



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INGENIERIA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS Y
SUS RESULTADOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
COLUMBINA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADO:

JUAN SANTIAGO RENTERÍA JIMENEZ

TUTOR:

ING. DIEGO ANDRES PAZMIÑO ROMERO. MGS.

Periodo Académico Vigente

Junio – octubre 2023

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN	VI
CAPITULO I	1
1. PROBLEMA	1
1.1. Marco Contextual.....	1
1.1.1. Contexto Internacional	1
1.1.2. Contexto Nacional.....	2
1.1.3. Contexto Regional.....	3
1.1.4. Contexto Local y/o Institucional.....	4
1.2. Situación problemática.....	5
1.3. Planteamiento del Problema.....	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas Derivados.....	6
1.4. Delimitación de la Investigación.....	6
1.5. Justificación.....	6
1.6. Objetivos	7
1.6.1. Objetivo General	7
1.6.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPITULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Marco teórico	9
2.1.1. Marco conceptual	9
Gestión de la mejora continua en los procesos:	9
Procesos	9
Tipos de procesos.....	9
Gestión de procesos	10
Importancia de la gestión en la mejora continua de los procesos.....	10
Ámbitos de aplicación de la mejora continua	11
Factores que integran la gestión de la mejora continua en los procesos.....	12
Fases de la mejora continua en los procesos.....	12
Sistemas de la mejora continua en los procesos	13
Herramientas para el proceso de la mejora continua	13
Tendencias actuales de la mejora continua en los procesos.....	13
Indicadores para medir la mejora continua	14
Normativa para la mejora continua de los procesos	14
Metodología 5S.....	14
Productividad	15
Importancia de la productividad	15
Objetivo de la productividad.....	16
Características de la productividad	16
Factores que integran la productividad.....	16
Tipos de productividad.....	17
Causas del decrecimiento de la productividad.....	17
Reglas para aumentar la productividad.....	18
Indicadores para medir la productividad.....	19

Cálculo de la productividad	19
2.1.2. Antecedentes investigativos	21
2.2. Hipótesis.....	23
2.2.1. Hipótesis general	23
2.2.2. Hipótesis específicas	23
2.3. Variables	23
2.3.1. Variables Independientes.....	23
2.3.2. Variables Dependientes	23
2.3.3. Operacionalización de las Variables.....	24
CAPITULO III.....	26
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1. Método de investigación	26
3.2. Modalidad de la investigación	27
3.3. Tipo de Investigación	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la Información.....	28
3.4.1. Técnicas.....	28
3.4.2. Instrumento.....	29
3.5. Población y Muestra de Investigación	30
3.5.1. Población.....	30
3.5.2. Muestra.....	30
3.6. Cronograma del proyecto	31
3.7. Recursos	33
3.7.1. Recursos humanos.....	33
3.7.2. Recursos económicos	33
3.7.3. Recursos Materiales	33
3.8. Plan de tabulación y análisis	34
3.8.1. Base de datos	34
3.8.2. Procesamiento y análisis de los datos	34
CAPITULO IV.....	35
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	35
4.2. Análisis e interpretación de datos.....	45
4.3. Conclusiones	47
4.4. Recomendaciones.....	48
CAPITULO V	49
5. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN	49
5.1. Título de la Propuesta de Aplicación.....	49
5.2. Antecedentes	49
5.3. Justificación.....	50
5.4. Objetivos	50
5.4.1. Objetivos generales	50
5.4.2. Objetivos específicos.....	51
5.5. Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación	51
5.5.1. Estructura general de la propuesta	51
5.5.2. Componentes	52
5.6. Resultados esperados de la Propuesta de Aplicación.....	67
5.6.1. Alcance de la alternativa	67
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS	76

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa	76
Anexo 2 Ruc de la empresa	77
Anexo 3 Matriz de consistencia.....	78
Anexo 4 Ficha de entrevista	79
Anexo 5 Cuestionario de encuesta.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de procesos	9
Tabla 2 Fases de la mejora continua en los procesos	12
Tabla 3 Herramientas para el proceso de la mejora continua.....	13
Tabla 4 Tipos de productividad.	17
Tabla 5 Tipos de indicadores para medir la productividad	19
Tabla 6 Medición de la productividad.....	20
Tabla 7 Operacionalización de las variables	24
Tabla 8 Cronograma de actividades	31
Tabla 9 Recursos Humanos	33
Tabla 10 Recursos materiales.....	33
Tabla 11 Productos/ servicios cubre las necesidades	37
Tabla 12 Valor Agregado para la adquisición de productos	38
Tabla 13 Tiempo de respuestas en compra de productos	39
Tabla 14 Tiempo de respuesta en la solución de problemas	40
Tabla 15 Comunicación de las características del producto.....	41
Tabla 16 Calificación de la empresa	42
Tabla 17 Mejoras percibidas por el cliente	43
Tabla 18 Frecuencia de uso de buzón de quejas y sugerencias.....	44
Tabla 19 Estructura general de la propuesta	51
Tabla 20 Especificaciones de la estrategia #1	53
Tabla 21 Especificaciones de la estrategia #2	54
Tabla 22 Especificaciones de la estrategia #2	55
Tabla 23 Especificaciones de la estrategia #4	56
Tabla 24 Especificaciones de la estrategia #5	57
Tabla 25 Especificaciones de la estrategia #6	59
Tabla 26 Especificaciones de la estrategia #7	61
Tabla 27 Especificaciones de la estrategia #8	63
Tabla 28 Especificaciones de la estrategia #9	65
Tabla 29 Especificaciones de la estrategia #10	66

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Productos/ servicios cubre las necesidades.....	37
Gráfico 2 Valor Agregado para la adquisición de productos.....	38
Gráfico 3 Tiempo de respuestas en compra de productos.....	39
Gráfico 4 Tiempo de respuesta en la solución de problemas.....	40
Gráfico 5 Comunicación de las características del producto	41
Gráfico 6 Calificación de la empresa.....	42
Gráfico 7 Mejoras percibidas por el cliente	43
Gráfico 8 Frecuencia de uso de buzón de quejas y sugerencias	44

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios Todo Poderoso por ser mi guía siempre y conducirme por el camino correcto hacia el éxito y por darme a mi familia que son parte importante para lograr mis objetivos.

A mi madre Jesús Gregoria Jiménez Sandoya por estar siempre a mi lado brindándome su ayuda incondicional en cada una de las actividades que desarrollo en pro hacia una mejor calidad de vida.

A mis hermanos, en especial a mi hermana Estefanía porque siempre está conmigo dando palabras de apoyo y presente en cada uno de los logros alcanzados.

Santiago Rentería

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Todo Poderoso por haberme dado la fortaleza para poder culminar con mis estudios, también a la señora Columbina Matilde Narvárez Quinto porque me ha brindado su apoyo incondicional en este proyecto investigativo, además a mi madre hermanos por su motivación para seguir adelante.

Mi eterna gratitud a la Universidad Técnica De Babahoyo por abrirme las puertas para permitir educarme en esta prestigiosa institución, sobre todo a la MSc. Sara Torres y a la Ing. María González por direccionarme en este sendero de adquisición de conocimientos.

Santiago Rentería

**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS Y
SUS RESULTADOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
COLUMBINA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realiza con el objetivo de analizar la incidencia de la gestión de la mejora continua en los procesos y sus resultados en la productividad de la empresa columbina, que se efectúa con ayuda de la metodología de la investigación que refiere los métodos inductivo, descriptivo y analítico, mientras que la modalidad que se requiere obtener información cualitativa y cuantitativa, es decir, bajo el enfoque mixto, además, los tipos de investigación aplicada, exploratoria y descriptiva; por otro lado, las técnicas utilizadas son la revisión documental, entrevista y encuesta a través de los respectivos instrumentos ficha de datos, ficha de entrevista y cuestionario de encuesta que dio como resultados se evidencio la carencia de una adecuada clasificación de la materia prima e insumos de corte y confección; no se realiza una adecuada distribución del espacio para ubicar insumos y los productos terminados, no presentan un esquema o flujo de procesos que permite especificar aquellas actividades que se realizan para efectuar la atención al cliente. Por lo tanto, se propuso estrategias para aumentar la productividad basado en el sistema de calidad 5'S para la empresa Columbina S.A. que hacen referencia a Seiri (Sentido de Uso), Seiton (Sentido de Organización), Seiso (Sentido de Limpieza), Seiketsu (Sentido de Normalización) Y Shitsuke (Sentido de la Disciplina) que en su aplicación se espera aprovechar los recursos existentes, eliminar los procesos innecesarios, establecer metas que se puedan evaluar, generar un cambio en la cultura organizacional de la empresa. y lograr el crecimiento de la productividad por lo menos en un 40%.

Palabra claves: *Calidad, procesos, gestión, productividad, estrategias*

ABSTRACT

This research project is carried out with the objective of analyzing the impact of the management of continuous improvement in the processes and its results on the productivity of the Columbina company, which is carried out with the help of the research methodology that refers to the methods inductive, descriptive and analytical, while the modality that is required to obtain qualitative and quantitative information, that is, under the mixed approach, in addition, the types of applied, exploratory and descriptive research; On the other hand, the techniques used are documentary review, interview and survey through the respective instruments data sheet, interview sheet and survey questionnaire which resulted in the lack of an adequate classification of raw materials and inputs. cutting and sewing;, there is no adequate distribution of space to locate supplies and finished products, they do not present a scheme or process flow that allows specifying those activities that are carried out to provide customer service. Therefore, strategies were proposed to increase productivity based on the 5'S quality system for the company Columbina S.A. which refer to Seiri (Sense of Use), Seiton (Sense of Organization), Seiso (Sense of Cleanliness), Seiketsu (Sense of Normalization) and Shitsuke (Sense of Discipline) that in their application are expected to take advantage of existing resources, eliminate unnecessary processes, establish goals that can be evaluated, generate a change in the company's organizational culture. and achieve productivity growth of at least 40%.

Keywords: *Quality, processes, management, productivity, strategies*

INTRODUCCIÓN

La administración de las actividades se ha convertido en una de las actividades de vital importancia para las empresas y estas integran diversas disciplinas como basadas en las operaciones, sistemas de la información, medición de la productividad, logística, matemática, estadística, simulación de productos o servicio y gestión de la calidad, los mismos que, en conjunto funcionarán para lograr la comercialización de productos o servicios a gran escala.

De modo que, una de las actividades administrativa que se enfoca en los procedimientos que se efectúan de manera interna en las empresas es la gestión por proceso que se enfoca en realizar una predicción de las actividades y optimizar los recursos que se necesitan para reducir las operaciones innecesarias, estas se encuentra alineada a la mejora continua de las actividades que se efectúan de manera que generen un valor agregado, no solamente beneficiosos para las empresas, sino también, para los clientes, sin embargo, es necesario identificar los procedimientos claves para organizar analizar, describir e implementar cada uno de los cambios pertinentes que permita valorar los resultados.

En consecuencia, esta investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión de la mejora continua en los procesos y los resultados en la productividad de la empresa para su efecto se tienen en consideración la línea de investigación de la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, mientras que, la sublínea corresponde a marketing y comercialización, por otro lado, se tiene en consideración la utilización de los métodos inductivo, descriptivo y analítico, la modalidad es mixta y es de tipo aplicada, exploratoria y descriptiva que hace posible la aplicación de las técnicas e instrumento que conllevan a la recopilación de información.

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1.Marco Contextual

1.1.1. Contexto Internacional

La gestión de procesos, se ha constituido como un tema de vital importancia cuando el objetivo principal de las empresas es el desarrollo de sus actividades basado en la calidad para obtener un alto nivel de productividad, sin embargo, los empresarios desconocen las formas de aplicarlo y los beneficios que trae consigo lograr ordenar, organizar, y mantenerse constante en el tiempo, por otro lado, no siguen los lineamientos específicos para culminar el proceso de producción y la comercialización que conlleve al crecimiento económico, por ende, a originar la satisfacción en el cliente. (Gaibor, La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID Ambato – Ecuador, 2022)

Por otra parte, las empresas en América central, presentan una falta de conocimiento en relación a la gestión de la calidad de los procesos y la mejora continua aplicado en los sistemas de producción, por lo tanto, incide a la hora de lograr una optimización en las organizaciones que tienen una estructura compleja, por otra parte, estas son actividades que se encuentran en constante innovación y la tecnología es una de las herramientas que permite sintetizar su aplicación. (Martinez, 2020)

Mientras que, en la actualidad a nivel mundial, las empresas buscan la optimización en la ejecución de los procesos administrativos por lo tanto consideran los sistemas de control y aplican las funciones administrativas para ser implementadas y conseguir el desarrollo eficiente del modelo organizacional, así como los objetivos plantear. (Farfán, 2020)

Visto desde otro criterio, las empresas se desarrollan en un ambiente cambiante por lo tanto debe adaptarse a las necesidades y requisitos del mercado para volverse competitivas

por lo tanto, *European Foundation For Quality Management*, ha establecido parámetros para afrontar este cambio basados en el modelo de la excelencia que se fundamenta en los principios de la gestión de la calidad y conlleva a efectuar autoevaluaciones por parte de las empresas, a través de los métodos de mejora continua y como resultado final se logrará identificar las áreas que deben ser potenciadas y en las que se debe considerar acciones para lograr mejorar. (Maderuelo, 2022)

1.1.2. Contexto Nacional

En el Ecuador, es muy común que las empresas que pertenecen al sector pymes, no lleven una organización adecuada acompañada de la falta de sinergia que existen entre los departamentos que lo conforman, por lo que, la desorganización, descoordinación, incumplimiento de los trabajos, tiempos muertos, desperdicio de materiales, reprocesos, insatisfacción de clientes y malestar entre el personal han conllevado a deficientes índices de productividad. (Viteri, Romero, & Mendieta, 2023)

