



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de grado previo a la obtención del título de
Ingeniería Comercial

TEMA:

**INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD
EMPRESARIAL**

AUTORA:

Otavalo Tixicuro Tania Elizabeth

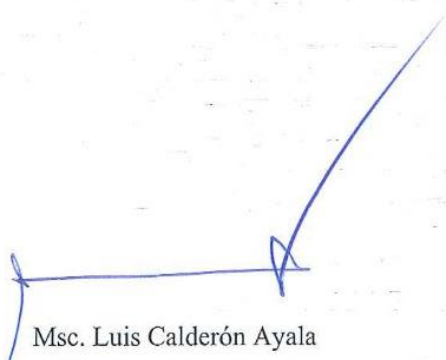
Director: Msc. Luis Clemente Calderón Ayala

IBARRA, 2023

ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, considero que la investigación presentada por la egresada **TANIA ELIZABETH OTAVALO TIXICURO**, para optar por el título de INGENIERA COMERCIAL, cuyo tema es “**INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL**”, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 5 días del mes de julio del 2022.



Msc. Luis Calderón Ayala
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD	1004463194	
APELLIDOS Y NOMBRES	Otavalo Tixicuro Tania Elizabeth	
DIRECCIÓN	Otavalo, barrio Punyaro, calle Benjamín Carrión Canto vivo.	
E-MAIL	teotavalot@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO	(06) 2520 - 487	TELÉFONO MOVIL 0997758522

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL".
AUTORA	Otavalo Tixicuro Tania Elizabeth
FECHA	5 de julio de 2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE SE OPTA	INGENIERÍA COMERCIAL
ASESOR / DIRECTOR	Msc. Luis Clemente Calderón Ayala

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad Técnica del Norte en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 25 de febrero de 2023

LA AUTORA:

Otavalo Tixicuro Tania Elizabeth

C.I. 1004463194

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita Tania Elizabeth Otavalo Tixicuro bajo mi supervisión.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 5 días del mes de julio del 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of a horizontal line with a loop at the right end and a vertical line extending upwards from the right end.

Msc. Luis Calderón Ayala

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis docentes quienes con sus conocimientos, apoyo y sabiduría me supieron guiar a través de cada etapa de mi formación académica ayudándome a llegar en el punto en que me encuentro.

Un agradecimiento sincero a mi director de tesis Msc. Luis Calderón, quien me ha sabido brindar su conocimiento científico, así como su paciencia para guiarme en la culminación de mi trabajo de investigación.

También agradezco a mi madre quien siempre me ha dado su apoyo incondicional cuando más lo necesito. A mis hermanos: Anita, Nicol, Paula y Sebastián quienes han creído en mí.

A mis amigas y compañeros de la Universidad, quienes fueron parte importante de mi desarrollo profesional y con quienes he compartido tanto momentos de felices como angustiantes en las aulas de clase, y sin embargo hemos sabido luchar para superar cada obstáculo que se nos ha atravesado.

Gracias a todas esas personas y seres queridos quienes me han apoyado en la realización de la tesis, ya que, sin ellos, este sueño no habría sido posible.

Tania E. Otavalo T.

DEDICATORIA

A mi madre, por haberme apoyado en todo momento y brindarme sus consejos, sus valores y la motivación que necesitaba. Quien gracias a su ejemplo me ha demostrado que con perseverancia y esfuerzo todo es posible.

Para ella todo mi esfuerzo y dedicación.

Tania E. Otavalo T.

ÍNDICE

Índice de Tablas	IX
Índice de Figuras	X
Resumen	XII
Palabras Clave	XII
Abstract	XIII
Keywords	XIII
Introducción	1
Antecedentes	1
Productividad	2
Calidad	3
Problema de investigación	6
Diagnóstico del problema	6
Justificación	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Pregunta de investigación	10
CAPÍTULO I: Marco Teórico	11
1.1. Marco Conceptual	11
1.1.1. Productividad Empresarial	11
1.1.2. Planificación de la calidad	15
1.1.3. Control de calidad	20
1.1.4. Mejora de la calidad	23
1.2. Teorías base de la Investigación	27
1.2.1. Estudios sobre la productividad laboral	27
1.2.2. Teoría Trilogía de Juran M.	28
1.3. Fundamentación empírica	29
1.3.1. Resultados de investigaciones y su contraste con los resultados de esta investigación	32
CAPÍTULO II: Metodología de la Investigación	36
2.1. Tipo de investigación	36
2.2. Métodos de investigación	36
2.3. Técnicas de investigación	36
2.4. Descripción de datos	37
2.5. Determinantes de variables	38
2.6. Unidad de análisis	39
2.7. Muestreo	40

Nota: Lista de microempresas textiles del cantón Otavalo	40
CAPÍTULO III: Análisis y Discusión de Resultados	41
3.1. Análisis de datos cuantitativos.....	41
3.1.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	41
Información general	41
Control de calidad	56
3.2. Análisis de datos cualitativos.....	62
3.3. Logro de los objetivos planteados	63
Dar respuesta a la pregunta de investigación	65
Limitaciones y alcance de la investigación.....	65
CAPITULO IV: Conclusiones y recomendaciones	67
4.1. Conclusiones	67
4.2. Recomendaciones.....	68
Referencias bibliográficas	70
Anexos	92
Cuestionario	92
Encuesta	96
Recursos	99
Cartas de Apertura.....	101
Entrevistas a los Gerentes.....	104
Evidencia Fotográfica.....	115

Índice de Tablas

Tabla 1 Validación de Instrumentos	100
Tabla 2 Variables de Investigación.....	38
Tabla 3 Unidad de análisis.....	39
Tabla 4 Empresas a las que se aplicaron el instrumento de encuesta	40
Tabla 5 Datos Sociodemográficos	41
Tabla 6 Factores Internos.....	51
Tabla 7 Factores Externos	52
Tabla 8 Detalle de los recursos utilizados	99

Índice de Figuras

Figura 1	Dimensiones de la Productividad Laboral	28
Figura 2	Consideración de la calidad sobre los productos que fabrica la empresa	42
Figura 3	Consideración de establecimiento de tiempos de entrega para los pedidos...	43
Figura 4	Consideración de la frecuencia sobre el establecimiento de objetivos para alcanzar la productividad.....	44
Figura 5	Consideración sobre la optimización de recursos adecuado	45
Figura 6	Consideración de la buena calidad en la materia prima utilizada en la producción	45
Figura 7	Desperdicio de materia prima utilizada	46
Figura 8	Uso de otro tipo de materia prima diferente a la habitual	47
Figura 9	Cumplimiento de los proveedores de la materia prima con los estándares de calidad.....	47
Figura 10	Buena calidad de los costos indirectos (empaques, etiquetas, entre otros) de fabricación que intervienen durante la producción.....	48
Figura 11	Percepción personal del trabajador sobre ser productivo con los recursos que brinda la empresa.....	49
Figura 12	Frecuencia del trabajo acorde a su actividad designada, sin interrupciones y optimizando el tiempo de trabajo	49
Figura 13	Disposición de recursos y herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo	50
Figura 14	Consideración de disponibilidad de una planificación para la entrega de pedidos y de la producción	53
Figura 15	Manejo de estándares de calidad dentro de la empresa y funcionalidad con las necesidades del mercado	54
Figura 16	Satisfacción del cliente con los productos textiles?	56
Figura 17	Métodos de control adecuados para un mejor desempeño productivo	56
Figura 19	Presencia de un responsable a cargo del control del proceso productivo	57
Figura 20	Disposición de un registro de existencias de la materia prima	58
Figura 21	Control para el manejo de desperdicio de materiales	58
Figura 22	Detección a tiempo de fallas en herramientas y equipo.....	59
Figura 23	Frecuencia de la identificación de problemas en la producción	60

Figura 24 Aplicación de estrategias de mejora continua para los procesos de producción	60
Figura 25 Capacitaciones para mejorar el rendimiento productivo.....	61

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el cantón Otavalo, provincia de Imbabura, con el propósito de analizar el impacto de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la localidad. El tipo de investigación se lo realizó desde un alcance descriptivo y con un diseño no experimental. Su desarrollo se presenta en base a la teoría de la productividad laboral y la teoría de Juran en donde se obtuvieron los indicadores necesarios para su análisis como, por ejemplo, la eficiencia, la eficacia, la planificación, la mejora, el control de la calidad, entre otros. Con estos indicadores se realizaron encuestas al personal operativo de doce distintas microempresas textiles, así como dos entrevistas a sus principales gerentes. Obteniendo que los indicadores de calidad y productividad se aplican adecuadamente, por medio del cumplimiento de objetivos, optimización de recursos, aprovechamiento de calidad y poca evidencia de desperdicio de la materia prima, además de ello se encontró que la aplicación de estrategias de mejora continua se realiza cada vez con mayor frecuencia.

Palabras Clave

- Gestión de calidad
- Productividad laboral
- Eficiencia
- Eficacia
- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad

Abstract

The present research work was developed in the Otavalo canton, province of Imbabura, with the purpose of analyzing the impact of quality management on the business productivity of local textile micro-enterprises. The type of research was carried out from a descriptive scope and with a non-experimental design. Its development is based on the theory of labor productivity and the Juran theory, where the necessary indicators for its analysis were obtained, such as efficiency, effectiveness, planning, improvement, and quality control, among others. With these indicators, surveys were carried out with the operating personnel of twelve different textile micro-enterprises and two interviews with their central managers. Obtaining that the indicators of quality and productivity are applied properly, through the fulfillment of objectives, optimization of resources, use of quality, and little evidence of waste of raw material, in addition to this, it was found that the application of continuous improvement strategies improves made more and more frequently.

Keywords

- Quality management
- Labor productivity
- Efficiency
- Effectiveness
- Quality planning
- Quality control
- Quality improvement

Introducción

Antecedentes

La gestión de la calidad ha sido estudiada por diversos autores que la definen mediante conceptos determinados en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como un instrumento clave que le permita a la empresa perfeccionar sus métodos de planificación, control y mejora de la calidad (Goetsch & Davis, 2014). En la actualidad, la gestión de calidad se ha convertido en una estrategia para impulsar la competitividad en las organizaciones; ya que mediante la aplicación de procesos adecuados de producción, permite elaborar productos o servicios que superen las expectativas del consumidor, creando una conexión entre producto o servicio y cliente, permitiendo de esta manera que la empresa pueda permanecer en el mercado (Hernández Palma et al., 2018).

Hoy en día, empresas de todo tipo se han visto obligadas a contender en un mercado cada vez más competitivo, por lo que es necesario que sean capaces de satisfacer las necesidades de sus clientes (Porter, 2009). Por ello, los gerentes de dichas organizaciones deben dirigir sus esfuerzos para realizar una gestión adecuada de la calidad que les permita obtener una mayor rentabilidad, además de un buen posicionamiento en el mercado, todo ello sin que afecte a la calidad del servicio o producto (Botje et al., 2014). Para que una empresa sea considerada como competitiva en su sector productivo, debe tomar en consideración factores para su desarrollo como lo es el liderazgo, la cultura organizacional, el capital humano, la productividad, entre otros (Cantillo & Daza, 2011). Adicionalmente, la aplicación de un plan estratégico, permite una mayor productividad y direccionamiento al mercado que se dirigen (Medina, 2010).

La industria textil en el Ecuador se encuentra entre las primeras que más empleo genera, con alrededor de 170.000 puestos de trabajo, lo que representa un 21% de los que produce la industria manufacturera del país, sin embargo, datos recientes de este sector ha presentado una contracción con una caída de un 11,3% en el 2020 (Ortega, 2020). Por otra parte, durante el tercer trimestre del año, el PIB de Ecuador vio una contracción del 8,8 % y prevé un cierre anual cerca del 9,5 % (Gonzalez, 2021).

Resultados de investigaciones sobre la variable a medir

Productividad

El calcular la productividad en las empresas, se considera de suma importancia, ya que gracias a ello se pueden identificar tanto debilidades como oportunidades, sin embargo, para que la empresa sea más productiva también dependerá de las decisiones que se tomen en base al control de sus operaciones (Jara & Maldonado, 2011). Por ello, para Lara et al. (2021) el gerente debe tener la habilidad de liderar a su equipo de trabajo, ya que un buen liderazgo dentro de la organización permitirá que los miembros que la integran sean más eficientes y eficaces al momento de prestar su servicio.

En una investigación realizada por Quijia et al. (2021) se obtuvieron algunos resultados interesantes en donde se muestra que el incluir en la empresa a más trabajadores con un nivel de educación alto, puede ayudar a aumentar la productividad laboral en 1%. Así también si las empresas exportan sus productos y llegan a mercados internacionales pueden incrementar su productividad en un 41%. Sumado a ello el tener colaboración con otras empresas y del capital extranjero un 27,7% y 33,3% respectivamente. Para ello, Ravina et al. (2017) aseguran que se requiere establecer en las empresas una innovación en su cultura la cual este orientada a su desarrollo para que

le permita ser competitiva y sostenible ayudando así a renovar la productividad laboral y mejorar su rendimiento.

Fontalvo et al. (2017) Testifican que la calidad si posee una influencia en la productividad de las empresas ya que el implantar la gestión de calidad permite a la organización estar mejor direccionada para obtener un alto nivel de calidad en sus productos y por ende aumenta su productividad.

Calidad

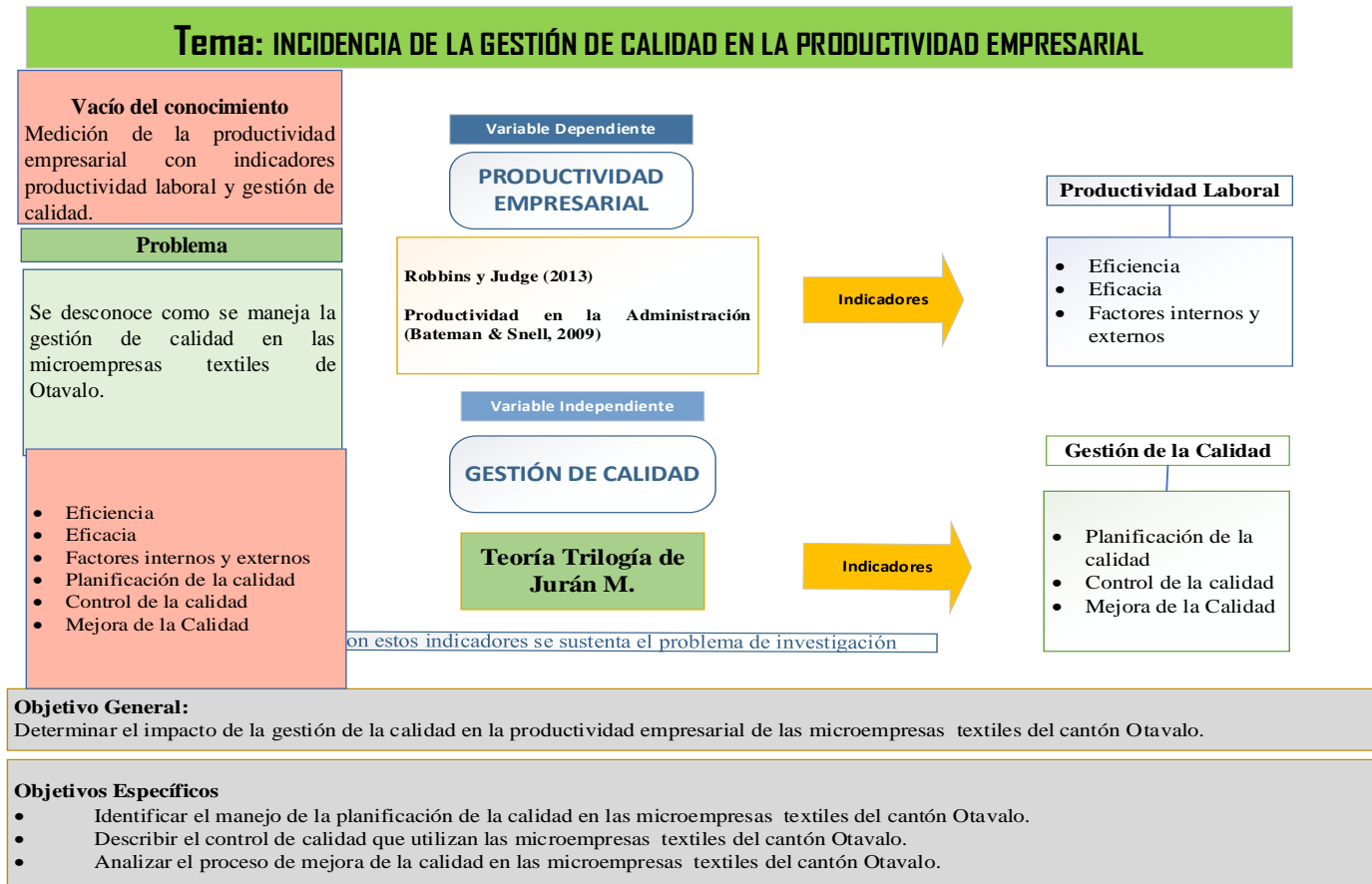
El manejar en la empresa un (SGC) es de suma importancia ya que con ello demuestran que sus productos son de calidad, por ello, muchas empresas deciden implementar el estándar y obtener la certificación ISO 9001 (Benzaquen, 2018). En un estudio realizado a 211 empresas peruanas se encontraron diferencias entre las empresas certificadas con ISO 9001 y las que no tenían certificación. Los resultados arrojados por dicho estudio confirmaron que las empresas que tenían la certificación ISO 9001 obtenían un mejor promedio en los nueve factores de (Administración de la calidad total) TQM analizados en la investigación (Benzaquenn, 2013). Así también en un análisis realizado a 199 empresas chilenas se encontró que el 42.21% posee certificación ISO 9001 (84 empresas), mientras que el 57.79% restante (115 empresas) no están certificadas, llegando a la misma conclusión positiva en las aquellas empresas que se encuentran certificadas (Bezaquen & Schol, 2018).

