



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

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

**TEMA: “La gestión de procesos y la incidencia en la  
productividad de la empresa textil Ralomtex de la  
ciudad de Ambato”**

**AUTOR: Paolo Francisco Cortez Rodríguez**

**TUTOR: Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Septiembre 2023**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación **“La gestión de procesos y la incidencia en la productividad de la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato”** presentado por el señor **Paolo Francisco Cortez Rodríguez** para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 27 de septiembre del 2023



**Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.**

**C.I. 1802289320**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Paolo Francisco Cortez Rodríguez**, declaro que el contenido y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



**Paolo Francisco Cortez Rodríguez**

**C.I 1803686680**

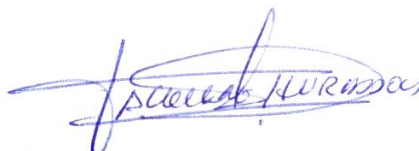
## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

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



**Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.**

**C.I. 1803845385**



**Ing. Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha, Mg.**

**C.I. 1803022639**

Ambato, 27 de septiembre del 2023

## **DERECHOS DE AUTOR**

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

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



**Paolo Francisco Cortez Rodríguez**

**C.I 1803686680**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios, quien ha sido bondadoso conmigo al darme la oportunidad de estudiar, aprender y desarrollarme. A mi amada esposa Daniela, quien me ha apoyado incondicionalmente para poder alcanzar esta meta, sacrificando nuestro tiempo en familia y priorizando la consecución de este objetivo, que seguro estoy es nuestro.

A mis hijos Noah y Paolo, quienes han sido el motor fundamental y la motivación diaria para no decaer, y buscar siempre ser mejor para ser de ejemplo de ellos; y de quienes he sacrificado el tiempo de su crianza para poder destinarlo a estudiar y conseguir esta meta que representa el amor que siento por ellos.

A mis padres Carlos y Andrea, quienes han sido pilar fundamental de mi vida, quienes me educaron y criaron con los más puros y sinceros valores, que me han permitido desarrollarme como un ciudadano de bien, y de quienes aprendí que la vida se debe afrontar con valentía y entusiasmo.

A mi familia en general, hermanas, abuelos, suegros y cuñados, quienes me han apoyado de distintas maneras para cumplir este objetivo de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme concluir esta etapa de mi vida con éxito, por darme entendimiento y sabiduría para aprovechar al máximo los conocimientos proporcionados por mis docentes. A mi esposa e hijos, quienes han sido mi fortaleza y mi soporte todos los días, por ser mi motivación en los tiempos difíciles, y por el apoyo brindado durante todo el tiempo que ha durado mi carrera universitaria.

A mis padres, quienes inculcaron en mí el deseo de superación y quienes me formaron desde mi niñez, y sacrificaron todo por un mejor porvenir para mi vida.

A mis maestros quienes, de manera profesional y responsable, invirtieron su tiempo en mí y todos mis compañeros para crear un país más próspero.

A la empresa Ralomtex y sus señores propietarios por abrirme la puerta de su empresa y permitirme acceder a la información y desarrollar este trabajo.

A mi tutora, la Dra. Jenny Gamboa, quien fue una de mis primeras docentes y con quien he tenido el gusto de poder trabajar, debatir ideas y desarrollar este trabajo investigativo.

Al Ing. Arturo Montenegro, por su apoyo constante, su mano amiga y sus cátedras educativas que han sido de gran influencia y ayuda en mi vida profesional y personal.

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
1.1.- Antecedentes investigativos.....	1
1.1.1.- Fundamentación teórica.....	3
1.1.2.- Descripción del problema.....	14
1.1.2.1.- Justificación.....	18
1.2.- Objetivos.....	18
1.2.1.- Objetivo general.....	18
1.2.2.- Objetivos específicos.....	18
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
2.1.- Métodos.....	20
2.1.1.- Fundamentación filosófica.....	20
2.1.2.- Diseño de la investigación.....	21
2.1.3.- Nivel o tipo de investigación.....	22
2.2.- Enfoque de la investigación.....	23
2.3.- Alcance.....	25
2.3.1.- Inductivo.....	25
2.3.2.- Territorial.....	26
2.4.- Modalidad.....	26



2.5.- Población y muestra .....	26
2.6.- Técnica de recolección de datos .....	27
2.7.- Instrumento .....	28
2.8.- Hipótesis.....	29
<b>CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
3.1.- Análisis y discusión de resultados.....	30
3.2.- Comprobación de hipótesis .....	40
3.2.1.- Prueba de Chi Cuadrado .....	40
3.2.2.- Coeficiente de Alfa de Cronbach .....	42
<b>CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
4.1.- Conclusiones .....	47
4.2.- Recomendaciones.....	48
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>49</b>
Bibliografía .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Gestión de procesos.....	30
<b>Tabla 2:</b> Dirección de procesos .....	31
<b>Tabla 3:</b> Cultura organizacional .....	32
<b>Tabla 4:</b> Productividad .....	33
<b>Tabla 5:</b> Recursos .....	34
<b>Tabla 6:</b> Tecnología .....	35
<b>Tabla 7:</b> Metas .....	36
<b>Tabla 8:</b> Productividad .....	37
<b>Tabla 9:</b> Planificación.....	38
<b>Tabla 10:</b> Trabajo en equipo.....	39
<b>Tabla 11:</b> Tabla Cruzada.....	40
<b>Tabla 12:</b> Prueba de chi cuadrado .....	40
<b>Tabla 13:</b> Estadísticas de fiabilidad.....	42
<b>Tabla 14:</b> Estadísticas de elemento .....	43
<b>Tabla 15:</b> Estadísticas de elemento de resumen .....	44
<b>Tabla 16:</b> Estadísticas de escala .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Representación gráfica pregunta 1 .....	30
<b>Figura 2:</b> Representación gráfica pregunta 2 .....	31
<b>Figura 3:</b> Representación gráfica pregunta 3 .....	32
<b>Figura 4:</b> Representación gráfica pregunta 4 .....	33
<b>Figura 5:</b> Representación gráfica pregunta 5 .....	34
<b>Figura 6:</b> Representación gráfica pregunta 6 .....	35
<b>Figura 7:</b> Representación gráfica pregunta 7 .....	36
<b>Figura 8:</b> Representación gráfica pregunta 8 .....	37
<b>Figura 9:</b> Representación gráfica pregunta 9 .....	38
<b>Figura 10:</b> Representación gráfica pregunta 10 .....	39
<b>Figura 11:</b> Representación chi cuadrado .....	41

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Ralomtex es una empresa textil ubicada en la ciudad de Ambato, Ecuador. La empresa se dedica a la comercialización y producción de textiles. Ralomtex ha sido aceptada por la sociedad por su trayectoria y horario de atención, que han ayudado a posicionar la empresa en la mente de sus empleados. La empresa elabora diversos productos, entre ellos la lencería, que es uno de sus productos estrella.

El sector textil es uno de los más importantes de la economía mundial. Está relacionado con la fabricación de prendas de vestir, alfombras, lonas y otros productos relacionados con el típico vestuario. En los últimos años, el sector textil ha tenido una gran evolución en términos de producción, distribución y gestión de procesos. Esta evolución ha sido impulsada por la globalización, el avance de la tecnología y la creciente demanda de productos textiles.

La gestión de procesos empresariales es una práctica que se enfoca en modelar, analizar y optimizar los procesos integrales de una organización con el objetivo de lograr sus metas comerciales estratégicas y mejorar la experiencia del cliente. Esta metodología se aplica tanto a tareas y procesos constantes como a aquellos que se repiten con frecuencia.

Se propone implementar un proceso de serigrafía o estampado de la talla de las prendas utilizando un pulpo automático de 8 brazos después del proceso de corte. Esto permitirá aumentar la productividad y reducir el tiempo necesario para colocar etiquetas en las prendas durante el proceso de cerrado al segundo lado.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, GESTIÓN DE PROCESOS, PRODUCTIVIDAD, EMPRESAS, TEXTIL

## **ABSTRACT**

Ralomtex is a textile company located in the city of Ambato, Ecuador. The company is dedicated to the marketing and production of textiles. Ralomtex has been accepted by society for its history and opening hours, which have helped position the company in the minds of its employees. The company produces various products, including lingerie, which is one of its star products.

The textile sector is one of the most important sectors in the world economy. It is related to the manufacture of clothing, carpets, canvas and other products related to typical clothing. In recent years, the textile sector has undergone great evolution in terms of production, distribution and process management. This evolution has been driven by globalization, the advancement of technology and the growing demand for textile products.

Business process management is a practice that focuses on modeling, analyzing and optimizing an organization's end-to-end processes with the goal of achieving its strategic business goals and improving the customer experience. This methodology applies to both constant tasks and processes and those that are frequently repeated.

It is proposed to implement a screen printing or printing process of the size of the garments using an automatic 8-arm octopus after the cutting process. This will increase productivity and reduce the time required to place labels on garments during the second side sealing process.

**KEYWORDS:** RESEARCH, PROCESS MANAGEMENT, PRODUCTIVITY, COMPANIES, TEXTILE

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1.- Antecedentes investigativos

De acuerdo con la investigación de Alberto Medina, Dianelys Nogueira, Arialys Hernández & Raúl Comas (2019), el propósito de la investigación fue plantear un protocolo para la optimización de procesos, enfocado en alcanzar el enfoque al usuario, el alineamiento estratégico y la mejora constante. Se origina a partir de la valoración de más de 80 métodos de optimización evidenciados en la bibliografía, y de la puesta en práctica con al menos 40 organizaciones manufactureras y de servicios por más de una década. Se integran herramientas estadísticas y métodos de decisión para aportar una base científica y agilizados del proceso, así como un profundo análisis de los procesos que apoya la adopción e integración de las ISO.

Yopselin Huapaya (2019), en su investigación manifiesta que, se exploró la conducencia hacia una gestión por procesos de calidad educativa en el Perú. Adoptando un enfoque de investigación analítica y bibliográfico, se destacó la necesidad de para que esta implementación sea exitosa, se deben realizar campañas de formación adaptadas a las comunidades educativas con el objetivo de permitir que los miembros interactúen en la consecución de un sistema de calidad. Se propone un liderazgo transformacional como mejor opción, que no solo castigue el error, sino que analice los motivos para entender y prevenir futuros errores. En suma, se propone la toma de conciencia de todos los actores educativos como vía para la mejora continua.

Por otra parte, Patria del Carmen (2020), establece que para el éxito de una empresa es indispensable utilizar conceptos y elementos que son parte de la ciencia de la administración, la gestión empresarial y los modelos de gestión. Enlazar estos términos y reconocer su importancia para el progreso de una empresa es fundamental para que puedan abordar de forma eficaz tanto los retos actuales como los futuros para lograr la eficiencia y la competitividad necesarias. Si bien la gestión empresarial resulta ser un elemento vital en la economía mundial, la institución proveedora del modelo de gestión también se ve beneficiada.

Según la investigación de Jackie Cañar & Argelio Hidalgo (Cañar-Tinitana & Hidalgo-Avila, 2021), la globalización ha aumentado la competencia en el mercado para las PYMES, lo que significa que es necesario tener una Ventaja Competitiva para ser exitoso. Las pequeñas y medianas empresas enfrentan un reto cuando se trata de aplicar un Modelo de Gestión Empresarial. Por lo tanto, la mejor solución es utilizar un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Gestión de Calidad para mejorar sus oportunidades de supervivencia y crecimiento durante un período máximo de 10 años. Este trabajo busca determinar si este enfoque es aplicable para las PYMES de Manta, ya que la instalación de modelos de gestión puede ser un factor determinante para el crecimiento y la mejora de estas empresas.

De acuerdo con la investigación de Gabriela Sánchez & Arturo Montenegro (2019), el éxito de cualquier organización depende de una serie de factores tanto internos como externos, no menos importante el apoyo y contribución de los miembros. La evolución y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y de la ciencia potencia el uso del Teletrabajo, y con esta motivación se llevó a cabo una investigación. La metodología usada fue de naturaleza cualitativa, empleando distintas producciones de carácter científico para conocer mejor la realidad del teletrabajo. Igualmente, se aplicó un método exploratorio, puesto que el tema seleccionado tenía escaso historial de investigación, lo que dificultaba la obtención de datos útiles. La recolección de información se realizó además a través de teorías de diversas investigaciones que presentan criterios de carácter progresivo, técnico y conceptual destinados a guiar la ejecución de futuros análisis e indicar la implementación de tal modalidad laboral.

De la investigación realizada por Francisco Hinojo, Inmaculada Aznar & José Romero (2020), se estableció que, compañías financieras han sufrido el impacto de los extremos cambios que se han asentado en el mercado laboral, por lo que han tenido que realizar ajustes para seguir adelante. Por tal motivo, esta investigación intenta develar un decálogo de habilidades y habilidades transversales que logren aumentar el nivel de productividad de los negocios. Para lograr esto, se han empleado los resultados obtenidos a través del método Delphi en una muestra de 15 profesionales en orientación laboral, formación profesional y RR.HH. de Granada. Entre los hallazgos se encuentran aquellas facultades y destrezas necesarias para alcanzar

objetivos y cumplir metas a diferentes plazos, así mismo se infiere que aquellas que tienen que ver con ejercer un liderazgo en el puesto laboral no son puntuadas tan altamente. El valor de esta investigación cobra sentido dado que además de proveer a las compañías con conocimiento para poder establecer formatos y sistemas de formación basado en competencias, facilita aumentar los resultados productivos.