Por otra parte, las mipymes constituyen un sector económico importante en el Ecuador sin embargo se han limitado sus niveles productivos, debido a, la falta de conocimiento de estrategias y herramientas que permitan obtener un aumento de la eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos, los mismos que, han llevado a un sinnúmero de investigaciones para poder evaluar los sectores que presentan una mayor productividad, y se obtuvo que los indicadores son positivos para sectores industriales, que se dedican a la transformación de materia prima en productos terminados para satisfacer las necesidades de los habitantes. (Carvallo & García, 2022)

Por otro lado, la productividad, es un elemento indispensable que ha tenido cambios a través del tiempo pues depende de aspectos económicos técnicos localización para que los empresarios puedan lograr una combinación de los recursos y los factores, que permiten

llevar a cabo los procesos de producción de bienes y la oferta de servicio por lo tanto en la actualidad se ha vuelto indispensable que las empresas efectúen actividades productivas, que sean medidas de manera frecuente para determinar el número de unidades producidas y los recursos que se consideran para alcanza. (Gaibor, La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID Ambato – Ecuador, 2022)

Si bien es cierto, en el territorio ecuatoriano se efectúa un plan de control de calidad en el mercado con la finalidad de garantizar que los bienes que se comercializan a escala nacional e incluso los de procedencia internacional que se comercializan, se efectúen en pro al medio ambiente y no se perpetre prácticas de publicidad engañosas, su objetivo es volver a las industrias competitivas e impulsar a la mejora continua. (Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca, 2023)

1.1.3. Contexto Regional

En la región costa, se encuentran situadas un sinnúmero de empresas de mediano y pequeño tamaño, así como, el surgimiento de emprendedores que se dedican a la transformación de materia prima en productos terminados, sin embargo, la competencia se encuentra en crecimiento, por lo tanto, buscan lograr la satisfacción del cliente, como una estrategia para retenerlos y lo efectúan a través de la optimización de los procesos en la mayor parte de los casos aplicados de forma empírica, pues, intentan perfeccionar sus actividades basados en la reducción de tiempo de espera ,ofertar productos de alta calidad, y a precios módicos. (Cueva, 2021)

Por otro lado, el Litoral, en su mayoría es conocida como una zona agrícola o se dedican a distintas actividades de producción, sin embargo, con ella se encuentran el desconocimiento de las actividades propias para la administración de los negocios como los procesos las funciones delimitaciones, selección y reclutamiento de talento humano las

unidades productivas que conllevan a generar procesos inexactos y originan un clima laboral, inadecuado información, inoportuna y canales de comunicación deficiente, por otro lado, la ausencia de gestión de procesos conlleva a un inadecuado control de los recursos y se incumplen los objetivos previstos generando como resultado la insatisfacción de sus clientes y el posicionamiento en el mercado. (Torres, Rodríguez, Inca, Castel, & Ríos, 2019)

1.1.4. Contexto Local y/o Institucional

Los microempresas, específicamente aquellos que se dedican a la confección de prendas de vestir en su mayoría tienen dificultades con la administración de los recursos, la carencia de procesos específicos y estructurados que permita obtener un producto de alta calidad, dentro del menor tiempo posible y con la reducción de costos por otro lado, surgen inconvenientes en relación al control de inventarios, funciones y planeación e incluso a la innovación para afrontar los problemas de mercado Y lograr un incremento de sus ventas. (Poma, 2021)

Dentro de los problemas que comúnmente se encuentran en las empresas que se dedican a la confección de prendas de vestir a la medida, se encuentra, la falta de conocimiento en relación a las actividades que debe efectuar los colaboradores, el decrecimiento de las ventas, un inadecuado canal de comunicación entre las áreas, el desconocimiento de la importancia de la gestión de los procesos, la carencia del cumplimiento en los requerimientos y especificaciones de los productos que conlleva a la pérdida de clientes, la deficiente administración de las distintas áreas que componen la empresa, la confusión o extravío de los insumos y la materia prima básica para la elaboración de los productos. (Muñoz V. M., 2019)

Por otra parte, es importante señalar que la mayoría de las personas que se dedican a la actividad de corte y confección lo realizan de manera informal, es decir, ubican máquinas

de coser en los domicilios y se dedican a el arreglo o elaboración de prendas de vestir a la medida y gusto de sus clientes, mientras que, aquellas que comercializan los productos a mayor escala presentan locales en pequeñas dimensiones que se dedican a la confección de uniformes escolares, para efectuar actividades deportivas o incluso para instituciones públicas y privadas, sin embargo, por lo común no son reguladas por entidades de gobierno encargadas de velar por la mejora continua y por ende garantizar la calidad de los productos derivados de esta actividad.

1.2.Situación problemática

La situación que se desarrolla en el lugar donde se efectuará la investigación, es la empresa Columbina que se dedica a la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida desde el año 2004, y goza de una gran aceptación en la ciudad de Babahoyo y sectores aledaños, sin embargo, esta se ve afectada debido a problemas relacionados a los procesos que se efectúan de manera cotidiana e inciden a la hora de proporcionar los productos que han sido solicitados con anterioridad, los mismos refieren la carencia de una adecuada clasificación de la materia prima e insumos de corte y confección; por lo tanto, en su búsqueda se retrasa la confección de la prenda y genera una entrega al cliente de forma tardía.

Por otro lado, no se realiza una adecuada distribución del espacio para ubicar insumos y los productos terminados, por consecuencia cuándo el cliente se acerca a retirar el producto este debe esperar hasta que la persona encargada de su atención localice la prenda solicitada. Además, no presentan un esquema o flujo de procesos que permite especificar aquellas actividades que se realizan para efectuar la atención al cliente, por lo tanto, en temporadas escolares o eventos deportivos existe una saturación del cliente, puesto que, los vendedores desconocen los pasos a seguir y ocupan más el tiempo que se prevé para atender los requerimientos generando inconformidad e insatisfacción a los mismos.

1.3.Planteamiento del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo inciden la gestión de la mejora continua de los procesos y los resultados en la productividad de la empresa Columbina?

1.3.2. Problemas Derivados

¿Qué beneficios tiene la gestión de la mejora continua en los procesos?

¿Cómo se desarrollan los procesos para la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida en la empresa Columbina?

¿En qué medidas las estrategias basado en el sistema de las 5'S aumentan la productividad?

1.4.Delimitación de la Investigación

Para estructura la información en esta investigación se considera lo siguiente:

Línea de investigación de la carrera: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control.

Sublínea de investigación de la carrera: Marketing y Comercialización

Delimitación espacial: Periodo Académico Vigente Junio – octubre 2023

Delimitación temporal: Empresa Columbina

Delimitación geográfica: Ecuador, provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, calle General Barona, entre olmedo y flores

1.5.Justificación

Ese estudio se fundamenta en base a la importancia de la mejora continua, pues, refiere a la optimización de los procesos basado en la calidad de sus productos para generar

un alto nivel de satisfacción en sus clientes, por lo tanto, en base a esta premisa es necesario conocer cada uno de los procesos que se efectúan en la empresa Columbina con la finalidad de detectar aquellas inconsistencias existentes, que conlleven a especificar las causas y efectos de dicha problemática, que permitan obtener la información suficiente para elaborar una propuesta que acceda evitar o reducir las posibilidades de una productividad decreciente.

Por otro lado, es necesario realizar esta investigación, pues, gestión de la mejora continua en los procesos, se encuentra vinculada a novedosos sistemas que han sido adaptados a empresas de orden mundial, y como resultado se han posicionado en un mercado altamente competitivo y se han mantenido a lo largo el tiempo; en consecuencia, es pertinente, replicar dichas estrategias, teniendo en cuenta el modelo de negocio, las normas de calidad vigentes y el entorno en se desarrolla.

En consecuencia, la beneficiaria de esta investigación es su propietaria, porque se proporcionará la información con respecto a los problemas existentes, así como, una propuesta de solución con la finalidad de dar mejoras a sus procesos actuales y asegurar la satisfacción de sus clientes, mientras que, desde otra perspectiva este estudio es factible, pues, cuenta con la predisposición de la propietaria y empleados que laboran en la empresa elegida, adicionalmente, se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación en la carrera de Ingeniería Comercial, además, del direccionamiento del docente tutor que despejará las dudas en relación al proceso investigativo.

1.6.Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la gestión de la mejora continua en los procesos y sus resultados en la productividad de la empresa Columbina

1.6.2. Objetivos Específicos

Sustentar los beneficios de la gestión de la mejora continua en los procesos.

Identificar los procesos que se efectúan para la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida en la empresa Columbina.

Proponer estrategias para aumentar la productividad basado en el sistema de las 5'S

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Marco conceptual

Gestión de la mejora continua en los procesos:

Procesos

Un proceso está integrado por actividades que se relacionan entre sí y deben efectuarse de manera ordenada para lograr un valor agregado a el producto o servicio que oferta una empresa. (Saltos, 2020, pág. 20)

Tipos de procesos

Los tipos de procesos pueden ser:

Tabla 1 *Tipos de procesos*

Tipos	Características	Ejemplos
Operativos	Son aquellos necesarios para hacer el producto o servicio a sus clientes	Estudio de mercado Elaboración de productos u oferta de servicios Actividades de producción y comercialización Servicio al cliente Facturación
De apoyo	Son aquellos que hacen posible el desarrollo de las actividades operativas	Reclutamiento y selección de personal Capacitación del personal Mantenimiento Adquisición de insumos
Estratégicos	Son acciones innovadoras para impulsar las actividades operativas y de apoyo	Fijación de metas Establecer presupuesto Distribución de recursos Revisión de sistemas de calidad Planificaciones

Fuente (Arias, 2020)

Gestión de procesos

La gestión de procesos, constituye un conjunto de actividades afectadas para el generar eficiencia través de los recursos, que presenta una empresa o institución, por lo tanto, es necesario generar lineamientos específicos y regular que no exista desviaciones o posibles fallas generando condiciones óptimas para lograr resultados éxitos. (Guzmán, Doimeadios, & Cuenca, 2023) Sin duda alguna, la gestión por proceso es una actividad que se encuentra en constante crecimiento, puesto que, implica forjar una cultura de gestión de calidad a nivel personal, clientes e incluso en los sistemas de producción de las empresas aún en las estructuras más complejas.

Mejora continua

El proceso de mejora continua es un conjunto de actividades que se integran para lograr un valor agregado a beneficio de los clientes a través de la reducción de las ineficiencias tiene el objetivo de eliminar tres tipos de desperdicio como son muda, mura y muri. (Loayan, 2022)

Por otro lado, la mejora continua es un término de origen japonés compuesto por las siglas “kai” que refiere cambio y “zen” - mejora, es decir, un cambio para mejorar o mejoramiento continuo como comúnmente se lo conoce y se base en dos enfoques como son el equipo de trabajo y la ingeniería industrial. (Carro & González, 2019)

Importancia de la gestión en la mejora continua de los procesos

Considerar a la mejora continua es importante, puesto que, de ella surgen las estrategias a corto y largo plazo, en una empresa sin esta es complicado que se implemente un sistema de gestión de calidad que genere resultados satisfactorios porque permite identificar las desviaciones incumplimientos de los requisitos y otras normas técnicas que inciden en los

procesos productivos y otras áreas que inciden en la calidad de los productos o servicios ofertados a los clientes. (ISO 9001:2015, 2018)

Desde otra perspectiva, la mejora continua trae consigo un sin número de beneficios dentro de los que se puede destacar comprende la optimización de los procesos, lograr mejoras en el producto final, es decir, que este cumpla las expectativas de los clientes, generar servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes, lograr una mayor satisfacción que estimule a las nuevas compras o recomendaciones, además, se conseguirá mejorar la productividad a través de los procesos eficientes que conlleven a motivar a sus empleados. (UNIR, 2022)

Mientras que, la mejora continua puede aplicarse como parte de los hábitos personales de cualquier tipo de organización y hará que esta crezca en eficiencia, competitividad e innovación, sin embargo, para lograrlo se requiere de un líder que cuente con el apoyo de un equipo de trabajo y tengan un enfoque claro, además de, constancia y cambios de mentalidades para lograr la transformación dentro de los tiempos establecidos. (Sastoque, 2021)

Ámbitos de aplicación de la mejora continua

La mejora continua, al considerarse un sistema que genera valor de manera totalitaria en los servicios o los productos, así como, en los procesos que se desarrollan para lograrlos, se puede dilucidar que, el ámbito de aplicación comprende niveles estratégicos, tácticos y operativos. (Ambit Team, 2022)

La mejora continua puede adaptarse a diferentes entornos dentro de los cuales destacan: servicios, salud, educación y tecnología de la información e industria manufacturera, en esta última se aplica con mayor frecuencia, lograra procesos de producción eficiente, reducción de los defectos, optimización de la cadena de producción y obtener

productos o servicios de alta calidad. (Sydle, 2020) Por ejemplo, la gestión de procesos de la mejora continua puede aplicarse desde una empresa derivada de la industria automotriz, hasta una pequeña oficina donde se puede organizar los documentos y las herramientas de manera adecuada para conseguir un flujo de trabajo óptimo. (Startup Guide Ionos, 2020)

Factores que integran la gestión de la mejora continua en los procesos

Conseguir la mejora continua en los procesos comprende la integración de ciertos elementos y recursos tales como. Usuarios, capacidades, recursos, procesos y servicios y la normativa legal vigente en el territorio donde se desarrolla las actividades, con la finalidad de lograr una optimización e innovación de la calidad de los productos y servicios que se otorgan a sus clientes, para su efecto debe considerarse procesos priorizados que deben ser mejorados procesos atravesados en un siglo de mejoras y procesos concluidos en un ciclo de mejora. (Ministerio de Trabajo , 2023)

Fases de la mejora continua en los procesos

Las fases de la mejora continua en los procesos son:

Tabla 2 *Fases de la mejora continua en los procesos*

Etapa		Características
Planificar	Plan	Identificar las actividades en relación a los objetivos y talento humano
Hacer	Do	Realizar los cambios a pequeña escala a modo de ejemplo antes de aplicarlos de manera certera
Verificar	Check	Periodo de prueba para verificar el cumplimiento de las actividades, en caso de no ser así, se realiza un nuevo ajuste
Actuar	Act	Efectúa un análisis comparativo de los resultados con la situación anterior para valorar su éxito