Así como en varios países de Latinoamérica, en el caso de Ecuador, de las 899.208 empresas que existen, son muy pocas aquellas que cumplen con la normativa de la calidad ISO 9001(INEC, 2019), sin embargo, la cifra de empresas que van adquiriendo los certificados de calidad va en aumento en donde el 97% que tienen la certificación, poseen la versión ISO 9001:2008 y el 3% tienen la certificación más actualizada con la edición

2015 (SAE, 2016). Esto demuestra el interés que poseen las empresas al querer gestionar la calidad de sus productos ya que adoptar un sistema basado en las Normas ISO 9000, les facilita mejorar su posición en el mercado, dando respuesta a las demandas de los clientes, y el acceso a nuevos mercados (Hurtado et al., 2009).

Figura 1

Mapa Base Teórica



Fuente: Elaboración propia

Problema de investigación

Diagnóstico del problema

En el Ecuador existen aproximadamente 18.946 empresas textiles diversas a lo largo de la región, lo que representa un 29% del total de empresas manufactureras del país (Villacres, 2020). Para el 2020, a nivel nacional, el sector textil se encuentra en el segundo lugar con respecto a la generación de empleo, con 170.00 empleados los que representan el 21% de esta industria manufacturera (Gómez, 2020).

Históricamente la industria textil ha sido de gran importancia para la economía ecuatoriana, debido a su aporte en el producto interno bruto (PIB) y el empleo, sin embargo, presenta problemas de crecimiento reflejados en su nivel de producción (Amaluisa, 2019). A partir del año 2020, la industria textil ha registrado pérdidas no solo debido a la pandemia (COVID-19) sino también, por el comercio ilícito, contrabando de mercadería, subfacturación de importaciones, entre otros (CFN, 2020). Debido a la baja productividad que ha atravesado el sector textil por la crisis sanitaria, se ha visto obligado a ampliar su portafolio de productos, con el fin de adaptar la línea de negocio a las circunstancias actuales del mercado, ofertando de esta manera material para la elaboración de trajes, overoles, mascarillas, entre otros (Coba, 2021).

El material textil que se utiliza para la elaboración de dichas prendas debe cumplir con las exigencias de calidad necesarias para que permitan al cliente cumplir con sus expectativas, por ello los empresarios textiles del Ecuador, buscan cada vez mejorar su producción aplicando el sistema de gestión de calidad en sus empresas, con procesos y estructuras que corresponda a la norma ISO 9001, pues esta certificación les permitirá demostrar que cumplen con los requerimientos del cliente. El no contar con dicha certificación puede ocasionar en el cliente desconfianza en el producto, poniendo en

riesgo a la empresa e inclusive impidiendo su expansión a mercados internacionales (SAE, 2018).

Sin embargo, para Wilson & Maizza (2017) la mayoría de las Pymes no se encuentran equipadas para cumplir con los requisitos de las normas de Calidad ya que no cuentan con experiencia en materia de sistemas de gestión. Si bien en los primeros años que se implanto las normas ISO de calidad, se encontraban únicamente en las empresas industriales, con el paso del tiempo dichas normas también se han visto consolidadas en algunas pymes industriales lo que resulta hoy en día en un notable esparcimiento de este estándar internacional (Heras, 2008). De esta manera, se ha podido evidenciar que las microempresas textiles, tienen un manejo empírico de la gestión de calidad, puesto que confeccionan los productos en base a la experiencia.

Por otro lado, si bien es cierto, la planificación de la calidad trae varios beneficios, no todas las empresas lo ponen en práctica. Es así que Juran (1990) concuerda con que, muchas empresas deben enfrentarse a grandes pérdidas económicas y de materia prima, debido a la ineficiencia o nula presencia de la planificación como es el caso de Pincay & Parra (2020), en donde se encontró que varias PYMES del país no implementan un manejo adecuado de la gestión de calidad, utilizando métodos empíricos para evaluar la productividad en sus empleados, por lo que, se puede decir que muchas de las organizaciones no cuenta con la suficiente experiencia para la gestión los procesos productivos.

Sobre el control de la calidad se puede decir que gracias a la innovación y desarrollo tecnológico las empresas han podido mantener una inspección de errores más eficiente que en tiempos pasados (Acuña, 2012), sin embargo, aunque estos sistemas son

más efectivos también incurren en costos para la empresa lo cual conlleva a un problema por la falta de liquidez que tienen las PYMES para adquirir equipos de control.

Se ha visto que el implementar un plan de mejora en el área de producción de una empresa requiere de la recopilación de información de distintos procesos, equipos y la empresa en general además de contar con la predisposición de todos los miembros de la empresa. Esto requiere de mucho esfuerzo, tiempo y dinero, acompañado de una persona con conocimiento en el tema de mejora de la calidad, lo que puede ser el principal obstáculo que ven las Pymes del país para no hacerlo (Armijos & Angulo, 2018).

No obstante, en las microempresas textiles ecuatorianas existe un limitado conocimiento técnico al momento de implantar un proceso de producción óptimo que les permitan aumentar su productividad evitando desperdicios de recursos, por lo que (Manjarres, 2016) sugiere que las empresas implementen en sus actividades un modelo de mejora continua para alcanzar la eficiencia y eficacia correcta para optimizar sus recursos materiales, humanos y económicos. Pero en su mayoría, las únicas mejoras que aplican las microempresas textiles es la adquisición de nueva maquinaria que les permita realizar su trabajo de manera más fácil y rápida dejando a un lado el conocimiento técnico.

Justificación

La presente investigación se enfoca en analizar la gestión de calidad en las microempresas textiles del cantón Otavalo ya que se considera que hasta la fecha no existe un adecuado manejo de calidad en las microempresas textiles del sector, siendo este un factor clave para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones.

Como sostienen León et al. (2018) una empresa que implemente un SGC le permite mantener un desempeño global en el mercado, ayudando a su desarrollo sostenible además de crear ventaja competitiva frente a sus competidores. Por lo que el mantenerse en el mercado frente a la alta competitividad ha hecho que las empresas requieran ofrecer un producto que cumpla con los estándares de calidad óptimos que satisfagan las necesidades de los clientes. Guacales & Meneses (2020) afirman que hoy en día las normas ISO 9001 al ser aplicables a diferentes empresas ha llamado la atención en los gerentes de empresas, ya que quienes las aplican han obtenido resultados favorables. Por ende, se considera pertinente analizar como las empresas productivas de la zona se encuentran manejando dicho proceso de gestión de calidad ayudando así a aumentar su eficiencia a través de esta investigación.

Este estudio posee un valor teórico y utilidad metodológica ya que podría servir de sustento para investigaciones futuras, permitiendo al lector entender la relación que posee la gestión de calidad con la productividad de la empresa. Siendo de principal interés para los gerentes de las microempresas textiles del cantón, quienes manejan sus procesos productivos de manera empírica. Por ello, a nivel empresarial y social el desarrollo de esta investigación beneficiará directa o indirectamente a las empresas y personas interesadas en comprender las inconsistencias que se presentan en el manejo inadecuado de la gestión de calidad.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia de la gestión de la calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles del cantón Otavalo.

Objetivos Específicos

- Identificar el manejo de la planificación de la calidad en las microempresas textiles del cantón Otavalo.
- Describir el control de calidad que utilizan las microempresas textiles del cantón Otavalo.
- Analizar el proceso de mejora de la calidad en las microempresas textiles del cantón Otavalo.

Pregunta de investigación

¿Cómo incide la gestión de la calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles del cantón Otavalo?

CAPÍTULO I: Marco Teórico

En este capítulo se presenta una breve conceptualización de las principales variables de la investigación, con el fin de permitirle al lector obtener una idea más clara acerca del tema.

Por consiguiente, el presente marco teórico está enfocado en la variable dependiente la cual corresponde a la productividad empresarial. Dicho termino es considerado importante para las empresas ya que, de acuerdo con (Robbins & Judge, 2013) la productividad se encuentra en un nivel alto en el comportamiento organizacional, en donde, para que una empresa alcance una óptima productividad laboral, requiere tanto de la eficiencia como de la eficacia, logrando obtener mayor calidad en sus productos.

1.1.Marco Conceptual

1.1.1. Productividad Empresarial

Para algunos autores, la productividad se centra en la medición de indicadores, en donde a medida que pasa el tiempo se puede observar cómo va influyendo en la empresa, así como un adecuado proceso de toma de decisiones (Fontalvo et al., 2017). Para otros, dicha medición de indicadores no es de gran importancia y sugieren que la empresa se debe enfocar más en la motivación y participación de los trabajadores ya que se considera que un adecuado ambiente laboral hace que cada persona opere de manera más productiva (Robbins & Judge, 2013).

Una empresa es considerada productiva si consigue sus metas produciendo con mínimo de costo posible, es por ello que, la productividad abarca tanto la eficiencia como la eficacia para el cumplimiento adecuado de sus actividades (Robbins & Judge, 2013). Por ejemplo, una compañía de negocios es eficaz cuando consigue sus objetivos de ventas, sin embargo, su productividad depende de la manera eficiente que lo consigue.

1.1.1.1.Eficacia

Es la capacidad que posee una organización para lograr cumplir sus objetivos planteados (Sánchez, 2020). Esta toma mayor énfasis en los resultados a través de hacer las cosas correctas en el momento correcto, dichos resultados deben cumplir con los objetivos o requisitos de calidad por lo que es necesario contar con una capacidad administrativa adecuada para lograr alcanzar las metas propuestas (Rojas et al., 2018).

También es concebida como la destreza que tiene una empresa para conseguir sus propósitos, asociando la eficiencia y aspectos del ambiente; complace las necesidades del usuario percibiendo de manera oportuna las exigencias que debe tener sus productos para que estén en calidad de complacerlas (García et al., 2019).

1.1.1.2.Eficiencia

Es un concepto que a menudo se relaciona con la productividad; se entiende como la utilización óptima de los recursos que dispone la empresa por lo que es considerado un factor clave en la producción. La eficiencia de un trabajador se mide en la manera como este emplea los materiales de forma en que se logre el mínimo de desperdicio posible y maneje adecuadamente su tiempo de producción, conservando la calidad del producto (Rincón, 2001). La eficiencia es la capacidad que tienen las organizaciones para conseguirla optimizando de mejor manera el uso de sus recursos (Sánchez, 2020).

La eficiencia asignativa hace referencia a la distribución de los recursos entre las actividades productivas de la organización, es decir, dicha eficiencia se consigue cuando los bienes producidos se distribuyen de manera óptima debido a las necesidades de los consumidores, esto implica obtener el máximo de un producto a partir de un costo determinado (Suárez, 2014).

La eficiencia a escala consiste en producir un tamaño óptimo sin excedentes ya que es conocido que cuando se realiza una producción a gran escala, también se debe contemplar la posibilidad de que no se llegue a vender todas las unidades, causando una ineficiencia económica (Cachanosky, 2012).

1.1.1.3. Recursos de la empresa

Los recursos de una empresa se entienden como aquellos facilitadores de cualquier índole que benefician a una empresa, pues son los medios pertinentes para ejercer su actividad; estos aspectos pueden ser de distintas clases: capital humano, maquinaria, tecnología, etcétera (Uría & Bueno, 2015). También son entendidos como los diferentes componentes que se asocian a la cadena productiva, que garantizan la obtención de un producto, para ser más preciso, la transición prolongada de la economía de la organización (Castro, 2008).

1.1.1.4. Factores productivos

Si bien la productividad es contemplada como el vínculo entre el volumen total de producción y los recursos empleados para conseguirlo, la productividad también comprende la forma como se emplean los factores de producción en la elaboración de productos y servicios para complacer las exigencias de la sociedad (Fontalvo et al., 2017). En efecto los factores productivos se comprenden como los medios que tiene una organización para emplearlos en el sistema de producción (Almanza et al., 2020)

Dentro de los factores productivos se pueden clasificar en internos y externos, los cuales se presentan a continuación:

1.1.1.4.1. Factores Productivos Externos

- **Factores económicos nacionales.** Los factores económicos de una organización comprenden todas las tendencias significativas en la economía que pueden

beneficiar o limitar a las empresas en la consecución de sus objetivos organizacionales (Chaves & Monzón, 2018).

- **Aspectos culturales y sociales.** Hacen mención a los acontecimientos que pueden darse en una sociedad o grupos humanos, además el medio ambiente natural, es la base donde se desenvuelve una sociedad con los elementos y procesos que inducen un cambio social (Corrales & Freire, 2019).
- **Competidores.** Son considerados como competidores aquellas empresas que, en perspectiva del consumidor, ofrezcan un producto o servicio con características y atributos similares a las demás organizaciones (Vera & Díaz, 2012).
- **Proveedores.** Parte de una decisión estratégica en cualquier organización es la selección de proveedores, ya que ellos son los encargados de brindar la materia prima, tecnología y demás implementos que la empresa carece y también depende mucho de ellos la calidad del producto final (Sarache et al., 2009).
- **Clientes.** Para Kotler & Armstrong (2013) centrarse en el cliente es fundamental en una organización ya que, para posicionarse mejor en el mercado, se requiere centrarse en cubrir sus necesidades y establecer estrategias que lo beneficien a largo plazo, esto le permite estar un paso delante de su competencia.

1.1.1.4.2. Factores productivos internos

- **Liderazgo.** Un buen líder debe prepararse para desarrollar competencias y habilidades gerenciales, siempre focalizado, para saber hacia dónde va, cómo va a lograrlo, con qué medios, por qué motivo, con quién cuenta, etc. Esto con el fin de que el líder no pierda sus esfuerzos y cumplir de manera exitosa todo lo aprendido. El Gerente debe tener la habilidad gerencial de comprender primero y luego ser comprendido, creando relaciones humanas afectivas que tiendan al ganar y ganar (Gómez, 2014).

- **Políticas en la organización.** Es el conjunto de reglas y normativas que presiden el comportamiento de una empresa para alcanzar los resultados esperados, se origina desde la identidad de una organización y los valores que establecen su visión particular de la actividad a la que se dedica (EALDE Business School, 2020).
- **Ambiente de trabajo.** Se derivan de los factores socio-económicos y organizacionales, acorde a la retribución salarial y la organización de una empresa, su producción y trabajo para el bienestar físico y mental de sus colaboradores (Carro & González, 2012).
- **Instalaciones.** Corresponde a la distribución física de un lugar de trabajo y de los recursos que debe disponer esta para el cumplimiento adecuado de las actividades, tomando en consideración la optimización de tiempo, dinero y salud de los trabajadores (Carro & González, 2012).
- **Capacitación.** Es una actividad planificada en las necesidades reales de una organización, que permiten generar un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de sus trabajadores; permitiendo de esta manera que la empresa sea más competitiva y exitosa frente a la competencia (Cabrera & Tapia, 2020).
- **Edad-experiencia.** Este aspecto indica que la edad y la experiencia pueden influir en la productividad, además se han realizado estudios para demostrar la relación, lo cual se verifica que existe una relación lineal (Sivatte et al., 2018).