### **1.1.1.- Fundamentación teórica**

#### **Conceptualización de la gestión de procesos**

En la actualidad, la conceptualización de la gestión de procesos es un tema de gran relevancia para muchas empresas. Las empresas de hoy en día se relacionan con el entorno cambiante de manera ágil y dinámica, donde el control de los procesos de negocio es fundamental para alcanzar el éxito. Por este motivo, la conceptualización de la gestión de procesos se ha convertido en una herramienta fundamental para toma decisiones estratégicas, controles de calidad y evaluación financiera.

La conceptualización de la gestión de procesos está centrada en la identificación de mejoras en un sistema organizacional. Esta herramienta permite a los gerentes entender el comportamiento de los procesos a través de numerosos tipos de mediciones, integrando objetivos, actividades, resultados y recursos. También mejora la comunicación entre los miembros de una empresa a través de la definición de estándares, la definición de procedimientos y protocolos y la definición de roles y responsabilidades. (González, Rodríguez, Caballero, & Fonte, 2019)

Uno de los componentes principales del proceso de gestión de procesos es la definición de los objetivos del negocio. Esto se puede lograr a través de la elaboración de un plan estratégico que detalla los objetivos y alcances de la empresa. Esto permite que todos los miembros de la empresa comprendan el objetivo final y los pasos para lograrlo. Una vez que se definen los objetivos, el siguiente paso es establecer las metas específicas asociadas con ellos. Esto debe estar convenientemente documentado para proporcionar dirección al proceso. (Vásquez & Lira, 2021)

Uno de los aspectos más importantes en la definición de los objetivos y metas es establecer un indicador de desempeño, el cual permite medir y evaluar el progreso hacia el objetivo. Esto es esencial para la toma de decisiones. También se requiere



diseñar un marco que refleje las relaciones entre el proceso, los recursos y los resultados. Por último, se debe diseñar un sistema de gestión con los procesos y los recursos necesarios para lograr los objetivos fijados. La conceptualización de la gestión de procesos también implica la utilización de dispositivos para monitorizar los procesos. Esto ayuda a los gerentes a entender los patrones de comportamiento, los patrones de entrega y los objetivos que se deben lograr. Esto les permite identificar fuentes potenciales de desperdicio de recursos y mejoras para optimizar el rendimiento del proceso. (Sánchez, y otros, 2020)

Finalmente, es importante identificar los problemas comunes que se asocian con la gestión de procesos tales como los errores de ejecución, los retrasos en los procesos y los retrasos en los plazos. Estos problemas podrían ser resueltos por los gerentes al monitorizar cómo se desarrolla el proceso, abordando los problemas que conllevan un impacto significativo en la actividad del proceso e implementando mejoras para los procesos para mejorar su rendimiento.

En resumen, la conceptualización de la gestión de procesos es una herramienta importante para la mejora de la productividad y rendimiento. Esta herramienta ayuda a los gerentes a entender cómo funciona el sistema orgánico de una empresa, a fijar metas, a medir el desempeño y a identificar las fallas en los procesos. Esto asegura que la empresa pueda cumplir con sus objetivos y alcanzar el éxito.

### **Beneficios y ventajas de la gestión de procesos**

Según manifiesta Yuliet Espinoza, Claudia Castro, Carlos López & Ricardo Arencibia (Cruz, Zamora, Pa, & Jorge, 2020), la gestión de procesos se ha convertido en una herramienta integral de cualquier empresa que busque superar sus objetivos. Esta gestión es la responsable de optimizar los procesos de una empresa a fin de mejorar la productividad en todos los niveles, aumentar la calidad de los productos y servicios, minimizar los costos y ofrecer una ventaja competitiva superior. Un proceso bien diseñado contribuye significativamente a la eficiencia, permitiéndole a la empresa gestionar sus recursos de manera adecuada, mejorar la productividad de los empleados y acelerar su productividad. Esto ayuda a mejorar la imagen de la empresa y los beneficios financieros.

La gestión de procesos también ayuda a mejorar la comunicación entre los departamentos. Un proceso bien definido proporciona una base común para todos los colaboradores de la organización, fomentando una clara comprensión de las intenciones de la empresa y fortaleciendo los vínculos entre los departamentos. Esto asegura que todos los trabajos se desempeñen con éxito para cumplir las metas de la empresa. (Huapaya Capcha, 2019)

Además, la gestión de procesos reduce la complejidad y mejora la toma de decisiones. Para Patricia Julio (2020), los procesos son una herramienta útil para simplificar procesos complejos y en libros blancos dedicados a ISO 9001, ayudan a los gerentes a tomar decisiones informadas en cada situación. Esto facilita que la empresa llegue a un consenso con respecto a la dirección a seguir. Finalmente, los procesos garantizan la sostenibilidad de la empresa. Esto se logra al establecer una sólida regla de operación que garantice que cada actividad sea efectiva, eficiente y óptima. Esto asegura que la empresa mantenga un nivel óptimo de rendimiento durante el proceso.

En resumen, la gestión de procesos ofrece muchos beneficios a diferentes áreas de la empresa. Esto incluye la optimización de la productividad de los empleados, mejorar la comunicación entre los departamentos, reducción de la complejidad y facilitar la toma de decisiones, y garantizar la sostenibilidad de la empresa. Estos beneficios son de gran ayuda para mejorar los procesos y alcanzar los objetivos de la empresa de la mejor forma posible.

### **El rol de la gestión de procesos en la productividad empresarial**

La gestión de procesos es el conjunto de actividades y responsabilidades destinadas a mejorar la productividad a través de la mejora continua de los sistemas de organización y producción de una empresa. Esta disciplina se ha convertido en una parte crucial para el éxito de cualquier organización. La gestión de procesos abarca todos los procesos, desde el diseño de productos hasta la manufactura, mantenimiento, almacenamiento y envío de bienes. (Ulate-Araya, 2020)

En pocas palabras, se encarga de analizar y mejorar todos los procesos de una empresa. Una de las principales fortalezas de la gestión de procesos es la reducción de los costes. Esto se consigue facilitando una eficiencia en la toma de decisiones, al identificar los

errores o puntos débiles en los procesos y buscar la mejor solución para eliminar la mayor cantidad de desperdicios.

Esto se logra mediante la documentación de los procesos, el uso de mecanismos de control de calidad y la celebración de revisiones periódicas. Al mismo tiempo, la gestión de procesos ofrece una organización integral de las actividades de una empresa, identificando los peligros y previniéndolos. Además de reducir los costes, la gestión de procesos también se aplica para mejorar la calidad de los productos.

El objetivo aquí es proceder con más eficiencia, al identificar los puntos débiles y desarrollar nuevas ideas y soluciones para mejorarlos. María Lara, Pedro Avilés & Joel Barba (2021), esto puede lograrse mediante el uso de análisis de procesos, herramientas de monitoreo de calidad, monitoreo de los empleados para evaluar sus habilidades y la documentación, entre otros. Esta herramienta puede aumentar significativamente la calidad de los productos fabricados y disminuir la cantidad de devoluciones.

Finalmente, la gestión de procesos también se aplica para mejorar la productividad de una empresa. Esto se consigue mediante el uso de herramientas de medición de resultados, enfocadas en identificar los cuellos de botella que afectan la productividad. Esto permite a la empresa priorizar mejor las áreas de acción, optimizando los recursos y minimizando los tiempos de producción. La herramienta más comúnmente usada en este sentido es el análisis de procesos, donde se mide la eficiencia de los procesos y se evalúan los métodos utilizados para aumentar la productividad. (Trujillo, Mendoza, Ruíz, & Vargas, 2020)

En general, la gestión de procesos es una herramienta indispensable para que una empresa pueda aumentar su productividad y logre los objetivos establecidos. Esta disciplina permite a la empresa reducir sus costes, mejorar la calidad de sus productos y optimizar la eficiencia de sus procesos. Utilizando análisis de procesos de calidad, monitoreo de empleados, herramientas de medición de resultados y documentación, entre otras herramientas, la implementación de la gestión de procesos ayudará a una empresa a obtener mejores resultados en términos de productividad.

### **Clasificación de procesos en base a la productividad**

Según Soledispa Xavier, Jennifer Pionce & María Sierra (2022), la productividad es una de las variables más importantes dentro del ámbito empresarial porque permite medir la eficiencia y el rendimiento de las actividades. Estas actividades pueden clasificarse en diversas categorías en función de la productividad. Las más comunes son los procesos productivos, los procesos administrativos y los procesos operativos. Los procesos productivos consisten en las actividades que contribuyen a la producción y fabricación de bienes finales. Por ejemplo, esto incluye desde el procesamiento de materias primas hasta la etapa final de producción.

Estos procesos productivos son fundamentales para la productividad porque implican la transformación y el acondicionamiento de materiales, el uso de equipos, el transporte, el almacenamiento de la producción y otros procesos que contribuyen a la fabricación. Por lo tanto, es importante identificar estos procesos y mejorarlos para aumentar la productividad. Además de los procesos productivos, también están los procesos administrativos.

Estos se refieren a las actividades relacionadas con el control y gestión de los recursos humanos, financieros y de mano de obra. Incluyen actividades tales como toma de decisiones, planificación, establecimiento de políticas, procesamiento de la documentación, cumplimiento legal y seguimiento de la ejecución de planes. Estas actividades son muy importantes para alcanzar una alta productividad porque ayudan a reducir el margen de error en los procesos.

Finalmente, existen los procesos operativos. Estos se refieren a los procesos de gestión de bienes y servicios. Esto abarca desde la producción de los bienes y servicios hasta su distribución y venta. Estos procesos operativos son fundamentales para garantizar el flujo de trabajo, la eficiencia y la productividad. Esto incluye actividades tales como la planificación de inventario, control de calidad, leasing, mercadotecnia, promoción, planificación de mercado y presupuesto de ventas. Estas actividades son esenciales para una alta productividad porque permiten maximizar los ingresos. (Flores, Barahona, & Coronad, 2020)

En resumen, la productividad es una variable importante para cualquier empresa. Para alcanzar una alta productividad, es importante clasificar los procesos en base a la productividad. Esto incluye los procesos productivos, los procesos administrativos y

los procesos operativos. Estos tres tipos de procesos son fundamentales para optimizar los recursos y garantizar el flujo de trabajo. Por otro lado, también es importante identificar y resolver los problemas asociados a los procesos, de modo que la empresa alcance el máximo rendimiento y la mejor productividad.

### **Modelos y teorías aplicadas a la gestión de procesos**

Según Carlos Orellana, Edison Orellana & Martha Olivo (Orellana-Orellana, Orellana-Orellana, & Olivo-Olivo, 2020), la Gestión de Procesos es uno de los fundamentos básicos de la administración moderna. Se refiere a la metodología y práctica de coordinar, organizar, dirigir y controlar todos los procesos de la empresa. Esta práctica a su vez se basa en diferentes modelos y teorías. Estas incluyen los modelos de cadena de suministro, cultura del servicio al cliente y administración por procesos, entre otros. A continuación, se examinarán algunos de estos modelos y teorías con un énfasis en la aplicación práctica a la Gestión de Procesos.

En primer lugar, de acuerdo a la investigación de Eliana Mogollón (2019), se establece que el modelo de cadena de suministro ofrece una perspectiva única para comprender el proceso de Gestión de Procesos. La cadena de suministro se refiere a la red de proveedores, proveedores de materias primas, fabricantes, minoristas y otros involucrados en el flujo de bienes y suministros. Esta cadena abarca todo desde la producción de materia prima hasta la fabricación de productos a la distribución y consumo.

El objetivo principal de esta cadena es lograr la mejor obtención de bienes y servicios al menor costo. Esto exige una oficina de Gestión de Procesos bien establecida para coordinar y controlar eficazmente los recursos humanos, financieros, tecnológicos y naturales involucrados en los procesos. En segundo lugar, una cultura empresarial centrada en el servicio al cliente también es vital para la Gestión de Procesos. Se define como la creación de un ambiente de trabajo en el que los empleados están motivados para servir a los clientes de la mejor manera posible. (Cañar-Tinitana & Hidalgo-Avila, 2021)

La meta es proporcionar una excelente experiencia de servicio al cliente, incluso en el caso de un problema. Para lograr una cultura de servicio al cliente eficaz, es necesario

crear un sistema diseñado para mantener a los clientes satisfechos. Esto puede incluir procesos de retroalimentación, herramientas para la escucha activa y un enfoque de trabajo en equipo. La ventaja de un servicio al cliente centrado en la empresa es que puede resultar en un mayor margen de beneficio y una mejor imagen de la marca.

Finalmente, la Gestión de Procesos también se beneficia de la administración por procesos. Esta estrategia tiene como objetivo mejorar los procesos de la empresa. Es un enfoque para la identificación, evaluación y ajuste de los procesos para lograr resultados efectivos. La administración por procesos implica el diseño de los procesos en función de los requisitos de la empresa. Esto hará que sea mucho más fácil para la oficina de Gestión de Procesos identificar problemas, adaptar los procesos y controlar el progreso. La administración por procesos también se puede aplicar para facilitar la planificación y la gestión estratégica de largo plazo. (Castillo, 2019)

En definitiva, hay muchos enfoques diferentes cuando se trata de la gestión de procesos. La implementación de modelos y teorías propuestos puede mejorar la eficacia de un proceso aplicando un enfoque meticuloso y práctico. Según Yoselin Huapaya (2019), una vez que se han decidido estos modelos y teorías, la oficina de Gestión de Procesos debe asociarse con los diferentes departamentos de la organización para garantizar que se apliquen correctamente. Al hacerlo, los procesos y actividades de la organización pueden ser gestionados y mejorados, lo que puede resultar en un aumento de seguridad, productividad y rentabilidad para la empresa.

