Procesos	0,734	15	0,001
Acceso a Herramientas	0,882	15	0,052
Evaluación	0,815	15	0,006
Plazos	0,805	15	0,004
Destrezas	0,853	15	0,019
Iniciativas	0,896	15	0,082
Monitoreo de Necesidades	0,799	15	0,004
Eficiencia	0,799	15	0,004
Competencias	0,817	15	0,006
Recurso Humano	0,882	15	0,050
Control de Calidad	0,561	15	0,000
Mejora Continua	0,840	15	0,012
Evaluación 360	0,919	15	0,187
Rendimiento Productivo	0,919	15	0,186

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La figura muestra los resultados obtenidos al aplicar la prueba de normalidad.

Para la presente investigación se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, donde se explica que la existencia de un p-valor mayor a 0,05 indica la existencia de normalidad en los datos, y un p-valor menor a 0,05 la no normalidad de los mismos. En este caso la tabla consta de ambos valores por lo que se entiende que no existe normalidad y se debe aplicar una prueba no paramétrica a fin de determinar la correlación entre las variables de estudio. Para ello se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.3 Correlación de Variables

3.3.1 Rho de Spearman

Figura 20

Rho de Spearman

			Correlaciones						
			Monitoreo de Necesidades	Eficiencia	Competencias	Recurso Humano	Control de Calidad	Mejora Continua	Rendimiento Productivo
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	-0,090	0,097	-0,181	0,081	-0,037	0,074	0,026
		Sig. (bilateral)	0,749	0,730	0,519	0,775	0,896	0,793	0,927
	Estrategias	Coefficiente de correlación	,740**	,603*	0,133	,853**	,575*	,911**	,888**
		Sig. (bilateral)	0,002	0,017	0,636	0,000	0,025	0,000	0,000
	Optimización de Procesos	Coefficiente de correlación	0,483	,574*	0,066	,788**	0,499	,747**	,721**
		Sig. (bilateral)	0,068	0,025	0,816	0,000	0,058	0,001	0,002
	Acceso a Herramientas	Coefficiente de correlación	0,444	,596*	,542*	0,129	-0,362	0,282	0,474
		Sig. (bilateral)	0,098	0,019	0,037	0,647	0,184	0,309	0,074
	Evaluación	Coefficiente de correlación	-0,175	-0,394	-,640*	0,315	,711**	-0,015	-0,165
		Sig. (bilateral)	0,534	0,146	0,010	0,252	0,003	0,956	0,557
	Plazos	Coefficiente de correlación	-0,387	-0,040	-0,221	-0,283	0,000	-0,307	-0,363
		Sig. (bilateral)	0,154	0,887	0,428	0,307	1,000	0,266	0,184
	Destrezas	Coefficiente de correlación	0,392	0,183	-0,289	,851**	,759**	,608*	,543*
		Sig. (bilateral)	0,149	0,514	0,296	0,000	0,001	0,016	0,037
	Iniciativas	Coefficiente de correlación	0,305	0,232	,638*	-0,378	-0,364	-0,137	0,087
		Sig. (bilateral)	0,269	0,406	0,011	0,165	0,182	0,627	0,759
	Evaluación 360	Coefficiente de correlación	,605*	,717**	0,087	,750**	0,495	,736**	,774**
		Sig. (bilateral)	0,017	0,003	0,759	0,001	0,061	0,002	0,001

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. La figura muestra los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman se relacionó la Variable Independiente con la Variable Dependiente, donde se obtuvo un p-valor de 0,001. Este valor indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Evaluación de Desempeño 360° si influye en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa en cuestión.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La evaluación de desempeño 360° protege a los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes a través de una retroalimentación integral de su desempeño, permitiéndoles fortalecer sus competencias, mejorar la comunicación interna, incrementar el compromiso, fomentar la ayuda mutua y el trabajo en equipo; así como a alinear los esfuerzos principalmente con los objetivos organizacionales. Mediante este proceso cada colaborador es capaz de identificar tanto fortalezas como oportunidades para facilitar su desarrollo profesional. A más de eso, se promueve un ambiente de trabajo agradable en el que todos se sienten motivados y son reconocidos por su excelente desempeño, contribuyendo al bienestar individual.
- Entre las principales causas del rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa, se afirma que la falta de claridad al momento de definir roles y funciones en cada departamento baja la productividad al tener que cubrir áreas que no les corresponden. De igual manera, al no gestionar el desarrollo y capacitación del recurso humano o no involucrar activamente al personal en iniciativas de mejora continua relacionadas con los procesos operativos, se disminuye la motivación y el compromiso organizacional.
- La evaluación de desempeño 360° tiene un impacto positivo en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes, puesto que al correlacionar las dimensiones de la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente se obtienen buenos resultados para indicar que la evaluación de desempeño 360° beneficia al rendimiento productivo.

4.2 Recomendaciones

- Implementar planes de desarrollo y programas de capacitación para los colaboradores, con la finalidad de transformar la retroalimentación obtenida en acciones concretas para potencializar el desempeño.
- Realizar un análisis de puestos y levantar un manual de funciones a fin de establecer los roles y actividades esenciales con claridad, junto con un programa de desarrollo de competencias y promover espacios de participación activa.
- Escoger e implementar como instrumento de evaluación de desempeño la herramienta Evaluación de desempeño 360°, con la finalidad de que los resultados obtenidos de manera periódica potencialicen las competencias, mejoren el trabajo en equipo para de este modo volver a la empresa cada vez más eficiente y competitiva.