1.1.2. Planificación de la calidad

En primera instancia, en el marco de la calidad subyacen todos los servicios y procedimientos internos que de una u otra manera satisface a los usuarios, de esa forma, la planificación de la calidad es el sistema que consolida dichos aspectos, con el fin de asegurar que las expectativas de los clientes se cumplan, posibilitando una visión

sistematizada y colaborativa en el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos (Ortega et al., 2015)

En este sentido, la planificación de la calidad forma parte de la gestión de la calidad misma, pues pretende definir los objetivos de calidad, procesos operativos y sus recursos relacionados para alcanzar los objetivos de la calidad y mantener un sistema de gestión de calidad, de esta forma se deben establecer ciertas preguntas para direccionar la filosofía empresarial e identificación de los aspectos críticos de una empresa (Cadena, 2018).

La planificación de la calidad también puede ser entendida como un aspecto propio de la gestión de la calidad encaminada a determinar los propósitos de la calidad y al establecimiento de los sistemas operativos pertinentes y de los recursos vinculados para conseguir los propósitos de la calidad (ISO 9000, 2015).

1.1.2.1. Calidad

El concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando sus objetivos y buscando siempre la satisfacción plena del cliente. Inició como una necesidad de controlar y examinar los bienes que se producen hasta convertirse en un elemento fundamental para la conservación de las empresas en el mercado. Son innumerables los autores que han estudiado el término de calidad por lo que ha ido evolucionando con el pasar del tiempo (López, 2005). En un inicio se conocía a la primera etapa de la gestión de calidad como control de calidad en donde básicamente se tratan las técnicas de inspección basadas a la producción. Posteriormente a la fase que garantiza el nivel continuo de la calidad del bien se le conoce como el aseguramiento de la calidad, con ello se logró establecer un concepto más adecuado de la Calidad fusionando ambas y refiriéndose a esta como un concepto de mejora continua (Alcalde, 2009).

Hoy en día las empresas se han preocupado por la administración de la calidad total (TQM) que es el hecho de desarrollar, diseñar y manufacturar un producto o servicio de calidad, este producto debe ser el más económico, útil y debe satisfacer las expectativas del consumidor final (Reyes, 2009). Actualmente, una demostración de calidad ayuda a asegurar la supervivencia corporativa y lograr una posición competitiva superior en el mercado que residen las empresas (Escanciano & Iglesias, 2012).

1.1.2.2. Normas ISO 9001

Con respecto a la certificación de calidad Arias (2012) menciona que “Es el reconocimiento formal del sistema de calidad que maneja la empresa. En algunos países los sistemas de gestión de calidad o certificados se consideran registrados y el término “registro” se emplea en lugar de certificación”. A pesar de que dicha certificación no es un requisito obligatorio para implementar la Norma ISO 9001, se ha evidenciado que son los clientes quienes si lo exigen como una garantía de que el bien que están adquiriendo sea de excelente calidad.

Por ello en las empresas es recomendable aplicar las Normas ISO 9001 ya que presenta una serie de ventajas para las mismas como es: Ser más competitivo ofreciendo bienes y servicios que son aceptados por los consumidores, ingresar a nuevos mercados fácilmente, nivelan el nivel de acceso para los países en desarrollo y proporcionan facilidad de ingreso al comercio mundial libre y justo incrementando las ganancias al ofrecer productos con mayor calidad (ISO, 2018).

1.1.2.3. Objetivos de la calidad

Los objetivos de calidad son la forma por la que las organizaciones pueden visibilizar el propósito de la política de calidad en los denominados planes de mejora; son destinos; retos que se conceptúan a partir de la planeación estratégica de la organización

y de su política de calidad (Pedraja et al., 2020). Pues el objetivo y la finalidad de la calidad es establecer los componentes programáticos para manejar los sistemas hacia la adecuación con los requisitos de los implicados en ella y posibilitan el despliegue y desempeño de los sistemas de calidad (Hernández et al., 2018). No solamente se emplean para medir de forma objetiva los procedimientos cualificables y cuantificables de una empresa, sino para proteger la complacencia de los usuarios e integrantes (ISO 9000, 2015).

1.1.2.3.1. Estándares de calidad

Como punto de partida, el eje central de los estándares de calidad son el sistema de la propia calidad, en el que se encuentran incorporados elementos como: compromiso de la administración en la calidad, observación en el diseño, observación de datos e informes, conducción, provisionamiento, empaque y ofrecimiento del producto, incluido funciones de servicio (Cumbal, 2017).

Desde esa perspectiva, el termino estándar, representa todo aquello que sirve como patrón, referencia o modelo; por consiguiente, el estándar de calidad es el que atribuye los requerimientos suficientes en busca de la eficiente de una empresa institucional (Contreras et al., 2017).

De esta manera, los estándares de calidad son entendidas como las categorías de calidad que se encuentran en el servicio y como particularidades, a los atributos pertenecientes a cada estándar. Para reconocer los estándares y características de calidad se requiere, investigar, encuestar y diagnosticar que etapa de servicio esperan los usuarios para cierto procedimiento o función y posteriormente determinar dónde están chocando las organizaciones para tomar decisiones adecuadas que satisfagan sus necesidades e incremente su fidelización (Ruiz, 2016).

1.1.2.4.Mercado

Si bien es cierto, los mercados son particularmente reconocidos como parte de la economía financiera y que son fuente de financiamiento tanto para organizaciones, autoridades gubernamentales, sujetos y hogares, que se pueden distinguir por los capitales y mercado monetario (Fernández, 2019).

Por tanto, el mercado se considera como la agrupación de transacciones de sistemas o intercambios de bienes o servicios entre sujetos, que consolidan un vínculo entre el servicio o producto y precio que ingresa por el mismo (Sánchez, 2017). De la misma manera, se puede entender al mercado como el conjunto de compradores y capacidades de un producto, en el que los compradores tienen una afinidad hacia una misma exigencia o inclinación en particular, que pueda complacerse por medio de una conexión de intercambio (Orueta et al., 2017).

1.1.2.4.1. Necesidades del mercado

Las necesidades del mercado pueden ser entendidas como las contrariedades que se encuentran ligadas a la transferencia de servicios y bienes del producto al cliente (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2018). De la misma manera, se la puede comprender como esa aspiración de los clientes potenciales respecto a un servicio o producto y en donde las organizaciones intentan complacerlos poniendo en el mercado sus productos (V. López, 2019). Por lo que varios autores concuerdan que las necesidades del mercado son las características del producto que permiten satisfacer los requerimientos de los usuarios o los consumidores finales.

1.1.2.5.Usuario

Referente a este término, un usuario o también considerado cliente, es un individuo u organización que compra bienes o servicios que otorga una empresa (Pasquel,

2019). De la misma manera, se lo puede entender como el sujeto o grupo que percibe un producto o servicio a cambio de una retribución monetaria (Pérez et al., 2019). Siendo más exhaustivos, el usuario representa el ente más significativo de cualquier empresa, es su razón de ser, ya que lo que se produce es para complacer sus exigencias (Robayo, 2017).

1.1.2.5.1. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente representa el engranaje para una mejora continua, debido a que es un instrumento de gestión que puede ser un gran impulso y guía para transformar los aspectos planificados, culturales y metódicos (Bruni, 2017). En este sentido, la satisfacción al cliente conforma el índice de cumplimiento de las expectativas de un usuario tras acoger un servicio o producto; pues este índice de cumplimiento se valora como la distinción entre el valor ingresado por el usuario y las expectativas que poseía anteriormente en recibir el servicio o producto (Quispe & Ayaviri, 2016).

1.1.3. Control de calidad

Es un sistema de actividades diseñados para la medición de calidad de un producto o servicio que se provee a un cliente o usuario, dentro de lo cual se establecen métodos de inspección y herramientas estadísticas orientados al cumplimiento de objetivos (Cadena, 2018). También es una manera de comprobar el estándar de un producto o servicio a través de su proceso de realización y sirve para minimizar la posibilidad de incorporar productos con desperfectos en el mercado (Cabezón, 2014). Es considerado como un proceso acogido por las organizaciones para medir la calidad de los productos y servicios, diagnosticando si están conforme con sus determinaciones técnicas; hace que el procedimiento de producción sea más consolidado porque le brinda un estándar y requisitos a encaminarse (Pérez, 2017).

1.1.3.1.Capacidad empresarial

Hace referencia a las habilidades, conocimiento y experiencia que poseen los dueños de una empresa o los gerentes que manejan una, lo que deriva en el procedimiento de utilizar la iniciativa personal para modificar la definición de empresa en una empresa más innovadora, o más bien para agrandar un negocio existente que posee un alto valor de crecimiento (Campoverde & Valverde, 2017). Por lo que, la capacidad empresarial implica el empleo de datos en una organización para posibilitar la toma de decisiones, asocia la comprensión del desempeño actual de la compañía como la premeditación de sucesos posteriores, con el propósito de dar conocimientos para asegurar las decisiones organizacionales a futuro (León & Jaén, 2013).

Se comprende también como la combinación de recursos y procesos que facilitan al empresario para la obtención de resultados y obtener ventajas competitivas en un entorno dinámico (Ruíz et al., 2021). Es así que se definen los siguientes factores:

1.1.3.1.1. Métodos de control

Los métodos de control son comprendidos como procedimientos que permiten garantizar la conservación o mejora de calidad de un producto o servicio (Serna et al., 2018). Son procesos de planificación que aseguran la conservación o mejora de la calidad de un producto; estos procedimientos asocian a la capacitación de los trabajadores propios de la organización, el desarrollo de estándares verificables para la calidad de los resultados y la verificación consecutiva de componentes para recibir cualquier información de fallo a tiempo (Hernández, 2016).

1.1.3.1.2. Designación de tareas

La designación de tareas se entiende como el proceso sistemático para la organización efectiva de la mano de obra y recursos para el cumplimiento de objetivos de la organización (Serna et al., 2018).

El no contar con una adecuada designación de tareas puede provocar que en la empresa existan duplicidad de funciones evitando que la empresa alcance sus objetivos deseados, por lo que se considera importante delimitar las funciones que realizarán los trabajadores, esto con la finalidad de mejorar los procesos productivos en cada uno de los departamentos (Cárdenas, 2015).

1.1.3.1.3. Inventarios

Los inventarios son bienes físicos de una empresa que serán comercializados a futuro para un determinado target (Serna et al., 2018). Son los registros de los bienes propios a una organización o persona; para ser precisos, se estiman como documentación de bienes de un sujeto o corporación, con propósitos contables (Agudelo & López, 2018).

Se entienden también como la materia prima, productos en proceso o stocks que se utilizan en la producción lo que cual es de gran importancia en relación con los demás activos de la empresa debido a que son imprescindibles para las ventas y la optimización de las utilidades (Durán, 2012).

1.1.3.2. Maquinaria

La maquinaria se considera como un activo fijo en una empresa y se lo utiliza para la producción o suministrar bienes y servicios, generalmente serán utilizados durante un tiempo prolongado (Llamas, 2020). La maquinaria también hace énfasis a un instrumento mecánico conformado por piezas determinadas que posibilitan la interactividad entre sí y

a través de esta, desarrollar energía y poder ejecutar una acción específica (Galindo & Silva, 2016).

1.1.3.2.1. Desempeño de equipo

El desempeño de equipo hace referencia al rendimiento- tiempo de la maquinaria y equipo dentro de una empresa, para lo cual se pueden utilizar ciertos procedimientos, indicadores o métodos de detección de fallas para el funcionamiento de los mismos (Figueroa & Ojeda, 2020). De igual manera, el desempeño o rendimiento de equipo se entiende como la cantidad de trabajo que acciona en la unidad de tiempo, normalmente en una hora, es decir, producción es igual a las unidades de trabajo sobre hora (Bellos & Álvarez, 2015). El desempeño de un equipo se basa en brindar un servicio de carácter productivo y que no se agota en una sola etapa de producción (Quezada, 2016).

1.1.4. Mejora de la calidad

La mejora de la calidad es un procedimiento que intenta mejorar ya sean servicios, productos o sistemas de una empresa a través de una actitud macro, la cual asocia los cimientos para proteger la equidad de los procesos y una consecución en la percepción de falencias o áreas de mejora (García et al., 2003). Pues la mejora de la calidad, forma parte de la gestión de la calidad, la cual está encaminada a aumentar su capacidad para cumplir con los requerimientos de calidad; es presentar mejoras a la estructura de trabajo habitual para alcanzar los resultados esperados por lo que se requiere implementar este proceso en todos los niveles de la organización, a fin de permitir un mejoramiento continuo de la calidad, ya que brinda beneficios económicos para la empresa (Cadena, 2018). En efecto, la mejora de la calidad incrementa la destreza organizacional para complacer a los usuarios y desarrollar dicha satisfacción por medio de la mejora de su rendimiento (Solís, 2017).

1.1.4.1. Acciones correctivas

Son un sistema en el que se construyen los planes de mejora cuando se perciben incumplimientos de la norma que puedan incidir fundamental a la calidad del producto (Montenegro & Zhindón, 2014). También se las conoce como un conjunto de comportamientos o determinaciones para erradicar causas de una problemática observada u otra eventualidad no deseable; la acción correctiva fundamental se lo considera para eludir que algo no vuelva a ocasionar (López et al., 2014), o también son actos para eliminar el efecto de una conformidad y eludir algo que vuelva a suceder (ISO 9000, 2015).

1.1.4.1.1. Identificación de problemas

Es considerada como un evento en el que se percibe con antelación o de manera tardía situaciones desafortunadas que comprometen la consecución de los proyectos trazados en la organización (Balcazar, 2018). La identificación de problemas se encuentra dentro de la mejora de procesos por medio del cual se buscan irregularidades en los procesos de una empresa para adecuarlos o mejorar su funcionamiento; tiene como finalidad realizar un diagnóstico de estos y desarrollar las soluciones necesarias para disminuir o erradicar esos errores de manera permanente (Fachos, 2017). Es por ello que esto es relevante para la empresa ya que le permite fortalecer su tecnología, minimizar costos e innovar la manera de trabajar, lo que resulta en una optimización de los procesos organizacionales y ayuda a corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados (Zapata, 2004).

1.1.4.1.2. Estrategias de mejora

Se enmarcan desde un enfoque continuo para mejorar todo lo relacionado con productos, procesos, servicios entre más, de una organización, tales estrategias van direccionadas en el tiempo o se consiguen en un momento determinado (Brito, 2018). De

esta manera, las estrategias de mejora de la calidad son una técnica eficaz que posibilita a las organizaciones satisfacer las demandas del mercado, y de igual manera, hacer eficientes sus funciones con el propósito de conseguir una calificación internacional que las acredite como una preferencia fiable y ciertamente de calidad (Rodríguez, 2019).

Fundamentalmente una estrategia está compuesta por distintas actividades con el objetivo de reducir los controles y eventos, donde se debe definir el propósito, el tiempo de acción, los recursos que deben ser destinados y los responsables de su ejecución; por otro lado, al mencionar la palabra correctiva se entiende que se crea el plan para corregir un evento actual sobre los procesos (Pareja, 2020).

1.1.4.2.Cultura Organizacional

Se define como cultura organizacional a aquellas normas, valores, tradiciones y formas de interacción de los individuos que existen en una empresa. Dicha cultura influye en los miembros de la organización ya que influye en su comportamiento, además que es considerada como un reflejo del sistema sociocultural de una organización (Barnard et al., 2016).

Es uno de los componentes de la acción gerencial que más influye en las empresas ya que constituye un elemento estratégico para lograr un modelo de excelencia empresarial. Se le considera como una de las ventajas comparativas de las organizaciones y del mejoramiento continuo. La cultura organizacional resulta ser un factor clave, no solo para la gestión de recursos humanos, sino además para el avance de la tecnología (Charón, 2007).

Según la teoría de Chiavenato (2009) supone que la cultura organizacional no es algo tan evidente de mostrar ya que solo puede ser vista debido a sus efectos y consecuencias. Dicho autor hace una comparación con un iceberg en donde en la parte

superior se pueden evidenciar aquellos aspectos visibles de la empresa y en la parte inferior se tiene a los aspectos informales como los comportamientos sociales, afectivos, emocionales, psicológicos, entre otros

La cultura organizacional es una variable sumamente importante en la empresa debido a través de ella una empresa puede llegar a ser competitiva, de esta depende el resultado de los empleados y por ende el de la organización (Gutiérrez, 2013).