Fuente (Conexión Esan, 2018)

Sistemas de la mejora continua en los procesos

Para lograr la mejora continua en los procesos, es necesario considerar elementos claves que integran un sistema de calidad dentro de ellos: destaca organización, personal, equipos, compras e inventarios, gestión de procesos, gestión de la información, documentos y registros, gestión de incidencias, evaluación, servicio al cliente, seguridad e instalaciones y por último, la mejora continua en los procesos. (World Health Organisation, 2020)

Herramientas para el proceso de la mejora continua

Tabla 3 *Herramientas para el proceso de la mejora continua*

Herramientas	Características
Diagrama de causa y efecto	Cuadro que especifica el origen y las consecuencias de los problemas que presenta la empresa
Diagrama de Pareto	Permite toma decisiones según el nivel de prioridad, este se realiza mediante un gráfico de barras
Brainstorming	Es una lluvia de ideas para encontrar soluciones a un problema
Diagrama SIPOC	Representación gráfica para identificar problemas de acuerdo a las partes (proveedor, entradas, procesos, salidas y clientes)
Diagrama de flujo o actividades	Representación gráfica para priorizar y orden los procesos
Lean Six sigma	Six sigma - elimina los defectos Lean - agiliza los procesos vinculados al cliente

Fuente (Bantu Group, 2020)

Tendencias actuales de la mejora continua en los procesos

Una de las tendencias actuales que se utiliza para la gestión de procesos relacionados a la mejora continua, contempla el uso de la informática para lograr la automatización de los procesos, además, permite identificar errores y establecer propuestas que conllevan al éxito la utilización de software automático, generan datos en tiempo real que permiten clasificar, ordenar e incluso hacer copias de seguridad a través de la nube que conlleva el ahorro del

tiempo, agilidad, optimización de los recursos y lograr que los departamentos conozcan de la información en tiempo real. (Teruel, 2018)

Indicadores para medir la mejora continua

Dentro de los indicadores que se utiliza para medir la mejora continua y los procesos de calidad se consideran desde el criterio de (Zamabelli, 2022):

- Prueba de aceptación de mercado.
- Indicador de eficiencia y productividad.
- Indicador de impacto.
- Indicador de efectividad.
- Indicador de servicio al cliente.
- Indicador de seguridad de producción.
- Cumplimiento de requisitos a tiempo.

Normativa para la mejora continua de los procesos

En el Ecuador se encuentra vigente la Norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios que a través de sus artículos genera información sobre el objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios y directrices generales para desarrollar los procesos en empresas públicas y privadas. (República del Ecuador, 2020)

Sin embargo, es importante resaltar que existen empresas que diseñan sus propias normas de mejora continua aplicada a procesos específicos, claro está que, se encuentran diseñados bajo las normas nacionales y otras especificaciones internacionales que aseguro el desarrollo de sus procesos de manera eficiente, y alcance una alta productividad.

Metodología 5S

La metodología 5s se originó en lo posterior a la segunda Guerra mundial, por parte del movimiento de calidad en la ciudad de Japón, sin embargo, este tomó la relevancia del

caso y fue formalizado por Takashi Osada en el año 1980 y provienen de cinco términos en la lengua japonesa *seiri, seiton, seiso, seiketsu* y *shitsuke*. (Ponce Herrera, 2023)

Productividad

La productividad es considerada como un objetivo estratégico, que plantean las empresas, donde las actividades que realizan para comercializar sus productos y servicios alcanzan los niveles de competencia pertinente para mantenerse en un mercado. (Medina & Moreno, 2023) Por otra parte, para lograr la productividad es necesario buscar las formas para organizar de manera eficiente la mano de obra, capital físico y humano que presentan las organizaciones. (Pagés, 2020)

La productividad, es el vínculo que tienen los bienes, servicios y recursos que se utilizan para su elaboración en un periodo en específico, es también, un indicador necesario dentro de la eficacia que permite medir la cantidad de producción que se logra con los recursos utilizados, cuándo se tiene una pendiente creciente y no se aumentan los recursos utilizados genera una mayor rentabilidad para las organizaciones. (González, 2023)

Importancia de la productividad

Es importante la productividad puesto que genera un valor agregado obtenido a través de evaluaciones de desempeño, estrategias de innovación y otros factores, que permiten direccionar los procedimientos, sin embargo, uno de los elementos importantes es el liderazgo que ejercen sus administradores para lograr que las organizaciones direccionen sus capacidades hacia el crecimiento y desarrollo. (Riaño, Luna, & González, 2021)

Desde otra perspectiva, la productividad es importante para una empresa, puesto que, permite hacerles frente a los salarios de los empleados y a las divisas, por otra parte, una empresa rentable es atractiva para la inversión y la capitalización. (Paredes, 2023)

Objetivo de la productividad

La productividad, tiene como objetivo medir la eficiencia de trabajo y capital para lograr un crecimiento de las utilidades, además, se tiene en cuenta que se considera productiva las actividades que se encuentran desarrollando al utilizar menos insumos, pero fabricar la misma cantidad dentro de los estándares de calidad. (Sangoquiza & Toapanta, 2023)

Características de la productividad

Desde el criterio de (Sesame, 2020) la productividad se caracteriza por sus factores sin embargo es necesario tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Priorizar las actividades, que son necesarias para el cumplimiento de las metas
- Planificación, cotidiana para lograr efectuar las actividades en un orden específico y alineados a los objetivos con la finalidad de evitar errores y obstáculos
- Disciplina, su personal debe estar enfocado en las actividades encomendadas para que se efectúen dentro de los tiempos establecidos
- Alto sentido crítico, el personal debe ser capaz de sobrellevar las situaciones y tomar decisiones que le permita desarrollar las actividades encomendadas.

Factores que integran la productividad

La productividad, es el resultado de un sin número de alimentos internos como la capacidad que presentan los trabajadores, la gestión realizada por sus administradores, el accionar de los propietarios, la implementación de la digitalización y la tecnología, las redes de negocio la inversión que presenta la empresa para investigación y desarrollo; por otro lado,, dentro de los factores externos, se encuentran ligados a el mercado, la competencia, el

desarrollo de la tecnología, entre otros; cabe recalcar que, es el resultado de la sinergia de las actividades efectuadas de forma eficiente. (Cabrera, 2023)

Añade también (Otavalo, 2023) que:

- **Factores externos** se encuentran los aspectos económicos nacionales, cultura y sociedad, competidores, proveedores y clientes,
- **Factores internos**, se destaca el liderazgo, las políticas internas, la cultura organizacional, las instalaciones, capacitación y la experiencia.

Tipos de productividad

Los tipos de producción pueden ser:

Tabla 4 *Tipos de productividad.*

Tipos	Característica
Productividad Laboral	Mide el crecimiento o decrecimiento del rendimiento de los trabajadores que permiten lograr el producto final
Productividad Total	Especifica el rendimiento por la variación de los factores que se relacionan a los procesos de producción y sus recursos
Productividad Marginal	Determina la variación que se relacionan a la producción de un bien donde se incrementa un elemento y los demás permanecer constantes

Fuente (Equipo editorial Etecé, 2021)

Causas del decrecimiento de la productividad

Según (Interim Group, 2021) las principales causas que originan una baja productividad en una empresa comprenden:

- El establecimiento metas poco alcanzable

- La deficiente comunicación falta de alto mando o intermedios que presenten características de liderazgo.
- Desconocimiento de la importancia de destinar rubros para la capacitación de los empleados.
- inflexibilidad en los horarios de trabajo para el personal.
- Falta de calificación debido a los fallidos procesos de selección y reclutamiento del personal.
- conocimientos desactualizados en relación a la utilización de herramientas que permitan la automatización de los procesos

Reglas para aumentar la productividad

Dentro de las recomendaciones que pueden considerar las empresas y sus líderes para lograr aumentar la productividad, desde el punto de vista de (Pursell, 2023) se encuentra:

- Seleccionar una herramienta para lograr el control de la productividad
- Efectuar un registro de las actividades
- Realizar una selección para priorizar las actividades
- Dar inicio a las actividades que se efectúan en menos tiempo
- Desarrollar una planificación diaria
- Realizar la revisión de los medios digitales
- Efectuar una agenda de reuniones de manera ordenada
- Limitar la disponibilidad

Otra de las consideraciones que se debe tener en cuenta para lograr conocer la productividad que presentan las empresas en el desarrollo de sus actividades conlleva a mantenerse al tanto sobre las herramientas tecnológicas disponibles, así como, los recursos que permitan realizar un control minucioso, por otra parte, adquirir conocimiento desde la

perspectiva de expertos o algunos otros especialistas que socializan acerca de la productividad como un valor agregado Para aprovechar oportunidades. (Parrotfy , 2022)

Indicadores para medir la productividad

Los indicadores son la forma en que se mide la eficiencia de los procedimientos y la identificación de los errores para efectuar mejoras que permitan obtener un mayor rendimiento por lo tanto se puede identificar tres tipos de indicadores dentro de ellos: tiempo, que corresponde a especificar cuánto tiempo se tarda en el cumplimiento de los objetivos; dinero, mide cuánto dinero se necesita para efectuar los procesos; recursos, conlleva especificar los recursos que se invierten para lograr la eficiencia y productividad de la operaciones. (Drew, 2020)

Mientras que, por otra parte, los indicadores que se consideran para medir la productividad son las que se muestran a continuación:

Tabla 5 *Tipos de indicadores para medir la productividad*

Tipos	Característica
Calidad	Mide si las características de los productos suplen las necesidades y expectativas de los clientes
Estratégico	Evalúa el cumplimiento de los objetivos en un tiempo en específico
Rentabilidad	Analiza la rentabilidad de la empresa en relación a los beneficios de un proyecto
Capacidad	Mide la eficiencia del equipo de trabajo y la utilización de los recursos

Fuente (Sydle, 2023)

Cálculo de la productividad

La productividad se puede medir desde dos ópticas distintas:

Tabla 6 *Medición de la productividad*

Tipos	Características	Fórmula
Medida total de productividad	Tiene en consideración los insumos y producción de manera totalizada	Ecuación = Productos / insumos
Medida Múltiple de la productividad	Se tiene en cuenta los insumos y producción de forma parcial	Educación= producto / personal + material + capital + otros

Fuente (Juez, 2020)

Por otro lado, la productividad, se puede medir a través de fórmulas y considerando las ventas obtenidas, sin embargo, es pertinente destacar que también se puede tomar en consideración el nivel de satisfacción que presentan los clientes después de haber adquirido los servicios o productos por parte de los trabajadores, este a su vez permitirá determinar el nivel de eficiencia y eficacia. (Muñoz & Loor, 2023)

Según (Yumbulema, 2023) para calcular la productividad de forma parcial se considera la siguiente formula:

$$PP = \text{Producción total} / \text{insumos}$$

Mientras que, desde el criterio de (Andrés & Sempere, 2020) la productividad también se puede calcular desde el criterio de la mano de obra, para lo cual, es necesario despejar la siguiente formula:

$$Pmo = \text{Unidades producidas} / \text{horas de trabajo}$$

2.1.2. Antecedentes investigativos

El estudio propuesto por Chicaiza (2020) que refiere “La mejora continua y la productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Megaprofer SA” tiene como objetivo efectuar una investigación sobre la mejora continua y la productividad alineada a los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa, por lo tanto, se tomó en consideración el enfoque de investigación basado en el método cuantitativo y la metodología que se aplicó, es la deductiva, además, es de tipo no experimental, de campo, bibliográfico y analítico, los mismos que, conllevaron a obtener resultados que especifica qué las empresas tienen la necesidad de medir los niveles de productividad, más aún en relación al inventario, por ende, es necesario generar propuestas que permiten el manejo eficiente de los inventarios a través de la gestión de procesos de almacenamiento, que requiere una planificación e identificación de las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

En consecuencia, la investigación realizada y expuesta con anterioridad, contribuye a este proceso a través de la importancia que, requiere el análisis de los procesos que se efectúan dentro de la empresa elegida para lograr mejorar los índices de productividad y volverla rentable para cumplir con cada una de sus obligaciones y logre perdurar en el mercado.

Por otro lado, la tesis elaborada por Eneque y Tello (2020) denominada “Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa comercio industria y servicio GMV E.I R.L” estableció como objetivo de aplicar la gestión por proceso para lograr la productividad de la empresa y se efectúa con ayuda del enfoque cuantitativo, la investigación de tipo aplicado y descriptivo, por otro lado, se apega al diseño no experimental transversal, que en su aplicación dieron como resultado que presenta problemas relacionados a la no aplicación de la gestión por proceso, en efecto se tiene un modelo tradicional donde se

especifica una comunicación limitada entre las áreas que conlleva a cometer errores y repercute de forma negativa en sus clientes, al aplicar los debidos instrumentos se detectó que no existen la especificación de manuales, concurre un inapropiado abastecimiento de insumo, un exceso de mano de obra, tiempo mermas e incluso fallas técnicas en sus maquinarias, al realizar el cálculo de la productividad se obtuvo el 43.67% de productividad parcial de la mano de obra y el 28.98 en los procesos de codificación.

Los datos expuesto, permiten establecer la existencia de problemas relacionados a la falta de procesos que permitan medir la productividad, así como, índices que refieren una situación que pueden amenazar la existencia y rentabilidad de la empresa, por lo tanto, este estudio permite sustentar la necesidad de realizar un diagnóstico de la productividad y a su vez proponer como estrategia la gestión de procesos de basados en la mejora continua como una alternativa para lograr la organización interna y como resultado productos y procedimientos efectuados y alineados a la calidad.