### **La relación entre la gestión de procesos y la productividad**

En una economía cada vez más competitiva, la productividad se ha convertido en un tema de gran importancia para las organizaciones. Aprovechar al máximo los recursos existentes y maximizar los resultados es el objetivo final de todos los esfuerzos. La gestión de procesos se considera como una herramienta importante para lograr este objetivo. Este apartado explicará la importancia de la gestión de procesos en la mejora de la productividad. (Panchillo Pauccara, Guivar Perez, & Heredia Sánchez, 2021)

La productividad es la medida de la eficiencia de una empresa en la producción de bienes y servicios. Según manifiesta Jorge Franco, Julián Uribe & Sebastián Agudelo (2021), es la relación entre la cantidad de recursos gastados para producir un

determinado resultado y el resultado real obtenido. La gestión de procesos es el enfoque estratégico para diseñar, evaluar y mejorar los procesos de la organización. Esta herramienta de gestión se utiliza para identificar y analizar los procesos, identificar problemas y desarrollar soluciones.

La gestión de procesos abarca una variedad de ámbitos, como la gestión de recursos humanos, operaciones, calidad, finanzas, estrategia y tecnología. La gestión de procesos puede ayudar a las organizaciones a mejorar la productividad al optimizar sus procesos. Esto se puede lograr mediante el análisis cuidadoso de los procesos de la organización y el diseño de mejoras. Al hacer esto, se pueden eliminar pasos innecesarios y redundantes, reduciendo el tiempo de inactividad y aumentando las posibilidades de éxito. Además, al identificar y analizar los cuellos de botella, se pueden desarrollar soluciones para mejorar la eficiencia y eliminar los retrasos en la producción. (López, 2022)

La gestión de procesos también ayuda a las organizaciones a reducir los costos. Esto se logra mediante el examen minucioso de los procesos para mejorar y simplificar los pasos necesarios para completar tareas. Así, se pueden identificar las áreas más costosas y optimizarlas para obtener mayores ahorros. Además, se pueden eliminar los recursos innecesarios, lo que resultará en una reducción de costes a largo plazo. (Huapaya Capcha, 2019)

La gestión de procesos también ofrece nuevas oportunidades para mejorar los productos y servicios. Según manifiesta José Soriano (2022), al monitorizar y analizar minuciosamente los procesos de la organización, se puede realizar un análisis profundo de los procesos y desarrollar nuevas ideas para mejorar los productos y servicios. Esto abre nuevas oportunidades para aumentar la calidad, la eficiencia y el valor de los productos y servicios, todos los cuales contribuyen a mejorar la productividad a largo plazo.

En resumen, la gestión de procesos es una herramienta importante para aumentar la productividad en las organizaciones. Esta herramienta ayuda a las organizaciones a mejorar su eficiencia, a reducir los costes y a desarrollar nuevos productos y servicios. A través del diseño cuidadoso, la evaluación sistemática y la mejora continua de los

procesos de la organización, la gestión de procesos permite a las organizaciones mejorar significativamente su productividad.

### **Los factores que influyen en la productividad empresarial**

La productividad según manifiesta Marcelo Obando (2020), es una medida que refleja la cantidad de trabajo realizado en un período de tiempo determinado. Esta medición es de gran importancia para las empresas ya que refleja su proceso productivo, la calidad con que se realizan sus labores y su capacidad para cumplir con sus objetivos. Un aumento en la productividad representa una mejora notable para la rentabilidad de la compañía.

Existen diversos factores que influyen en la productividad empresarial, que van desde la infraestructura y los recursos que utiliza la empresa hasta el comportamiento y las habilidades de los empleados. Todos estos elementos confluyen para generar una atmósfera de trabajo propicia para el mejor rendimiento de la empresa. Un primer aspecto que influye directamente en la productividad empresarial es la infraestructura, esto incluye las instalaciones, los equipos y los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo. (Julio Quintana, 2020)

La falta de alguno de estos elementos puede ser un factor limitante a la hora de alcanzar un alto nivel de eficiencia. Por esta razón, es fundamental que las empresas mantengan una infraestructura adecuada para poder cumplir sus metas. Esto significa que deben invertir en la mejora de equipos y recursos que permitan aumentar la productividad de sus empleados. Otro elemento clave que influye en la productividad empresarial es el comportamiento y la forma en que los empleados llevan a cabo sus labores. Un alto nivel de motivación generará un ámbito de trabajo adecuado para alcanzar los objetivos de la empresa. (Franco-López, Uribe-Gómez, & Agudelo-Vallejo, 2021)

Por otro lado, los empleados deben estar calificados y preparados para desarrollar las tareas asignadas, es decir, es importante que posean las habilidades necesarias para un correcto desempeño. De esta forma se optimizará el trabajo que realizan y se obtendrá un mejor rendimiento en el corto plazo. Finalmente, la colaboración, el trabajo en equipo, y un buen trato entre los empleados también impactan directamente en el rendimiento de la empresa. Otro punto a tener en cuenta es la gestión del tiempo. Esta



variable es clave ya que una buena planificación puede contribuir a un mayor rendimiento. (Campo, 2020)

Tomar periódicamente decisiones adecuadas y realizar un seguimiento de las metas establecidas puede ser un factor determinante para mejorar la productividad empresarial. Asimismo, es importante que los empleados de la compañía tomen en cuenta su responsabilidad individual y trabajen para cumplir las tareas en el tiempo estipulado. Finalmente, es vital que las empresas minimicen el estrés asociado al trabajo de sus empleados.

La sobrecarga de trabajo y el exceso de presión pueden disminuir los niveles de motivación y afectar directamente la productividad. La creación de un ambiente de trabajo en el que los empleados sientan felices y entiendan la importancia de su labor puede ser la mejor herramienta para mejorar los rendimientos de la empresa.

En general, es importante entender que los factores que influyen en la productividad empresarial son diversos y deben ser tratados de forma adecuada para obtener un alto nivel de rendimiento. De esta forma se contribuirá al logro de los objetivos de la compañía y también a una mayor satisfacción en el trabajo de sus empleados.

### **Las herramientas de medición para evaluar la productividad**

Conforme manifiesta Johanna Cordero, Cecilia Narváez & Juan Erazo (2019), trabajar con eficiencia, resulta ser uno de los conceptos más buscados por toda empresa. La productividad laboral es uno de los factores clave para lograr éxito en el ámbito empresarial, pero ¿cómo puede medirse? Investigaciones recientes sugieren que la medición de la productividad industrial se relaciona directamente con la evaluación de los elementos humanos y tecnológicos que se utilizan para aumentar la productividad. La evaluación de la productividad industrial se recomienda para gestionar bien una empresa, especialmente en los momentos de crisis.

Esto implica que la medición de la productividad debe definirse y documentarse para que sirva como una herramienta de gestión que permita identificar y aumentar el rendimiento de los empleados. La propuesta de herramientas de evaluación de la productividad deberá definir qué información de la organización se medirá y cómo se

obtendrá. Por ejemplo, el uso de encuestas puede proporcionar una forma factual de evaluar la efectividad de los equipos. (Cruz, Zamora, Pa, & Jorge, 2020)

Estas encuestas deben estar diseñadas de tal manera que midan la motivación de los empleados, su nivel de compromiso, el cumplimiento de los objetivos, el compromiso con la organización, así como otras variables relevantes para el éxito de la empresa. La realización de estas encuestas indicará si el equipo está teniendo éxito al cumplir sus objetivos. Otra herramienta que se suele emplear para evaluar la productividad es la de la medición de los resultados.

Esta medición implica identificar y medir el desempeño de la empresa en relación con los objetivos trazados. Esta herramienta de evaluación es ideal para medir el impacto de la productividad en el desempeño de la empresa. Esto permite conocer si se están haciendo los esfuerzos adecuados para alcanzar los objetivos deseados. Las herramientas de evaluación de la productividad también pueden incluir encuestas relacionadas con la satisfacción del cliente. (Changuán, 2020)

Conocer la opinión de los clientes sobre la calidad de los productos y servicios de una empresa es esencial para medir la productividad. Algunas preguntas para la evaluación de la satisfacción del cliente incluyen; ¿los productos cumplen con los requisitos establecidos?, ¿los servicios son ampliamente satisfactorios para los clientes?, ¿los precios son adecuados? Estas evaluaciones proporcionan una medición objetiva de cómo se está desempeñando la empresa en relación con los clientes.

En general, es importante buscar una solución apropiada para llevar a cabo una evaluación exitosa de la productividad. Esto garantiza que los sistemas de medición sean lo suficientemente eficaces para medir la productividad en todos los niveles de la empresa. Esto es posible mediante el uso de herramientas de evaluación adecuadas, tales como encuestas, mediciones de los resultados, encuestas de satisfacción del cliente, entre otras. (Changuán, 2020)

En resumen, la productividad es un elemento clave para cualquier organización y el uso de herramientas de medición de la productividad es algo que debe ser considerado por las empresas. Estas herramientas son necesarias para conocer el rendimiento de los equipos de trabajo, así como para identificar el impacto de la productividad en los

resultados de la empresa. Al conocer los detalles de la productividad, las empresas pueden desarrollar estrategias adecuadas que les permitan alcanzar sus objetivos.

### **1.1.2.- Descripción del problema**

El sector textil es uno de los más importantes de la economía mundial. Está relacionado con la fabricación de prendas de vestir, alfombras, lonas y otros productos relacionados con el típico vestuario. En los últimos años, el sector textil ha tenido una gran evolución en términos de producción, distribución y gestión de procesos. Esta evolución ha sido impulsada por la globalización, el avance de la tecnología y la creciente demanda de productos textiles (López, 2022)

El valor mundial de la industria textil se estimó en unos 3,3 billones de dólares en 2019. Esto representa un aumento del 7 por ciento en comparación con el año anterior. Esto se debe al constante crecimiento de la demanda de productos textiles en los mercados emergentes y en los países desarrollados. Según los informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el sector textil generó alrededor de 75 millones de empleos a nivel mundial en 2019. Esto significa que el sector textil es el segundo sector más grande en términos de empleo después de la agricultura (Cossio, 2021).

Esta cifra se espera que aumente en los próximos años debido al aumento de la demanda de productos textiles. En cuanto a la gestión de procesos, el sector textil ha experimentado un gran avance en los últimos años. Esto se debe a la implementación de nuevas tecnologías, como la fabricación aditiva, el control de procesos y la gestión de la cadena de suministro. Estas tecnologías han mejorado significativamente el diseño y la producción de productos textiles. Esto ha permitido a los productores de textiles reducir costos y mejorar la calidad de sus productos (Soriano, 2022).

La implementación de la tecnología en el sector textil ha contribuido significativamente al crecimiento de las exportaciones textiles. Según los informes de la Organización Mundial del Comercio (OMC), las exportaciones textiles aumentaron un 12,3 por ciento en 2019 en comparación con el año anterior. Esto se debe, en gran parte, a la mejora en la gestión de procesos. Esto ha permitido a los productores de

textiles satisfacer la creciente demanda de productos en los mercados internacionales (Campo, 2020).

Además, la adopción de tecnologías como el procesamiento de datos masivo (big data) y el Internet de las cosas (IoT) ha mejorado significativamente el control de la cadena de suministro. Esto ha permitido a los productores de textiles mejorar la eficiencia en la fabricación y distribución de sus productos. Esto significa que los productores de textiles pueden entregar sus productos a sus clientes de forma más rápida y eficiente. Por último, el sector textil también ha experimentado un gran avance en la adopción de prácticas sostenibles. Esto incluye el uso de materiales reciclables, la reducción de residuos y la reducción de la contaminación. Estas prácticas ayudan a reducir el impacto ambiental del sector textil y contribuyen al desarrollo sostenible (Campo, 2020).

El sector textil se ha convertido en uno de los principales motores de la economía latinoamericana en los últimos años. Esta industria ha contribuido a la creación de empleo, el desarrollo económico y la inclusión social en la región, contribuyendo a la producción de bienes y servicios de gran calidad. A nivel regional, el sector textil actualmente representa una importante porción del Producto Interno Bruto (PIB) de Latinoamérica, alcanzando una cifra de aproximadamente el 2,3% del PIB regional (López, 2022).

La región acoge a una gran cantidad de empresas textiles, incluyendo tanto grandes corporaciones como microempresas y emprendedores individuales. Esta industria se caracteriza por su dinamismo y adaptabilidad a las tendencias globales. En los últimos años, el sector textil ha experimentado un aumento en la producción, el empleo, la innovación y la eficiencia operativa. Esto se debe, principalmente, a la adopción de nuevas tecnologías y sistemas de gestión de procesos (Castillo, 2019).

La industria textil ecuatoriana es uno de los sectores más importantes de la economía del país. Esta industria se ha desarrollado a lo largo de los años con el objetivo de satisfacer la creciente demanda de productos textiles tanto local como internacionalmente. La industria textil contribuye significativamente al crecimiento económico del país, generando empleos y mejorando la calidad de vida de la población (Ramos, 2019).

La gestión de procesos del sector textil en el Ecuador es una de las áreas más importantes, ya que es la encargada de garantizar la eficiencia y calidad de los productos. En el Ecuador, el sector textil se ha expandido considerablemente en los últimos años. Según el Ministerio de Industrias y Productividad del país, el valor de la producción total de la industria textil ascendió a USD 2.6 mil millones en 2019, lo que representa un aumento del 11.9% respecto al año anterior.