1.1.4.2.1. Comunicación

La comunicación organizacional es una disciplina fundamental en las empresas, ya que a través de ella el trabajador obtiene información que puede ser relevante para realizar sus actividades de manera correcta. La información es entonces un recurso estratégico que envuelve a toda la empresa, no únicamente de la alta gerencia (Arribas, 2000). Algunos teóricos relacionan a la comunicación como una dimensión operativa direccionada a promover el orden y la productividad debido a que facilita la gestión a través de la interacción del personal (Pineda, 2020).

1.1.4.2.2. Capacitación

La capacitación es considerada como la capacidad que posee una persona para realizar con éxito una actividad laboral; los beneficios que se obtiene de la capacitación derivan de crear nuevas habilidades, lo que permite aumentar la productividad, la mejora de la calidad y, por ende, los resultados de la organización serán mejores (Parra & Rodríguez, 2016).

La capacitación resulta ser un componente clave dentro de los recursos humanos ya que se está direccionado a la mejora de las habilidades del personal para que se desempeñe eficientemente en las tareas asignadas (Chiavenato, 2009).

1.2. Teorías base de la Investigación

1.2.1. Estudios sobre la productividad laboral

Autores como Bateman & Snell conciben a la productividad laboral como un rol fundamental en la administración, siendo esta una teoría que permite desarrollar de manera continua a la empresa como un todo integrado (Burguete et al., 2019). Además, es importante que exista el compromiso hacia un objetivo en común, lo cual permita la generación de metas de desempeño que sean específicas y medibles (Cervantes et al., 2020).

Es así que la administración se entiende como un proceso de trabajo con los recursos humanos, materiales y monetarios para lograr las metas de una organización con eficiencia, efectividad y eficacia (López & Monge, 2017). Además, se dice que es importante el reconocimiento de la productividad del empleado y el éxito organizacional se establecen en la naturaleza compleja del sujeto y a los procesos de una gestión organizacional involucrando a los empleados en la toma de decisiones (Ganga & Villacís, 2021). Los autores Bateman & Snell (2009), mencionan que dentro de la productividad en la administración se deben considerar distintos aspectos como la motivación, el liderazgo, la responsabilidad empresarial, control, comunicación, entre otros (Cortez, 2018).

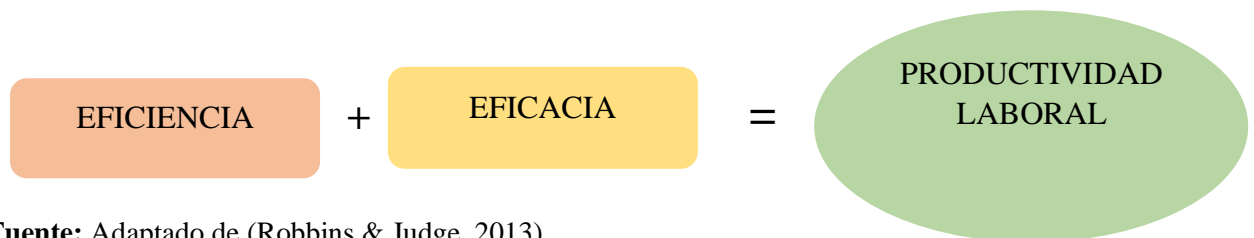
En cambio para Koontz et al. (2008) la productividad es considerada como una relación entre los insumos y productos tomando en consideración la calidad, de esta forma se expone la Teoría de administración sobre la productividad, la cual menciona que se puede medir el rendimiento productivo para determinar la productividad empresarial, donde además se **considera la satisfacción laboral como uno de los factores determinantes de la productividad** (Esteves, 2014).

En los estudios elaborados por Robbins & Judge (2013) se destacan los criterios que permiten evaluar la productividad, considerándola como el nivel más elevado del comportamiento organizacional. En donde se piensa que para que una organización sea catalogada como productiva ésta debe lograr sus objetivos de producción con el menor costo posible. Es por ello que se requiere tanto de la eficiencia como de la eficacia:

- Eficiencia; corresponde a la cantidad de recursos utilizados sobre los recursos considerados y el grado en el que los recursos fueron consumidos para su transformación en el producto final.
- Eficacia; hace referencia al impacto que genera el producto en el cliente, es decir evalúa el nivel de satisfacción del cliente.

Figura 1

Dimensiones de la Productividad Laboral



Fuente: Adaptado de (Robbins & Judge, 2013)

1.2.2. Teoría Trilogía de Juran M.

La Teoría Trilogía de Calidad de Juran es uno de los modelos teóricos base de las distintas prácticas de gestión de calidad, la cual segrega la calidad en tres pilares: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad, entendido de otra manera esta teoría es un ciclo de mejora que tiene como propósito la reducción de los costos por mala calidad en el producto o servicio que brinde la organización (Juran, 1990).

Por otro lado, Ramírez (2019), destaca la responsabilidad existente en la administración de una empresa para mejorar el cumplimiento de necesidades de los

clientes, por lo cual el aporte de Juran con los tres pilares mencionados permite que la organización se pueda desempeñar satisfactoriamente, partiendo inicialmente con la identificación del usuario y de sus necesidades, y con ello direccionar de mejor manera las actividades de la empresa. Siguiendo el mismo orden de ideas, Solís (2017) destaca sobre esta teoría que pretende mejorar la calidad desde el enfoque interno del sistema de una empresa y que sus problemas se derivan de una mala dirección por lo que es pertinente que el sistema de gestión de calidad comprenda una instrucción continua, programas constantes de mejora y liderazgo, comunicación de resultados, entre otros.

1.3.Fundamentación empírica

De acuerdo con la teoría de la productividad laboral se considera importante medir la eficiencia laboral que un trabajador invierte al momento de producir, ya que de esta manera la empresa puede anticiparse a situaciones no deseadas (Robbins & Judge, 2013). En base a ello otros autores señalan distintos factores que pueden influir en la productividad laboral de una organización como por ejemplo, el clima laboral, el liderazgo, el equipamiento, los recursos, la calidad de materia prima que se utiliza así como también el estado de la maquinaria (Koontz et al., 2008). Para las empresas el incremento de la productividad es algo clave, ya que a través de ella obtienen distintos beneficios como por ejemplo: una mejor organización, reducción en los tiempos de producción, ahorro de costos y alcance de objetivos (Morales, 2020).

Por otro lado, en la trilogía de Juran se exponen otros indicadores, de los cuales también se guía esta investigación como es el caso de la planificación, control y mejora de la calidad. En un estudio relacionado Chacón & Rugel (2018) expone como el implantar en la empresa un diseño de gestión de calidad permite al cliente tener más confianza con la empresa generando una buena reputación en la misma.

Para mejorar la productividad empresarial en el sector textil, se requiere que sus dirigentes se apoyen en la teoría de la calidad de Juran, donde, a través de sus tres componentes como son: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad, ayuden a optimizar su productividad en la empresa (Juran, 1990). La aplicación de estos indicadores permite obtener diversos beneficios a las empresas textiles ya que, si la empresa ofrece un producto de calidad, la satisfacción y preferencia del cliente aumenta lo que deriva a una mayor productividad y por ende mejores ventas.

Sin embargo, en las pymes textiles del país, no se ha encontrado la aplicación correcta de dicha teoría, ya que, al hacerlo de manera empírica, lo que ha logrado hasta la fecha es cubrir las necesidades básicas con el empleo, pero no respecto a la productividad. Prueba de ello corresponde a los datos del Banco Central donde en sus estadísticas se evidencia un descenso cada vez a mayor de las exportaciones textiles, presentando un -15% en el año 2020 y un -17% en el año pasado (BCE, 2022). Esto puede deberse a que se requieren de acuerdos comerciales y promoción de exportaciones para su expansión en el mercado, pero la deficiente gestión que poseen varias pymes en el país no les permite acceder a más canales de distribución, lo que genera un bajo nivel de productividad y competitividad industrial (Amaluís, 2019).

Utilizando un SGC, en donde se tiene un componente de planificación, control y mejora la de calidad en el sector textil, es posible lograr la mejora de la productividad empresarial.

De acuerdo Fonseca (2015) con en la investigación realizada a una empresa ecuatoriana de calzado se evidenció que, al no contar con un modelo de gestión de calidad, la empresa es afectada directamente en su departamento de producción, esto debido a que no existen normas de control que le permitan verificar la calidad de sus productos,

atrayendo distintos problemas entre ellos la escasez de materia prima cuando se requiere, producir en cantidades incorrectas, el control de calidad en la producción se lo realiza de forma empírica; todo esto ha llevado a pensar que la empresa se vuelva cada vez menos competitiva en el mercado.

En opinión de Arana et al. (2004) en el estudio sobre la incidencia y efectos que tiene la Gestión de Calidad en las empresas vascas, se encontró que el implantar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) conforme a la normativa ISO 9000 tiene consecuencias positivas en los clientes ya que le genera confianza al adquirir sus productos aumentando su satisfacción, esto es debido al control que las empresas tienen en las operaciones las cuales contribuyen a la mejora de la calidad. En el aspecto económico de igual manera se cuenta con puntos positivos, ya que una mayor motivación en los colaboradores y un mejor contacto con proveedores y clientes ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa aumentando su rentabilidad y sus ventas. Estos datos son resultado de un análisis a 400 empresas certificadas y 400 no certificadas de similares características en su dimensión y distribución sectorial.

Por otro lado, con base en la investigación de Delfín & Acosta (2016) acerca de la importancia y análisis del desarrollo empresarial en su análisis en 30 empresas, demuestran que la calidad y el liderazgo influyen positivamente sobre la rentabilidad empresarial y sobre la fidelidad de los empleados, logrando de este modo una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

En su investigación Cadena et al. (2019) determinaron que, en los informes de los años 2016 y 2017 del Ministerio de Industrias y Productividad, sostiene que Ecuador se dedica mayormente a la producción primaria por lo que hay poca industrialización, es decir, existe la venta y exportación de productos con poco valor agregado. Lo que da a entender el escaso interés de las empresas a la innovación. A pesar de ello, los resultados

de su estudio acerca de la innovación y su incidencia en el desarrollo de las empresas encontraron que, de las 148 empresas analizadas, tan sólo 9 no han realizado ningún tipo de innovación, mientras que el 93,91% han optado por realizar cambios y crear productos novedosos, adaptándose al entorno en el que se desenvuelven y a las exigencias de los clientes.

Como plantean en su estudio empírico Merino & Bayo (2002) acerca de las prácticas de recursos humanos de alto compromiso y con datos de 669 plantas industriales pertenecientes a diferentes sectores de empresas manufactureras españolas, encontraron como en que una empresa adopte un sistema de gestión de calidad se encuentra relacionado positivamente un alto rendimiento en la dirección de recursos humanos. Su principal conclusión radica en que las empresas que desarrollan mejores prácticas de recursos humanos obtienen un mayor grado de compromiso por parte de los colaboradores y por ende se presenta un aumento en el nivel de calidad de los productos logrando mejores resultados empresariales.

Al analizar estos trabajos empíricos, se puede afirmar que la mayoría de los resultados de las investigaciones demuestran como gestionar la calidad, los recursos humanos y otros factores de gran importancia para la empresa, las hacen acreedoras de varios factores competitivos, además de crear confiabilidad entre sus consumidores.

1.3.1. Resultados de investigaciones y su contraste con los resultados de esta investigación

Frente a los resultados expuestos en la presente investigación, se exponen los distintos autores que permiten contrastar, donde se destaca a (Cepeda, 2017a), quien evidenció que las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua encuestadas en un 85% no manejan un sistema de gestión de calidad, además de los factores que afectan a la productividad empresarial se encuentra representado principalmente por

factores económicos nacionales con el 63,1%, instalaciones (10,3%), capacitación (9,1%) y políticas de la organización (8,8%); los autores Villalba et al. (2018) en su investigación denotaron que el 71% de las empresas cuenta con estándares de calidad en la materia prima y materiales, la maquinaria y herramientas se encuentra a la disposición para los trabajadores en un 42,8% y las empresas en su mayoría desarrollan la gestión de calidad de forma empírica. Erazo (2016) en el estudio acerca de la gestión administrativa y su impacto en la productividad, señaló que la empresa no cumple con los objetivos establecidos, igualmente dentro de los factores productivos que favorece a la institución, recae en la infraestructura y ambiente laboral. Mientras que, Castro & Fonseca (2017) indicaron que no presentan una gran cantidad de desperdicios de materia prima y eficacia alta en su gestión por sus productos ofertados.

Los resultados de los autores ya mencionados se contrastan con el presente estudio, donde ninguna de las microempresas textiles del cantón Otavalo manejan un sistema de gestión de calidad con certificación, los factores económicos nacionales afectan a las empresas en un 52%, instalaciones (28%), capacitación (22%) y políticas internas en un 8%, de igual manera el 88% de los encuestados mencionaron que siempre cuentan con materia prima de calidad, y el 76% destacó que siempre cuenta con recursos y herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo, al contrario de que en un 96% siempre y casi siempre cumplen con los objetivos propuestos, y solo 14% aludió que tiene desperdicio de materia prima. Estos datos reflejan como en la eficiencia, eficacia y los factores internos y externos, los operarios de las distintas empresas manejan diferentes criterios de opinión al momento de producir, debido a que en algunos casos unos indicadores les afectan más que otros.

Frente al segundo objetivo de estudio, los autores Loor & Muyulema (2021) mencionaron que su sujeto de estudio cumple con la planificación en un 44,44% tanto

para la producción como para la entrega de pedidos; por otro lado, Ramos et al. (2018) destaca que la industria del sector textil de la provincia de Tungurahua, solo el 37,5% de los que manejan estándares de calidad evidencian un incremento de la productividad empresarial; mientras que Ortiz (2015) determina los estándares de calidad por medio de una comparación del producto terminado con el diseñado en un 62% y un patrón base con el 77%, también se consideran la satisfacción del cliente estableciendo los criterios de adquisición para materia prima, materiales y planificación de la producción con el 54%. Y Rincon (2015) toma en cuenta los requisitos de los clientes por el 63,9% y estándares de calidad el 87,03% de organizaciones lo realiza.

Estos datos se contrastan con lo hallado en esta investigación, en donde las empresas de estudio planifican sus pedidos y producción en un 72% y 50% respectivamente, los estándares de calidad lo aplican siempre y casi siempre con el 94% y la satisfacción del cliente con el 86%. Con estos datos se puede afirmar que la planificación se encuentra mejor direccionada en las microempresas Otavaleñas.

Con respecto al control de calidad, Rincon (2015) con su investigación de la gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el Perú, encontró que el 36,1% realiza el monitoreo de calidad, además de Castillejo (2017) tiene métodos de control para un mejor desempeño productivo en un 96%, por otro lado Panchillo et al. (2020), realizan el control de las existencias de la materia prima con el 88,6% para siempre y casi siempre. En esta investigación los resultados a comparación de los anteriores autores se encuentran representados por la presencia de métodos de control con el 52% para el criterio de siempre, el inventario de materia prima lo realizan en un 66%.

Mientras que para la mejora de calidad en las organizaciones, Álvarez (2021) indicó que el 76,7% de los encuestados siempre y casi siempre realizan capacitaciones a

su personal. Además Erazo (2016) destacó que sus sujetos de estudio realizan evaluaciones periódicas en busca de mejora de la calidad en un 60% y capacitación en un 30%. De igual manera, Castro & Fonseca (2017) denotaron que el 75% considera que el sistema de gestión de calidad les favorece la mejora de calidad. Finalmente Loor & Muyulema (2021), destacaron que el 40,5% identifica los problemas en la producción.

Es así como, se contrasta con los resultados obtenidos en este estudio, donde las capacitaciones se desarrollan siempre con el 36%, seguido del 32% para el criterio de casi siempre para la identificación de problemas. En este sentido se evidencia que las microempresas textiles de Otavalo se les dificulta capacitar a sus trabajadores, siendo este un factor muy importante para su desarrollo profesional y la productividad de la empresa.