La tesis propuesta por Araujo (2022) sobre un "estudio de la gestión de operaciones para la mejora continua de la empresa industria de la hebilla SAC" cumplido con el objetivo de mejorar el desempeño de la empresa industrial a través de la implementación de un sistema de mejora continua, con enfoque en los resultados y se tuvo en cuenta la metodología que refiere un enfoque cualitativo, tipo de investigación aplicada, alcance descriptivo y diseño no experimental, que conllevaron a lograr como resultados que el mejoramiento integral de los índices de productividad, planificación y organización de la información calidad de los procesos productivos control y seguimiento de los procesos, son los puntos indispensables que conllevan al cumplimiento de las metas en las empresas, por lo tanto, las organizaciones deben centrarse en realizar un análisis que permita valorar el desempeño de los negocios teniendo en cuenta técnicas e instrumentos que permiten recopilar información

de respaldo para asegurar estrategias que conlleven a lograr la mejora continua y como efecto resultados positivos.

De modo que, la información que proporciona la tesis permite ser tomada como ejemplo para valorar la importancia de efectuar análisis de manera periódica con la finalidad de valorar los procesos que se efectúan en la empresa, así como, el desempeño que éste tiene a nivel interno y en el mercado.

2.2.Hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

La gestión de la mejora continua de los procesos mejorará los resultados en la productividad de la empresa Columbina.

2.2.2. Hipótesis específicas

Los sustentos teóricos permitan comprender los beneficios de la gestión de la mejora continua en los procesos.

Identificar los procesos que se efectúan para la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida conllevará a realizar un diagnóstico de la situación de la empresa Columbina.

Proponer estrategias basado en el sistema de las 5'S aumentará la productividad de la empresa Columbina.

2.3.Variables

2.3.1. Variables Independientes

Gestión de la mejora continua en los procesos

2.3.2. Variables Dependientes

La productividad

2.3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 7 Operacionalización de las variables

Variables	Conceptos	Indicadores	Fuente	Técnica
VI=Gestión de la mejora continua en los procesos	El proceso de mejora continua es un conjunto de actividades que se integran para lograr un valor agregado a beneficio de los clientes a través de la reducción de las ineficiencias	Importancia de la gestión en la mejora continua de los procesos	Libros, artículos científicos, proyectos de investigación	Revisión Documental
		Ámbitos de aplicación de la mejora continua		
		Factores que integran la gestión de la mejora continua en los procesos		
		Fases de la mejora continua en los procesos		
		Sistemas de la mejora continua en los procesos		
		Herramientas para el proceso de la mejora continua		
		Tendencias actuales de la mejora continua en los procesos		
		Indicadores para medir la mejora continua		
		Normativa para la mejora continua de los procesos		
		Procesos que se efectúan para la elaboración de los procesos		
Condiciones físicas para el desarrollo de los procesos	Confeciones Columbina			
Procesos de atención al cliente	Clientes frecuente de la empresa Columbina	Encuesta		
	Calidad de los productos recibidos			

		Importancia de la productividad		
	La productividad, es el	<hr/>		
	vínculo que	Objetivo de la productividad		
	tienen los bienes,	<hr/>		
	servicios y recursos que se	Factores que integran la		
	utilizan para su	productividad		
	elaboración en un periodo	<hr/>		
VD= La productividad	en específico, es también,	Tipos de productividad	Libros, artículos	
	un indicador necesario	<hr/>	científicos,	Revisión Documental
	dentro de la eficacia que	Causas del decrecimiento de la	proyectos de	
	permite medir la cantidad	productividad	investigación	
	de producción que se	<hr/>		
	logra con los recursos	Reglas para aumentar la		
	utilizados	productividad		
		<hr/>		
		Indicadores para medir la		
		productividad		
		<hr/>		
		Cálculo de la productividad		

Fuente datos obtenidos de la investigación, elaboración de Santiago Rentería (2023)

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.Método de investigación

Los métodos que se consideran para obtener información en relación al tema “Gestión de la mejora continua en los procesos y sus resultados en la productividad de la empresa Columbina de la ciudad de Babahoyo” comprenden:

- Método inductivo: la investigación inductiva conlleva a realizar pasos como la observación, identificación de los patrones, formulación de la hipótesis, verificación empírica, para llegar a conclusiones, por lo tanto, se puede ilusionar que es una forma para realizar una investigación que permite recolectar información de hechos concretos y particulares para generar un diagnóstico de la situación. (Suárez, 2023). De modo que, en esta investigación propuesta, el autor realizará la observación de los procesos que se efectúan, así como, la distribución de sus recursos para evidenciar la existencia de los problemas y determinar las causas que lo originan, además, las consecuencias que tiene en función a la calidad percibida por parte de los clientes.
- Método descriptivo: permite obtener datos que se pueden cuantificar, es decir, información estadística a partir de una población objetiva, que, en lo posterior, se puede analizar esta conlleva a recopilar información precisa sobre la importancia de realizar una investigación en vinculación a un grupo específico o población. (Espada, 2021). Por ende, se aplica los instrumentos de recolección de información a los clientes frecuentes de la empresa los mismos que se utilizará las herramientas estadísticas

para seleccionar la información y analizarla a través de gráficos pasteles que permitan sustentar los problemas existentes.

- Método analítico: consiste en observar una situación, describir lo obtenido, realizar un examen crítico, segmentar el fenómeno, enumerar las partes ordenar, clasificar e interpretar la información para generar un diagnóstico completo. (Orellana, 2020). Por lo tanto, en este caso en específico, se realizará el análisis de la información obtenida utilizando las herramientas ofimáticas, que permiten sintetizar los procedimientos que se ejecutarán para lograr conocer la situación en relación a los procesos que se realizan en la empresa para lograr la productividad.

3.2.Modalidad de la investigación

La investigación, requiere obtener información cualitativa y cuantitativa, por lo tanto, tiene un enfoque mixto, la utilización integrada de los dos tipos metodológicos que conllevan a lograr una investigación robusta y complementada, donde se explica de manera detallada a través de la narración de los hechos y la obtención de datos numéricos que permite comprobar la hipótesis planteada y resultados fiables. (Osorio & Castro, 2021). Por lo tanto, en este caso, se aplica mediante las respectivas técnicas.

3.3.Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se aplican teniendo en cuenta la profundidad del tema elegido, requiere el uso de las siguientes:

- Investigación Aplicada, comprende la adquisición de conocimientos previos con respecto a un tema en específico para lograr el cumplimiento de los objetivos específicos, por lo tanto, se utiliza la información para intentar dar solución a una problemática. (Castro, Gómez, & Camargo, 2022). En consecuencia, se pone en práctica los conocimientos adquiridos durante la

carrera de Ingeniería Comercial, que conlleva la identificación de los problemas, previa investigación de la adecuada gestión de la mejora continua en los procesos de las empresas que se dedican al sector productivo – comercial.

- Investigación exploratoria, se aplica para recoger información sobre un fenómeno en específico que no ha sido investigado con anterioridad en un entorno y se tiene un interés para realizar un diagnóstico de sus características. (Ramos, 2020). Por ende, se realizará la fundamentación teórica a partir del criterio de diversos autores en relación a las variables en estudio, y se realizará el contraste con la situación que surgen en la empresa, para lograr la identificación de los problemas y la especificación de las causas y efectos.
- Investigación descriptiva, conlleva el cumplimiento de los objetivos a través de la descripción de las características que integran un conjunto o fenómeno a partir de criterios ordenados que sobrelleven a establecer el comportamiento y proporcionar la información para realizar la comparación con otras fuentes. (Guevara *et al.*, 2020). En efecto, este estudio detalla las características, recursos y herramientas que se tienen para el desarrollo de los procesos internos que permiten la confección y comercialización de los productos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la Información

3.4.1. Técnicas

Las técnicas aplicadas en el proceso de recolección de información son:

- Revisión documental, realizada a través de la exploración a libros digitales, artículos científicos de investigación, proyectos de investigación y otras fuentes oficiales, que permitieron despejar información sobre la gestión de la mejora continua en los procesos y la productividad con la finalidad de encontrar hallazgos bibliográficos a partir del criterio de autores que permitan determinar la manera adecuada de realizar los procesos dentro de las empresas dependiendo el tipo de actividad a la que se dedican.
- Entrevista, se tiene en cuenta obtener el punto de vista de la propietaria administradora de la empresa Columbina, para conocer cómo se efectúan los procesos en relación a la elaboración de las prendas de vestir, por otro lado, se pretende especificar los recursos y distribución de los mismos para la ejecución de las actividades.
- Encuesta, se efectúa teniendo en cuenta la importancia del criterio de los clientes frecuentes de la empresa en relación al grado de satisfacción que estos presentan con la calidad percibida en cada uno de sus productos y servicios, por lo tanto, este permitirá realizar un diagnóstico que conlleve a conocer la situación en la que se desarrollan los procesos de manera cotidiana.

3.4.2. Instrumento

Los instrumentos que se tienen en cuenta para acceder a información que permita efectuar un diagnóstico de la situación de la empresa, son:

- Ficha de datos, se estructura una matriz donde se recopila la información extraída con respecto a las variables, gestión de la mejora continua en los procesos y la productividad, dónde se especifica las fuentes que se

utilizan para sustentar de manera bibliográfica cada uno de los temas y subtemas que se abordan en esta investigación.

- Ficha de entrevista, se elabora un cuestionario de diez interrogantes cerradas aplicada a la propietaria de la empresa Columbina, de forma presencial.
- Cuestionario de encuesta, se diseña un cuestionario de ocho preguntas cerradas, es decir, donde se especifica las alternativas que los clientes frecuentes deberán elegir según su criterio, esta se aplica de manera presencial, en lo posterior a la adquisición o espera de la entrega de sus productos.

3.5.Población y Muestra de Investigación

3.5.1. Población

La población que se considera para levantar información relevante en este proceso investigativo son los clientes frecuentes que presenta la empresa Columbina de la ciudad de Babahoyo, los mismos que, de acuerdo a su propietaria se estiman un total de 250 clientes frecuentes a los que se proporciona los productos de manera mensualizada.

3.5.2. Muestra

Para determinar la muestra para aplicar los instrumentos de recolección de información se considera la totalidad de la población que corresponde a 250 clientes frecuentes.

31	Aplicación de los instrumentos							X	X								
32	Cronograma del Proyecto								X								
33	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS								X								
34	ANEXOS								X								
35	Revisión de borrador del proyecto									X							
36	Observaciones del proyecto									X							
37	Corrección del proyecto									X							
38	Presentación del proyecto final										X						
39	Subir actividades al SAI										X	X					
40	Preparación de PPT												X				
41	Sustentar proyecto														X		

Fuente datos obtenidos de la investigación, elaborado por Santiago Rentería (2023)

3.7. Recursos

3.7.1. Recursos humanos

Tabla 9 *Recursos Humanos*

#	Recursos	Aporte
1	Docente tutor	Genera directrices durante el proceso investigativo
1	Propietario de la empresa	Respuesta a la entrevista
1	Autor del proyecto	Desarrolla el proceso de investigación
250	Clientes frecuentes	Respuesta a la encuesta

3.7.2. Recursos económicos

Este proyecto de investigación ha sido financiado en su totalidad por parte del autor, y genero rubros que comprende \$

3.7.3. Recursos Materiales

Durante el desarrollo del proceso investigativo, se considero los siguientes materiales:

Tabla 10 *Recursos materiales*

Unidades	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Cuaderno	\$ 1,80	\$ 1,80
1	Resma de Hojas A4	\$ 4,80	\$ 4,80
2	Esferográficos	\$ 0,60	\$ 1,20
2	Lapiceros	\$ 0,65	\$ 1,30
1	Borrador	\$ 0,45	\$ 0,45
1	Corrector	\$ 0,90	\$ 0,90
20	Viáticos	\$ 0,35	\$ 7,00
3	Internet	\$ 35,00	\$ 105,00
1	Computadora	\$ -	\$ -
1	Impresora	\$ -	\$ -
Total			\$ 122,45

Fuente datos obtenidos de la investigación, elaborado por Santiago Rentería (2023)

3.8. Plan de tabulación y análisis

3.8.1. Base de datos

Para procesar la información cualitativa se considera la herramienta ofimática Microsoft Word para efecto de redacción y aplicación de los respectivos formatos de edición en función a los lineamientos de normas Apa séptima edición, Mientras que, para procesar los datos, desde el paradigma cuantitativa, se considera Excel que permite diseñar tablas, aplicar formulas para la sumatoria sin errores y la traficación a través de los valores porcentuales obtenidos.