MATERIALES DE REFERENCIA

- Abad, D., & Duque, A. (2022). *El feedback y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de*. Piura: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9123/REP_DIEGO.ABAD_ALMENDRA.DUQUE_EL.FEEDBACK.Y.SU.RELACION_pages_deleted.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *REVISTA LATINOAMERICANA OGMIOS*, 3(8).
<https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226/237>
- Agüero, J. (2021). TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN: UN CAMPO FRAGMENTADO Y MULTIFACÉTICO. *Revista Visión de Futuro*.
https://rid.unam.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12219/4897/Ag%c3%bcero%20JO_2021_Teor%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcázar, P. (2020). ESTILO DE LIDERAZGO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IMPACTO DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL. *Economía Coyuntural*, 5.
https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A7%3A6158935/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A147990872&crl=c&link_origin=scholar.google.es
- Aldrin, E., & Ortega, D. (2020). Rendimiento empresarial sostenible para las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Revista internacional de Cooperación & Desarrollo*, 7(2).
<https://revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/view/4955>
- Alvarado, C. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Ediciones Universidad Simón Bolívar.
<https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/2af35a4b-2abf-4f78-a550-0a4e4764e674/content>
- Álvarez, N., & Carballo, N. (2021). METODOLOGÍA, DISEÑO, POBLACIÓN Y MUESTRA: DEL MANEJO DE LOS RESIDUOS ORGÁNICOS EN ACTIVIDADES AGROPECUARIAS. *Revista AMBIENTIS OCCIDENTALES*, 3.
<http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/ambientis/article/view/1259>

- Alvarez, N., & Jose, D. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 4.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133>
- Alves, O. (2023). *Comportamiento Organizacional*. Freitas Bastos Editorial.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=e-zIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=comportamiento+organizacional&ots=FazxM5-iHK&sig=yYEjg0HMAUsuBAIUdn2S0CAaXJw#v=onepage&q&f=false>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Bakker, A., Demerouti, E., Sanz, A., & Rodríguez, A. (2024). La teoría de las demandas y recursos laborales: nuevos desarrollos en la última década. *Scielo*, 39(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622023000300004&script=sci_arttext
- Barreto, J., & Lezcano, A. (2023). Análisis y fundamentación de los diseños de investigación: explorando los enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos basados en Creswell & Creswell (2018). *Revista UNIDA Científica*, 7(2).
<https://revistacientifica.unida.edu.py/publicaciones/index.php/cientifica/article/view/179>
- Barrios, E., & Delgado, U. (2020). Diseño y validación del cuestionario “Actitud hacia la investigación en estudiantes universitarios”. *Revista Innova Educación*, 2(2). doi: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.02.004>
- Bartsch, W. (2021). *Herramientas, Máquinas, Trabajo*. Barcelona: REVERTÉ.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=D-0FEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=herramientas+de+trabajo&ots=tlb6HNyRnr&sig=pQHC0Ld_Ry_JWGptME7oY1rjnaI#v=onepage&q=herramientas%20de%20trabajo&f=false
- Bello, M., & Cuello, R. (2023). Evaluación del rendimiento productivo y coeficiente de digestibilidad aparente en *Colossoma macropomum*, de un alimento formulado con *Lemna minor*. *Revista EIA*, 1-18.
<https://revistas.eia.edu.co/index.php/reveia/article/view/1655>

- Bolaños, Á. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4(1).
<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/RevistaBiumar/article/view/2331>
- Bonifaz, C. (2024). *La investigación cunatitativa*. Bogotá: ASTURIAS CORPORACIÓN UNIVERSITARIA. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/investigacion_cuantitativa/unidad1_pdf1.pdf
- Bron, B., Mar, O., & Rodríguez, F. (2020). Tratamiento de la incertidumbre en la evaluación del desempeño de. *Dialnet*, 13(6).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590282>
- Cabrera, R. (2020). *Administracion de Recursos Materiales*. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas.
<https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5eb98668d89ea/tareas/0e388f1370d1a266f8a9752f0cbcd911T03.pdf>
- Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina*, 7(4). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016>
- Cando, M., & Medina, P. (2021). Prevención en ciberseguridad enfocada a los procesos de infraestructura tecnológica. *Dialnet*, 10(1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888164>
- Capuñay, J. (2020). *LA RELACION DEL FEEDBACK CON EL DESEMPEÑO*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8062/Garc%c3%ada%20Capu%c3%blay%20Jorge%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvajal, A. (2021). Gestión actual del talento humano: contexto universitario. *Scielo*, 12. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322021000200012&script=sci_arttext
- Casari, L. (2022). Diseños cuantitativos de investigación en Psicología: Una introducción. *Investigaciones en Psicología*.
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/203526>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 4.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