CAPÍTULO II: Metodología de la Investigación

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental, ya que se observó los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis. A la vez es de tipo transversal debido a la recolección de datos en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

Esta investigación tiene un alcance descriptivo, para narrar el contexto, situaciones, fenómenos, entre otros; detallarlos de mejor manera y analizar su comportamiento (Cabezas et al., 2018).

El enfoque que se utilizó fue mixto, es decir la combinación del cualitativo para percibir aspectos no cuantificables como los pensamientos, opiniones, ideas y/o criterios del sujeto de estudio y del cuantitativo, pues utiliza instrumentos para recolectar datos de manera numérica y fundamentada en la estadística para medir el comportamiento de los sujetos de estudio (Hernández et al., 2014). Lo que permitirá realizar encuestas y entrevistas con el fin de obtener datos más específicos de acuerdo con el grado que se maneja la gestión de calidad y como interfiere esto con la productividad empresarial.

2.2. Métodos de investigación

El método de investigación que se utilizó es de carácter analítico ya que se utilizaron diversos recursos literarios de artículos científicos con relación al tema de investigación. Además de ello se utilizó el método deductivo ya que permitió llegar a una conclusión de la pregunta de investigación planteada (Dávila, 2006).

2.3. Técnicas de investigación

Se utilizó la técnica de investigación de campo ya que se tuvo contacto directo con las fuentes de estudio en su entorno natural, así como también los testimonios directos de los implicados en la investigación, lo que garantiza un mayor nivel de confianza de la información recolectada (Cabezas et al., 2018).

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron cuestionario y entrevista, esto con el fin de recabar información que permita dar respuesta a las interrogantes (Pulido, 2015). El cuestionario estuvo compuesto por 32 preguntas de opción múltiple, las cuales se encuentran clasificadas en cuatro categorías (productividad laboral, planificación, control y mejora de la calidad) con una escala de Likert (escala: 1 al 5), donde 1 es nunca y 5 es siempre, el cual estuvo dirigido al personal operativo de la industria textil; y la entrevista fue dirigida a los mandos altos de la misma industria, conformada por 32 preguntas comprendidas por cuatro categorías ya mencionadas.

La validación de los instrumentos fue llevada a cabo por docentes expertos en el área de esta investigación de la Universidad Técnica del Norte, lo cual permitió que estos instrumentos presenten la conformidad y el cumplimiento con los objetivos expuestos en la investigación.

2.4.Descripción de datos

Para la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico en donde, participaron para la encuesta trabajadores del área operativa de doce microempresas textiles del cantón, mientras que para la entrevista se tomaron en cuenta a los dueños de las microempresas.

Con la recolección de información a través de los cuestionarios, se tabularon los datos obtenidos por medio de Microsoft Excel a fin de analizar el impacto de la gestión de calidad en la productividad empresarial, seguidamente se realizó el análisis estadístico por medio del programa SPSS de IBM, donde se expuso los resultados por medio de estadística descriptiva.

2.5. Determinantes de variables

Para la investigación se planteó a la productividad empresarial como la variable dependiente y a la gestión de calidad como la variable independiente de la investigación. Para ello, se realizó una revisión de la literatura científica y empírica realizando así la matriz de operacionalización de variables, en coherencia a los objetivos de investigación (Hernández et al., 2014). Los indicadores de la variable dependiente correspondiente a la productividad empresarial, se desarrolló en función de los indicadores de las teoría de productividad laboral, como es el caso de la eficiencia, la eficacia (Robbins & Judge, 2013), así como los factores externos e internos (Koontz et al., 2008). Por otro lado, para la variable independiente correspondiente a la gestión de calidad se basó en la teoría de la trilogía de Juran en donde la planificación, control y mejora de la calidad son sus principales indicadores (Juran, 1990).

Tabla 1

Variables de Investigación

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Productividad Empresarial	Productividad Laboral	Eficacia
		Eficiencia
		Factores productivos internos y externos
Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Planificación de la Calidad	Calidad	Objetivos de calidad Estándares de calidad
	Mercado	Necesidades del mercado
	Usuario	Satisfacción del cliente
Control de calidad	Capacidad empresarial	Métodos de control
		Designación de tareas

		Inventarios
	Maquinaria	Desempeño de la maquinaria
Mejora de la calidad	Acciones correctivas	Identificación de problemas
		Estrategias de mejora
	Cultura Organizacional	Comunicación
		Capacitación

Nota: Operacionalización de variables elaborada en función a la base teórica y matriz de consistencia de investigación.

Fuente: Elaboración propia

2.6.Unidad de análisis

La unidad de análisis de la investigación está constituida por cincuenta trabajadores del área operativa de las microempresas textiles del cantón Otavalo, dispuestas a brindar la apertura necesaria para la investigación.

Tabla 2

Unidad de análisis

Áreas de producción	Nº Operarios
Asistente Administrativo	1
Diseño Gráfico	1
Confección de prendas	43
Almacenamiento y control	5
Total	50

Nota: Áreas de producción a las que pertenecen los encuestados

Fuente: Elaboración propia

Estas microempresas se dedican a la fabricación de prendas textiles de distintos tipos como lo son las prendas deportivas, ponchos y cobijas y demás prendas con diseños culturales en la ciudad de Otavalo.

2.7.Muestreo

Por tratarse de una población no significativa se realizó un muestreo por conveniencia en donde se incluyeron a todas las microempresas, Hernández et al. (2014) donde sus representantes tuvieron la apertura para responder el cuestionario las cuales se muestran a continuación:

Tabla 3

Empresas a las que se aplicaron el instrumento de encuesta

N°	Microempresa	Representante	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	Aly Textiles	Reymi Lema	Comunidad de Peguche	0989230118
2	Artesanías Malki	Humberto Rodríguez	Comunidad de Peguche	0986832111
3	Elitex	Segundo Lema	Comunidad de Peguche	0999843606
4	Imtex	Luzmila Perugachi	Comunidad de Peguche	0991904972
5	Industrias Sheyla	William Morales	Carabuela	0959947866
6	Levelstex STK	Franklin de la Torre	Ilumán	0979902741
7	Native Textiles	Cecilia Males	Comunidad de Peguche	0990549794
8	Tejidos Cachiguango	Héctor Cachiguango	Comunidad de Peguche	0994660476
9	Tejidos CAMM	César Alonso Muenala	Comunidad de Peguche	0992483879
10	Tejidos Ruiz	Celia Ruiz	Comunidad de Peguche	0997984160
11	Textiles Morales	Jaime Morales	Comunidad de Peguche	0985034312
12	Yariltex	Blanca Lema	Comunidad de Peguche	0980313393

Nota: Lista de microempresas textiles del cantón Otavalo.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: Análisis y Discusión de Resultados

3.1. Análisis de datos cuantitativos

3.1.1. Resultados obtenidos de la investigación

Con la recolección de información del cuestionario se presentan los resultados recopilados para cumplir con los propósitos de esta investigación, exponiendo lo siguiente:

Información general

Tabla 4

Datos Sociodemográficos

	Variables	Porcentaje
Cargo	Operario de producción	96%
	Asistente administrativo	2%
	Diseño gráfico	2%
Edad	De 20 a 30 años	50%
	De 30 a 40 años	42%
	De 40 años en adelante	8%
Sexo	Femenino	64%
	Masculino	36%
	LGBT	-
Nivel educativo	Primaria	6%
	Bachillerato	68%
	Superior	26%
Tiempo que lleva en la empresa	Menos de 3 meses	2%
	De 3 a 6 meses	14%
	De 1 año en adelante	84%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

En la **tabla 4** se puede observar que el 96% de los encuestados son operarios de producción, los cuales están al tanto de la producción de cada empresa. El mayor porcentaje de edad en esta investigación corresponde en un 50% para la edad comprendida de entre 20 a 30 años, lo que quiere decir que las empresas están

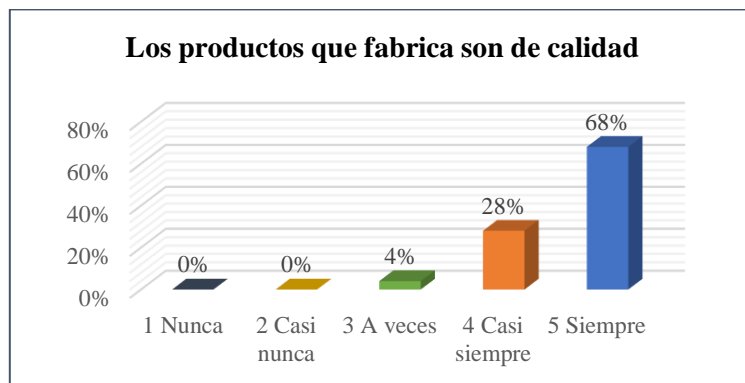
conformadas por trabajadores jóvenes. Así mismo se puede notar que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentra conformado con el sexo femenino, esto se debe a que en su mayoría las personas que manejan una máquina de costura son las mujeres.

Se debe destacar el nivel educativo del personal de las empresas, demostrando que el 68% representa al bachillerato, mientras que el 26% cuenta con un nivel superior, lo que hace referencia a que se encuentran cursando o culminando sus estudios de tercer nivel, de esta forma se puede demostrar que existe una gran cantidad de personal con preparación educativa. Lo que es bueno para la empresa ya que como asegura, (Quijia-Pillajo et al., 2021), trabajadores con un nivel alto de educación permite aumentar la productividad de las empresas.

3.1.1.1.Productividad Empresarial

Figura 2

Consideración de la calidad sobre los productos que fabrica la empresa



Fuente: Elaboración propia

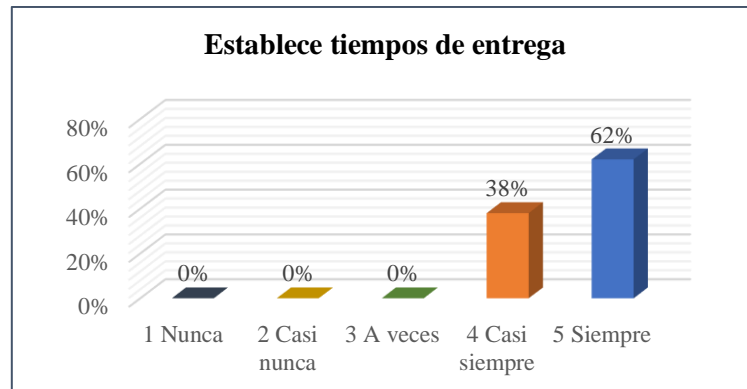
Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

Es posible observar que para el 68% de los encuestados los productos que elaboran cumplen con los criterios de calidad, mientras que el 28% señalaron que casi siempre lo hacen, por lo que en criterio de los operarios las microempresas si elaboran productos de calidad, aunque lo hacen de forma empírica, eso se puede comparar con los estudios de

(Cepeda, 2017a), Villalba et al. (2018) y Castro & Fonseca (2017), quienes señalaron que no cuentan con un sistema de gestión de calidad, pero que si laboran productos con calidad, es decir la gestión es empírica sobre los procesos productivos.

Figura 3

Consideración de establecimiento de tiempos de entrega para los pedidos



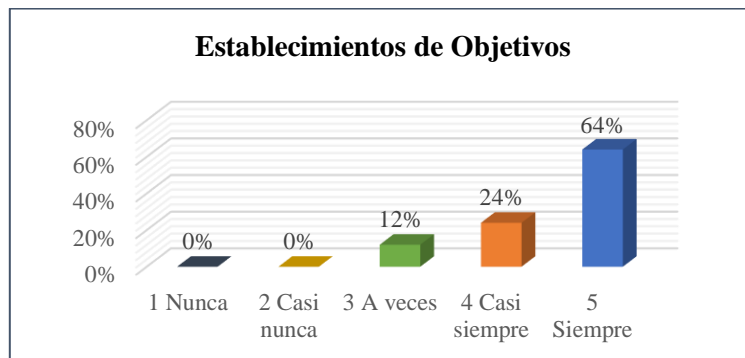
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 62% de los participantes en este estudio señalaron que siempre se establecen los tiempos de entrega para los pedidos, de esta manera se evidencia que existe una planificación dentro de la organización para el cumplimiento de los tiempos de entrega, lo que genera confianza en el cliente, seguido del 38% que señalaron que sucede casi siempre; estos resultados se contrastan, con los resultados de Loor & Muyulema (2021), quienes señalan que se cumple con la planificación en un 44,44% tanto para la producción como para la entrega de pedidos, estos son similares a los hallados en la presente investigación, denotando así la semejanza de resultados.

Figura 4

Consideración de la frecuencia sobre el cumplimiento de objetivos para alcanzar la productividad



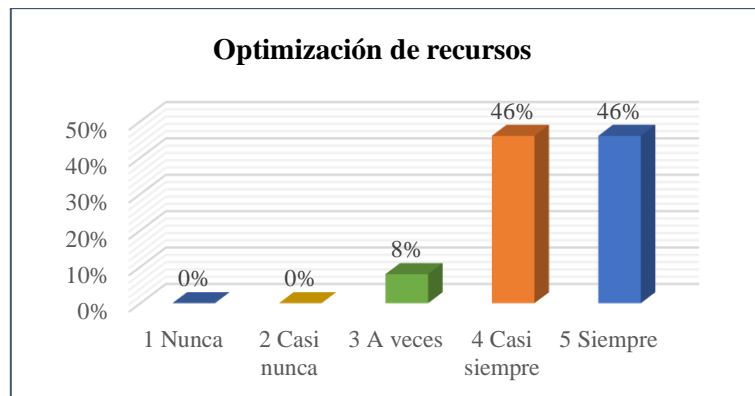
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 64% de los participantes señalaron que siempre se establecen objetivos productivos, mientras que un 24% afirma que casi siempre se lo realiza; lo que demuestra que en su mayoría existe una planificación previa al momento de producir. Esto se lo hace con mayor frecuencia en fechas importantes, como feriados o cuando se van a ferias en otras ciudades. Mientras que, Erazo (2016), señaló que la empresa de estudio no cumple con los objetivos establecidos, a lo contrario de Castro & Fonseca (2017) quienes si evidenciaron el cumplimiento de objetivos propuestos, evidenciando así la diferenciación de hallazgos entre organizaciones.

Figura 5

Consideración sobre la optimización de recursos adecuado



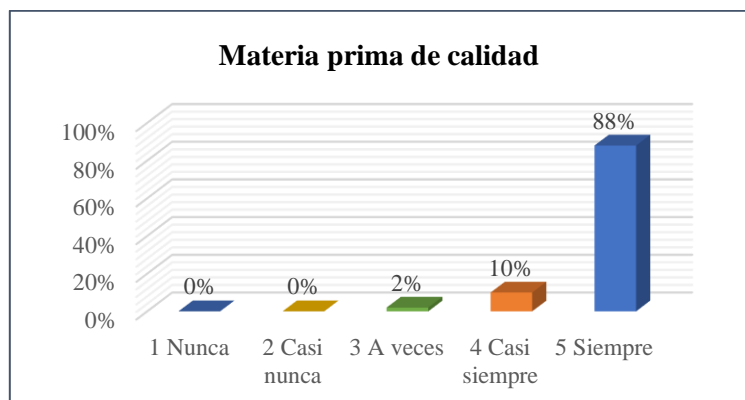
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

Un 46% de los encuestados señalan que siempre y casi siempre se mantiene la optimización de recursos adecuadamente, puesto que se trata de aprovechar al máximo la materia prima cuando se realizan los cortes para que no existan desperdicios. Esto demuestra que la mayoría de las empresas buscan llegar a la eficiencia en el manejo de sus recursos, tal y como se demuestra en la investigación de (Manjarres, 2016), donde la gestión de los recursos les permite desarrollar su trabajo de manera adecuada.

Figura 6

Consideración de la buena calidad en la materia prima utilizada en la producción



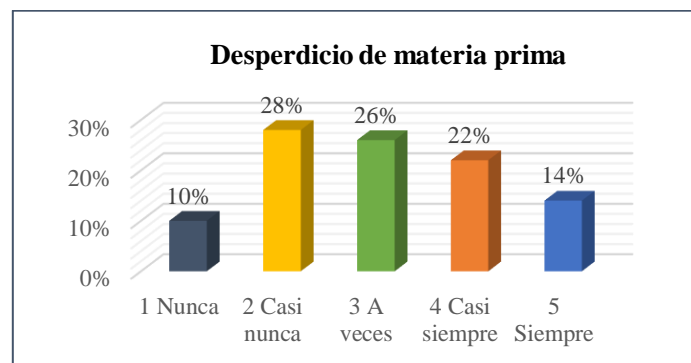
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 88% de los participantes consideran que la materia prima utilizada es de buena calidad, lo que demuestra en las empresas utilizan materiales excelentes como base para elaborar sus prendas. Para ello han sabido manifestar que tratan de ganar a sus competidores buscando materia prima con proveedores de otras ciudades. Contrastando con la investigación de Castro & Fonseca (2017), donde señalaron que su organización evaluada, si dispone de materia prima de calidad en un 88%, evidenciado así la similitud de resultados.