3.8.2. Procesamiento y análisis de los datos

En este proceso investigativo, se considera los siguientes procedimientos para el procesamiento y análisis de los datos:

- Diseñar los instrumentos de recolección de información
- Especificar la muestra para aplicar los instrumentos
- Aplicar los instrumentos de recolección de información
- Tabular y graficar los resultados obtenidos en la entrevista y encuesta con ayuda de Microsoft Excel.
- Analizar e interpretar los resultados obtenidos
- Contrastar la información de los instrumentos y el sustento teórico para corroborar la existencia de problemas
- Generar una propuesta en función a los resultados obtenidos.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados obtenidos de la investigación

Se efectuó el procesamiento de la información obtenida con la realización de la entrevista a la propietaria que permitió conocer que:

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuáles son los procesos de producción de prendas de vestir?	<p>Los procesos que se efectúan la producción de prendas de vestir en la empresa, corresponden al corte, costura, tejido, etiquetado, terminado, empaquetado y almacenamiento.</p> <p style="text-align: center;">Operativos</p> <p>Se realiza la confección de prendas de vestir oferta de sus servicios mediante la gestión realizada por parte de su propietaria, sin embargo, el servicio al cliente es realizado por parte de los colaboradores por último se considera la facturación puesto que es un proceso indispensable que permite evidenciar las transacciones efectuadas y realizar las debidas declaraciones ante los entes reguladores de impuesto.</p>
2	¿Cuáles son los procesos que se considera para hacer llegar el producto a los clientes?	<p style="text-align: center;">De apoyo</p> <p>En casos de requerir personal en temporadas donde se tiene una mayor demanda de productos se realiza la contratación por recomendaciones del personal que labora en la empresa en lo posterior sigue en un proceso de capacitación por parte de la propietaria.</p> <p>Por otro lado, se realiza la adquisición de insumos y el mantenimiento cada 6 meses a las maquinarias que presenta el área de producción para evitar averías durante los procesos.</p>

		<p>La empresa no posee una planificación estratégica plasmada en documentos y elaborada a partir del criterio de un profesional en el área administrativa, sin embargo, se fija metas mensuales para lograr el abastecimiento de los productos que en lo posterior son almacenados para cubrir la demanda en el mercado, por otro lado, se asigna un presupuesto para la adquisición de insumos y cubrir las obligaciones correspondientes de la actividad sin embargo no se considera un sistema de calidad como tal A pesar que esta se encuentra alineada a ciertas normas exigidas para proporcionar los productos en este sector.</p>
3	¿Qué tipo de insumos necesita para el desarrollo de sus actividades de producción?	<p>Los recursos que tienen disponible para la realización de las prendas de vestir corresponden a telas, cremalleras y tiradores, hebillas, botones, velcro, refuerzos para textiles, máquinas de coser diferentes costuras, cortadora, reglas, tizas, agujas, hilos y tijeras</p>
4	¿Cómo se desarrolla la gestión de procesos en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los bienes y servicios que se necesitan. • Creación de la solicitud de compra. • Revisión y aprobación de la solicitud de compra. • Solicitud de propuesta a los proveedores. • Negociación del contrato y aprobación. • Envío y recibo del producto o servicio solicitado. • Revisión y comparación con lo solicitado. • Aprobación y pago de facturas. <p>Actualización de registros contables</p>
5	¿Quién efectúa la gestión de los procesos?	<p>Propietario sin conocimiento en gestión de procesos y personal adscrito a la empresa con conocimiento en gestión de procesos</p>
6	¿Qué normas de calidad aplica en la confección de las prendas de vestir?	<p>ISO 9001 OHSAS 18001</p>
7	¿Qué tipo de organismos regula la calidad que presentan los productos que se comercializa en esta empresa?	<p>El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) Junta de Artesanos calificados</p>
8	¿Cómo controla la calidad en los productos que comercializa?	<p>Pruebas de rutina en concordancia a las normas de calidad</p>

9	¿Qué herramientas utiliza para medir la productividad de las actividades realizadas?	No utiliza ninguna herramienta para medir la productividad
10	¿Cómo identifica los aspectos que debe mejorar en la empresa?	Análisis Interno y externo a partir de la experiencia más con conocimiento o ayuda de una herramienta Procesando las quejas y sugerencia de los clientes Considerando las sugerencias de los empleados

Fuente datos obtenido de la entrevista aplicada.

En la aplicación de la encuesta realiza a 250 clientes frecuentes de la empresa Confecciones Columbina de la ciudad de Babahoyo, se obtuvo la siguiente informacion:

1. ¿Cubre los productos que elabora y comercializa la empresa tus necesidades?

Tabla 11 *Productos/ servicios cubre las necesidades*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy frecuentemente	130	52%
Frecuentemente	120	48%
Neutro	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 1 *Productos/ servicios cubre las necesidades*



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

El 52% de los clientes frecuentes de la empresa establecen que muy frecuentemente los productos que elabora y comercializa cubre sus necesidades mientras que el 48% sostiene frecuentemente, por ende, se puede deducir que los productos tienen características que satisfacen significativamente las necesidades de su público objetivo.

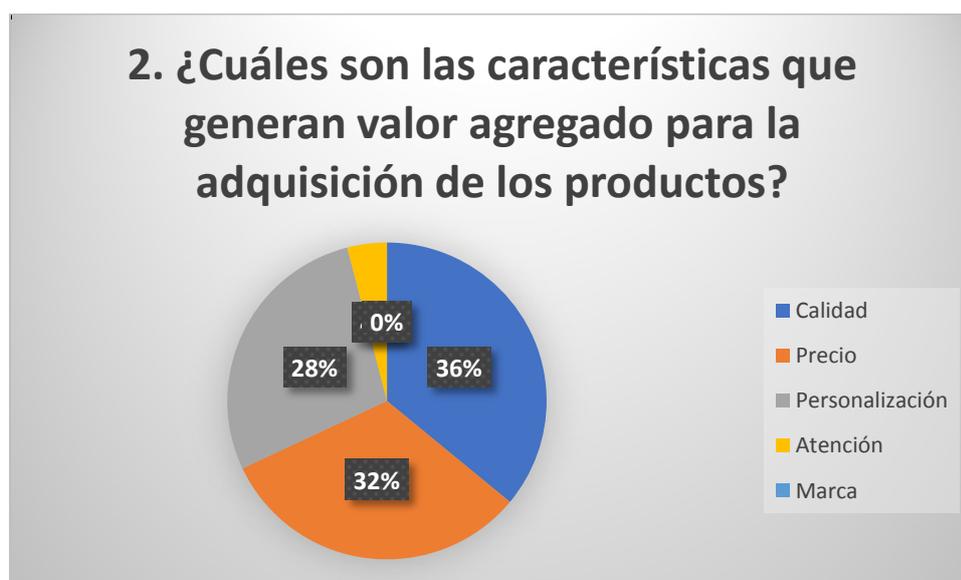
2. ¿Cuáles son las características que generan valor agregado para la adquisición de los productos?

Tabla 12 Valor Agregado para la adquisición de productos

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Calidad	90	36%
Precio	80	32%
Personalización	70	28%
Atención	10	4%
Marca	0	0%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 2 Valor Agregado para la adquisición de productos



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Al consultar acerca de las características que generan valor agregado a los productos que comercializa confecciones Columbina el 36% mencionan los eligen en función de la calidad, el 32% debido precio, el 28% por la personalización y el 4% por la atención recibida, por lo tanto, se puede identificar que la empresa considera características primordiales para lograr captar la atención de su público objetivo y marcar la diferencia ante sus competidores.

3. ¿Cuál es el tiempo de respuesta en la compra de productos?

Tabla 13 *Tiempo de respuestas en compra de productos*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Menos de 5 minutos	70	28%
Entre 5 - 10 minutos	100	40%
Entre 11-20 minutos	80	32%
Entre 21 – 30 minutos	0	0%
Más de 31 minutos	0	0%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 3 *Tiempo de respuestas en compra de productos*



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

El 40% de los encuestados manifiestan que el tiempo de respuesta en la compra de productos es entre 5 y 10 minutos, el 32% se demora entre 11 y 20 minutos y el 28% menos de 5 minutos, en consecuencia, se puede establecer que para la adquisición de los productos los clientes se demoran menos de 20 minutos.

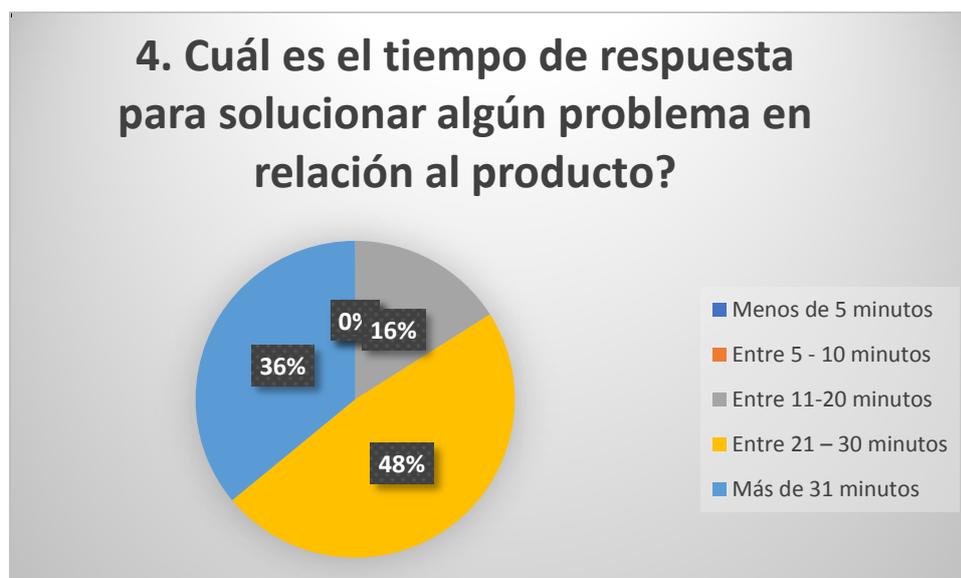
4. ¿Cuál es el tiempo de respuesta para solucionar algún problema en relación al producto?

Tabla 14 *Tiempo de respuesta en la solución de problemas*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Menos de 5 minutos	0	0%
Entre 5 - 10 minutos	0	0%
Entre 11-20 minutos	40	16%
Entre 21 – 30 minutos	120	48%
Más de 31 minutos	90	36%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 4 *Tiempo de respuesta en la solución de problemas*



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

En los casos donde existe alguna inconsistencia en relación a los productos El cliente se demora en recibir una respuesta al mismo el 48% de los casos, entre 21 y 30 minutos el 36% más de 31 minutos y el 16% entre 11 y 20 minutos, por lo tanto, se puede especificar que el tiempo de respuesta para la solución de problemas en función al producto es superior a 10 minutos y este puede variar dependiendo del daño.

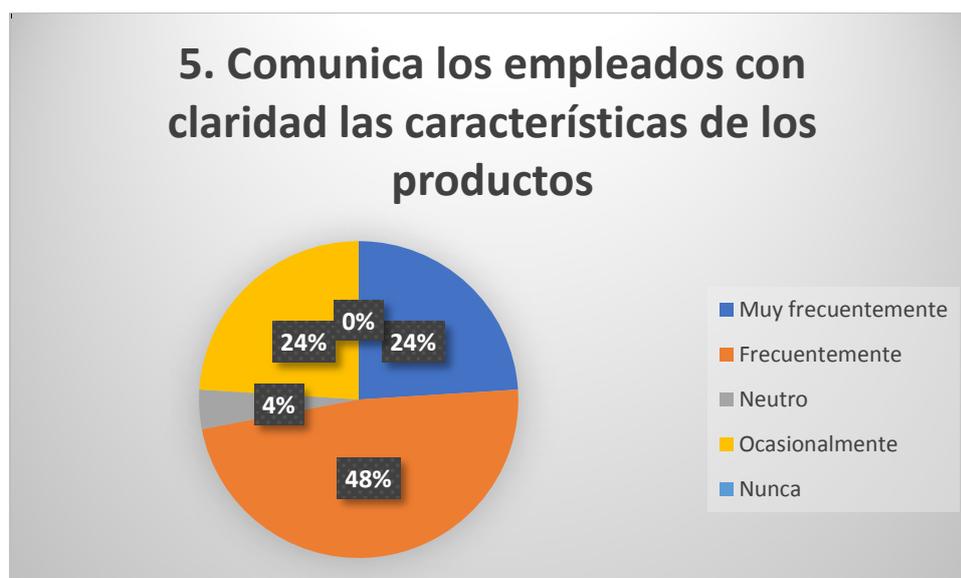
5. Comunica los empleados con claridad las características de los productos

Tabla 15 *Comunicación de las características del producto*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy frecuentemente	60	24%
Frecuentemente	120	48%
Neutro	10	4%
Ocasionalmente	60	24%
Nunca	0	0%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 5 *Comunicación de las características del producto*



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

En relación a la comunicación que tienen los empleados con los clientes, el 48% establecen que frecuentemente el personal detalla las características del producto, el 24% de manera confidencial muy frecuente u ocasionalmente, mientras que, el 4% prefiere no generar ninguna opinión con respecto a este interrogante, por lo tanto, se concluye que aquellos encargados de comunicar las propiedades del producto y hacer énfasis en la calidad que este presenta lo realizan de manera adecuada pues tiene un impacto significativo que se puede percibir por parte de los clientes.

6. Si piensas en productos o servicios similares, ¿cómo calificarías a nuestra empresa?

Tabla 16 Calificación de la empresa

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Es la mejor opción	190	76%
Es una buena opción, pero hay mejores	30	12%
Es la opción que elijo cuando otras alternativas no están disponibles	30	12%
Es mi última opción	0	0%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 6 Calificación de la empresa



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

A consultar la calificación de los clientes a la empresa y los productos que comercializa, el 76% de los casos establecen que es la mejor opción en relación a la competencia, el 12% de manera coincidente considera es una buena opción, pero hay mejores y la elige cuando no hay otras alternativas que están disponibles, por ende, la empresa presenta un adecuado posicionamiento en el mercado.

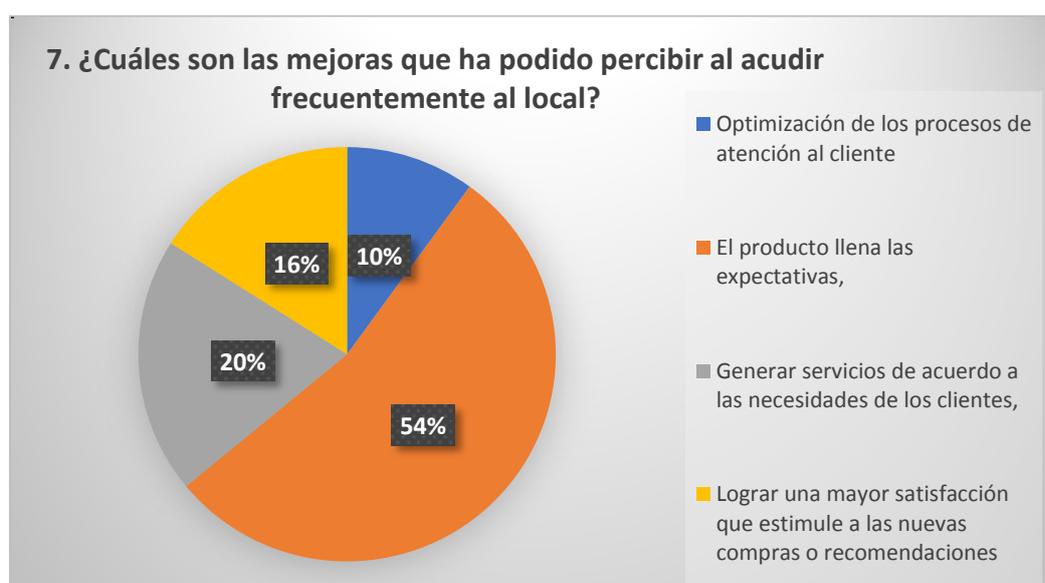
7. ¿Cuáles son las mejoras que ha podido percibir al acudir frecuentemente al local?