Además, las exportaciones de productos textiles del Ecuador alcanzaron un valor de USD 567.2 millones en 2019, lo que representa un aumento del 10.8% respecto al año anterior. Esto demuestra el crecimiento que ha experimentado el sector textil en el Ecuador durante los últimos años. Sin embargo, para mantener el crecimiento del sector es necesario mejorar la gestión de procesos. Esta área es fundamental para garantizar la calidad de los productos y asegurar que estos cumplan con las normas nacionales e internacionales (Sinchi, 2020).

Además, una adecuada gestión de procesos también permite mejorar los niveles de productividad y reducir los costos de producción. Una de las principales herramientas para mejorar la gestión de procesos del sector textil en el Ecuador es el uso de la tecnología. La tecnología permite a las empresas mejorar sus procesos de producción y gestión de calidad, mejorar la comunicación entre los trabajadores y reducir los costos de producción.

Además, la tecnología también permite a las empresas mejorar su competitividad en el mercado internacional. Asimismo, otra herramienta que se está usando para mejorar la gestión de procesos del sector textil en el Ecuador es la formación de los trabajadores. Esta formación permite a los trabajadores adquirir nuevas habilidades y conocimientos que les permiten mejorar su desempeño en el trabajo. Esto ayuda a mejorar la calidad de los productos y a reducir los costos de producción. Por último, para mejorar la gestión de procesos del sector textil en el Ecuador, es necesario contar con una adecuada infraestructura. Esto permite a las empresas contar con las herramientas necesarias para mejorar la producción y garantizar la calidad de los productos. La infraestructura también permite a las empresas mejorar su competitividad en el mercado internacional (Castillo, 2019).

Ahora bien, uno de los principales problemas con la gestión de procesos de la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato es la falta de sistemas de gestión de calidad. La empresa cuenta con una ficha técnica la cual describe los procesos a seguir como son formas de costuras, puntadas por pulgadas, etc. Sin embargo, es necesario mejorar los estándares y distribuir uniformemente las tareas entre los empleados para progresar en cuanto a la gestión de producción. Debido a que, sin un sistema de control de calidad adecuado, es difícil para la empresa garantizar que sus productos cumplan con las medidas necesarias y satisfagan a sus clientes. Esto también puede tener un impacto negativo en el rendimiento de la empresa y su reputación a largo plazo.

Otro problema con la gestión de procesos es lo inadecuado de la infraestructura, debido al reciente crecimiento de la empresa y a la adaptación improvisada del lugar, incapacitando la distribución idónea de las instalaciones para comodidad de los empleados y mejora en la producción. Es decir, la empresa ha estado operando con una infraestructura obsoleta, lo que a su vez significa que sus procesos son mucho más lentos y menos eficientes. Esto también tiene un impacto directo en la calidad de los productos y la satisfacción de los clientes.

Otro problema con la gestión de procesos es la falta de capacitación de los empleados, quienes necesitan adquirir habilidades para hacer productos nuevos y mejorar la calidad de los existentes. En vista de que es imprescindible que los empleados actualicen sus conocimientos y las técnicas de trabajo para la calidad de los productos y el progreso de la empresa textil Ralomtex.

Esto significa que la empresa está sufriendo una falta de productividad y una disminución en la calidad de los productos. Además de estos problemas, la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato está enfrentando un desafío en la optimización del proceso, debido a que el desarrollo del estampado se hace de forma tercerizada, dificultando la producción a tiempo de la empresa, puesto que la capacidad de respuesta de los proveedores de este servicio no está a la par con la productividad del área de costura.

### **1.1.2.1.- Justificación**

La presente investigación es de extrema importancia para el desarrollo de la organización. Esto se debe a que evalúa la eficiencia de los procesos y, a su vez, ofrece una visión integral sobre la empresa. Además, tranquiliza a la organización, ya que a partir de los resultados del estudio, se pueden identificar y corregir los defectos existentes en los procesos.

De esta forma, conocer la gestión de procesos en Ralomtex complementa la toma de decisiones que permitirá mejorar la productividad. Esto se debe a que contar con elementos que midan la calidad y la eficiencia de la empresa, ayudará a conocer el grado de rendimiento de los empleados y estimulará a la organización para establecer mejores presupuestos de producción.

Por otra parte, entender que la productividad requiere de una serie de estrategias, que se deben implementar a partir del conocimiento adquirido a partir de la investigación realizada, como lo es la gestión de los procesos, será determinante en el éxito de la empresa. Por tanto, la evaluación correcta de los procesos de negocios será un punto de partida para establecer políticas claras que promuevan la eficiencia, el incremento de ingresos y la mejora en el servicio al cliente.

Finalmente, la investigación de la gestión de procesos en Ralomtex es vital para el crecimiento de la empresa, principalmente para garantizar que todos sus objetivos estén en línea con lo que la organización se propone, es decir, alcanzar una mayor productividad y bienestar de sus empleados. Esta investigación también resistirá el paso del tiempo, ya que permitirá que Ralomtex se mantenga en el negocio de por vida.

## **1.2.- Objetivos**

### **1.2.1.- Objetivo general**

Determinar como la gestión de procesos incide en la productividad de la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato

### **1.2.2.- Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la gestión de procesos enfocado en la productividad empresarial.

- Establecer el nivel de productividad de la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato.
- Demostrar la relación de la gestión de procesos en el nivel de productividad de la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato



## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1.- Métodos**

##### **2.1.1.- Fundamentación filosófica**

###### **Investigación bibliográfica documental**

La investigación bibliográfica documental, según manifiesta Andrés Botero (2019), es una técnica de investigación que consiste en la revisión y análisis de material bibliográfico existente sobre un tema específico. Esta técnica se utiliza para recopilar información relevante y actualizada sobre un tema en particular, y es una herramienta fundamental en la investigación científica y académica.

La investigación bibliográfica documental se lleva a cabo en bibliotecas, hemerotecas, videotecas y otros espacios físicos o virtuales que contienen documentos relevantes para la investigación. Los documentos pueden ser libros, revistas, artículos, tesis, informes, entre otros. También se pueden utilizar bases de datos y catálogos digitales para encontrar información relevante. (Castellanos, 2020)

Según manifiesta Sampieri (2017), la investigación bibliográfica documental se realiza siguiendo una metodología sistemática que incluye los siguientes pasos:

Identificación del tema de investigación: se debe definir el tema de investigación y los objetivos que se quieren alcanzar.

Búsqueda de información: se debe realizar una búsqueda exhaustiva de información relevante sobre el tema de investigación. Esta búsqueda se puede realizar en bibliotecas, hemerotecas, videotecas, bases de datos y otros recursos.

Selección de la información: se debe seleccionar la información relevante y útil para la investigación. Es importante evaluar la calidad y la relevancia de la información encontrada.

Análisis de la información: se debe analizar la información seleccionada y organizarla de manera coherente y sistemática. Es importante identificar las relaciones entre los diferentes elementos de la información y establecer conclusiones.

Presentación de resultados: se deben presentar los resultados de la investigación de manera clara y concisa. Es importante utilizar un lenguaje claro y preciso y citar correctamente las fuentes consultadas.

La investigación bibliográfica documental es una técnica muy útil para la investigación científica y académica, ya que permite recopilar información relevante y actualizada sobre un tema en particular. Además, esta técnica permite ahorrar tiempo y recursos, ya que se puede acceder a una gran cantidad de información sin tener que realizar investigaciones adicionales. (Botero Bernal, 2019)

En resumen, la investigación bibliográfica documental es una técnica de investigación que consiste en la revisión y análisis de material bibliográfico existente sobre un tema específico. Esta técnica es fundamental en la investigación científica y académica, ya que permite recopilar información relevante y actualizada sobre un tema en particular. Según menciona Klever Guamán (2021), la investigación bibliográfica documental se lleva a cabo siguiendo una metodología sistemática que incluye la identificación del tema de investigación, la búsqueda de información, la selección de la información, el análisis de la información y la presentación de resultados.

### **2.1.2.- Diseño de la investigación**

#### **Correlacional**

La investigación correlacional para Roberto Hernández (2017), es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables y evalúa la relación estadística entre ellas. Este tipo de investigación busca variables que parecen interactuar entre sí, de modo que cuando una variable cambia, el investigador tendrá clara la manera en la que la otra variable también cambia. A diferencia de la observación natural, la información recopilada a través de datos archivados puede ser bastante sencilla.

La investigación correlacional es un enfoque de investigación no experimental que utiliza el análisis estadístico para examinar la relación entre dos variables. En la investigación correlacional no se investigan los efectos de las variables externas sobre las variables estudiadas. El investigador se limita a analizar y examinar la relación entre las variables, sin cambiarlas ni modificarlas en modo alguno.

Los métodos correlacionales también pueden orientar la investigación futura. El diseño correlacional ayuda a los investigadores a determinar la dirección y la fuerza de la relación estadística entre diferentes variables. Los métodos correlacionales son más fáciles de interpretar, rentables y más adecuados para estudiar relaciones complejas entre variables. (Blanco, 2022)

Para llevar a cabo una investigación correlacional, se deben seguir algunos pasos: definir bien el problema que se va a investigar; determinar la muestra; seleccionar las variables a medir; seleccionar el método de medición; recopilar los datos; analizar los datos; interpretar los resultados.

Es importante tener en cuenta que la investigación correlacional no permite establecer una relación causal entre las variables, sino que solo permite evaluar la relación estadística entre ellas. Por lo tanto, es necesario tener precaución al interpretar los resultados y no sacar conclusiones precipitadas. (Blanco, 2022)

En resumen, la investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental que busca evaluar la relación estadística entre dos variables. Este tipo de investigación es útil para estudiar relaciones complejas entre variables y orientar la investigación futura. Para llevar a cabo una investigación correlacional, se deben seguir algunos pasos y tener precaución al interpretar los resultados.

### **2.1.3.- Nivel o tipo de investigación**

#### **Investigación transversal**

Según Eufemia Reyes (2022), un estudio transversal es un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una muestra de la población en un momento específico y determinado de tiempo. A

continuación, se presentan algunas características y ventajas y desventajas de este tipo de estudio:

Características: se evalúa un momento específico y determinado de tiempo; se recopilan todas las variables en un solo momento; se pueden investigar múltiples resultados a la vez; se utiliza para investigar la asociación entre dos parámetros relacionados o no relacionados; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en una población; también se le conoce como estudio de prevalencia o encuesta transversal; es relativamente rápido de conducir. (Reyes, 2022)

Ventajas:

- Relativamente rápidos de conducir.
- Todas las variables se recopilan en un solo momento.
- Se pueden investigar múltiples resultados a la vez.
- La prevalencia de todos los resultados se puede estimar en un solo momento.

Desventajas:

- La presencia de factores de riesgo y resultados son simultáneos y sus estudios también lo son.
- No se pueden establecer relaciones causales entre las variables.
- No se puede determinar la secuencia temporal de los eventos.
- No se puede evaluar la evolución temporal de las variables.

En resumen, un transversal es un tipo de investigación observacional que se utiliza para investigar la asociación entre dos parámetros relacionados o no relacionados estudio en un momento específico y determinado de tiempo. Aunque tiene ventajas como ser relativamente rápido de conducir y permitir la estimación de la prevalencia de todos los resultados en un solo momento, también tiene desventajas como no poder establecer relaciones causales entre las variables y no poder evaluar la evolución temporal de las variables. (Botero Bernal, 2019)

## **2.2.- Enfoque de la investigación**

### **Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo según establece Narcisa Sanguino (2021), es una metodología de investigación que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis. Este enfoque se utiliza en diversas disciplinas, como la psicología, la sociología, la economía, la educación y la salud, entre otras.

La investigación cuantitativa se caracteriza por la utilización de técnicas de captura para seleccionar una muestra representativa de la población de estudio y la aplicación de instrumentos de medición estandarizados para recopilar datos numéricos. Estos datos se analizan mediante técnicas estadísticas para identificar patrones, relaciones y asociaciones entre variables. (Sanguino, 2021)

El enfoque cuantitativo se basa en la premisa de que los fenómenos sociales pueden ser medidos y cuantificados de manera objetiva y que los datos numéricos son más confiables y precisos que las descripciones cualitativas. Por lo tanto, este enfoque se centra en la objetividad, la precisión y la generalización de los resultados. (Sautú, 2005)

La investigación cuantitativa a palabras de Ruth Sautú (2005), se utiliza para responder preguntas de investigación que requieren una medición precisa y objetiva, como la evaluación de programas, la identificación de factores de riesgo y protección, la medición de actitudes y opiniones, y la identificación de patrones y tendencias en la población.

Aunque el enfoque cuantitativo se centra en la medición y el análisis de datos numéricos, esto no significa que se excluya la subjetividad y la interpretación en la investigación. Los investigadores cuantitativos también deben tomar decisiones subjetivas en la selección de variables, la definición de conceptos y la interpretación de los resultados. (Castellanos, 2020)

En resumen, el enfoque cuantitativo es una metodología de investigación que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis. Este enfoque se utiliza en diversas disciplinas y se centra en la objetividad, la precisión y la generalización de los resultados. Aunque se

basa en la medición y el análisis de datos numéricos, esto no significa que se excluya la subjetividad y la interpretación en la investigación.

## **2.3.- Alcance**

### **2.3.1.- Inductivo**

Según Roberto Hernández (2017), el método inductivo es una forma de razonamiento que se utiliza en la investigación científica para llegar a conclusiones generales a partir de observaciones particulares. Este método se basa en la idea de que, a partir de la observación de varios casos particulares, se pueden hacer patrones o regulares que permitan generalizaciones sobre el fenómeno que se está estudiando.