Figura 7

Desperdicio de materia prima utilizada



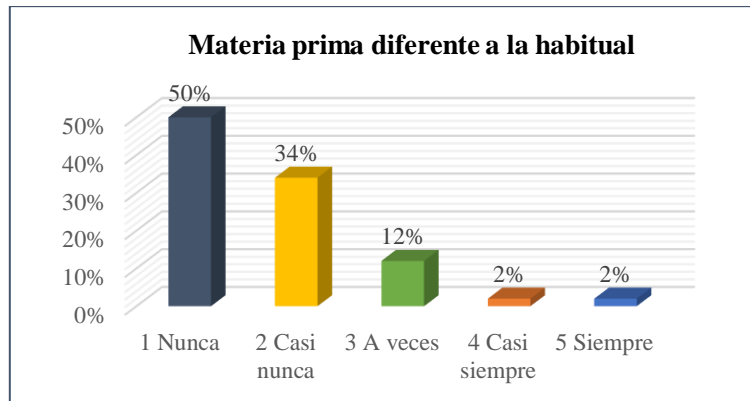
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

Un 28% de los encuestados manifestó que casi nunca existe el desperdicio de la materia prima, mientras que el 26% señaló que a veces sucede. Cabe recalcar que por más que se trate de aprovechar la materia prima, siempre existirá un porcentaje de desperdicio, sin embargo, es labor de las empresas que los desechos sean los menores posibles ya que esto implica costos para la organización.

Figura 8

Uso de otro tipo de materia prima diferente a la habitual



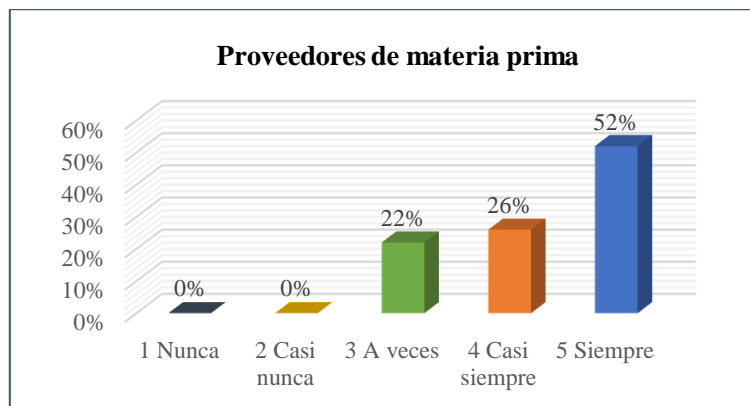
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 50% señala que nunca ha utilizado materia prima diferente a la habitual y otro 34% indica que casi nunca la utiliza, es decir que, dentro de las empresas, por distintos factores puede suceder que tengan que recurrir a la adquisición de materia prima con similares o distintas especificaciones, calidad y precio para el cumplimiento de su producción, ya sea porque el cliente lo pida o por innovación del producto, pero en su mayoría no lo realizan debido a que se corre el riesgo que la mercadería no se venda y la inversión se pierda.

Figura 9

Cumplimiento de los proveedores de la materia prima con los estándares de calidad



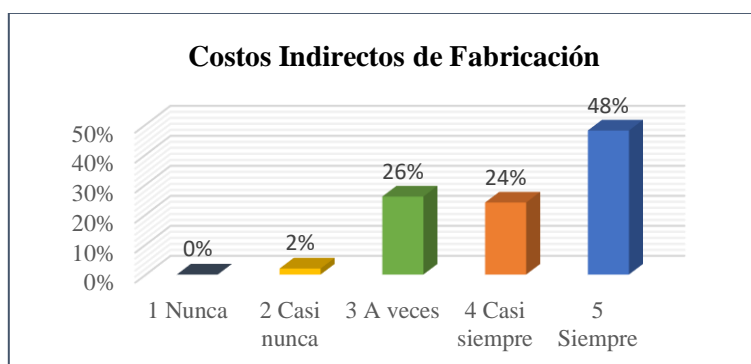
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 52% de los participantes de esta investigación señalaron que los proveedores siempre cumplen con los estándares de calidad de la materia prima, seguido de un 26% que indicó que casi siempre se cumple con ello. Esto se debe a que las empresas siempre buscan que sus proveedores les brinden los mejores materiales que existan en el mercado, para ello monitorean la materia prima que les ofrecen, puesto que esto influye en la calidad del producto final. Estando de acuerdo con (Rincon, 2015) en donde afirma que es necesario realizar un monitoreo de la materia prima para detectar fallas a tiempo.

Figura 10

Buena calidad de los costos indirectos (empaques, etiquetas, entre otros) de fabricación que intervienen durante la producción



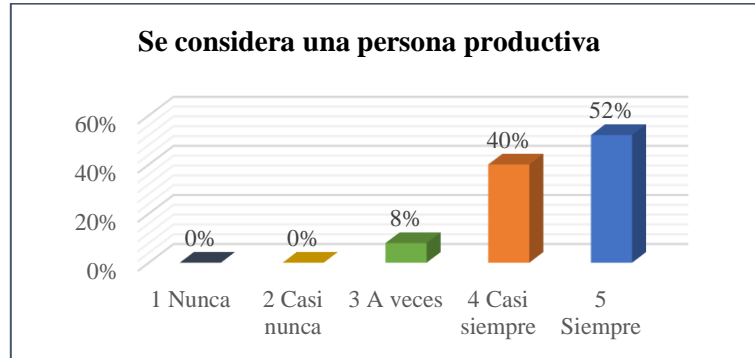
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

En la **figura 10** se demuestra que un 48% de los encuestados menciona que los costos indirectos que utiliza la empresa siempre son de calidad a pesar de que no intervienen directamente en el producto manifiestan que el cliente si lo nota y valora la buena calidad de los empaques, etiquetas, entre otros. Esto hace correcta la investigación de (Armijos Santos & Angulo Bennett, 2018) donde se alienta a los dueños de empresas en invertir para mejorar la calidad de sus productos.

Figura 11

Percepción personal del trabajador sobre ser productivo con los recursos que brinda la empresa



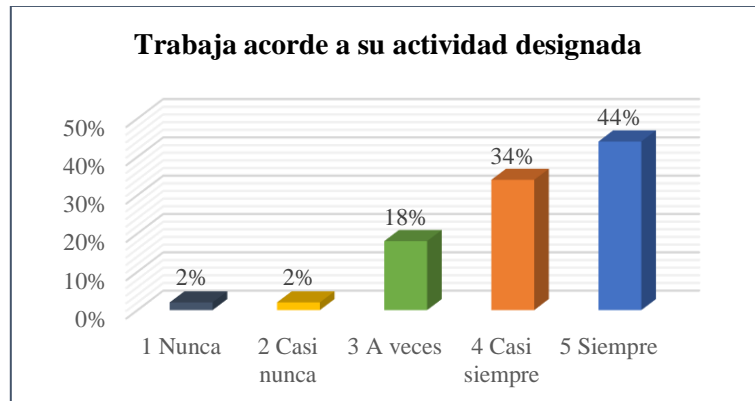
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 52% manifiesta que se considera una persona productiva con los recursos que le brinda la empresa, mientras que el 40% casi siempre se siente productivo. Dando a entender, que con los recursos que brindan las organizaciones, los operarios perciben en su mayoría que son productivos, es decir que tienen un buen desempeño en las actividades que realizan, según como lo afirma en su investigación (Castillejo Melgarejo, 2017).

Figura 12

Frecuencia del trabajo acorde a su actividad designada, sin interrupciones y optimizando el tiempo de trabajo



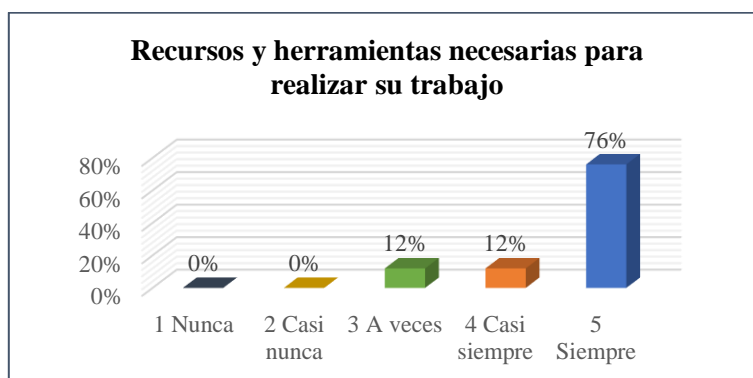
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 44% de los encuestados afirma que siempre trabajan acorde a su actividad designada, mientras que el 34% menciona que casi siempre lo hace, lo que significa que la percepción de los trabajadores señala que mantienen un buen desempeño en la organización. Las microempresas manifiestan que cada trabajador ya tiene sus actividades designadas por lo que si existe alguna interrupción únicamente podría deberse a alguna emergencia que le obligue a cambiar de actividad, como por ejemplo dejar de coser y ponerse a empacar los pedidos. Sin embargo el respetar los puestos y tiempos de las actividades de los trabajadores, habla muy bien la cultura organizacional de la empresa (Ravina Ripoll et al., 2017).

Figura 13

Disposición de recursos y herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 76% indicaron que siempre disponen de los recursos y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades en su trabajo, mientras que el 12% señaló que casi siempre y a veces lo dispone. Esto se debe a que en algunas microempresas se comparten las herramientas entre los trabajadores, ya que no cuentan con uno propio, como es el caso de pinzas o agujas especiales. Por lo que se cree imprescindible que exista una

correcta planificación para proveer todo lo necesario a los operadores para que exista una adecuada producción, corroborando a (Pincay & Parra, 2020), donde afirman que las Pymes no cuentan con un adecuado manejo de la gestión de procesos productivos y equipamiento a su personal de trabajo.

Tabla 5

Factores Internos

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El liderazgo dentro de la organización	4%	20%	38%	22%	16%
Políticas de la organización	2%	10%	46%	34%	8%
Ambiente de trabajo	4%	22%	38%	22%	14%
Instalaciones	4%	16%	40%	12%	28%
Capacitaciones por parte de la empresa	2%	2%	48%	26%	22%
Edad -Experiencia	2%	2%	56%	24%	16%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas respondiendo a la pregunta ¿Con que frecuencia considera que los siguientes factores afectan a su productividad dentro de la empresa?

La productividad de una empresa puede ser influenciado por varios factores. Entre los factores internos, en la **tabla 5**, se demuestra, con un 38% que el liderazgo con que se maneja la empresa a veces afecta a la productividad de los trabajadores, esto tiene mucho que ver en cómo es la relación del dueño de la empresa con sus trabajadores (Delfín & Acosta, 2016). De igual manera se manifestó con un 46% que las políticas a veces interfieren en la productividad de los empleados. Esto puede deberse a las reglas internas que mantienen los jefes como los horarios y permisos que se le ofrece al trabajador, tal y como lo señalan Castro & Fonseca (2017), quienes evidenciaron que solo el 8% implementa políticas internas, diferenciándose de los resultados del presente estudio.

Se analizó con un 38% que el ambiente de trabajo a veces afecta a la productividad de los trabajadores, ya que el contar con un espacio de trabajo donde se brinde respeto y cordialidad se puede desempeñar de mejor manera en sus funciones (Cepeda, 2017). Con un 40% se encontró que a veces las instalaciones afectan el desempeño productivo de los trabajadores, debido a que se requiere de un área física adecuada según sus funciones para poder laborar.

Los participantes de la investigación indicaron con un 48% que a veces las capacitaciones afectan a su desempeño productivo, esto porque en su mayoría las empresas no brindan capacitaciones a sus empleados lo que hace que su conocimiento técnico se mantenga estancado a lo habitual; estos datos se contrastan con los de Castro & Fonseca (2017), donde solo el 22% de las empresas realizan las capacitaciones.

Además, manifestaron con un 56% siendo que a veces la edad – experiencia afecta a su productividad dentro de la empresa. Esto se debe a que se requiere de conocimiento en el manejo de las máquinas, así como la confección de prendas y siendo en su mayoría son personas “jóvenes” las que laboran en esas microempresas, no cuentan con mucha experiencia, haciendo que su productividad sea gradualmente más rápida con el pasar del tiempo.

Tabla 6

Factores Externos

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Factores económicos nacionales	0%	0%	4%	44%	52%
Aspectos culturales y sociales	36%	8%	30%	20%	6%
Competidores	0%	0%	8%	18%	74%
Proveedores	0%	2%	8%	18%	72%
Clientes	0%	2%	10%	12%	76%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas respondiendo a la pregunta ¿Con que frecuencia cree que los siguientes factores externos influyen en su productividad?

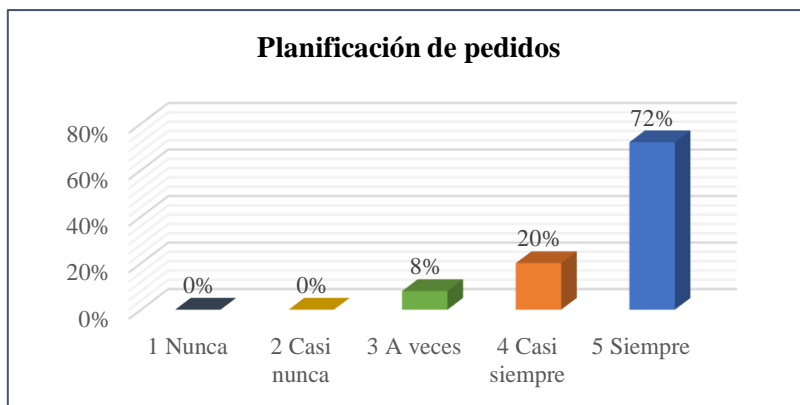
Entre los factores externos, en la **tabla 6**, el 52% de las empresas consideran que los factores económicos nacionales influyen en la productividad, esto debido a la situación económica que atraviesa el país lo que hace que a menudo se reduzcan las ventas, tal y como lo mencionan (Fontalvo et al., 2017), que los factores económicos nacionales, puede llegar a incidir en el 52% de las organizaciones, denotando así la homogeneidad de hallazgos. De igual manera, la reducción de clientes se ha visto disminuida debido a los competidores, en donde se refleja con un 74% que afectan a la productividad de las empresas. Se manifestó con 72% que los proveedores también interfieren en la productividad laboral, ya que, si un proveedor no cumple con su tiempo de entrega, la producción debe detenerse por un momento lo que también retrasa la empresa.

El mayor porcentaje de un factor externo que influye en la productividad de las empresas textiles es, según los encuestados, los clientes con un 76% en donde evidencian que es el cliente quien decide qué cantidad se va a producir, en que tiempo se requiere el producto y la complejidad del modelo se va a elaborar por lo que se lo considera como un factor principal.

3.1.1.2. Planificación de la calidad

Figura 14

Consideración de disponibilidad de una planificación para la entrega de pedidos y de la producción



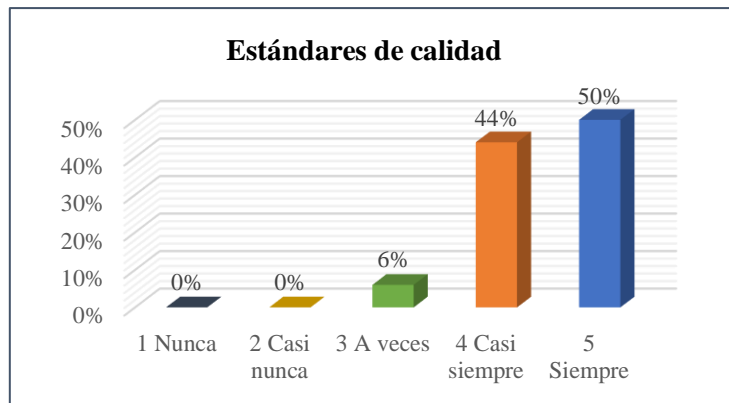
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 92% de los participantes de este estudio indicaron que siempre y casi siempre se genera una planificación para la entrega de pedidos, mientras que el restante señaló que a veces se lo hace. Es importante que siempre se realice una planificación, pues de esta se derivan el alcance de metas, puntualidad y satisfacción con los clientes, es así que se puede contrastar con la investigación de (Loor-Ponce & Muyulema-Allaica, 2021) donde mencionaron que su sujeto de estudio cumple con la planificación en un 44,44% tanto para la producción como para la entrega de pedidos, destacando que los hallazgos del presente estudio son mayores a los del autor mencionado, indicando de esta manera la diferenciación de resultados.