Tabla 17 Mejoras percibidas por el cliente

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Optimización de los procesos de atención al cliente	25	10%
El producto llena las expectativas,	135	54%
Generar servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes,	50	20%
Lograr una mayor satisfacción que estimule a las nuevas compras o recomendaciones	40	16%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 7 Mejoras percibidas por el cliente



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

La adquisición frecuente de los productos que comercializa confecciones columbinas ha permitido generar una percepción en relación a las mejoras que han generado dentro de los cuales destacan que, el 54% se relaciona a las características del producto, puesto que, este llena las expectativas, el 20% considera genera servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes, el 16% ha obtenido una mayor satisfacción que logra una nueva compra e incluso recomienda a terceros y el 10% considera optimizado los procesos de atención al cliente, por lo tanto, se puede considerar que existen acciones que se encuentran desarrollando para lograr la mejora continua del local a pesar que estas se realizan a través del empirismo.

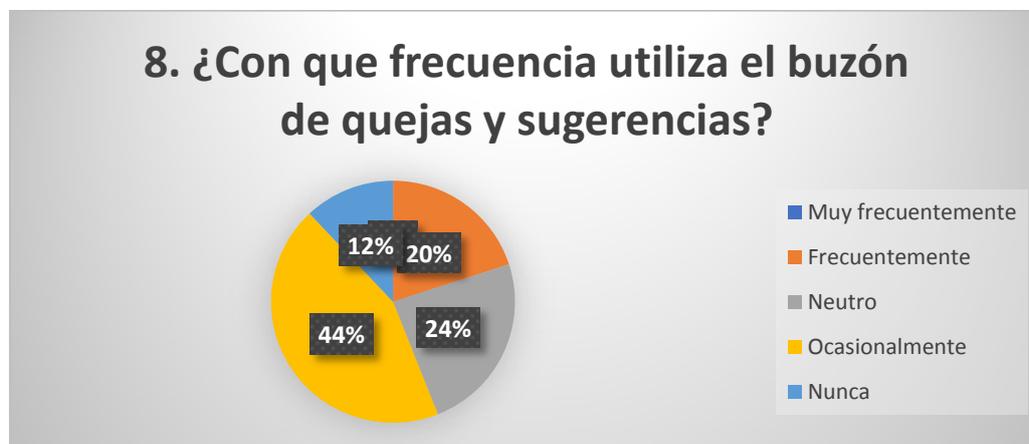
8. ¿Con que frecuencia utiliza el buzón de quejas y sugerencias?

Tabla 18 Frecuencia de uso de buzón de quejas y sugerencias

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	50	20%
Neutro	60	24%
Ocasionalmente	110	44%
Nunca	30	12%
Total	250	100%

Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Gráfico 8 Frecuencia de uso de buzón de quejas y sugerencias



Fuente datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Al consultar la frecuencia en la que los clientes utilizan el buzón de quejas y sugerencias el 44% mencionan de manera ocasional, el 24% prefieren no generar ningún comentario en función a lo consultado, el 20% lo realiza de manera frecuente y el 12% nunca por lo tanto se establece existe la predisposición por parte de los clientes para proporcionar aquellas inconformidades y sugerir mejoras.

4.2. Análisis e interpretación de datos

Mediante las respuestas obtenidas a través de la encuesta se pudo especificar que los procesos de producción en relación a la gestión realizada e incluso la ejecución del mismo se realiza prioritariamente por parte de su propietaria, quién tiene una estructura clara en relación a las actividades que se realiza, sin embargo, estas se efectúan mediante la experiencia más no presenta un esquema donde se detallen los procedimientos que se ejecutan, por otra parte, al identificar los procesos que hacen posible llegar el producto a los clientes se destacan los operativos, de apoyo y estratégicos, cada una de ellos realizadas a través del empirismo, es decir no cuentan con una persona especializada para efectuar estas actividades en el campo administrativo.

Por otro lado otro, la gestión efectuada en relación a los procesos de la empresa pues cuenta con la identificación de los bienes y servicios y la elaboración de la documentación para la recepción y entrega de productos, además, evidencia a través de los comprobantes de compra venta las actividades efectuadas las mismas que sirven para realizar las declaraciones de impuesto ante los organismos reguladores de atributos y esta se efectúa por la propietaria que a pesar de no tener un conocimiento en gestión de proceso tiene una persona adscrita a la empresa que presenta conocimientos básicos, pues, se encuentra información en una carrera administrativa que permite adaptar procesos que ha permitido generar competitividad y productividad en la práctica del ejercicio.

En relación a las normas de calidad que se aplican para la confección de prendas de vestir destaca considera la ISO 9001 y la OSHA 18001, pues. se encuentra regulada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, el Ministerio de Industrias y la Productividad y la Junta de Artesanos Calificados, que permiten avalar la calidad de los productos que se comercializa en el mercado, no obstante, uno de los métodos que permite controlarlo corresponde a las pruebas rutinaria en concordancia a las normas de calidad, cabe recalcar que, esta se realiza sin un conocimiento técnico, por lo tanto, no utilizan ninguna herramienta para medir la productividad pero enfatizan realizar un análisis interno y externo a partir de la experiencia y procesando las quejas y sugerencias de los clientes, adicionalmente, a aquellas aportaciones que puedan realizar los empleados.

Mientras que, con la aplicación del cuestionario de encuesta se puede especificar que los productos tienen características que satisfacen significativamente la necesidad de su público objetivo, puesto que, consideran características primordiales como la calidad, precio, personalización del producto y atención recibida como factores decisivos para generar un valor agregado y lograr la diferencia ante sus competidores, por otra parte, la adquisición de productos se efectúa en menos de 20 minutos y la resolución de problemas en relación a algún desperfecto que tenga el producto se efectúa en un tiempo superior a 10 minutos, sin embargo, este puede variar dependiendo el daño

No obstante, la situación que se desarrolla en función a la atención recibida corresponde a la adecuada descripción de las características que presenta el producto por parte de su personal, por lo tanto, los clientes consideran como primera opción acudir hasta este local para adquirir las prendas de vestir. De modo que, se efectúan acciones para lograr optimizar los procesos en relación a las características del producto la atención recibida que llena las expectativas de los mismos, además, se recepta la sugerencia por parte de los clientes, así como, su personal.

4.3. Conclusiones

A partir del obtenido de la investigación bibliográfica realizada se puede determinar que la gestión de procesos, está compuesto por un sin número de actividades que permiten forjar una cultura basada en los estándares de calidad sustentado en base a las normas internacionales que se aplica en el área productiva, comercial y de talento humano que permita mejorar la productividad, a su vez pueda generar un valor agregado a la calidad de atención percibida por parte de los clientes.

Los procesos que se efectúan para la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida en la empresa Columbina corresponden a los operativos, confección de prendas de vestir, oferta de sus productos desde el local, facturación. En relación a las actividades de apoyo, en casos de requerir personal se realiza la contratación por recomendaciones del personal que labora en la empresa, en lo posterior, sigue en un proceso de capacitación por parte de la propietaria, se realiza la adquisición de insumos y el mantenimiento cada 6 meses a las maquinarias que presenta el área de producción para evitar averías durante los procesos, en el aspecto estratégicos, no posee una planificación estratégica, sin embargo, se fija metas mensuales para lograr el abastecimiento de los productos, se asigna un presupuesto para la adquisición de insumos y cubrir las obligaciones correspondientes de la actividad.

En función a la información obtenida de los instrumentos de recopilación de información en contraste con los sustentos teóricos permitió determinar las falencias, que van de la mano con el desarrollo de procesos de forma empírica, por lo tanto, los datos conllevan a elaborar estrategias viables que permitan mejorar la productividad de la empresa confecciones Columbina, cabe recalcar que, para su elaboración se considerarán los criterios básicos que componen las 5`S.

4.4.Recomendaciones

En virtud a lo obtenido, durante la investigación, se sugiere:

Socializar con la propietaria la información obtenida durante el proceso investigativo con la finalidad de mostrar datos que permitan evidenciar la existencia de problemas, así como las causas que lo originan y sus efectos, adicional a esto, darle a conocer la importancia de realizar una gestión de la mejora continua en los procesos para obtener como resultado un incremento en la productividad de la empresa.

Realizar un esquema gráfico o diagrama de flujo de procesos, para identificar las actividades que se desarrollan en el ámbito de producción y comercial con la finalidad de establecer aquellas acciones claves que permitan solucionar conflictos y proporcionar atención al cliente dentro de un mínimo de tiempo, por otro lado, esta información servirá para que el nuevo personal que se integre por temporadas cuente con la información completa y su proceso de adaptación se efectúa de manera eficiente, que originará como resultado establecer procesos eficaces que coadyuven a la productividad.

Elaborar estrategias viables, basado en el modelo de negocio y la información obtenida en función a los problemas de gestión de procesos con la finalidad de generar una solución y aprovechar los recursos existentes.

CAPITULO V

5. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

5.1. Título de la Propuesta de Aplicación

Estrategias para aumentar la productividad basado en el sistema de calidad 5'S para la empresa Columbina S.A.

5.2. Antecedentes

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos entrevista aplicada al propietario de la empresa Confecciones Columbina, permitió detectar el desarrollo de procesos efectuados de manera empírica, es decir, desde la perspectiva del talento humano e incluso presentan omisión de procesos claves en el aspecto operativo, de apoyo y estratégico que tiene repercusiones en la productividad de la empresa, pues, a pesar que esta tiene varios años en el mercado y se ha posicionado como una de las opciones primordiales en la adquisición de prendas de vestir como uniformes escolares, deportivos y para instituciones públicas y privadas, esta no aprovecha los recursos disponibles.

De modo que los procesos internos efectuados tienen repercusiones en la atención percibida por el cliente, pues, se incurre en el tiempo de espera para adquirir, y dar solución a los problemas en función a las características del producto, por otro parte, carecen de una ubicación estratégica para el almacenamiento de la materia prima y los productos terminados e imposibilita la encontrar los solicitado por los clientes, al menos en temporadas de mayor demanda como en los meses de abril - mayo que inicia el periodo escolar y los clientes requieren de abastecimiento de uniformes, así como, en los meses de agosto – septiembre donde se inauguran los juegos deportivos en las instituciones educativas.

5.3.Justificación

Es importante idear estrategias para aumentar la productividad basada en el sistema de calidad 5s, puesto que, se ha constituido como uno de los métodos viables donde se organiza, limpia, estandariza y mantiene los recursos y procesos que hacen posible el desarrollo de la actividad económica, y generan resultados positivos en las empresas indistintamente del modelo de negocio y sector al que pertenece e incluso tiene en cuenta los recursos existentes para formular acciones que generen una ruta y plan de acción.

Por otro lado, es necesario identificar aquellas áreas en las que se puede aplicar las estrategias basadas en el modelo de las 5`S para lograr obtener una productividad que permita no solamente obtener un mayor beneficio económico, sino valorar la oportunidad de expansión a nivel estructural e incluso escalar a otras localidades para proporcionar los productos que oferta la empresa a su distinguida clientela.

Mientras que, los beneficiarios directos con la adaptación de la propuesta comprenden a su propietario, que lograra obtener una mayor productividad, los empleados, que lograr generar un proceso de producción y comercialización de forma fluida y los clientes, pues, recibirán una atención basada en estándares de calidad que aumentara su grado de satisfacción en la adquisición de productos. Por otro lado, efectuar generar estrategia en función a la información y recursos de la empresa es viable puesto que cuenta con la autorización de su propietaria para realizarlo,

5.4.Objetivos

5.4.1. Objetivos generales

Proponer estrategias para aumentar la productividad basado en el sistema de calidad 5`S para la empresa Columbina S.A.

5.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los recursos existentes en la empresa para evitar incurrir en gastos excesivos.
- Especificar las métricas y temporalidad para evaluar la productividad.
- Enlistar las estrategias que se aplican en base al modelo 5`s.

5.5.Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación

5.5.1. Estructura general de la propuesta

Tabla 19 Estructura general de la propuesta

Criterio	Descripción	Indicador	Verificación
Objetivo	Establecer estrategias para aumentar la productividad basado en el sistema de calidad 5`S para la empresa Columbina S.A.	Por lo menos se incrementó por lo menos un 40% la productividad	Aplicar las estrategias de acuerdo a los lineamientos realizados
Propósito	Concientizar a la propietaria y empleados sobre la importancia de considerar los aspectos que integran el modelo 5`S	Por lo menos el 75% de los empleados adaptar los aspectos de las 5`s en el desarrollo de los procesos	Practicar de forma recurrente la aplicación de las 5`S
Estrategias	Identificar los recursos o herramientas que tiene la empresa para la confección de prendas de vestir	Por lo menos el 75% de las estrategias se aplican de manera completa	Dar a conocer las estrategias a las propietarias de la empresa Confecciones Columbina
	Identificar los recursos o herramientas que tiene la empresa para la comercialización de productos		
	Organizar los recursos o herramientas que permiten la confección de prendas de vestir		
	Organizar los recursos que permiten la comercialización de productos		
	Limpia espacio en el que se desarrollan los procesos de producción		

Limpiar el espacio en el que se desarrollan los procesos de comercialización	
Efectuar una planificación documentada de los procesos de producción	
Efectuar una planificación documentada de los procesos de comercialización Medir la productividad de personal del área de producción	
Medir la productividad de personal del área de comercialización.	

