



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “Gestión por procesos y la eficiencia
productiva mediante la aplicación de Bizagi”**

AUTORA: Alison Pamela Martínez Haro

TUTORA: Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

COTUTOR: Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025



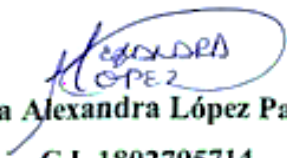
APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación “**Gestión por procesos y la eficiencia productiva mediante la aplicación de Bizagi**” presentado por la señorita **Alison Pamela Martínez Haro** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico 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, 6 de julio del 2025


Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.
C.I. 1802795714

APROBACIÓN DEL COTUTOR

Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Cotutor del trabajo de titulación “**Gestión por procesos y la eficiencia productiva mediante la aplicación de Bizagi**” presentado por la señorita **Alison Pamela Martínez Haro** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico 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, 6 de julio del 2025



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, PhD.

C.I. 1803098126

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Alison Pamela Martínez Haro**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

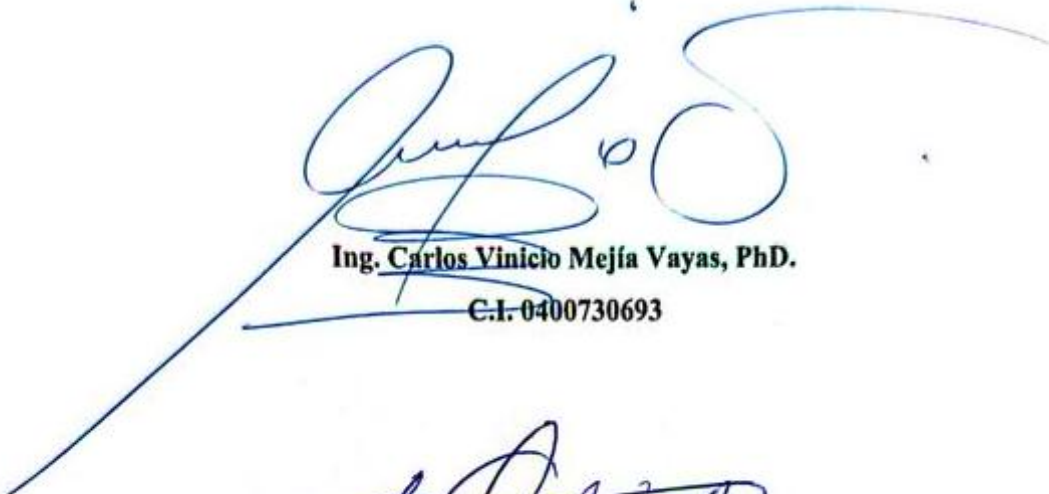


Alison Pamela Martínez Haro

C.I.0503175127

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

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



Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas, PhD.

C.I. 0400730693



Ing. Hernan Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

C.I. 1802643898

Ambato, 6 de julio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico 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.



Alison Pamela Martínez Haro

C.I.0503175127

DEDICATORIA

Este trabajo, en primer lugar, se lo dedico a Dios por su infinito amor, por la sabiduría en esta etapa de mi vida y por siempre ser mi guía y luz en este camino.

Este logro también es fruto de mi compromiso personal y de mi deseo constante de superación. Por ello, me lo dedico a mí por la fortaleza con la que aprendí a transformar el miedo en impulso, convirtiéndolo en un aliado que me empujó a seguir avanzando.

A mi madre, Mercedes Haro, por su dedicación y sacrificio que realiza día a día, su amor sincero ha forjado mi carácter y me ha convertido en la persona que soy. Mami sin ti nada de esto hubiera sido posible, eres mi mayor inspiración.

A mi familia materna, cuyas palabras de aliento siempre llegaron en el momento justo. En especial a mi tía-madrina Susana, quien, partió de este mundo, antes de ver este logro, su amor, consejos y ejemplo siguen presentes en mí. De igual forma, a mis abuelitos, mis angelitos que me cuidan y me acompañan desde el cielo.

Alison Pamela Martínez Haro

AGRADECIMIENTO

“Todo lo puedo en Cristo que me fortalece” Fil. 4,13.

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa maravillosa, por ser mi refugio en cada desafío que se presentó en el camino. Gracias por ser mi lugar seguro y por transmitirme una paz única e indescriptible.

A mi madre Mercedes Haro, quien con su amor infinito e incondicional me ha enseñado el valor de la vida.

Gracias por tus palabras de aliento en los momentos más difíciles, por ser mi confidente, por confiar siempre en mí y por ser mi mayor apoyo. Mami estoy eternamente agradecida contigo por nunca dejarme sola, sin ti nada de esto hubiese sido posible. Eres parte fundamental de este logro.

A mi familia materna, gracias de todo corazón por estar siempre pendiente de mí, por su constante preocupación, cariño y palabras de aliento en cada etapa de este camino. Su apoyo ha sido una fuente de motivación que me ha impulsado a seguir adelante.

A mi compañero de aventuras Andy, gracias por acompañarme con tanto amor, paciencia y comprensión a lo largo de esta etapa académica. Tu apoyo, tu forma de cuidarme y consentirme significan tanto para mí. Gracias por compartir mis dudas y logros, gracias por estar siempre sin condiciones recordándome con tu amor lo maravillosa que es la vida, haciéndola única y mágica.