El proceso inductivo se inicia con la observación de un conjunto de casos particulares, a partir de los cuales se busca identificar patrones o regularidades. Estos patrones se utilizan para formular una hipótesis o una teoría que explica el fenómeno observado. La hipótesis o teoría se somete a pruebas empíricas para verificar su validez y se ajusta o se descarta en función de los resultados obtenidos. (Botero Bernal, 2019)

El método inductivo se utiliza en la investigación científica, Ruth Sautú (2005), establece que, para generar nuevas teorías o para ampliar el conocimiento existente sobre un fenómeno. Este método se utiliza especialmente en las ciencias sociales y en las ciencias naturales, donde se estudian fenómenos complejos que no pueden ser explicados por una única causa.

El proceso inductivo se puede dividir en varias etapas. En primer lugar, se realiza la observación de los casos particulares y se recopila la información relevante. En segundo lugar, se busca identificar patrones o regularidades en los datos observados. En tercer lugar, se formula una hipótesis o una teoría que explica los patrones observados. En cuarto lugar, se somete la hipótesis o la teoría a pruebas empíricas para verificar su validez. En quinto lugar, se ajusta o se descarta la hipótesis o la teoría en función de los resultados obtenidos. (Botero Bernal, 2019)

El método inductivo presenta algunas limitaciones y problemas. En primer lugar, las conclusiones obtenidas a través de este método no son verdaderas, ya que se basan en la observación de un número limitado de casos particulares. En segundo lugar, el proceso inductivo puede ser influenciado por sesgos cognitivos o por la subjetividad

del investigador. En tercer lugar, el proceso inductivo puede ser lento y costoso, ya que requiere la observación de un gran número de casos particulares. (Blanco, 2022)

En resumen, el método inductivo es una forma de razonamiento que se utiliza en la investigación científica para llegar a conclusiones generales a partir de observaciones particulares. Este método se basa en la observación de patrones o regularidades en los datos y en la formulación de hipótesis o teorías que explican estos patrones. El método inductivo se utiliza especialmente en las ciencias sociales y en las ciencias naturales, donde se estudian fenómenos complejos que no pueden ser explicados por una única causa.

### **2.3.2.- Territorial**

La presente investigación se realizará en la ciudad de Ambato, específicamente en la empresa Ralomtex, la cual forma parte del sector textil de la ciudad y país.

### **2.4.- Modalidad**

Las encuestas serán llevadas a cabo presencialmente a los trabajadores de la empresa Ralomtex de la ciudad de Ambato.

### **2.5.- Población y muestra**

La población según Roberto Hernández (2017), es un conjunto de elementos que comparten una o varias características en común y que se estudian en una investigación. Por ejemplo, la población puede ser el total de estudiantes de una universidad, el total de habitantes de una ciudad, el total de árboles de un bosque, entre otros. Por otro lado, la muestra es una parte de la población que se selecciona para realizar un estudio. La muestra debe ser representativa de la población, es decir, que debe permitir observar las características del conjunto que se está analizando. El tamaño de la muestra es el número de elementos que la componen y se suele expresar en porcentaje o en número absoluto.

En la estadística, las muestras según manifiesta Ruth Sautú (2005), se utilizan cuando no es posible realizar una investigación que incluya la totalidad de la población. En muchas investigaciones estadísticas, no es posible analizar a todos los individuos de una población, porque estos se encuentran muy dispersos o porque el proceso es

sumamente costoso. Por eso, se selecciona una muestra, es decir, una parte o un subconjunto de la totalidad que se quiere estudiar.

Existen diferentes tipos de muestra, como la muestra aleatoria simple, en la que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados; la muestra estratificada, en la que se divide la población en estratos y se selecciona una muestra de cada estrato; la muestra por conglomerados, en la que se divide la población en grupos y se seleccionan algunos grupos para formar la muestra; entre otros. (Hernández Sampieri, 2017)

En resumen, la población es el conjunto total de elementos que se estudian en una investigación, mientras que la muestra es una parte representativa de la población que se selecciona para realizar el estudio. La muestra debe ser representativa de la población y su tamaño debe ser adecuado para obtener resultados confiables. La selección de la muestra depende de los objetivos de la investigación y existen diferentes tipos de muestra que se pueden utilizar.

De esta manera, la población y muestra objeto de estudio de la presente investigación son los 80 trabajadores de la empresa Ralomtex de la ciudad de Ambato, a los cuales se les realizará una encuesta, con preguntas en base a escala de Likert, para, de esta manera, alcanzar los resultados esperados de la investigación.

## **2.6.- Técnica de recolección de datos**

Según Eufemia Reyes (2022), la encuesta es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada en la investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz. La recolección de datos es un método por el cual las empresas recopilan y miden información de diversas fuentes para obtener un panorama completo, responder preguntas importantes, evaluar sus resultados y anticipar futuras tendencias.

La encuesta se puede llevar a cabo por medio de cuatro métodos de investigación: método analítico, método sintético, método deductivo y método inductivo. La encuesta es una técnica que se utiliza para recopilar datos de una muestra de personas, con el fin de obtener información sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos, conocimientos, entre otros aspectos. (Reyes, 2022)



La encuesta se puede realizar de diferentes maneras, como, por ejemplo, en línea, por correo, por teléfono o en persona. La encuesta es una técnica muy útil para obtener información de una gran cantidad de personas en un corto periodo de tiempo. Para realizar una encuesta, es necesario diseñar un cuestionario que contenga preguntas claras y precisas, que permitan obtener la información deseada. El cuestionario debe ser diseñado cuidadosamente para una máxima efectividad. Es importante evitar preguntas que exijan respuestas complejas o que puedan ser interpretadas de diferentes maneras. (Blanco, 2022)

El cuestionario debe ser probado antes de su aplicación para asegurarse de que las preguntas sean claras y precisas. Una vez que se ha recopilado la información, es necesario analizarla para obtener conclusiones y recomendaciones. El análisis de los datos de la encuesta se puede realizar mediante diferentes técnicas, como tablas y gráficas automáticas, nubes de palabras y análisis de sentimientos. Es importante tener en cuenta que el análisis de los datos debe estar enfocado en responder las preguntas de investigación. (Reyes, 2022)

En resumen, la encuesta es una técnica de recolección de datos muy útil en la investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz. Para realizar una encuesta, es necesario diseñar un cuestionario claro y preciso, que permita obtener la información deseada. Una vez que se ha recopilado la información, es necesario analizarla para obtener conclusiones y recomendaciones. El análisis de los datos debe estar enfocado en responder las preguntas de investigación.

## **2.7.- Instrumento**

La encuesta según manifiesta Ruth Sautú (2005), es una técnica de investigación ampliamente utilizada que permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz. La encuesta se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos de una muestra estimada como representativa de una población o universo mayor, al cual se extrapolarán los resultados que de ella se obtendrán.

El cuestionario es el instrumento básico de la encuesta y está diseñado por el investigador social para medir las variables conceptualizadas al plantear su problema

de investigación. En el cuestionario, las variables están operativas como preguntas que no solo deben tomar en cuenta el problema que se investiga sino también la población que las contestará y los diferentes métodos de recolección de información. (Sautú, 2005)

La elaboración de un cuestionario es un proceso que consta de varias etapas, que incluyen la identificación del problema, la determinación del diseño de investigación, la selección de las hipótesis, la definición de las variables, la selección de la muestra, la organización del trabajo de campo, la obtención y tratamiento de los datos, el análisis de los datos y la elaboración del informe que surge de los mismos. Es importante ser muy precisos y cuidadosos en cada una de estas etapas para evitar errores y garantizar que los resultados obtenidos sean válidos y confiables. (Mujica, 2022)

En resumen, el cuestionario es un instrumento fundamental de la técnica de la encuesta en la investigación. La encuesta permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz, y se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados. La elaboración de un cuestionario es un proceso que consta de varias etapas, y es importante ser muy precisos y cuidadosos en cada una de ellas para garantizar que los resultados obtenidos sean válidos y fiables.

## **2.8.- Hipótesis**

**Hipótesis alternativa:** la aplicación de la gestión de procesos SI incide en la productividad de la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato

**Hipótesis nula:** la aplicación de la gestión de procesos NO incide en la productividad de la empresa textil Ralomtex de la ciudad de Ambato

## CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1.- Análisis y discusión de resultados

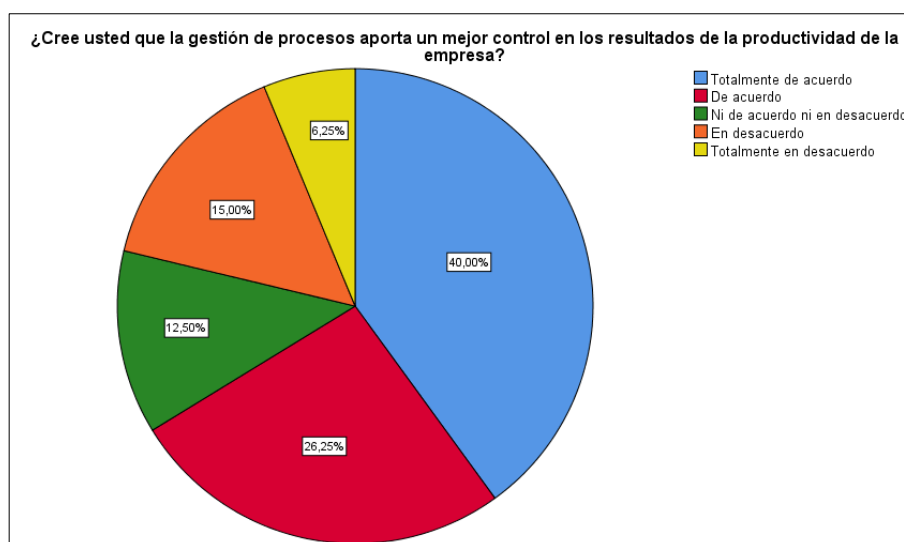
#### Pregunta 1

**Tabla 1:** Gestión de procesos

<b>¿Cree usted que la gestión de procesos aporta un mejor control en los resultados de la productividad de la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	32	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	21	26,3	26,3	66,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12,5	12,5	78,8
	En desacuerdo	12	15,0	15,0	93,8
	Totalmente en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 1

**Figura 1:** Representación gráfica pregunta 1



*Nota:* Representación gráfica pregunta 1

#### Análisis e interpretación

El análisis técnico de la pregunta indica que el 75% (40.00% + 26.25%) de los encuestados están de acuerdo o completamente de acuerdo con la afirmación de que la gestión de procesos contribuye a mejorar el control de los resultados de productividad. Esto sugiere que la mayoría cree que la eficiencia y la optimización de los procesos pueden dar resultados tangibles en la productividad de la empresa. Por otro lado, el 21,25% de los encuestados están en desacuerdo o completamente en desacuerdo con la afirmación sugiriendo que quizás el control de los resultados de productividad no es tan efectivo como cree la mayoría.

## Pregunta 2

**Tabla 2:** Dirección de procesos

¿Considera usted que existe una visión clara y definida acerca de la dirección de los procesos dentro de la empresa?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	10	12,5	12,5	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	17,5	17,5	37,5
	En desacuerdo	17	21,3	21,3	58,8
	Totalmente en desacuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 2

**Figura 2:** Representación gráfica pregunta 2



*Nota:* Representación gráfica pregunta 2

### Análisis e interpretación

El análisis técnico de esta pregunta revela que la mayoría de los encuestados sienten que existe una visión clara y definida acerca de la dirección de los procesos dentro de la empresa. Avanzando del análisis, vemos que del 42,50%, el 37,50% acuerda y sólo el 5% está totalmente de acuerdo. Esto significa que la mayoría está de acuerdo con la visión existente, pero hay un margen relativamente pequeño que está totalmente satisfecho. Por otro lado, el 43,75% desacuerda o no está de acuerdo en absoluto con la visión, lo que indica la posibilidad de una posible aclaración en los procesos dentro de la empresa.

### Pregunta 3

**Tabla 3:** Cultura organizacional

¿Cree usted que la organización ha alineado sus procesos con la cultura organizacional?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	9	11,3	11,3	21,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10,0	10,0	31,3
	En desacuerdo	19	23,8	23,8	55,0
	Totalmente en desacuerdo	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 3

**Figura 3:** Representación gráfica pregunta 3



*Nota:* Representación gráfica pregunta 3

### Análisis e interpretación

El análisis técnico de esta pregunta muestra que hay una mayoría de opiniones en desacuerdo con el hecho de que la organización haya alineado sus procesos con la cultura organizacional. Esto indica que la mayoría de las personas no creen que los procesos de la organización estén alineados con su cultura organizacional. Solo el 11,25 por ciento de las personas expresaron estar de acuerdo, mientras que el 10 por ciento estaba indiferente hacia este tema. Esto indica que la organización necesita evaluar sus procesos y asegurarse de que se estén alineando con su cultura organizacional. Si la organización no logra alinear sus procesos con su cultura organizacional, entonces es más probable que se enfrenten a dificultades y problemas organizativos.