- Chamorro, G., Pérez, D., & Serrano, M. (2022). Rol del interventor en la gestión de proyectos de infraestructura pública: estudio de caso del Valle del Cauca, Colombia. *Scielo*, 29(1). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-87822022000100145&script=sci_arttext
- Chanca, J. (2021). Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto. *Dialnet*, 6(22). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9583405>
- Chango, M., & García, J. (2021). Análisis de la competitividad de las exportaciones de café de Ecuador versus Colombia y Brasil hacia el mercado de USA. *X-Pedientes Económicos*, 3. https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/63/61
- Chiquillo, J., Amaya, N., & Curiel, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Dialnet*, 28(103). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Revista científica dominio de las ciencias*, 8(1). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- da Cunha, I. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración Una perspectiva lingüística*. Granada: Editorial Comares. <https://www.comares.com/media/comares/files/toc-117993.pdf>
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y. *Gestión Joven*, 22. https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Espinoza, E. (2023). LA ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS SOCIALES MEDIANTE EL MÉTODO DEDUCTIVO. *Revista Mexicana De Investigación E Intervención Educativa*, 2(2), 36. <https://pablolatapisarre.edu.mx/revista/index.php/rmiie/article/view/50/43>
- Espinoza, L., & Ochoa, J. (2021). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 3(2). <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Dialnet*, 11(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>

- Flores, J., & Terán, M. (2022). VALIDEZ DE CONTENIDO DE JUICIO POR EXPERTOS EN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INFLUENCIA DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ESTRÉS ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DEL GIRO HOTELERO. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3).
<https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1130>
- Gaitán, F., & Sergueyevna, N. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8845400>
- García, Á., Echeverri, A., & Vieira, J. (2021). Responsabilidad social corporativa y gobernanza: una revisión. *Scielo*, 23(40).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392021000100206&script=sci_arttext
- García, Y., & Sorhegui, R. (2020). La teoría de los recursos y capacidades como fundamento metodológico para el estudio de la gestión de la innovación empresarial. *Revista Científica Ecociencia*, 7.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/304>
- García, Y., Frías, R., & Medina, A. (2021). Validación de procedimientos para la gestión empresarial. *Scielo*, 15(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552021000200152&script=sci_arttext&tlng=en
- Gargallo, B., Suárez, J., Pérez, C., Almerich, G., & Garcia, F. (2021). El cuestionario CECAPEU. Un instrumento para evaluar la competencia aprender a aprender en estudiantes universitarios. *Relieve*, 27(1).
doi:<https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.20760>
- Gaviño, J., Ultreras, A., & Sánchez, A. (2023). Comportamiento Organizacional para el Balance Integral Humano desde la NOM-035 en escenario post-pandemia COVID-19. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 1.
doi:<https://doi.org/10.62939/debehaber202315>
- Ghiglione, F. (2021). EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO HERRAMIENTA DE EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. *Scielo*(18). https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382021000200087&script=sci_arttext

- Gómez, E. (2020). ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LA FORMACIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ESTUDIANTES DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. *Scielo*, 12(6). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3). doi:<https://doi.org/10.26820/recimundo/4>
- Heredia, M., & Narváez, C. (2021). La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Dialnet*, 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011435>
- Herrera, M., Casanova, C., Santander, E., & Bravo, I. (2023). Obstáculos al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el cantón La Concordia. *Código Científico*, 4(1). <http://www.revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/97>
- Herrero, L. (2022). Modelo predictivo para la selección de técnica de medición de la opinión pública. *Scielo*, 21(2). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2683-26902021000200050&script=sci_arttext
- Izquierdo, J., & Guizado, F. (2023). Recursos tecnológicos usados por los docentes en la didáctica pedagógica. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(31). <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes>
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Redalyc*, 4(16). <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- Lara, I., & Sánchez, J. (2022). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Scielo*, 22(43). doi:<https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7546>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, P., García, M., & Quesada, L. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *Scielo*, 13(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-28742021000200019&script=sci_arttext

- León, V., Belando, M., & Sánchez, S. (2020). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la metodología Aprendizaje-Servicio. *Estudios Sobre Educación*, 39. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/39431>
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Dialnet*, 26(95). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890478>
- Manayay, J., & Ramos, D. (2022). *Feedback como método para mejorar el rendimiento laboral en*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115065/Manaya_y_GJE-Ramos_LDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manobanda, J., & Vaca, A. (2022). *Diseño de un sistema de evaluación del desempeño 360 grados para mejorar las competencias del personal de la empresa “Aníbal car reparación, pintura y mantenimiento de carrocerías” en la provincia del Tungurahua*. Latacunga: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3c79a54f-c5c4-4b43-a6d8-445fc24fa97a/content>
- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *Scielo*, 41(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Medina, B., Palacios, W., & Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Dialnet*, 10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Mejía, D., Murillo, R., & Fernández, J. (2021). Los recursos tecnológicos virtuales para el desarrollo de aplicaciones inclusivas. *Dialnet*, 6(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926913>
- Méndez, J., Bolaños, C., & Méndez, M. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *Revista ERUDITUS*, 4(1). <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/718/785>
- Mendoza, H. (2024). Pontis, Sh. (2022) Comprender la investigación de campo. Una guía práctica para diseñadores de información. *Scielo*(114).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-46112024000200309&lng=en&nrm=iso

Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2023). Desarrollo de competencias e ideas de emprendimiento: un estudio focal en el laboratorio de práctica empresarial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). *Scielo*, 34(1).

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642023000100173

Merino, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *Redalyc*, 20(1).