Figura 15

Manejo de estándares de calidad dentro de la empresa y funcionalidad con las necesidades del mercado



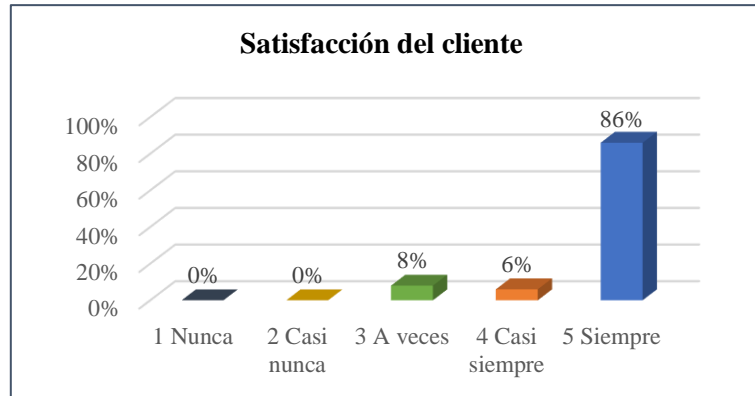
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

Se encontró que el 50% si maneja estándares de calidad dentro de sus empresas, mientras que el 44% mencionó que casi siempre lo hace. Se puede demostrar que, pese a que las microempresas no cuentan con sistemas de gestión de calidad implementados, estas si manejan estándares de calidad, determinando así que, las microempresas textiles dentro del cantón buscan generar calidad de forma empírica. Estos hallazgos se comparan con los de Villalba et al. (2018), en los cuales el 71% de las empresas cuenta con estándares de calidad y las empresas en su mayoría desarrollan la gestión de calidad de forma empírica tal como se denota en la presente investigación. Así como también se tiene resultados en un 66% donde se señaló que siempre se consideran los estándares de calidad alineados a las necesidades del mercado, mientras que el 34% manifestó que casi siempre y a veces se lo hace. Con ello se evidencia que gran parte de las organizaciones se guían en las necesidades básicas del mercado para aplicar los estándares de calidad a sus prendas, como lo considera también Ortiz (2015) que se deben considerar las necesidades del mercado y alinearlos con los estándares de calidad de la materia prima, materiales y planificación de la producción.

Figura 16

Satisfacción del cliente con los productos textiles?



Fuente: Elaboración propia.

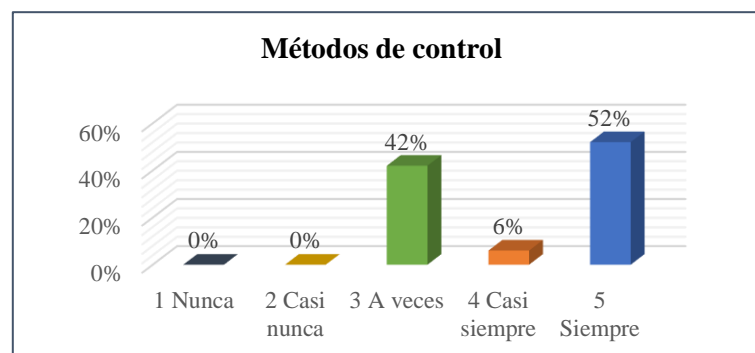
Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

La satisfacción del cliente es un aspecto muy importante para considerar en las organizaciones, es por ello que el 86% indicó que siempre se consideran los deseos del cliente en la calidad de los productos textiles ya que al satisfacer sus necesidades el cliente se fideliza con el producto. En base a la experiencia los dueños manifestaron que los diseños, colores, materia prima, etc., que solicite el cliente se lo realiza bajo pedido exclusivo para ellos.

Control de calidad

Figura 17

Métodos de control adecuados para un mejor desempeño productivo



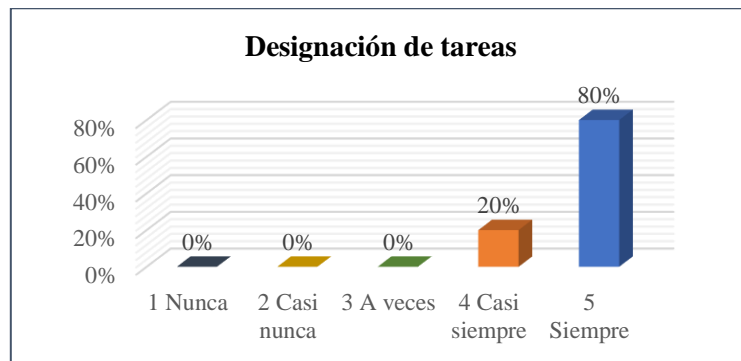
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

Sólo el 52% manifiesta que, si se crean métodos de control para mejorar el desempeño productivo, seguido del 42% que indicó que a veces lo realizan. De esta manera se evidencia que en varias empresas no existe un control adecuado de producción, además, estos hallazgos se contrastan con los de (Castillejo Melgarejo, 2017), donde se señala que las empresas evaluadas no contaban con normas o métodos de control y que esto les impedía verificar la calidad de sus productos, afirmando de esta manera la falta de control en la industria ecuatoriana.

Figura 18

Presencia de un responsable a cargo del control del proceso productivo



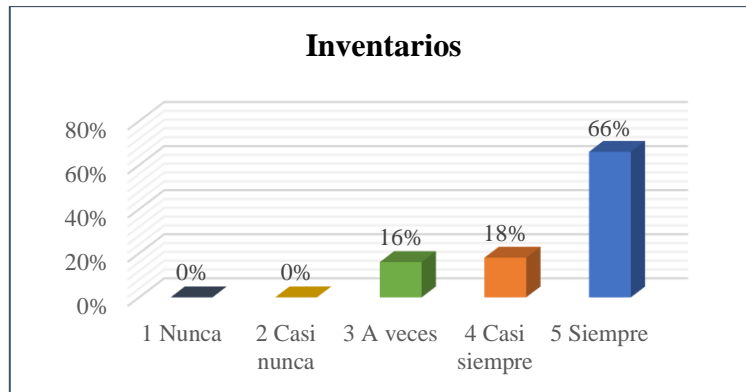
Fuente: Elaboración propia

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

Los encuestados señalaron en un 80% que siempre cuentan con un responsable para el control del proceso productivo, donde en la mayoría de las organizaciones de estudio, el encargado a cargo del control de la producción es el dueño de la empresa ya que es el más interesado en sus productos cumplan con las exigencias que solicita el cliente.

Figura 19

Disposición de un registro de existencias de la materia prima



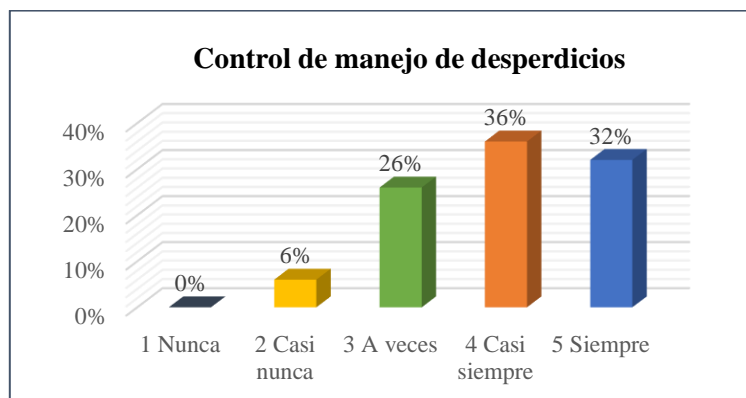
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 66% señaló que siempre utiliza un registro de existencias de materia prima, mientras que el 18% y 16% dice que casi siempre y a veces lo hace, respectivamente, lo que demuestra que en las empresas donde el control de inventarios no es una actividad recurrente, a la larga pueden traer consecuencias negativas a la empresa como baja rentabilidad, clientes insatisfechos y pérdidas económicas, por nombrar las más importantes. El control de existencias de la materia prima permite a la empresa estar más organizada y cumplir a tiempo con los pedidos (Panchillo et al., 2020).

Figura 20

Control para el manejo de desperdicio de materiales



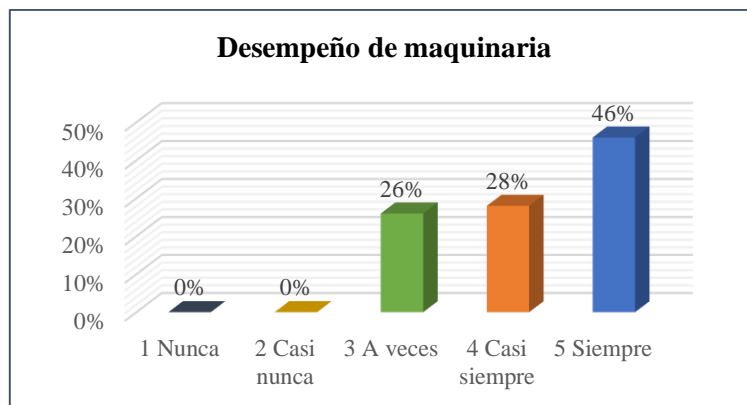
Fuente: Elaboración propia

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

Solo un 32% manifiesta que siempre controlan los desperdicios de materiales, siendo este un dato alarmante, ya que las organizaciones deben tener un control constante de desperdicios para la adecuada gestión de sus recursos. Mientras que el 68% lo realiza casi siempre, a veces y casi nunca siendo más de la mitad de las microempresas que no poseen un control en el manejo de desperdicios. Evidenciando la poca experiencia que tienen esas empresas en la gestión de procesos productivos (Pincay & Parra, 2020).

Figura 21

Detección a tiempo de fallas en herramientas y equipo



Fuente: Elaboración propia

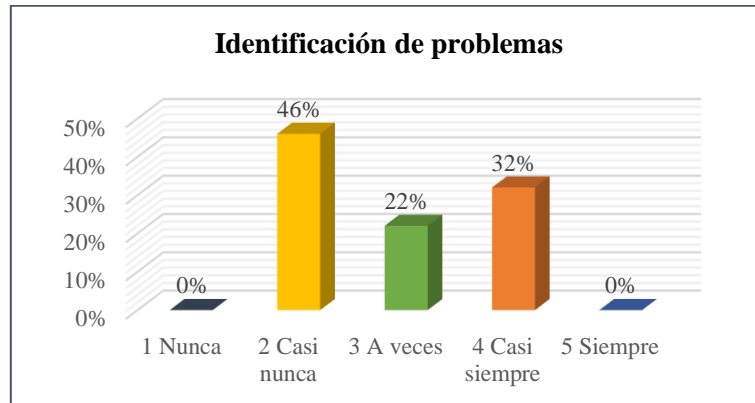
Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 46% indicó que siempre se detectan las fallas en herramientas y equipo, seguido del 28% con casi siempre y 26% a veces. De esta manera, se demuestra que más de la mitad no detecta a tiempo las fallas que puede tener su equipo de trabajo y solo una proporción de los encuestados perciben una adecuada gestión del mantenimiento. Esto hace que pueda presentarse retrasos en la producción al detenerse la maquinaria debido al poco mantenimiento que realizan ciertas empresas lo cual (Armijos Santos & Angulo Bennett, 2018) señalan que el invertir no solo dinero si no también tiempo para mejorar la calidad permite evitar falencias en un futuro.

3.1.1.3.Mejora de la calidad

Figura 22

Frecuencia de la identificación de problemas en la producción



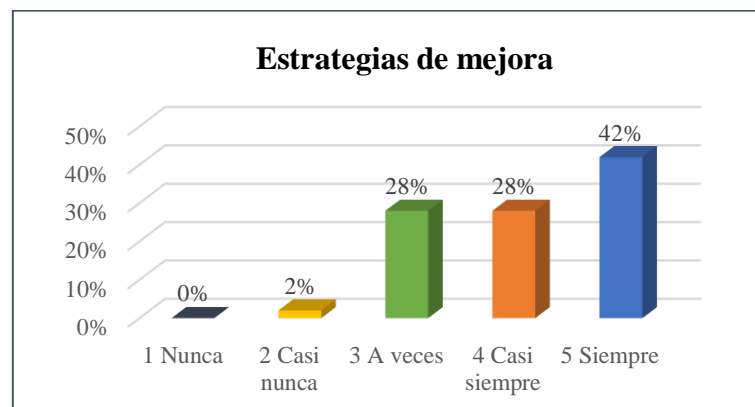
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 46% considera que casi nunca se han identificado problemas en la producción, esto se relaciona con el control en la producción que es llevado a cabo por los dueños de la empresa, esto se relaciona con Loor & Muyulema (2021), quienes destacaron que el 40,5% identifica los problemas en la producción, denotando así una diferenciación entre resultados.

Figura 23

Aplicación de estrategias de mejora continua para los procesos de producción



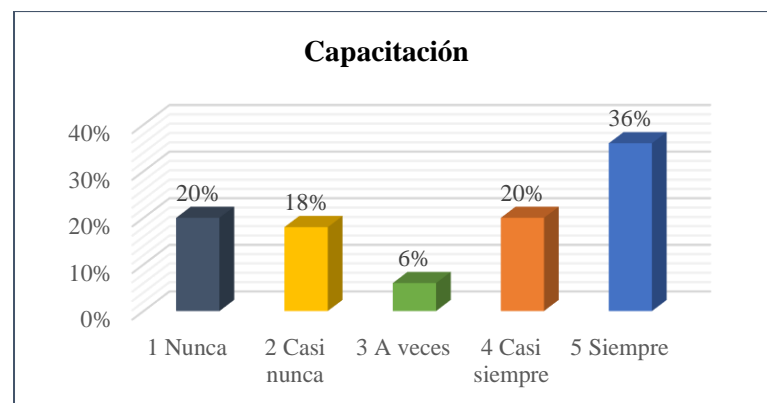
Fuente: Elaboración propia

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

En la **figura 23**, se considera en un 42% que siempre se aplican estrategias de mejora continua, mientras que el resto de los encuestados considera que no es habitual la implementación. Frente a los resultados de Erazo (2016), en lo cual se destaca que para poder desarrollar las estrategias de mejora, se identifica en un el 40,5% problemas en la producción, es relevante que se tome acciones referentes al mejoramiento continuo en una organización.

Figura 24

Capacitaciones para mejorar el rendimiento productivo



Fuente: Elaboración propia

Nota: En base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas.

El 36% señaló que siempre reciben capacitaciones para mejorar su rendimiento productivo pero dichas capacitaciones lo realizan generalmente solo en la implementación de una nueva maquinaria, mientras que el 20% de las personas indicaron que nunca reciben capacitaciones de ningún tipo. Esto no solo afecta a la productividad de las empresas sino también a la calidad de las prendas ya que la capacitación es un factor relevante dentro de la productividad empresarial. Estos resultados se contradicen con la investigación de (Álvarez, 2021), donde manifiesta que siempre se realiza capacitaciones a su personal, obtenido con ello mejores resultados productivos para la empresa.

3.2. Análisis de datos cualitativos

Resultados de las entrevistas a gerentes

Productividad empresarial

Dentro de este apartado, se pudo denotar en las respuestas de los gerentes de las empresas textiles que, manejan las operaciones y recursos para la mejora de la productividad empresarial de manera empírica, donde con el paso del tiempo, han logrado establecer a los proveedores que cumplen con los requerimientos para la elaboración de productos de calidad. Por otro lado, para un mayor control de la productividad consideran el pago por obra, además de los incentivos por las cantidades producidas. Además, para poder competir en el mercado, estas organizaciones se basan en la calidad de sus productos, por lo que prestan una gran atención a los detalles. Estos señalaron que, dentro de los factores internos para un mayor impacto en la productividad, se encuentra el liderazgo, para la motivación y proveer todos los recursos necesarios. Finalmente, se recalca que la gestión de calidad lo realizan empíricamente, es decir no cuenta con un sistema de gestión implementado.