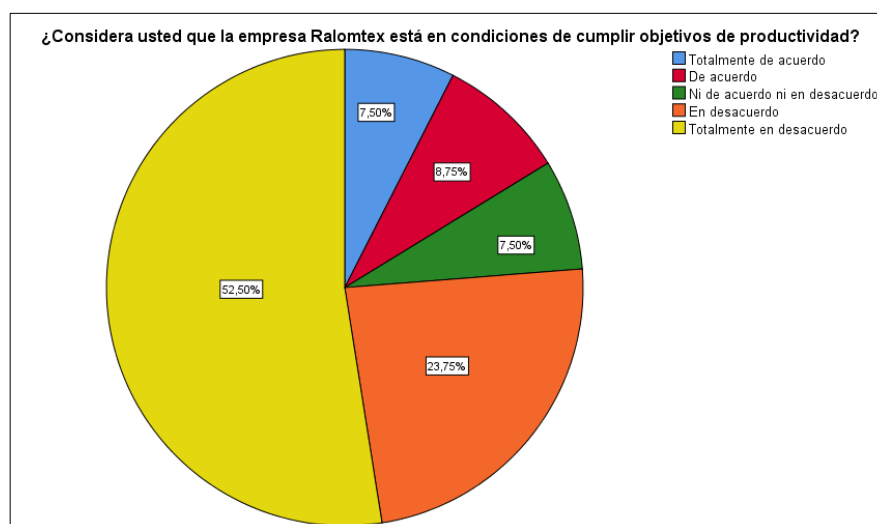
#### Pregunta 4

**Tabla 4:** Productividad

¿Considera usted que la empresa Ralomtex está en condiciones de cumplir objetivos de productividad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	7	8,8	8,8	16,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7,5	7,5	23,8
	En desacuerdo	19	23,8	23,8	47,5
	Totalmente en desacuerdo	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 4

**Figura 4:** Representación gráfica pregunta 4



*Nota:* Representación gráfica pregunta 4

#### Análisis e interpretación

A partir de esta pregunta, podemos concluir que la mayoría de las personas que la respondieron (61,25%) no consideran que la empresa Ralomtex esté en condiciones de cumplir objetivos de productividad. Esto indica que muchas personas están preocupadas por la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas de productividad y, a partir de esto, pueden tomar medidas para corregir la situación. Por otro lado, hay una minoría (38,75%) que considera que la empresa Ralomtex está en condiciones de cumplir sus objetivos de productividad. Esto significa que hay algunas personas que confían en la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas, y esto puede alentar a la empresa a tomar medidas adecuadas para mantener y mejorar su productividad.

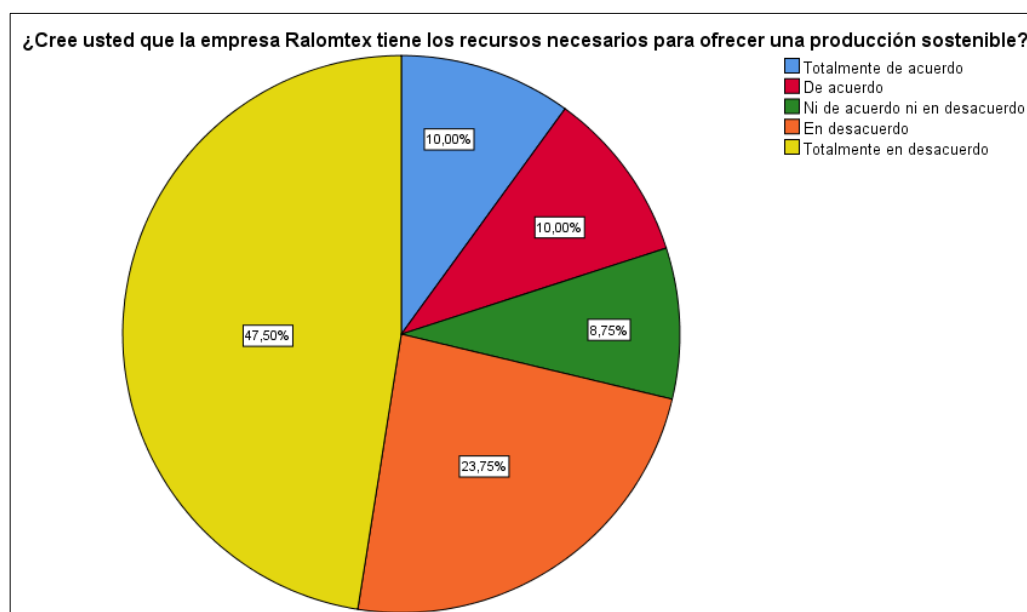
## Pregunta 5

**Tabla 5:** Recursos

¿Cree usted que la empresa Ralomtex tiene los recursos necesarios para ofrecer una producción sostenible?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	8	10,0	10,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,8	8,8	28,7
	En desacuerdo	19	23,8	23,8	52,5
	Totalmente en desacuerdo	38	47,5	47,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Nota:* Resultados pregunta 5

**Figura 5:** Representación gráfica pregunta 5



*Nota:* Representación gráfica pregunta 5

### Análisis e interpretación

Esta respuesta proporciona información sobre la opinión de los encuestados sobre la capacidad de Ralomtex para ofrecer una producción sostenible. Un total del 37,75% de los encuestados están de acuerdo con la idea de que Ralomtex tiene los recursos necesarios, mientras que el 47,50% están totalmente en desacuerdo y el 8,75% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Esto indica que la mayoría de los encuestados no creen que Ralomtex tenga los recursos necesarios para ofrecer una producción sostenible.

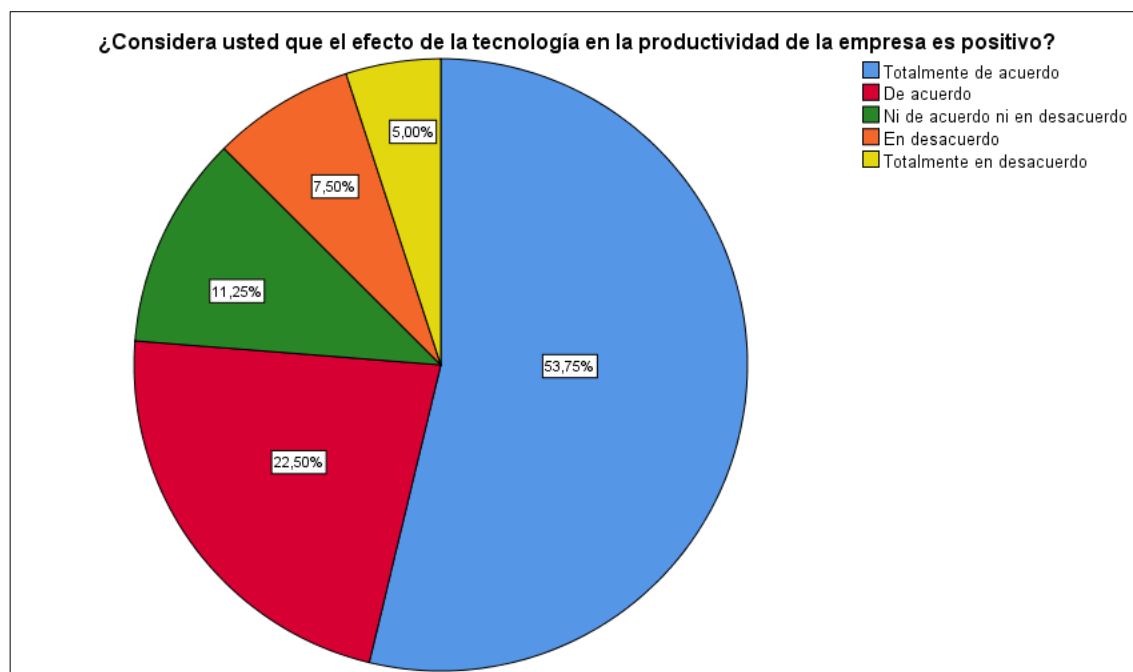
## Pregunta 6

**Tabla 6:** Tecnología

		¿Considera usted que el efecto de la tecnología en la productividad de la empresa es positivo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	43	53,8	53,8	53,8
	De acuerdo	18	22,5	22,5	76,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	87,5
	En desacuerdo	6	7,5	7,5	95,0
	Totalmente en desacuerdo	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 6

**Figura 6:** Representación gráfica pregunta 6



*Nota:* Representación gráfica pregunta 6

### Análisis e interpretación

El análisis técnico de esta pregunta indica que el 86,25% de las personas encuestadas consideran que el efecto de la tecnología en la productividad de la empresa es positivo, mientras que el 12,75% lo considera negativo. Esto sugiere que la tecnología es generalmente percibida como una herramienta positiva para mejorar la productividad de la empresa. Esta es una buena noticia para aquellos sectores que están aumentando su inversión en tecnología para mejorar su productividad.



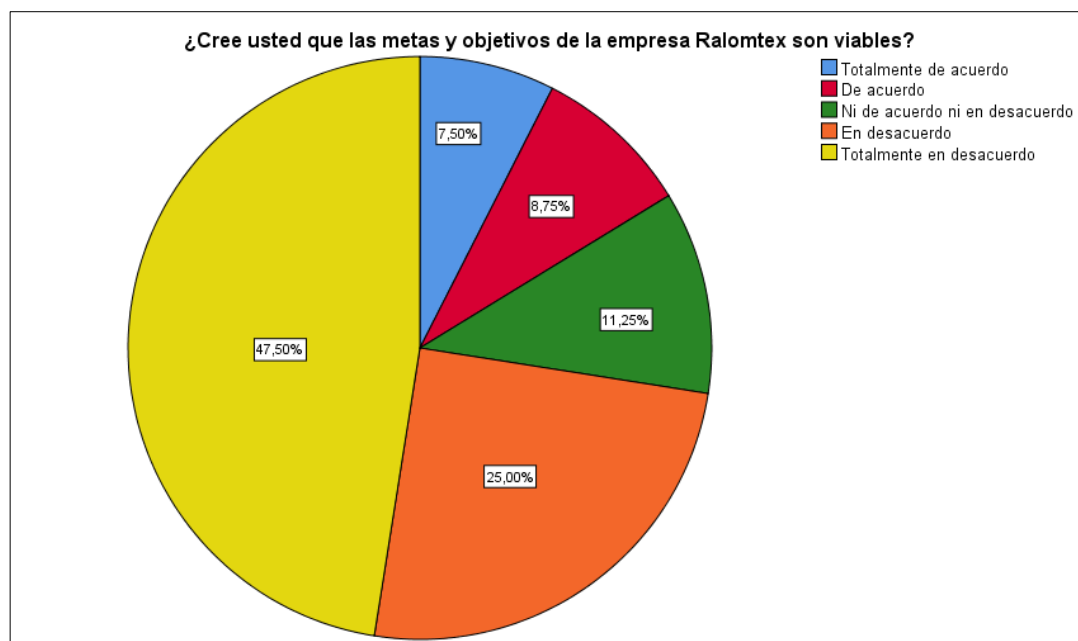
## Pregunta 7

**Tabla 7:** Metas

		¿Cree usted que las metas y objetivos de la empresa Ralomtex son viables?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	7	8,8	8,8	16,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	27,5
	En desacuerdo	20	25,0	25,0	52,5
	Totalmente en desacuerdo	38	47,5	47,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 7

**Figura 7:** Representación gráfica pregunta 7



*Nota:* Representación gráfica pregunta 7

### Análisis e interpretación

El análisis técnico de la pregunta muestra que casi los mismos porcentajes de los encuestados creen que las metas y objetivos de la empresa Ralomtex son viables que los encuestados que no están de acuerdo o están completamente en desacuerdo. Un significativo 25 por ciento de los encuestados está en desacuerdo y 47.50 por ciento está completamente en desacuerdo con las metas definidas por la empresa. Esto sugiere que el nivel de confianza en Ralomtex es bajo y que la empresa tendrá que trabajar duro para mejorar la percepción de la industria sobre sus metas y objetivos.

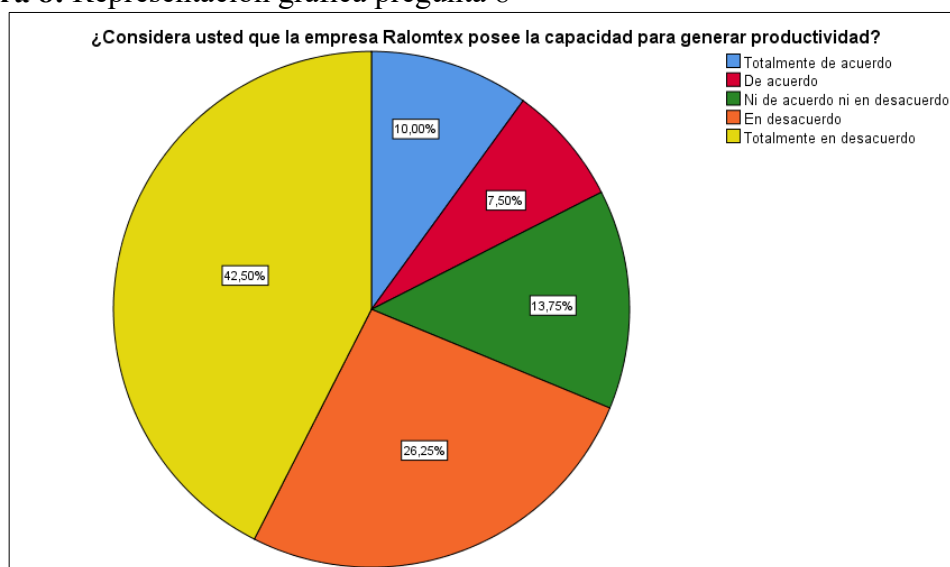
## Pregunta 8

**Tabla 8:** Productividad

¿Considera usted que la empresa Ralomtex posee la capacidad para generar productividad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	6	7,5	7,5	17,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,8	13,8	31,3
	En desacuerdo	21	26,3	26,3	57,5
	Totalmente en desacuerdo	34	42,5	42,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Nota:* Resultados pregunta 8

**Figura 8:** Representación gráfica pregunta 8



*Nota:* Representación gráfica pregunta 8

### Análisis e interpretación

Un análisis técnico de esta encuesta sugiere que la opinión sobre la capacidad de la empresa para generar productividad es desfavorable. Con un total de 42,50% de respuestas que indican que están totalmente en desacuerdo con la capacidad de Ralomtex para generar productividad, este resultado muestra que la mayoría de los encuestados tienen una opinión negativa de la empresa. Esto se ve reforzado por un 26,25% de respuestas que señalan que no están de acuerdo con la afirmación hecha. Aunque las respuestas afirmativas tenían un mayor porcentaje, con un 10,00% que indica que están totalmente de acuerdo y un 7,50% que dice estar de acuerdo con la afirmación hecha, estas cifras positivas no son suficientes para equilibrar los datos globales de la encuesta.