<https://www.redalyc.org/journal/2370/237072359003/237072359003.pdf>

Moreiro, J. (2024). La información, objeto de estudio en Ciencia de la Información. *Scielo*. <https://books.scielo.org/id/thwry/pdf/gonzalez-9788523211691-03.pdf>

Moreno, E. (2022). El presupuesto empresarial como herramienta gerencial en las Pymes de América del Sur. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, Enfoques*, 6(24).

<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/162>

Mosquera, A., Vergel, D., & Bayona, R. (2021). Herramientas tecnológicas en micro, pequeñas y medianas empresas colombianas una necesidad estratégica frente al Covid-19. *Dialnet*, 27.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145509>

Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1).

<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e>

Navarro, D. (2020). GOBIERNO ABIERTO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES. *Scielo*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/biolex/v12n22/2007-5545-biolex-12-22-169.pdf>

Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Ecasinergia*, 11(2).

doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

- Obando, M. (2020). CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD: UNA REVISIÓN LITERARIA. *Eca sinergia*, 11(2).
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254>
- Ortíz, María; Galindo, Ana; Valbuena, Pula; Clavijo, Angela; Duarte Jonathan. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *UFPS*.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/3162>
- Osorio, J., Mogrovejo, J., & Duque, P. (2022). Responsabilidad social empresarial y América Latina: una revisión de literatura. *Redalyc*(40).
doi:<https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss40.3>
- Ostolaza, S., & Umpiérrez, M. (2020). Gestión de recursos materiales “Guía para la aproximación diagnóstica de una unidad hospitalaria”. *Revista Uruguaya de Enfermería*. <https://www.fenf.edu.uy/wp-content/uploads/2024/05/Gestion-de-Recursos-Materiales-Guia-para-la-aproximacion-diagnostica-de-una-unidad-hospitalaria.-RUE-Vol-15-Noo-1-2020-.pdf>
- Padovan, I. (2020). *TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. https://siip2019-2021.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-pretica.pdf
- Palmett, A. (2020). Metodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos Revista Crítica Transdisciplinar*, 38.
<https://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/6503406006.pdf>
- Pavía, I. (2021). *Organización empresarial y de recursos humanos*. IC editorial.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WIBJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=recursos&ots=syp7NAgmpc&sig=sEkm9YT9NX467uM8gVXPet7yslE#v=onepage&q=recursos&f=false>
- Peña, B. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio. *Dialnet*, 26(95).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890482>
- Peña, T. (2022). Etapas del análisis de la información documental. *Scielo*, 45(3).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762022000300004&script=sci_arttext

- Perez, L., & Ayala, J. (2021). *La gestión moderna en recursos humanos*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9x9REAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=recursos&ots=9VNXiD88-6&sig=vM1BuoF4DCG8Y8fo6ku_ZP6VeaU#v=onepage&q=recursos&f=false
- Pérez, L., & Badajoz, J. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina*, 6(5).
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3227>
- Picado, A., & Sergueyevna, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica Estelí*.
doi:<https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Ponce, H., Cervantes, D., & Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach? *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(3).
<https://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/18789/Ponce%20Cervantes%20y%20Robles%202021%20CIENCIA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Puentes, G. (2024). Investigar y publicar. 3. Cómo realizar un análisis estadístico de una investigación. *Scielo*, 297.
http://www.scielo.org.co/pdf/rcg/v39n3/es_2500-7440-rcg-39-03-296.pdf
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Revista científica Ciencia y Desarrollo*, 23(3).
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141>
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 23(3).
doi:<http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Scielo*, 7(20). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882022000200189&script=sci_arttext
- Ramos, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *Dialnet*, 10(1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890336>

- Rincón, O., & Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Redalyc*, 13.
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/560468688013.pdf>
- Ríos, C., Delibes, M., & Ferreira, C. (2023). La decadencia de la investigación de campo y su impacto en la conservación. *Revista Digital Universitaria*, 24(5).
<https://revista.unam.mx/ojs/index.php/rdu/article/view/2213>
- Roca, M. (2024). CONTRASTE O PRUEBA DE HIPÓTESIS E INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL O AJUSTE DE MÍNIMOS CUADRADOS. NOTAS PARA DOCTORANDOS. *Dialnet*, 11(21).
doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2024.v11.n21.a149>
- Rodríguez, A., & Pilligua, L. (2025). El presupuesto como herramienta de gestión financiera para la toma de decisiones empresarial. *REICOMUNICAR*, 8(15).
<https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/407>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la Investigación*. Klik soluciones educativas.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=investigaci%C3%B3n+transversal&ots=UqRxxrjawV&sig=-dU_vjQDEdTEfsydWV_DdKotLvE#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20transversal&f=false
- Roldán, J. (2021). *Máquinas, herramientas y materiales de procesos básicos de fabricación*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=O6IIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=herramientas,+m%C3%A1quinas&ots=6Ou00I1Zs2&sig=rLa7uFfb1m_Yhz22A2lnjRVs#v=onepage&q=herramientas%20m%C3%A1quinas&f=false
- Rosales, M. (2021). La ética en la investigación científica universitaria y su inclusión en la práctica docente. *Ciencia Latina*, 5(6).
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1454>
- Ruiz, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Scielo*, 13(26).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672023000100139&script=sci_arttext