Elaborado por Rentería (2023)

5.5.2. Componentes

Las estrategias que describen a continuación se basan en los aspectos que integran el modelo 5'S:

Tabla 20 *Especificaciones de la estrategia #1*

ESTRATEGIA N ° 1	
Estrategia:	Identificar los recursos o herramientas que tiene la empresa para la confección de prendas de vestir
Objetivo:	Asegurarse la existencia de insumos y maquinarias para el desarrollo fluido de los procesos de producción
Responsable:	Personal del área de producción
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	2 veces al día (jornada matutina y vespertina)
Tipo de metodología 5's	SEIRI (sentido de uso)
Ubicación:	Área de producción
Observaciones:	Identificar espacios específicos para la ubicación de los insumos dependiendo la actividad de producción que realicen: corte, costura, tejido, etiquetado, terminado, empaquetado y almacenamiento, este se puede efectuar con el uso de vitrinas, estantes, cajones, entre otros.
Recursos de apoyo:	



Tabla 21 *Especificaciones de la estrategia #2*

ESTRATEGIA N ° 2	
Estrategia:	Identificar los recursos o herramientas que tiene la empresa para la comercialización de productos
Objetivo:	Asegurarse la existencia de insumos y materiales para el desarrollo fluido de los procesos de comercialización y atención al cliente
Responsable:	Personal de área de ventas y atención al cliente
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	2 veces al día (jornada matutina y vespertina)
Tipo de metodología 5`s	SEIRI (SENTIDO DE USO)
Ubicación	Área de comercialización y ventas

Observaciones:	Identificar los recursos y espacios específicos para la ubicación de los productos de manera ordenada.
Recursos de apoyo:	

Tabla 22 Especificaciones de la estrategia #2

ESTRATEGIA N ° 3	
Estrategia:	Organizar los recursos o herramientas que permiten la confección de prendas de vestir
Objetivo:	Localizar los insumos y/o herramientas para desarrollar el proceso de producción de forma fluida
Responsable:	Personal del área de producción
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	2 veces al día (finalizar jornada matutina y vespertina)

Tipo de metodología 5's	SEITON (SENTIDO DE ORGANIZACIÓN)
Ubicación	Área de producción
Observaciones:	Distribuir el espacio de los recursos que se utilizan para organizar los insumo que permiten llevar a cabo los procesos de producción, dependiendo las etapas y con ayuda de rótulos para su inmediata identificación.
Recursos de apoyo:	

Tabla 23 Especificaciones de la estrategia #4

ESTRATEGIA N ° 4	
Estrategia:	Organizar los recursos que permiten la comercialización de productos
Objetivo:	Localizar los insumos y/o herramientas para desarrollar el proceso de comercialización y atención al cliente de forma fluida
Responsable:	Personal de área de ventas y atención al cliente

Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	2 veces al día (finalizar jornada matutina y vespertina)
Tipo de metodología 5's	SEITON (SENTIDO DE ORGANIZACIÓN)
Ubicación	Área de comercialización
Observaciones:	Distribuir el espacio de los recursos que se utilizan para organizar los insumo que permiten llevar a cabo los procesos de comercialización y ubicar los productos de forma ordenada, dependiendo los tipos, tallas para su efecto se considera la rotulación de cada uno de los estantes donde se almacena los productos para la venta.
Recursos de apoyo:	

Tabla 24 Especificaciones de la estrategia #5

ESTRATEGIA N ° 5	
Estrategia:	Limpiar espacio en el que se desarrollan los procesos de producción

Objetivo:	Eliminar desechos que pueden afectar a la calidad de los productos
Responsable:	Personal del área de producción
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	2 veces al día (finalizar jornada matutina y vespertina)
Tipo de metodología 5's	SEISO (SENTIDO DE LIMPIEZA)
Ubicación	Área de producción
Observaciones:	Mantener el espacio limpio para evitar la suciedad o pigmentación de las prendas, además se recomienda realizarlo al terminar la jornada para que al iniciar la siguiente, se efectuó de manera inmediata y sin interrupciones visuales o accidentes que pueden generar los retrasos de tela en la superficie del suelo
Recursos de apoyo:	

Tabla 25 Especificaciones de la estrategia #6

ESTRATEGIA N ° 6	
Estrategia:	Limpiar el espacio en el que se desarrollan los procesos de comercialización
Objetivo:	Eliminar desechos que pueden afectar a la calidad de la atención al cliente
Responsable:	Personal de área de ventas y atención al cliente
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	2 veces al día (finalizar jornada matutina y vespertina)
Tipo de metodología 5's	SEISO (SENTIDO DE LIMPIEZA)
Ubicación	Área de comercialización y atención al cliente
Observaciones:	Mantener el espacio de atención al cliente y donde se almacenan las prendas para su comercialización limpio para evitar adherir aromas desagradables a los productos y lograr una adecuada percepción de los clientes. Se recomienda realizarlo al terminar la jornada para que al iniciar la siguiente, se efectuó de manera inmediata y sin interrupciones
Recursos de apoyo:	

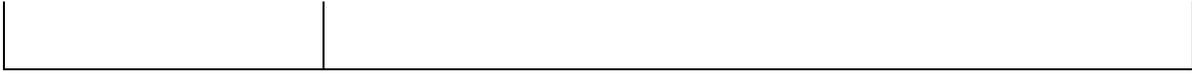
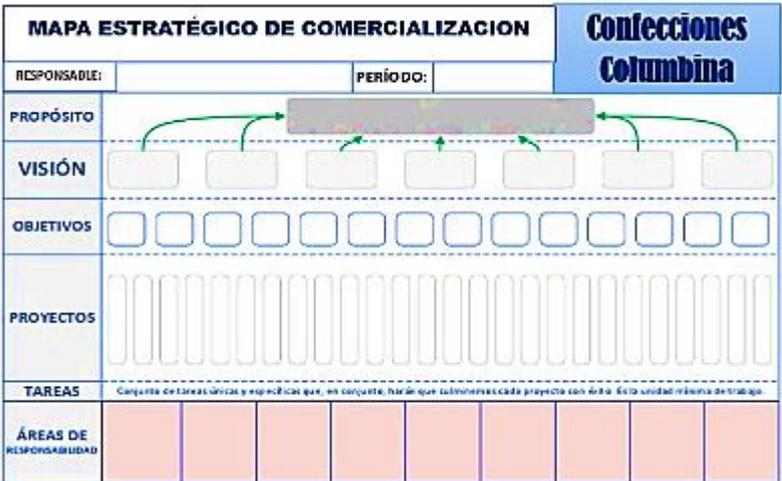




Tabla 27 Especificaciones de la estrategia #8

ESTRATEGIA N ° 8	
Estrategia:	Efectuar una planificación documentada de los procesos de comercialización
Objetivo:	Detectar los procesos innecesarios para reducir el tiempo de atención al cliente
Responsable:	Responsable del área de comercialización (propietario)
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	1 vez a la semana (Finalización de la jornada semanal – sábado)
Tipo de metodología 5's	SEIKETSU (SNETIDO DE NORMALIZACION)
Observaciones:	Área Administrativa
Indicaciones	Realizar mesas de trabajo con los integrantes del área para elaborar una planificación a través del uso de alguna herramienta que sintetiza las acciones que se pretende realizar y establecer metas que se puedan medir de manera frecuente.
Recursos de apoyo:	 <p>MAPA ESTRATÉGICO DE COMERCIALIZACION Confecciones Columbina</p> <p>RESPONSABLE: _____ PERÍODO: _____</p> <p>PROPÓSITO: _____</p> <p>VISIÓN: _____</p> <p>OBJETIVOS: _____</p> <p>PROYECTOS: _____</p> <p>TAREAS: Cuenta con áreas oficial y específica que, en conjunto, hacen que trabajemos cada proyecto con área. Es la unidad mínima de trabajo.</p> <p>ÁREAS DE RESPONSABILIDAD: _____</p>

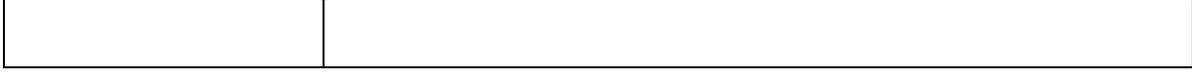


Tabla 28 Especificaciones de la estrategia #9

ESTRATEGIA N ° 9	
Estrategia:	Medir la productividad de personal del área de producción
Objetivo:	Especificar y cumplir metas diarias en la producción de prendas de vestir
Responsable:	Responsable del área de comercialización (propietario)
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	1 vez a la semana (Finalización de la jornada semanal – sábado)
Tipo de metodología 5's	SHITSUKE (SENTIDO DE LA DISCIPLINA)
Ubicación	Área Administrativa
Observaciones:	Contabilizar las prendas confeccionadas durante el día y considerar los indicadores para medir la productividad dependiendo cada uno de los empleados, para realizar un análisis comparativo que permita detectar las falencias y dar las mejoras correspondientes.
Recursos de apoyo:	$Productividad\ de\ mano\ de\ obra = \frac{Produccion}{Horas\ totales}$

Tabla 29 Especificaciones de la estrategia #10

ESTRATEGIA N ° 10	
Estrategia:	Medir la productividad de personal del área de comercialización
Objetivo:	Especificar y cumplir metas diarias, en la comercialización de prendas de productos
Responsable:	Responsable del área de comercialización (propietario)
Temporalidad:	Permanente (Todo el año comercial)
Frecuencia:	1 vez a la semana (Finalización de la jornada semanal – sábado)
Tipo de metodología 5's	SHITSUKE (SENTIDO DE LA DISCIPLINA)
Ubicación	Área Administrativa
Observaciones:	Contabilizar las prendas comercializadas durante el día y considerar los indicadores para medir la productividad dependiendo cada uno de los empleados, para realizar un análisis comparativo que permita detectar las falencias y dar las mejoras correspondientes.
Recursos de apoyo:	$Productividad\ de\ mano\ de\ obra = \frac{Produccion}{Horas\ totales}$

5.6.Resultados esperados de la Propuesta de Aplicación

5.6.1. Alcance de la alternativa

Con la aplicación de las estrategias en función al modelo de las 5`S, se pretende:

- Adoptar los procedimientos actuales al modelo de las 5`s.
- Aprovechar los recursos existentes.
- Eliminar los procesos innecesarios.
- Establecer metas que se puedan evaluar
- Generar un cambio en la cultura organizacional de la empresa.
- Lograr el crecimiento de la productividad por lo menos en un 40%
- Mantener abastecido de productos y dar soluciones a los problemas en relación a las características del mismo
- Mejorar la percepción por parte de los clientes en relación a la calidad del servicio recibida.

REFERENCIAS

- Ambit Team. (05 de Abril de 2022). *¿Cómo aplicar la mejora continua?* Obtenido de Ambit Team: <https://www.ambit-bst.com/blog/c%C3%B3mo-aplicar-la-mejora-continua#:~:text=La%20mejora%20continua%20se%20aplica,en%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20servicio.>
- Andrés, N., & Sempere, R. (2020). *Introducción a la Productividad*. Universidad Politécnica de Valencia : Valencia.
- Araujo, M. Y. (2022). *estudio de la gestión de operaciones para la mejora continua de la empresa industria de la hebilla SAC*. Lima: Universidad de Lima.
- Arias, C. (2020). *La gestión de los procesos*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Bantu Group. (20 de Julio de 2020). *6 Herramientas imprescindibles para la mejora de procesos*. Obtenido de Bantu Group: <https://www.bantugroup.com/blog/herramientas-imprescindibles-para-la-mejora-de-procesos>
- Cabrera, F. (2023). *Eficiencia y productividad en las pequeñas y medianas empresas: Programas y política pública para su fomento*. Santiago : Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Carro, P., & González, G. (2019). *Administración de las operaciones* . Mar de Plata: Universidad Mar de Plata.
- Carvallo, M. E., & García, S. B. (2022). Método para mejora de procesos, como estrategia competitiva en las MIPyMES de la provincia El Oro Ecuador. *593 Digital Publisher*, 7(3), 39-47.