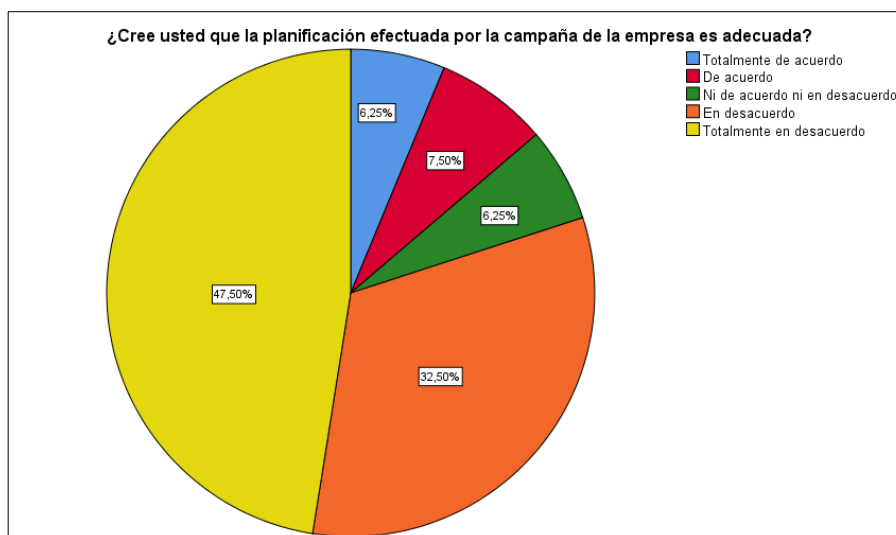
## Pregunta 9

**Tabla 9:** Planificación

¿Cree usted que la planificación efectuada por la campaña de la empresa es adecuada?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	6	7,5	7,5	13,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	20,0
	En desacuerdo	26	32,5	32,5	52,5
	Totalmente en desacuerdo	38	47,5	47,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 9

**Figura 9:** Representación gráfica pregunta 9



*Nota:* Representación gráfica pregunta 9

### Análisis e interpretación

El análisis técnico de esta pregunta revela que la mayoría de los encuestados (47,50%) se sienten totalmente en desacuerdo con la planificación efectuada por la campaña de la empresa. Esto puede indicar que hay algún problema con la campaña o que los encuestados consideran que no se han tomado las decisiones adecuadas. Por otro lado, una minoría de personas (14,75%) se encontraron de acuerdo o totalmente de acuerdo con la planificación, lo que sugiere que algunas personas pensaron que la planificación era adecuada. Además, el 6,25% de los participantes estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que puede indicar una falta de compromiso con respecto a la planificación.

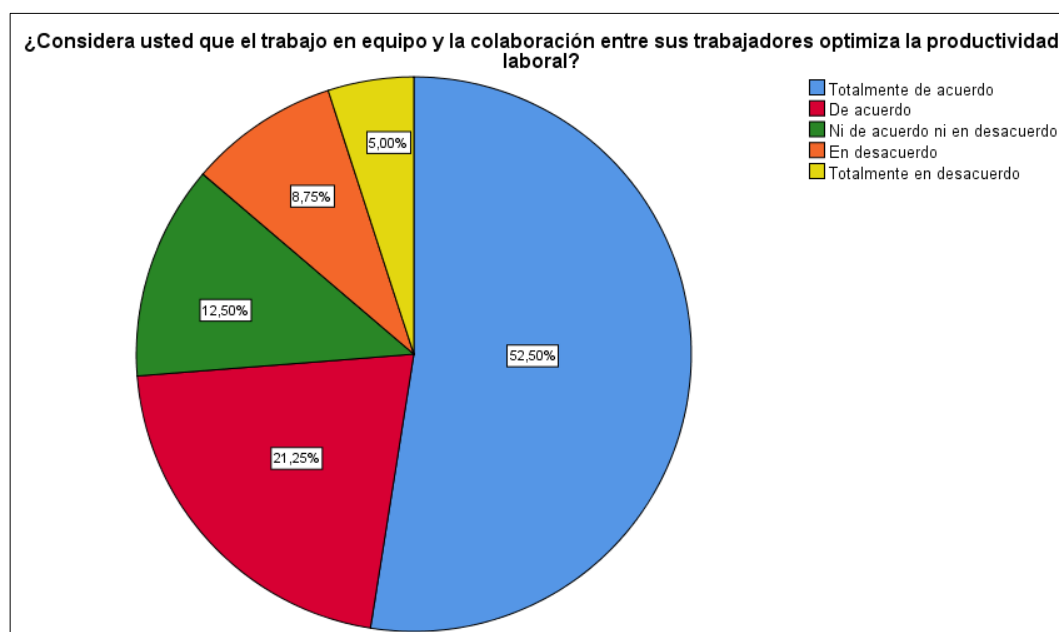
## Pregunta 10

**Tabla 10:** Trabajo en equipo

¿Considera usted que el trabajo en equipo y la colaboración entre sus trabajadores optimiza la productividad laboral?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	42	52,5	52,5	52,5
	De acuerdo	17	21,3	21,3	73,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12,5	12,5	86,3
	En desacuerdo	7	8,8	8,8	95,0
	Totalmente en desacuerdo	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota:* Resultados pregunta 10

**Figura 10:** Representación gráfica pregunta 10



*Nota:* Representación gráfica pregunta 10

### Análisis e interpretación

El análisis técnico de esta pregunta indica que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (73,75%) en que el trabajo en equipo y la colaboración entre los trabajadores optimizan la productividad laboral. Esto sugiere que el trabajo en equipo y la colaboración entre los trabajadores pueden ser eficientes herramientas para mejorar la productividad laboral. Sin embargo, un cierto porcentaje de los encuestados (13,25%) no está de acuerdo con esta afirmación, lo que significa que el trabajo en equipo y la colaboración entre los trabajadores no siempre mejoran la productividad laboral.

### 3.2.- Comprobación de hipótesis

#### 3.2.1.- Prueba de Chi Cuadrado

Con el fin de determinar la relación entre las variables estudiadas, es necesario realizar el análisis de Chi Cuadrado. Para ello, se requiere seleccionar dos preguntas del cuestionario a fin de observar la incidencia entre ellas.

**Tabla 11:** Tabla Cruzada

<b>Tabla cruzada ¿Cree usted que la gestión de procesos aporta un mejor control en los resultados de la productividad de la empresa?*</b>		<b>¿Cree usted que la organización ha alineado sus procesos con la cultura organizacional?</b>					
Recuento		¿Cree usted que la organización ha alineado sus procesos con la cultura organizacional?					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
¿Cree usted que la gestión de procesos aporta un mejor control en los resultados de la productividad de la empresa?	Totalmente de acuerdo	8	9	8	7	0	32
	De acuerdo	0	0	0	12	9	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0	0	10	10
	En desacuerdo	0	0	0	0	12	12
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	5	5
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>80</b>

*Nota:* Tabla cruzada

**Tabla 12:** Prueba de chi cuadrado

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,391 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	107,976	16	,000
Asociación lineal por lineal	41,809	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 21 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

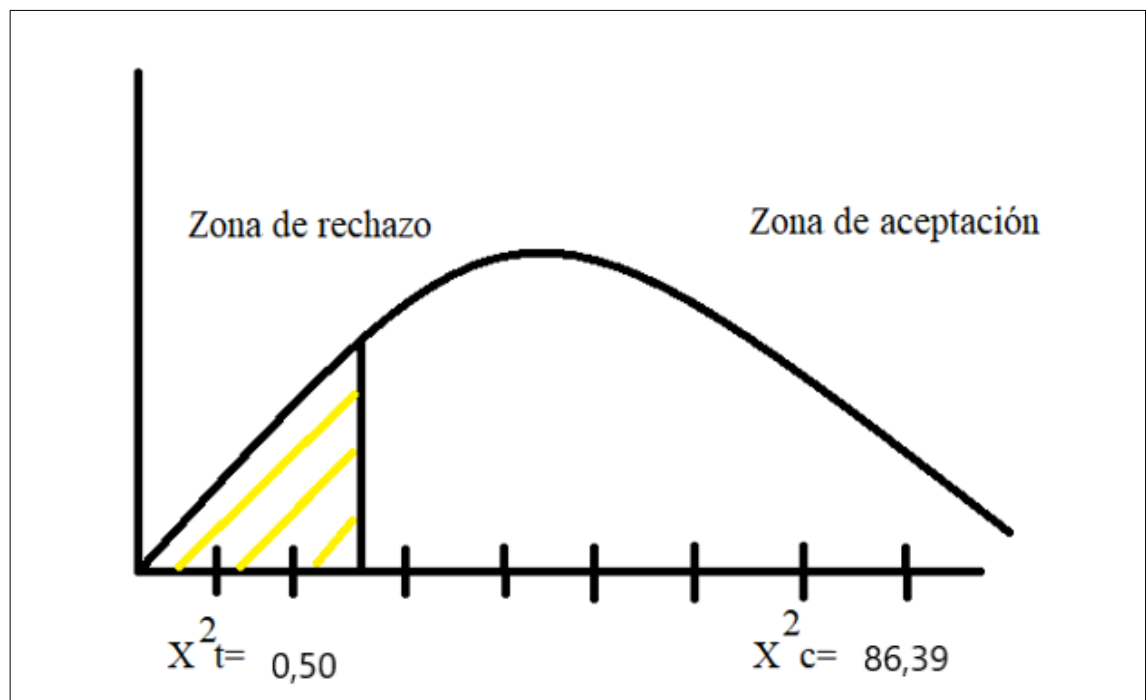
*Nota:* Prueba de chi cuadrado

El valor chi-cuadrado de Pearson de 86,391 indica que hay una relación significativa entre los dos conjuntos de datos. Esto significa que hay una diferencia estadísticamente significativa entre los datos. La Razón de verosimilitud de 107,976 es una medida más precisa; indica que hay una relación significativa entre los conjuntos de datos, con una razón de ajuste de 1.41. El Asociación lineal por lineal (41,809) indica que hay una asociación lineal entre los dos conjuntos de datos. Por último, el número de casos

válidos (80) indica el número de datos que se utilizaron para la prueba de chi cuadrado. Además, se indica que 84,0% de las casillas esperadas tienen un recuento menor que 5. Esto significa que se han excluido aquellas variables con recuentos muy bajos para asegurarse de que los resultados sean fiables. El recuento mínimo esperado es 0,50, lo que indica que cada variable se ha contado como mínimo una vez.

Los resultados de la prueba de chi cuadrado indican que hay una fuerte asociación entre la variable independiente y la variable dependiente. Esto significa que los datos estadísticos son altamente significativos, ya que la significación asintótica es de 0,000 en todos los casos. Además, el número de casos válidos (80) aporta más confianza a los resultados. Los resultados también muestran que el 84,0% de las casillas tienen un recuento menor que 5, con un recuento mínimo esperado de 0,50. Esto sugiere que los datos estadísticos son precisos y confiables.

**Figura 11:** Representación chi cuadrado



*Nota:* Prueba de chi cuadrado

El análisis del valor chi-cuadrado de Pearson, la Razón de verosimilitud, y la Asociación lineal por lineal, indica una significativa relación entre los dos conjuntos de datos. Resultados estadísticos que se ven reforzados por el número de casos válidos

incluidos en el estudio. Además, los recuentos mínimos esperados y los datos que tienen un recuento menor que 5 contribuyen al alto grado de confianza de los resultados obtenidos.

### 3.2.2.- Coeficiente de Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que se utiliza para medir la fiabilidad y consistencia interna de una escala de medida, desarrollado por Lee Cronbach en 1951. Este coeficiente es una medida de la correlación entre los elementos que forman una escala y puede calcularse a partir de las varianzas o de las correlaciones de los elementos. El Alfa de Cronbach es ampliamente utilizado en psicometría y en la evaluación de instrumentos psicométricos, como encuestas y cuestionarios que utilizan escalas de Likert. De esta manera, a continuación, se presentan los resultados obtenidos a través del análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

**Tabla 13:** Estadísticas de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,978	,978	10

*Nota:* Estadísticas de fiabilidad

El coeficiente alfa de Cronbach es una medida de confiabilidad que indica la consistencia interna de un conjunto de ítems o preguntas en un cuestionario. En este caso, el coeficiente de alfa de Cronbach es de 0,978, lo cual indica una alta confiabilidad de las medidas. El rango del coeficiente de alfa de Cronbach va de 0 a 1, donde un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna entre los ítems. Además, se indica que el resultado del coeficiente de alfa de Cronbach se basa en elementos estandarizados, lo cual es una forma común de calcular este coeficiente. Por último, se tomaron en cuenta 10 elementos en el análisis de confiabilidad. Es importante tener en cuenta que un mayor número de elementos tiende a resultar en un coeficiente de alfa de Cronbach más confiable.