- Ruiz, F., & Estrada, R. (2021). Revisión Bibliográfica: La Metodología del Aprendizaje basado en la Investigación. *Ciencia Latina*, 5(1).
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.312
- Salazar, C. (2021). *POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO*. San Marcos.
<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2634/LEC%20MET%200020%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samaniego, L. (2023). Recursos tecnológicos en el entorno educativo actual. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6).
doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1563>
- Sánchez, C., Rubio, L., & Martínez, J. (2022). Evaluación 360° implementación en empresas pymes del sector restaurantero en el municipio de Manzanillo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6, 804-816.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=Cx6zCPUAAAAJ&citation_for_view=Cx6zCPUAAAAJ:LkGwnXOMwfcC
- Sanchez, M., Marin, G., & Quintero, I. (2024). La importancia de la prueba de hipótesis. *Revista Semilla Científica*(5). doi:10.37594/sc.v1i5.1381
- Sandoval, E. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia. *Scielo*, 31(3).
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062022000300010
- Santillán, C., Narváez, C., & Ormaza, J. (2020). Presupuesto de operación y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en empresas manufactureras. *Dialnet*, 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8316330>
- Shapiro, C., & Varian, H. (2022). *El dominio de la información una guía estratégica para la economía de la red*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=H7hZUf17PXM&oi=fnd&pg=PP19&dq=informaci%C3%B3n+&ots=0INt9G-jMr&sig=15MauoN8QeeJtyW4Pn7chpJWAZ8#v=onepage&q=informaci%C3%B3n&f=false>
- Silva, C., Naranjo, A., & Salazar, J. (2022). Herramientas de gestión de liderazgo ético dialógico. *Dialnet*, 39.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8401395>

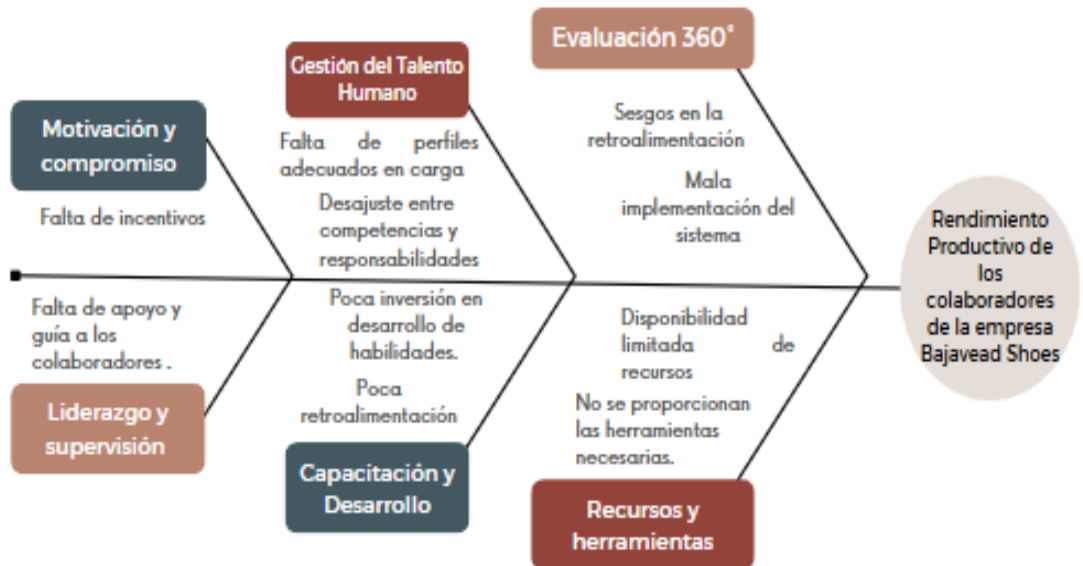
- Suárez, K., & Zeña, J. (2022). El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación. *Qantu Yachay*, 2(1).
doi:<https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21>
- Suquinagua, A. (2022). *Propuesta de un modelo de evaluación del desempeño de 360° para la representaciones Pedro Araneda de la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23402/4/UPS-CT010068.pdf>
- Tenelema, M. (2024). *Modelo de evaluación al desempeño por competencias aplicando la metodología 360 grados de Martha Alles al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sac Ltda matriz Ambato, período 2024*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/23619>
- Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., & Bernal, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Redalyc*, 2(63).
<https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>
- Torres, J., Vera, V., Zuzunaga, F., Talavera, J., & De La Cruz, J. A. (2022). VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS SOBRE EL CONSUMO DE SAL EN LA POBLACIÓN PERUANA. *Scielo*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/2308-0531-rfmh-22-02-273.pdf>
- Torres, L. (2020). *Administración I*. México: Klik soluciones educativas.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=b1o7EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=administraci%C3%B3n&ots=l4_uKtRMvA&sig=A1H9xi3Aj6ySrnpfyVu8-nSmyAw#v=onepage&q=administraci%C3%B3n&f=false
- Ubillus, J. (2022). *Modelo de evaluación de desempeño 360° como herramienta para mejorar la calidad de servicio en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán 2019*. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9265>
- Ventura, J., & Peña, B. (2021). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach $\geq ,70$. *Adicciones*, 33(4).
<https://www.adicciones.es/index.php/adicciones/article/view/1576/1177>