- Castro, M., Gómez, M., & Camargo, C. E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174.
- Chicaiza, B. T. (2020). *La mejora continua y la productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Megaprofer SA*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Conexión Esan. (2018). *Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización*. Lima: Conexión Esan.
- Cueva, G. J. (2021). *Plan de mejoras basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa integración y tecnología global protection S.A*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- Drew. (2020). *¿Qué es la productividad?* Obtenido de Drew:
<https://marketing.wearedrew.co/que-es-la-productividad#:~:text=La%20productividad%20es%20la%20capacidad,importante%20para%20optimizar%20nuestros%20procesos>.
- Eneque, F. K., & Tello, B. J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa comercio industria y servicio GMV E.I R.L*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán .
- Equipo editorial Etecé. (05 de Agosto de 2021). *Productividad*. Obtenido de Concepto:
<https://concepto.de/productividad/>
- Espada, B. (29 de Abril de 2021). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. Obtenido de Ok diario: <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>

- Farfán, G. (2020). *Modelos de Gestión para potenciar el Crecimiento Empresarial*.
Guayaquil: UTEG.
- Gaibor, A. (2022). *La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID*
Ambato – Ecuador. Riobamba: Universidad Nacional del Chimborazo.
- Gaibor, A. (2022). *La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID*
Ambato – Ecuador. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- González, O. G. (2023). *Planeación estratégica y productividad en la confección Choopers*
de la comuna Monteverd, provincia de Santa Elena, 2022 . Santa Elena: Universidad
Estatad de la Península de Santa Elena.
- Guzmán, L., Doimeadios, M. R., & Cuenca, M. (2023). La gestión de la calidad y el proceso
de organización escolar. *Luz*, 22(1), 66-76.
- Interim Group. (05 de Febrero de 2021). *7 Causas de la baja productividad de tus*
empleados; y cómo solucionarlas. Obtenido de Interim Group:
<https://interimgrouphr.com/blog/baja-productividad-causas/>
- ISO 9001:2015. (27 de Noviembre de 2018). *¿Cuáles son las áreas clave dentro de la mejora*
continua? Obtenido de ISO 9001:2015: [https://www.nueva-iso-9001-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/11/cuales-son-las-areas-clave-dentro-de-la-mejora-continua/)
[2015.com/2018/11/cuales-son-las-areas-clave-dentro-de-la-mejora-continua/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/11/cuales-son-las-areas-clave-dentro-de-la-mejora-continua/)
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*.
España: Julio Juez.
- Loayan, S. (08 de Octubre de 2022). *Método Kaizen: la guía para la mejora continua en las*
empresas. Obtenido de Asana: [https://asana.com/es/resour-](https://asana.com/es/resources/continuous-improvement)
[ces/continuous-](https://asana.com/es/resources/continuous-improvement)
improvement

- Maderuelo, F. (2022). Gestión de calidad: Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *Medifam*, 12(10), 41-54,.
- Martinez, J. (2020). Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones de organizaciones empresariales complejas. *Scientia. Revista de Investigación de la Universidad de Panamá*, 30(2), 68-86.
- Medina, M. E., & Moreno, B. (2023). Análisis de la innovación en los procesos y la productividad respecto al uso de la tecnología de la información y comunicación TIC en las empresas panificadoras del municipio de Campeche México. *Project, Design and Management*, 5(1), 102-119.
- Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca. (2023). *Ecuador implementará el plan de control de calidad en el mercado a escala nacional*. Quito: Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca .
- Ministerio de Trabajo . (2023). *Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios*. Quito : Gobierno de la República del Ecuador.
- Muñoz, B. J., & Loor, C. T. (2023). Competencias laborales para la productividad empresarial en libertad plaza del cantón La Libertad 2023. *Journal Bussiness Science*, 109-123.
- Muñoz, V. M. (2019). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Orellana, N. (01 de Mayo de 2020). *Metódo Análitico*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>

- Osorio, G., & Castro, R. D. (2021). Aproximaciones a una Metodología Mixta. *Researchgate* , 65-84.
- Otavalo, T. T. (2023). *Incidencia de la gestión de la calidad en la productividad empresarial*. Ibarra : Universidad Técnicas del Norte.
- Pagés, C. (2020). *La era de la productividad* . Estados Unidos de America : Banco Interamericano de Desarrollo.
- Paredes, J. D. (2023). *Metodología Kaizen en el Proceso de Productividad de Ventas en una Empresa Privada de Servicios de TI, Lima 2023*. Lima: Univesidad César Vallejo.
- Parrotfy . (26 de Diciembre de 2022). *Cómo preparar la productividad para tu empresa este 2023*. Obtenido de Parrotfy : https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-preparar-la-productividad-para-tu-empresa-este-2023-parrotfy/?trk=pulse-article_more-articles_related-content-card&originalSubdomain=es
- Poma, H. M. (2021). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la microempresa Icotef dedicada a la confección de prendas de vestir en la parroquia Yaruquíes*. Riobamba: Universidad de Chimborazo.
- Ponce Herrera, K. C. (2023). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Pursell, S. (26 de Junio de 2023). *Qué es la productividad: tipos, características y fórmula*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/maximizar-tu-productividad>
- Ramos, G. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica*, 9(3), 1-5.
- República del Ecuador. (2020). *Norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios* . Obtenido de República del Ecuador:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/NORMA-T%C3%89CNICA-PARA-LA-MEJORA-CONTINUA-E-INNOVACI%C3%93N-DE-PROCESOS-Y-SERVICIOS-signed.pdf?x42051>

Riaño, S., Luna, P. O., & González, M. A. (2021). Productividad del valor agregado y estilos de liderazgos. Sector Minero Norte de Santander, Colombia. *Redipe*, 10(13), 549-560.

Saltos, T. V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa esos en la empresa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Sangoquiza, C. L., & Toapanta, P. J. (2023). *Impacto de la productividad y el desempeño de la empresa Florícolas de la zona 3 del Ecuador*. Latacunga : Universidad Técnica de Cotopaxi .

Sastoque, C. M. (11 de Agosto de 2021). *La mejora continua como filosofía organizacional*. Obtenido de Revista Virtual Pro: <https://www.virtualpro.co/noticias/la-mejora-continua-como-filosofia-organizacional>

Sesame. (2020). *Productividad*. Obtenido de Sesame: <https://www.sesametime.com/assets/productividad/>

Startup Guide Ionos. (29 de Junio de 2020). *La mejora continua: método para mejorar la calidad en tu empresa*. Obtenido de Startup Guide Ionos: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/>

Suárez, E. (27 de Marzo de 2023). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de Experto Universitario: <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>

Sydle. (05 de Agosto de 2020). *Ciclo PDCA: ¿cuáles son los pasos y cómo funciona? Conoce algunos ejemplos*. Obtenido de Sydle: <https://www.sydle.com/es/blog/ciclo-pdca->

Zamabelli, R. (24 de Junio de 2022). *¿Qué son los indicadores de calidad? Conoce los 7 más importantes.* Obtenido de ChexkList: <https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-calidad/>

ANEXOS

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa

Babahoyo, 5 de julio del 2023

Sra. Columbina Matilde Narváez Quinto

PROPIETARIA DE CONFECCIONES COLUMBINA

En su despacho:

De mis consideraciones

Yo, **JUAN SANTIAGO RENTERÍA JIMÉNEZ**, con cedula de identidad **No.: 1206032664**, estudiante de la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**, de la **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA F.A.F.I.**, de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, matriculado en el proceso de titulación, periodo junio - octubre del año 2023, le solicito a usted de la manera más comedida, se sirva autorizar a quien responda, se proceda a otorgarme el permiso respectivo para realizar mi proyecto investigativo denominado **"GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS Y SUS RESULTADOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA COLUMBINA"**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo ante usted muy agradecido.

Atentamente,



Juan Santiago Rentería Jiménez
C.I 1206032664



Columbina Matilde Narváez Quinto
C.I 1201204086

Autorizo

Confecciones
Columbina
Prop. Columbina Narváez Quinto
Calle Artesanal 013348
RUC: 1201204086001
27 de Mayo y 13 de Agosto Cel. 0982 407411 BABAHOYO

Anexo 2 Ruc de la empresa

 > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC: 1201204086001 Razón social: NARVAEZ QUINTO COLUMBINA MATILDE

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO** Actividad económica principal: ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN A LA MEDIDA DE PRENDAS DE VESTIR (COSTURERAS, SASTRES).

Contribuyente fantasma: NO Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
PERSONA NATURAL	RIMPE	NEGOCIO POPULAR

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
NO	NO	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2004-01-10	2022-03-03		

Anexo 3 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo General	hipótesis General	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿Cómo inciden la gestión de la mejora continua de los procesos y los resultados en la productividad de la empresa Columbina?	Analizar la incidencia de la gestión de la mejora continua en los procesos y sus resultados en la productividad de la empresa Columbina	La gestión de la mejora continua de los procesos mejorará los resultados en la productividad de la empresa Columbina.	Gestión de la mejora continua en los procesos	La productividad
Subproblema	Objetivos Específicos	hipótesis Específicos	Subvariable Independiente	Subvariable Dependiente
¿Qué beneficios tiene la gestión de la mejora continua en los procesos?	Sustentar los beneficios de la gestión de la mejora continua en los procesos.	Los sustentos teóricos permitan comprender los beneficios de la gestión de la mejora continua en los procesos.	Importancia de la gestión en la mejora continua de los procesos	Importancia de la productividad
			Ámbitos de aplicación de la mejora continua	Objetivo de la productividad
			Factores que integran la gestión de la mejora continua en los procesos	Factores que integran la productividad
¿Cómo se desarrollan los procesos para la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida en la empresa Columbina?	Identificar los procesos que se efectúan para la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida en la empresa Columbina.	Identificar los procesos que se efectúan para la confección y comercialización de prendas de vestir a la medida conlleva a realizar un diagnóstico de la situación de la empresa Columbina.	Fases de la mejora continua en los procesos	Tipos de productividad
			Sistemas de la mejora continua en los procesos	Causas del decrecimiento de la productividad
			Herramientas para el proceso de la mejora continua	Reglas para aumentar la productividad
¿En qué medidas las estrategias basadas en el sistema de las 5'S aumentan la productividad?	Proponer estrategias para aumentar la productividad basadas en el sistema de las 5'S	Proponer estrategias basadas en el sistema de las 5'S aumentará la productividad de la empresa Columbina.	Tendencias actuales de la mejora continua en los procesos	Indicadores para medir la productividad
			Indicadores para medir la mejora continua	Cálculo de la productividad
			Normativa para la mejora continua de los procesos	
			Condiciones físicas para el desarrollo de los procesos	

Fuente datos obtenidos en la investigación, elaborado por Santiago Rentería (2023)

Anexo 4 Ficha de entrevista

Entrevistado: propietaria -administradora de la Empresa Columbina

Objetivo: determinar la gestión de los procesos que se efectúan para la confección y comercialización de prendas de vestir por parte de la empresa Columbina.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los procesos de producción para la confección de prendas de vestir?

- Corte
- Costura
- Tejido
- Etiquetado
- Terminado
- Empaquetado
- Almacenamiento

2. ¿Cuáles son los procesos que se considera para hacer llegar el producto a los clientes?

Tipos	Actividades
Operativos	<input type="checkbox"/> Estudio de mercado <input type="checkbox"/> Elaboración de productos u oferta de servicios <input type="checkbox"/> Actividades de producción y comercialización <input type="checkbox"/> Servicio al cliente <input type="checkbox"/> Facturación
De apoyo	<input type="checkbox"/> Reclutamiento y selección de personal <input type="checkbox"/> Capacitación del personal <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Adquisición de insumos
Estratégicos	<input type="checkbox"/> Fijación de metas <input type="checkbox"/> Establecer presupuesto <input type="checkbox"/> Distribución de recursos <input type="checkbox"/> Revisión de sistemas de calidad <input type="checkbox"/> Planificaciones

3. ¿Qué tipo de insumos necesita para el desarrollo de sus actividades de producción?

- Telas
- Cremalleras y tiradores
- Hebillas
- Botones
- Velcro
- Refuerzos para textiles
- Máquinas de coser diferentes costuras
- Cortadora
- Reglas
- Tizas
- Otros ¿Cuáles? _____

4. ¿Cómo se desarrolla la gestión de procesos en la empresa?

- Identificación de los bienes y servicios que se necesitan.
- Creación de la solicitud de compra.
- Revisión y aprobación de la solicitud de compra.
- Solicitud de propuesta a los proveedores.
- Negociación del contrato y aprobación.
- Envío y recibo del producto o servicio solicitado.
- Revisión y comparación con lo solicitado.
- Aprobación y pago de facturas.
- Actualización de registros contables.

5. ¿Quién efectúa la gestión de los procesos?

- Propietario con conocimiento en gestión de procesos
- Propietario sin conocimiento en gestión de procesos
- Familiar con conocimiento en gestión de procesos
- Personal adscrito a la empresa con conocimiento en gestión de procesos
- Personal adscrito a la empresa sin conocimiento en gestión de procesos
- Profesional particular con especialidad en gestión de procesos

6. ¿Qué normas de calidad aplica en la confección de las prendas de vestir?

- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- OEKO TEX 100

7. ¿Qué tipo de organismos regula la calidad que presentan los productos que se comercializa en esta empresa?

- Comité Interministerial de la Calidad
- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN
- El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE
- Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)
- Otros, ¿Cuáles? _____

8. ¿Cómo controla la calidad en los productos que comercializa?

- Pruebas preliminares al producto
- Pruebas de aceptación al cliente
- Pruebas periódicas a los procesos de producción
- Pruebas de rutina en concordancia a las normas de calidad

9. ¿Qué herramientas utiliza para medir la productividad de las actividades realizadas?

- Diagrama de causa y efecto
- Diagrama de pareto
- Brainstorming
- Diagrama SIPOC
- Diagrama de flujo o actividades
- Lean Six sigma

10. ¿Cómo identifica los aspectos que debe mejorar en la empresa?

- Análisis Interno y externo
- Procesando las quejas y sugerencia de los clientes
- Considerando las sugerencias de los empleados
- Mide las metas alcanzadas
- Otros ¿Cuáles? _____

Anexo 5 Cuestionario de encuesta**Encuestados:** Clientes frecuentes de la Empresa Columbina**Objetivos:** Determinar la calidad percibida en los productos y servicios por parte de los clientes de la empresa Columbina**Preguntas:****1. ¿Cubre los productos que elabora y comercializa la empresa tus necesidades?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Neutro
- Ocasionalmente
- Nunca

2. ¿Cuáles son las características que generan valor agregado para la adquisición de los productos?

- Calidad
- Precio
- Personalización
- Atención
- Marca

3. ¿Cuál es el tiempo de respuesta en la compra de productos?

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 - 10 minutos
- Entre 11-20 minutos
- Entre 21 – 30 minutos
- Más de 31 minutos

4. ¿Cuál es el tiempo de respuesta para solucionar algún problema en relación al producto?

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 - 10 minutos
- Entre 11-20 minutos
- Entre 21 – 30 minutos
- Más de 31 minutos

5. Comunica los empleados con claridad las características de los productos

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Neutro
- Ocasionalmente
- Nunca

6. Si piensas en productos o servicios similares, ¿cómo calificarías a nuestra empresa?

- Es la mejor opción
- Es una buena opción, pero hay mejores
- Es la opción que elijo cuando otras alternativas no están disponibles
- Es mi última opción

7. ¿Cuáles son las mejoras que ha podido percibir al acudir frecuente al local?

- Optimización de los procesos de atención al cliente
- El producto llena las expectativas,
- Generar servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes,
- Lograr una mayor satisfacción que estimule a las nuevas compras o recomendaciones

8. ¿Con que frecuencia utiliza el buzón de quejas y sugerencias?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Neutro
- Ocasionalmente
- Nunca