**Tabla 14:** Estadísticas de elemento

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. Desviación	N
¿Cree usted que la gestión de procesos aporta un mejor control en los resultados de la productividad de la empresa?	2,21	1,290	80
¿Considera usted que existe una visión clara y definida acerca de la dirección de los procesos dentro de la empresa?	3,76	1,314	80
¿Cree usted que la organización ha alineado sus procesos con la cultura organizacional?	3,83	1,376	80
¿Considera usted que la empresa Ralomtex está en condiciones de cumplir objetivos de productividad?	4,05	1,282	80
¿Cree usted que la empresa Ralomtex tiene los recursos necesarios para ofrecer una producción sostenible?	3,89	1,369	80
¿Considera usted que el efecto de la tecnología en la productividad de la empresa es positivo?	1,88	1,184	80
¿Cree usted que las metas y objetivos de la empresa Ralomtex son viables?	3,96	1,277	80
¿Considera usted que la empresa Ralomtex posee la capacidad para generar productividad?	3,84	1,326	80
¿Cree usted que la planificación efectuada por la campaña de la empresa es adecuada?	4,08	1,188	80
¿Considera usted que el trabajo en equipo y la colaboración entre sus trabajadores optimiza la productividad laboral?	1,93	1,209	80

*Nota:* Estadísticas de elemento

Para analizar estos resultados se utilizó el alfa de Cronbach, una medida de confiabilidad interna que indica la consistencia de los elementos en una escala. Los resultados muestran que todos los elementos tienen una media por debajo de 4, lo que indica que la mayoría de los encuestados no están muy de acuerdo o de acuerdo con los enunciados relacionados con la gestión de procesos y la productividad.

En cuanto a la variabilidad de las respuestas, todos los elementos tienen una desviación estándar relativamente alta, que oscila entre 1,184 y 1,376. Esto indica que las respuestas están bastante dispersas y que hay una amplia variabilidad en las opiniones de los encuestados. En cuanto al tamaño de la muestra, se recopilieron datos de 80 encuestados, lo cual es un número aceptable para realizar un análisis confiable.



De esta manera, los resultados sugieren que hay una falta de consenso en las opiniones de los encuestados con respecto a los enunciados relacionados con la gestión de procesos y la productividad. Esto puede indicar que existe una falta de claridad o alineamiento en la empresa en relación con estos temas, lo que puede afectar negativamente la productividad. Además, la amplia variabilidad en las respuestas sugiere que hay una falta de consenso y unanimidad entre los encuestados en relación con estos temas.

Estos resultados pueden ser útiles para la empresa Ralomtex, ya que proporcionan información sobre las percepciones y opiniones de los empleados en relación con la gestión de procesos y la productividad. Esto puede ayudar a la empresa a identificar áreas de mejora y tomar medidas para mejorar la efectividad de su gestión de procesos y su nivel de productividad.

**Tabla 15:** Estadísticas de elemento de resumen

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Covarianzas entre elementos	1,347	,820	1,853	1,034	2,261	,098	10
Correlaciones entre elementos	,816	,555	,984	,430	1,775	,026	10

*Nota:* Estadísticas de elementos de resumen

Los resultados de alfa de Cronbach indican que la consistencia interna de los elementos es alta. La media de las covarianzas entre los elementos es de 1.347, con un rango de 0.820 a 1.853. El máximo dividido por el mínimo es de 2.261, lo que indica una variabilidad considerable entre los elementos. Por otro lado, la media de las correlaciones entre los elementos es de 0.816, con un rango de 0.555 a 0.984. El máximo dividido por el mínimo es de 1.775, lo que también señala una variabilidad considerable entre los elementos. En términos de la varianza, el valor promedio es de 0.098, lo que indica una dispersión moderada entre los elementos. En general, estos resultados sugieren que los elementos están altamente relacionados entre sí, lo que implica una buena consistencia interna en la escala utilizada.

**Tabla 16:** Estadísticas de escala

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
33,41	137,739	11,736	10

*Nota:* Estadísticas de escala

Los resultados muestran que la media de la escala es de 33,41 puntos con una variabilidad de 137,739. La desviación estándar de la escala es de 11,736. Además, se indica que la escala está compuesta por 10 elementos.

En base a los resultados, se propone implementar un proceso de serigrafía o estampado de la talla de las prendas utilizando un pulpo automático de 8 brazos después del proceso de corte. Esto permitirá aumentar la productividad y reducir el tiempo necesario para colocar etiquetas en las prendas durante el proceso de cerrado al segundo lado. El pulpo automático de 8 brazos es una máquina que se utiliza para la serigrafía o estampado de diseños en diferentes tipos de tejidos. Esta máquina permite imprimir rápidamente y de manera precisa las tallas de las prendas en el lugar deseado, eliminando la necesidad de colocar manualmente etiquetas individuales en cada prenda.

La implementación de esta máquina ayudará a mejorar la eficiencia y la productividad en el proceso de cerrado al segundo lado, ya que el pulpo automático de 8 brazos puede realizar el estampado de las tallas en múltiples prendas al mismo tiempo. Esto reducirá el tiempo y el esfuerzo requeridos para colocar etiquetas en las prendas, lo que permitirá a los trabajadores centrarse en otras tareas más importantes.

Además, el uso de la serigrafía o estampado de la talla con un Pulp automático de 8 brazos también garantizará una mayor precisión y consistencia en el etiquetado de las prendas. Esto es especialmente importante en una empresa textil, donde la calidad y la presentación de las prendas son aspectos clave. Otra ventaja de implementar esta solución es que el pulpo automático de 8 brazos es una máquina de fácil operación y mantenimiento. Se pueden hacer ajustes para adaptarse a diferentes tamaños y tipos de prendas, lo que brinda flexibilidad en la producción.

De esta manera, implementar el proceso de serigrafía o estampado de la talla con un pulpo automático de 8 brazos después del proceso de corte es una solución efectiva

para aumentar la productividad y mejorar la eficiencia en el proceso de cerrado al segundo lado. Esta solución no solo reducirá el tiempo y el esfuerzo requeridos para colocar etiquetas en las prendas, sino que también garantizará una mayor precisión y consistencia en el etiquetado de las prendas.

## **CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1.- Conclusiones**

En primer lugar, se concluye que la gestión de procesos empresariales es una práctica que se enfoca en modelar, analizar y optimizar los procesos integrales de una organización con el objetivo de lograr sus metas comerciales estratégicas y mejorar la experiencia del cliente. Esta metodología se aplica tanto a tareas y procesos constantes como a aquellos que se repiten con frecuencia.

Asimismo, se concluye que el análisis técnico de las preguntas y respuestas de esta encuesta sugieren que existe un consenso general en cuanto a que la gestión de procesos contribuye a mejorar el control de los resultados de productividad. También hay consenso en lo referente a la necesidad de que Ralomtex mejore su alineamiento con su cultura organizacional para lograr sus metas y objetivos. La encuesta también indica que la mayoría de los encuestados no creen que Ralomtex tenga la capacidad para generar productividad, lo que refuerza la necesidad de que la empresa mejore sus procesos para lograr sus metas. Además, hay un acuerdo general en cuanto a que el trabajo en equipo y la colaboración entre los trabajadores optimizan la productividad. Estos resultados sugieren que las empresas deben prestar atención a estos factores para maximizar su productividad y alcanzar sus objetivos.

Por último, se concluye que la gestión de procesos de Ralomtex podría generar un gran impacto positivo en su nivel de productividad. Esto se traduciría en un incremento importante en los ingresos de la empresa consecuente a la mejora en la velocidad y eficiencia de sus procesos, así como en la satisfacción de sus clientes. Esto demuestra la importancia de la gestión de procesos para empresas como Ralomtex que necesitan adaptarse al entorno cambiante para extender su alcance y alcanzar mejores resultados.

#### **4.2.- Recomendaciones**

En primer lugar, se recomienda a las organizaciones implementar herramientas de gestión de procesos para aprovechar el potencial de sus procesos clave y mejorar sus operaciones. Escoger la herramienta adecuada para el control y seguimiento de procesos adecuada dependerá de la empresa, sus necesidades, y otros factores como el costo. Pensando en ello, sería aconsejable una evaluación inicial y una toma de decisiones informada para elegir la solución que mejor se adapte a las necesidades de la organización.

Asimismo, se recomienda que Ralomtex investigue y adopte mejoras en los procesos y en la cultura organizacional para asegurar la productividad óptima en el largo plazo. También es aconsejable que fomenten la colaboración entre los trabajadores, así como incentivar el trabajo en equipo para mejorar el rendimiento. Con el fin de determinar el impacto de estas prácticas, Ralomtex debería llevar a cabo una evaluación periódica de sus procesos de producción y su cultura organizacional. Solo con esto pueden garantizar los resultados del negocio y alcanzar el éxito.

Por último, se recomienda que Ralomtex considere la implementación de una solución de gestión de procesos para optimizar sus procesos y aumentar su productividad. Esto mejorará las operaciones, incrementará la satisfacción de los clientes y generará un aumento en los ingresos de la empresa.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

- Blanco, N. (2022). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Espacios Públicos*. Obtenido de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19296>
- Botero Bernal, A. (2019). La metodología documental en la investigación jurídica: alcances y perspectivas. Colombia: Opinión Jurídica.
- Campo, E. (2020). Optimización de costos de producción agregada en empresas del sector textil. *Scielo Analytics*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000300461>
- Cañar-Tinitana, J. N., & Hidalgo-Avila, A. A. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las PYMES de Manta. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 2165-2189. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926827>
- Castellanos, E. (2020). Aproximación a la metodología de la investigación jurídica. *Revista de Facultad de Derecho de México*. Obtenido de <http://revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/76261>
- Castillo, C. (2019). Aproximación del modelo CAGE para la internacionalización de los productos textiles del Ecuador. *Estudios de la Gestión. Revista internacional de administración*. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.1>
- Cedeño, M. G., Almeida, P. A., & Salazar, J. A. (2021). Relación del liderazgo con la productividad empresarial. *Revista Publicando*, 15-25. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2228>
- Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 166-173. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2254/2649>
- Cordero, J., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). La evaluación por competencias una herramienta para determinar la productividad del talento humano. *593 Digital Publisher CEIT*, 76-104.

- Cossio, N. (2021). Análisis de integración de la cadena de suministros en la industria textil en Ecuador. Un caso de estudio. *Scielo Analytics*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052021000100094>
- Cruz, Y. E., Zamora, C. I., Pa, C. R., & Jorge, R. A. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 41-55. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100041&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100041&script=sci_arttext)
- Flores, K. A., Barahona, J. M., & Coronad, M. H. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV EIRL. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/download/1355/1597>
- Franco-López, J. A., Uribe-Gómez, J. A., & Agudelo-Vallejo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 1800-1800. Obtenido de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1800>
- González, A. G., Rodríguez, L. L., Caballero, D. M., & Fonte, D. M. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 28. doi:<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681>
- Guamán, K. (2021). El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. *Scielo Analytics*.
- Hernández Sampieri, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 243-261. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>
- Julio Quintana, P. d. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, vol. 4, 272-283. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- León, A. M., Rivera, D. N., Hernández-Nariño, A., & Rodríguez, R. C. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo.

*Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 328-342.  
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- López, J. (2022). Gestión de procesos en el área de producción de la empresa textil Edy Sánchez Sport. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35555>
- Lucena, F. J., Díaz, I. A., & Rodríguez, J. M. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 51-62 .
- Mogollón Marchán, E. M. (2019). Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa “Fidel Oyola Romero” N° 055, distrito de S. *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo* .
- Mujica, R. (2022). Trascender Metodológico: Epistemología, Perspectivas Teóricas y Metodológicas de la Investigación Digital. *Revista tecnológica educativa Docentes*. Obtenido de <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/289>
- Orellana-Orellana, C. P., Orellana-Orellana, E. F., & Olivo-Olivo, M. A. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 43-351. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>
- Panchillo Paucara, E. A., Guivar Perez, J., & Heredia Sánchez, J. C. (2021). Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1129>
- Ramos, E. (2019). Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25524>
- Reyes, E. (2022). Metodología de la investigación científica. Scielo.
- Sánchez, D. A., Prado López, D. H., Garro Aburto, D. L., Diaz Dumont, D. J., Aliaga Pacore, D. A., & Uribe Hernández, D. Y. (2020). La incidencia de la gestión



- por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 84-102. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 91-107.
- Sanguino, N. (2021). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista latinoamericana de metodología de la investigación social*. Obtenido de [http://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/fenomenologia\\_como\\_metodo](http://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/fenomenologia_como_metodo)
- Sautú, R. (2005). *Manual de Metodología*. Argentina: Clacso.
- Sinchi, M. (2020). Sistema de costos como instrumento de control en la industria textil del Ecuador. *Cienciamatria*. doi: <https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.399>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Pionce-Choez, J. M., & Sierra-González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 280-294. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Soriano, J. (2022). Propuesta de mejora en la gestión de procesos y calidad para aumentar la productividad en el área de operaciones de la empresa textil Industria del Vestir S. A. Lima 2022. *UPN. Repositorio Institucional*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30787>
- Trujillo, M. G., Mendoza, J. M., Ruíz, H. D., & Vargas, M. d. (2020). Colaboradores satisfechos - productividad empresarial. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 4-9. doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v7i14.6034>
- Ulate-Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología En Marcha*, 23. Obtenido de [https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_marcha/article/download/5477/5197](https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/download/5477/5197)
- Vásquez, S. P., & Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 140-160. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>