- Vera, R., & Álava, D. (2021). Manejo adecuado y responsable de los recursos financieros para la sostenibilidad de las empresas. *E-Idea*, 3(10).
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/87>
- Vidal, J. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2487/3677>
- Vidal, T. (2022). Enfoque Cuantitativo: Taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1).
doi:<https://doi.org/10.32911/llalliq.2022.v2.n1.936>
- Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. *Redalyc*, 11.
<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- Zea, D. (2022). Comportamiento organizacional del gerente educativo en la participación comunitaria. *Prohominum*, 2(1).
doi:<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0004>

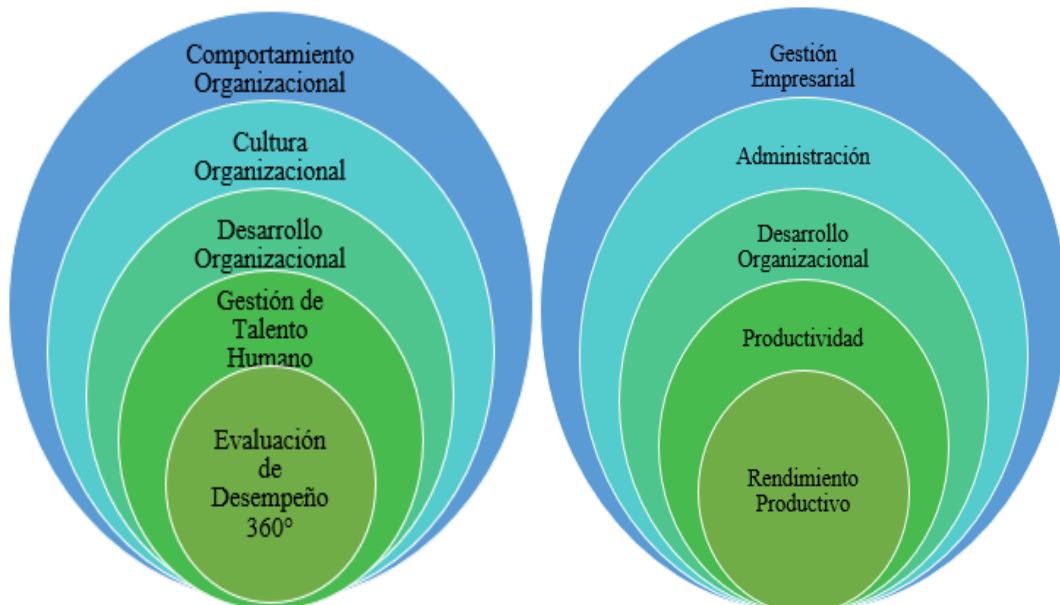
ANEXOS

Anexo 1 Diagrama de Ishikawa

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Anexo 2 Supraordinación de Variables



Anexo 3 Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA BAJAVEAD SHOES

Tema: Evaluación de desempeño 360° y el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.

Objetivo: Explicar cómo la evaluación de desempeño 360° actúa en el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato.

Datos generales

1. Edad (años)

25-34 años	
35-44 años	
45-54 años	
55 años o más	

2. Género

Hombre	
Mujer	

3. Nivel de Educación

Primaria	
Secundaria	
Tecnólogo/a	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	

Instrucciones

Para esta encuesta, se utilizará una escala de Likert de cinco puntos para capturar la opinión de los encuestados en relación con cada afirmación planteada. La escala está estructurada de la siguiente manera:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

1.- ¿Considera que los roles y funciones están claramente definidos para cada departamento o equipo dentro de la empresa Bajavead Shoes?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

2.- ¿Considera que la empresa Bajavead Shoes alinea sus estrategias operativas con sus objetivos generales?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

3.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes emplea herramientas o tecnologías para la optimización de procesos?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

4.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes garantiza el acceso a herramientas y recursos necesarios para realizar las tareas diarias?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

5.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes lleva a cabo una evaluación del tiempo en los proyectos para identificar posibles áreas de mejora?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

6.- ¿En qué medida la empresa Bajavead Shoes establece plazos para garantizar la eficiencia en la duración de las tareas clave?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

7.- ¿La empresa Bajavead Shoes mide las destrezas técnicas de sus empleados en relación con sus roles y responsabilidades?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

8.- ¿La empresa Bajavead Shoes promueve iniciativas de desarrollo de habilidades para mejorar la eficacia de los empleados en sus funciones?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

9.- ¿La empresa Bajavead Shoes monitorea las necesidades cambiantes de sus clientes en relación con los bienes que brinda?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

10.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes involucra a los empleados en la reducción de desperdicios para mejorar la eficiencia?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

11.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes utiliza estrategias específicas para diferenciarse de la competencia directa en el mercado?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

12.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes gestiona el desarrollo y capacitación de los recursos humanos?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

13.- ¿Considera que la capacitación al personal en temas relacionados al control de calidad ayuda a mantener consistencia en los procesos operativos?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

14.- ¿Con qué frecuencia la empresa Bajavead Shoes involucra a su personal en iniciativas de mejora continua relacionadas con los procesos operativos?