A la empresa de uniformes médicos de la ciudad de Latacunga, gracias por abrirme las puertas y permitirme desarrollar mi trabajo de investigación.

A mis docentes, quienes con su infinita paciencia y vocación dejaron una huella valiosa en mi crecimiento profesional. Especialmente a la Dra. Alexandra López, cuya exigencia fortaleció mi desempeño y me inspiró a dar lo mejor de mí. Y al Ing. Fernando Jiménez, quien me ha enseñado que la perseverancia es la clave para alcanzar el éxito, comprendiendo que la verdadera recompensa está en la disciplina y el esfuerzo continuo.

Finalmente, gracias a todas las personas que formaron parte de este proceso, de cada una me llevo una experiencia y aprendizaje único. A mis amigos, con quienes tuve la dicha de coincidir en esta etapa, gracias por su apoyo, por los momentos compartidos y por hacer de la universidad una anécdota mucho más linda de lo que pensé, llena de risas y recuerdos inolvidables. Gracias por ser mi curita en la universidad.

Alison Pamela Martínez Haro

RESUMEN EJECUTIVO

El sector textil ecuatoriano es una de las principales actividades dentro de la industria manufacturera del país, destacándose por su capacidad de generar empleo y aportar al desarrollo económico local. Para esta investigación, se tomó como referencia el código CIIU 1410.04, correspondiente a la "confección a la medida de prendas de vestir (costureras, sastres)". Dentro de este contexto, se seleccionó una empresa ubicada en la provincia de Cotopaxi, especializada en la confección de uniformes médicos, con el propósito de analizar sus procesos operativos y desempeño productivo y así contextualizar los procesos de producción.

El objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia productiva en el sector, utilizando modeladores basados en las normas ISO 9001:2015 e ISO 19510:2013. Esta investigación surge como respuesta a la falta de estandarización en los procesos de producción, que provoca duplicidad de actividades, cuellos de botella y baja productividad.

Los resultados revelan que los procesos productivos en el sector textil son empíricos, basados en el conocimiento heredado y la experiencia, sin soporte de herramientas o metodologías empresariales. Esta situación se replicó en la empresa estudiada, donde la ausencia de procesos estandarizados y la gestión empírica limitan su eficiencia y mejora continua.

Finalmente, como propuesta, se desarrolló la diagramación de los procesos de producción de la empresa de uniformes médicos, con el fin de identificar cuellos de botella, fomentar la mejora continua y optimizar flujos de trabajo, se utilizó la herramienta Bizagi que emplea lenguaje BPMN.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, MODELADOR DE PROCESOS, INDUSTRIA TEXTIL, GESTIÓN DEL CAMBIO, EFICIENCIA PRODUCTIVA.

ABSTRACT

The Ecuadorian textile sector is one of the main activities within the country's manufacturing industry, standing out for its capacity to generate employment and contribute to local economic development. For this research, ISIC code 1410.04 was used as a reference, corresponding to “tailoring of garments (seamstresses, tailors)”. Within this context, a company located in the province of Cotopaxi, specializing in the manufacture of medical uniforms, was selected in order to analyze its operating processes and production performance and thus contextualize the production processes.

The main objective was to determine the relationship between process management and production efficiency in the sector, using modelers based on ISO 9001:2015 and ISO 19510:2013 standards. This research arises as a response to the lack of standardization in production processes, which causes duplication of activities, bottlenecks and low productivity.

The results reveal that production processes in the textile sector are empirical, based on inherited knowledge and experience, without the support of business tools or methodologies. This situation was replicated in the company studied, where the absence of standardized processes and empirical management limit its efficiency and continuous improvement.

Finally, as a proposal, the diagramming of the production processes of the medical uniforms company was developed, to identify bottlenecks, promote continuous improvement and optimize workflows, using the Bizagi tool that uses BPMN language.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, PROCESS MODELER, TEXTILE INDUSTRY, CHANGE MANAGEMENT, PRODUCTION EFFICIENCY.

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO



Se valida la presente carta de notificación de aceptación que precede a la resolución que se adjunta.

Ing. Arturo Montenegro R.
UT-FCADM
16/06/2025

Fecha: 30-05-2025

Paper Id: Art.08208_Vol.8_No.2

Estimados (as)

Pamela Martínez Haro*

Alexandra López Paredes **

Fernando Jiménez Castro ***

Asunto:

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL MANUSCRITO

Nos complace informarle que tras una rigurosa revisión por pares, su manuscrito "Gestión por procesos y la eficiencia productiva mediante la aplicación de Bizagi", ha sido aceptado para su publicación en la revista científica **UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas** de la **Universidad Técnica de Cotopaxi - ISSN 2631-259X**, page web <https://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc> en el Volumen 08, Número 2, Julio - Diciembre (2025).

El Comité Editorial, ha valorado positivamente la calidad científica, originalidad y relevancia de su trabajo para nuestra comunidad académica.

Queremos felicitarle por su contribución al campo de las Ciencias Administrativas y Económicas y agradecerle por elegir nuestra revista como medio para la difusión de su trabajo. Su investigación aportará significativamente al avance del conocimiento en nuestra disciplina.



Firmado electrónicamente por:
**BRYAN MARCELO
BARRAGÁN PAZMIÑO**

Validar electrónicamente con FIRMAC

Mg. Bryan Barragán Pazmiño

Editor en Jefe

UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas



Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205