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

**GRACIAS POR SU
COLABORACIÓN**

Anexo 4 Validación por Expertos Académicos

Experto 1



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN



Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo a los siguientes parámetros:

Tema de Investigación: Evaluación de desempeño 360° y el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato en el período septiembre 2024- septiembre 2025

Relevancia: El ítem es adecuado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	No es relevante
2	Medianamente relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

1	Nada claro
2	Medianamente claro
3	Claro
4	Completamente claro

1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Nº	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Evaluación de desempeño 360°															
1	Organización	¿Considera que los roles y funciones están claramente definidos para cada departamento o equipo dentro de la empresa Bajavead Shoes?				✓								✓	
2	Estrategia	¿Considera que la empresa Bajavead Shoes alinea sus estrategias operativas con sus objetivos generales?	✓							✓					Objetos METES Est/son PERO que se utilizan
3	Proceso Integral	¿El proceso integral de la empresa Bajavead Shoes garantiza la calidad en la entrega de productos?				✓				✓				✓	Proceso integral cubre todos los productos y servicios del negocio?
4	Optimización	¿La empresa Bajavead Shoes utiliza herramientas o tecnologías para la optimización de procesos?				✓								✓	¿Cómo se gestionan los recursos y el proceso?

Experto 2



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN



Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo a los siguientes parámetros:

Tema de Investigación: Evaluación de desempeño 360° y el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato en el periodo septiembre 2024- septiembre 2025

1	No es relevante
2	Medianamente relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

Relevancia: El ítem es adecuado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

1	Nada claro
2	Medianamente claro
3	Claro
4	Completamente claro

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

Nº	Dimensión	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Variable Independiente: Evaluación de desempeño 360°															
1	Organización	¿Considera que los roles y funciones están claramente definidos para cada departamento o equipo dentro de la empresa Bajavead Shoes?			/				/			/			
2	Estrategia	¿Considera que la empresa Bajavead Shoes alinea sus estrategias operativas con sus objetivos generales?			/				/			/			
3	Proceso Integral	¿El proceso integral de la empresa Bajavead Shoes garantiza la calidad en la entrega de productos?			/				/			/			
4	Optimización de Procesos	¿La empresa Bajavead Shoes utiliza herramientas o tecnologías para la optimización de procesos?			/				/			/			

Disponibles se encuentran
Firmados

Experto 3



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN



Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo a los siguientes parámetros:

Tema de Investigación: Evaluación de desempeño 360° y el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato en el periodo septiembre 2024- septiembre 2025

Relevancia: El ítem es adecuado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	No es relevante
2	Medianamente relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

1	Nada claro
2	Medianamente claro
3	Claro
4	Completamente claro

1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

N°	Dimensión	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Variable Independiente: Evaluación de desempeño 360°																		
1	Organización	¿Considera que los roles y funciones están claramente definidos para cada departamento o equipo dentro de la empresa Bajavead Shoes?				✓					✓							✓
2	Estrategia	¿Considera que la empresa Bajavead Shoes alinea sus estrategias operativas con sus objetivos generales?				✓					✓							✓
3	Proceso Integral	¿El proceso integral de la empresa Bajavead Shoes garantiza la calidad en la entrega de productos?				✓					✓							✓
4	Optimización de Procesos	¿La empresa Bajavead Shoes utiliza herramientas o tecnologías para la optimización de procesos?				✓					✓							✓

		bienes y servicios que ofrece la empresa Bajavead Shoes?			✓			✓			✓	
2	Necesidades	¿La empresa Bajavead Shoes monitorea las necesidades cambiantes de sus clientes en relación con los bienes que brinda?			✓			✓			✓	
3	Consumo	¿La empresa Bajavead Shoes implementa estrategias para fomentar un mayor consumo de sus productos en el mercado?			✓			✓			✓	
4	Resultados	¿La empresa Bajavead Shoes evalúa los resultados obtenidos frente a los objetivos de eficiencia establecidos?			✓			✓			✓	
5	Costos	¿La empresa Bajavead Shoes utiliza estrategias para reducir costos sin comprometer la calidad y la eficiencia de los productos?			✓			✓			✓	
6	Desperdicios	¿La empresa Bajavead Shoes involucra a los empleados en la reducción de desperdicios para mejorar la eficiencia?			✓			✓			✓	
7	Competencia	¿La empresa Bajavead Shoes utiliza estrategias para diferenciarse de la competencia directa en el mercado?			✓			✓			✓	
8	Ventajas	¿La empresa Bajavead Shoes cuenta con ventajas claves para mantener o aumentar su cuota de mercado frente a los competidores?			✓			✓			✓	
9	Atraer clientes	¿La empresa Bajavead Shoes emplea estrategias para atraer clientes en un mercado competitivo?			✓			✓			✓	
10	Financieros	¿La empresa Bajavead Shoes emplea mecanismos de control financiero para monitorear el uso de los recursos financieros?			✓			✓			✓	
11	Tecnológicos	¿La empresa Bajavead Shoes utiliza recursos tecnológicos avanzados incluyendo inteligencia artificial, análisis de datos o automatización?			✓			✓			✓	
12	Humanos	¿La empresa Bajavead Shoes gestiona el desarrollo y capacitación de los recursos humanos?			✓			✓			✓	
13	Coordinación de equipos	¿La empresa Bajavead Shoes emplea herramientas y métodos para garantizar una			✓			✓			✓	

Anexo 5 Aplicación de la V de Aiken

Ítem a calificar	Calificaciones de los jueces			Promedio	V Aiken (parcial)
	Juez 1	Juez 2	Juez 3		
1	4	4	4	4,00	1,00
2	1	4	4	3,00	0,67
3	3	4	4	3,67	0,89
4	4	4	4	4,00	1,00
5	4	4	4	4,00	1,00
6	4	4	4	4,00	1,00
7	2	4	4	3,33	0,78
8	4	4	4	4,00	1,00
9	4	4	4	4,00	1,00
10	2	4	4	3,33	0,78
11	4	4	4	4,00	1,00
12	4	4	4	4,00	1,00
13	4	4	4	4,00	1,00
14	4	4	4	4,00	1,00
15	4	4	4	4,00	1,00
16	4	4	4	4,00	1,00
17	4	4	4	4,00	1,00
18	4	4	4	4,00	1,00
19	4	4	4	4,00	1,00
20	4	4	4	4,00	1,00
21	4	4	4	4,00	1,00
22	4	4	4	4,00	1,00
23	4	4	4	4,00	1,00
24	4	4	4	4,00	1,00
25	4	4	4	4,00	1,00
26	4	4	4	4,00	1,00
27	4	4	4	4,00	1,00
28	4	4	4	4,00	1,00
29	4	4	4	4,00	1,00
30	4	4	4	4,00	1,00
V de Aiken Global					0,97

Anexo 6 Aplicación del Alfa de Cronbach

	ÍTEMS														
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Suma
E1	3	3	3	3	2	1	4	2	3	2	3	3	5	4	41
E2	3	3	3	3	2	1	4	2	3	2	3	3	5	4	41
E3	3	3	3	3	2	1	4	2	3	2	3	3	5	3	40
E4	3	3	3	3	2	1	4	2	2	3	3	4	5	3	41
E5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	3	41
E6	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	5	2	39
E7	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	36
E8	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	5	2	32
E9	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	5	2	32
E10	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	5	1	32
E11	2	1	3	1	3	2	4	1	1	1	2	2	5	1	29
E12	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	5	1	29
E13	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1	23
E14	4	1	1	4	1	2	1	4	2	2	4	1	4	1	32
E15	1	1	1	4	1	1	1	4	2	2	4	1	4	1	28
Varianza	0,729	0,729	0,729	1,022	0,462	0,667	1,262	0,907	0,400	0,649	0,596	0,693	0,196	1,129	
Sumatoria de	10,168889														
Varianza de la suma de los ítems	32,10666667														

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,736
Número de ítems del instrumento	14
Sumatoria de las varianzas de los ítems	10,17
Varianza total del instrumento	32,11

Rango	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad Nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad Baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

Anexo 7 Carta Compromiso

Ambato, 21/03/2025

Dr. Victor Córdova A, PhD
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Lilia Aracely Riera Pilahuicin en mi calidad de Coordinador General de la Empresa Bajavead Shoes, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "Evaluación de desempeño 360° y el rendimiento productivo de los colaboradores de la empresa Bajavead Shoes de la ciudad de Ambato" propuesto por el/la estudiante Nereyda Monserrath Parra Santana, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 1850013143, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



BAJAVEAD
CIA. LTDA.
Dirección
Letamendi 102 y
Estanislao Zamarano
Telf: 032 415 451
Ambato - Ecuador

Lilia Aracely Riera Pilahuicin
Cédula de Ciudadanía: 0602320731
No teléfono convencional: 2415451
No teléfono celular: 0999203034
Correo electrónico institucional: liliarierap@hotmail.com

Activa
Ve a Cor

Anexo 8 RUC de la empresa

Consulta de RUC

RUC

1891751954001

Razón social

BAJAVEAD CIA. LTDA.

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón Social: RIERA PILAHUICIN LILIA ARACELY

Identificación: 0602320731

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal		VENTA AL POR MAYOR DE LIBROS.	
Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
SOCIEDAD	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	SI	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2013-05-21	2019-09-10		

Activar 'Ve a Confi

Anexo 9 Modelo de Evaluación de Competencias

Evaluación 360°



Datos del evaluado:	
Nombre:	Gisela Riera
Departamento:	Financiero
Puesto:	Auxiliar Contable

Datos del evaluador	
Nombre:	Rafa Santana
Relación con el evaluado:	Colegas

COMPETENCIAS A EVALUAR		CALIFICACIÓN				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muybueno	Excelente
		1	2	3	4	5
Comunicación						
1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.			X		
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.			X		
3	Presta atención en las conversaciones.				X	
4	Se comunica de manera escrita con claridad.			X		
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.			X		
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.			X		
Trabajo en equipo						
7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.		X			
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.			X		
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.		X			
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.					
Resolución de problemas						
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.			X		
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.			X		
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.			X		
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.			X		
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.			X		
Mejora continua						
16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.			X		
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.			X		
18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.			X		
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.			X		
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.			X		
Organización y administración del tiempo						
21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.			X		
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados.			X		
23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.			X		
Enfoque en el cliente						
24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.			X		
25	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.			X		
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.			X		
27	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.			X		
28	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.			X		
Pensamiento estratégico						
29	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.			X		
30	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.			X		
31	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.			X		
32	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.			X		
Enfoque a resultados						
33	Reconoce y aprovecha las oportunidades.			X		
34	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño.			X		
35	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.			X		