Planificación de la calidad

Con respecto a la planificación de la calidad, se pudo evidenciar en las entrevistas que lo desarrollan en base a la experiencia, es decir, con el tiempo de antigüedad que tienen las organizaciones, han podido establecer las temporadas en donde se elaboran en mayor y menor cantidad las prendas. Para la identificación de las necesidades del mercado, se encuentra una discrepancia entre las respuestas, puesto que uno de los entrevistados indicó que utilizan las redes sociales para mantenerse en las tendencias, mientras que la otra persona, señaló que se contactan presencialmente con los clientes para conocer sus gustos. Y las instalaciones, maquinaria y equipo que utilizan lo

consideran idóneos para la producción, y se preocupan del estado para que todo esté en óptimas condiciones para la producción de sus productos.

Control de la calidad

Para que la calidad de los productos se mantenga en todos los lotes de producción, es relevante que la organización ejecute controles en la línea de producción, es así que los entrevistados indicaron que lo realizan por medio de una instrucción al personal para que verifiquen los terminados en cada uno de los subprocesos. Cabe mencionar que los entrevistados, exportan sus productos a otros países como Estados Unidos o continente como Europa, donde mencionan que la calidad debe ser excepcional para cumplir con los estándares que les solicitan para su comercialización. Además de que, se expone que no existe un control técnico sobre los desperdicios en los materiales, en lo cual solo procura utilizar lo máximo posible de los materiales.

Mejora de la calidad

Finalmente, para la mejora de la calidad, se contrasta que, en las organizaciones, que para establecer estrategias se basan en las recomendaciones generadas por los clientes, además de que no establecen metas de mejora, pues consideran que en el día a día se puede identificar lo que pueden implementar para mejorar. Por otro lado, para la identificación de problemas, realizan reuniones con los operarios para poder caracterizarlos y trabajar sobre ellos. Y realmente no se desarrollan capacitaciones al personal, lo cual este es uno de los criterios sobre el cual deben trabajar y mejorar.

3.3. Logro de los objetivos planteados

Primer objetivo: Identificar el manejo de la planificación de la calidad en las microempresas textiles del cantón Otavalo.

Para este objetivo se utilizaron 3 dimensiones y 5 preguntas relacionadas con la planificación de entrega de pedidos, planificación de producción, manejo de estándares de calidad, y consideración de los deseos de los clientes para la calidad en los productos textiles, cumpliendo positivamente con este objetivo en la presente investigación, sin embargo la gestión de estos indicadores se lo desarrollan sin un manejo técnico, es decir se basan en comentarios de clientes, en el tiempo de antigüedad en el mercado para establecer los periodos de mayor y menor producción, atención en los detalles como control de calidad, entre otros, por lo que es necesario una mejor instrucción sobre las herramientas para mejorar los aspectos anteriormente evaluados.

Segundo objetivo: Describir el control de calidad que utilizan las microempresas textiles del cantón Otavalo.

Frente a este objetivo se utilizaron 6 preguntas relacionadas a las dimensiones de capacidad empresarial y desempeño de equipo, tomando como relevancia la investigación sobre los métodos de control, designación de tareas, control previo para evitar fallas de producción, gestión de inventarios y detección de fallas de la maquinaria y equipo. Demostrando que existe el control de calidad empíricamente en las organizaciones dedicadas al sector textil, donde se pudo evidenciar que los empresarios buscan que su equipo de trabajo si cuente con todos los recursos para la elaboración de los productos, sin embargo no tienen muy en claro lo que respecta a los métodos de control, pues consideran que las revisiones finales son suficientes para establecer la calidad en los productos, por otro lado para la detección de fallas de la maquinaria y equipo no cuenta con un conocimiento técnico, por lo que se basan en un mantenimiento correctivo.

Tercer objetivo: Analizar el proceso de mejora de calidad en las microempresas textiles del cantón Otavalo.

Finalmente, para el cumplimiento de este objetivo se establecieron 3 dimensiones que integraron 4 preguntas sobre la identificación de problemas, estrategias de mejora, comunicación y capacitación del personal. Permitiendo evidenciar que las empresas encuestadas no desarrollan capacitaciones al personal, además con respecto a la identificación de problemas, estos no utilizan herramientas, al contrario, por medio de reuniones con el personal intentan descubrirlos. Sin embargo, se evidenció que si existe una comunicación sobre los resultados con el personal, donde es evidente que por medio de eso se puede motivar al personal para un mejor desempeño.

Dar respuesta a la pregunta de investigación

- ¿Cómo incide la gestión de la calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles del cantón Otavalo?

Actualmente el impacto de gestión de calidad que mantienen las microempresas textiles es positivo, y esto se lo evidenció con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta y la entrevista, en donde se observó la manera empírica que tienen de gestionar la calidad, lo que hasta el momento les ha permitido alcanzar sus objetivos en los distintos ejes o dimensiones incidiendo favorablemente en la productividad y alcance de resultados esperados, sin embargo, el aplicar un sistema de gestión de calidad más técnico permitiría a las microempresas optimizar de mejor manera sus recursos a la vez que eleva la satisfacción de sus clientes, obteniendo más ventas y fidelidad en el mercado.

Limitaciones y alcance de la investigación

- Limitaciones
 - No se contó con una base datos actualizada de las microempresas del sector textil en el cantón Otavalo, por lo que se realizó un muestreo por conveniencia para la aplicación de los instrumentos de recolección, es

decir, se consideraron a las organizaciones que aceptaron sin ningún inconveniente participar en la investigación.

- Escasa colaboración de las empresas pertenecientes del sector textil en el cantón Otavalo para que todos los empleados respondan las preguntas del instrumento encuesta y por parte de todos los gerentes de las microempresas para la recolección de información en la entrevista, es por ello que se cuenta con solo dos respuestas de gerentes para la contestación de la entrevista.
- Alcance
 - Esta investigación tiene un alcance descriptivo ya que permitió identificar como la gestión de calidad y la productividad empresarial influyen en las microempresas del sector textil, teniendo como sujetos de análisis a los empleados operativos y gerentes de las organizaciones de estudio, de esta manera poder identificar la situación actual de este sector.

CAPITULO IV: Conclusiones y recomendaciones

4.1.Conclusiones

- Este trabajo de titulación permitió exponer la relevancia de los distintos aspectos que conforman la gestión de calidad para asegurar la productividad empresarial, donde por medio de los instrumentos aplicados se evidenció que, en las microempresas pertenecientes al sector textil, del cantón Otavalo, aplican los componentes de la gestión de calidad de forma empírica, es decir no cuenta con una certificación del SGC.
- La exposición de las teorías de Juran y productividad laboral, permitieron sustentar este trabajo investigativo para su evaluación y análisis de relación entre las variables de gestión de calidad y productividad empresarial.
- Además, se pudo examinar la aplicación de la eficiencia, eficacia y factores productivos de las microempresas textiles del cantón Otavalo, donde los sujetos de estudio demostraron que se aplican adecuadamente, por medio del cumplimiento de objetivos, optimización de recursos, aprovechamiento de calidad y poca evidencia de desperdicio de la materia prima.
- La planificación de la calidad en las microempresas de estudio denotada en la recolección de datos permitió demostrar que se desarrolla adecuadamente desde la perspectiva de la entrega de productos y planificación de la producción, además de la consideración de las necesidades de mercado para el cumplimiento de requisitos de los productos ofertados y cumplimiento de estándares de calidad.
- El control de calidad se lleva adecuadamente por medio de la aplicación de métodos de control y designación de tareas para controlar los procesos productivos, además de que es relevante el control previo para la reducción de fallas en la producción como en los equipos y herramientas, de esta manera se

asegura la continuidad de la producción y se asegura la entrega de productos con calidad.

- Los empresarios consideran que el liderazgo es el mejor factor interno para un buen desempeño de los operarios, así como los incentivos.
- Finalmente, para el proceso de mejora de la calidad en las microempresas textiles del cantón Otavalo, se evidencia una deficiencia frecuente en la identificación de problemas, mientras que la aplicación de estrategias de mejora continua se realiza con mayor frecuencia.

4.2.Recomendaciones

- Generar una capacitación o instrucción de los sistemas de gestión de calidad, así como las herramientas que facilitan su gestión y la productividad empresarial a los altos mandos y personal operativo de las microempresas textiles del cantón para un mejor encaminamiento de los objetivos de las empresas, ya que, si se mantiene la administración empírica, las microempresas corren el riesgo de estancarse en un solo ritmo de trabajo, frente a sus competidores en donde la clave del éxito es la innovación continua.
- Se recomienda que los futuros trabajos que estén enfocados a la productividad empresarial basado en la gestión de calidad generen nuevas teorías apoyados en la actualización de la situación de las organizaciones, por lo que es importante que se considere la nueva realidad tecnológica por la que trascienden las empresas.
- Se considera necesario que exista organización en cuanto a la base de datos de las microempresas que se encuentran activas en la ciudad ya que muchas de ellas no se encuentran en funcionamiento y las que se encuentran operando no aparecen registradas en el sistema municipal por lo que debería existir actualización continua en el sistema de almacenamiento de la ciudad.

- Realizar una mayor profundización en el estudio de la incidencia de la gestión de calidad con la productividad empresarial por medio de una valoración numérica, para una mejor evidencia de la relación entre las variables de estudio.

Referencias bibliográficas

- (IICA), I. I. de C. para la A. (2018). El Mercado y la Comercialización. In *Gestión Empresarial táctica y Operativa*.
<https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7088/BVE18040224e.pdf?sequence=1>
- Acuña, J. (2012). *Control de calidad. Un enfoque integral y estadístico* (cuarta).
- Agudelo, D., & López, Y. (2018). Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. *Ingenierías USBMed*, 9(1), 75–85. <https://doi.org/10.21500/20275846.3305>
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*.
https://books.google.es/books?hl=es&lr&id=M4KKceSe3f4C&oi=fnd&pg=PR3&dq=calidad&ots=hwkBtabnyJ&sig=Dy5UESOcJmfgE__AnLT-kkZSrb4&pli=1#v=onepage&q=calidad&f=false
- Almanza Jiménez, R., Calderón Campos, P., & Vargas Hernández, J. G. (2020). Los factores internos de las pymes y su influencia en la competitividad. Caso sector comercio en Lázaro Cárdenas, Michoacán, México. *Revista Perspectiva*, 7(1), 73–86. <https://doi.org/10.16967/23898186.629>
- Álvarez, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 902–916.
- Amaluisa, S. (2019). Bajo nivel de crecimiento de la industria textil ecuatoriana: ¿Elevada concentración industrial o problemas productivos estructurales? *Bolentín de Coyuntura*, 1(21), 13. <https://doi.org/10.31164/bcoyu.21.2019.691>
- Arana, G., Heras, I., Ochoa, C., & Andonegi, J. M. (2004). Incidencia de la gestión de la

- calidad en los resultados de las empresas Un estudio para el caso de las empresas Vascas. *Revista de Dirección y Administración de Empresas.*, 11, 131–160.
<https://addi.ehu.es/bitstream/10810/11025/1/131.pdf>
- Arias, J. (2012). Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & CONSULTING GROUP S.A.S. conforme a la norma ISO 90001 2008. *QUALITY & CONSULTING GROUP S.A.S., Kolisch 1996*, 49–56.
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto final Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armijos Santos, M. E., & Angulo Bennett, E. R. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Espacios*, 39(48), 1–9.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>
- Arribas, A. (2000). Comunicación en la empresa La importancia de la información interna en la empresa. *Revista Latina de Comunicación Social*, 3.
<http://www.ull.es/publicaciones/latina>
- Balcazar, C. (2018). Estrategias para la mejora de la cultura organizacional de Servicios Analíticos Generales S.A.C. aplicando el modelo de Denison. *Industrial Data*, 21(1), 101–112. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i1.14925>
- Barnard, A., Delgado, A., & Voutssás, J. (2016). Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos. *Cuadernos Digitales de Archivística*, 1(13), 1–68. administración, cultura organizacional
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo*. (S. A. de C. . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.)). <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D Libros - Administracion.pdf>

- Bayo, A. M., & Merino, J. D. (2002). Las prácticas de recursos humanos de alto compromiso: un estudio de los factores que influyen sobre su adopción en la industria española. In *Cuadernos de economía y dirección de la empresa* (Issue 12, pp. 227–246).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=265965&info=resumen&idioma=SPA>
- BCE. (2022). *Sector Externo*. Banco Central Del Ecuador.
<https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica/sector-externo>
- Bellos, L., & Álvares, B. (2015). *Estudio de los rendimientos de maquinaria pesada en los movimientos de tierras en la ciudad de Cartagena caso estudio: Urbanización Coral Lakes y Zona Franca Parque Central*. [Universidad de Cartagena].
https://www.mendeley.com/catalogue/33193b9d-2878-3d9d-9c31-985928fe4dfe/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.8&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Bae87c874-230a-442e-826a-b339082b3ea7%7D
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Bezaquen, J., & Schol, W. F. (2018). La calidad en las empresas de Chile. *Revista ESPACIOS*, 39, 17. <https://doi.org/0798 1015>
- Botje, D., Klazinga, N. S., Suñol, R., Groene, O., Pfaff, H., Mannion, R., Depaigneloth, A., Arah, O. A., Dersarkissian, M., Wagner, C., Kringos, D. S., Lombarts, M. J. M. H., Plochg, T., Lopez, M. A., Secanell, M., Vallejo, P., Bartels, P., Kristensen, S., Michel, P., ... Thompson, A. (2014). La calidad como un tema en la agenda del comité ejecutivo asociado a la implementación de sistemas de gestión de la calidad

en los hospitales europeos: un análisis cuantitativo. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(February), 92–99.

<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu017>

Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13), 114–132. <https://doi.org/10.23913/ricea.v7i13.114>

Bruni, P. (2017). Satisfacción del Cliente. *Thema*, 10.

<http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>

Burguete, M. A., Romero, E. D., & Acle, R. (2019). Vista de La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 117–137.

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de investigación científica*. (D. A. Aguirre (ed.)). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. [http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Cabezón, S. (2014). Control de calidad en la producción industrial. *Escuela de Ingenierías Industriales*, 172.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/13153/TFG-I-174.pdf?sequence=1>

Cabrera, B., & Tapia, D. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil*.

[Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14471/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO->

263.pdf

- Cachanosky, I. (2012). Eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica (Technical efficiency, economic efficiency and dynamic efficiency). *Procesos de Mercado: Revista Europea de Economía Política*, IX(2), 51–80.
- Cadena, J., Pereira, N., & Perez, Z. (2019). La innovación y su incidencia en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector alimentos y bebidas del Distrito Metropolitano de Quito (Ecuador) durante el 2017. *Espacios*, 40(2017), 1–17.
[moz-extension://fa2561b0-4978-43db-8aaa-01457718938a/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Fwww.revistaespacios.com%2Fa19v40n22%2Fa19v40n22p17.pdf](http://www.revistaespacios.com/2017/17/1704n22/1704n22p17.pdf)
- Cadena, O. (2018). *Gestión de la Calidad y Productividad* (1era. ed.). Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Campoverde, R., & Valverde, E. (2017). Capacidad empresarial y la gestión de créditos de los empresarios del sistema financiero en Loja. *Revista Académica Investigativa de La Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 8(4), 22–29.
<https://doi.org/1390-9045>
- Cantillo Guerrero, E. F., & Daza Escorcía, J. M. (2011). Influencia de la Cultura Organizacional en la Competitividad de las Empresas. *Escenarios*, 9(1), 18–23.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3874557&info=resumen&idioma=SPA>
- Cárdenas, I. (2015). El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa Olpi ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua [Universidad Técnica de Ambato]. In *Universidad Técnica de Ambato*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>

- Carro, R., & González, D. (2012). Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. *Administración de Las Operaciones*, 43.
http://nulan.mdp.edu.ar/1621/1/16_condiciones_trabajo.pdf
- Castillejo Melgarejo, R. E. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz-2016*. Universidad César Vallejo.
- Castillejo, R. (2017). Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14943>
- Castro, H., & Fonseca, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano . *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 18–25.
- Castro, J. G. (2008). Cadenas Productivas. Enfoques y precisiones conceptuales. *Sotavento MBA*, 18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5137653.pdf>
- Cepeda, E. (2017a). *Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.
- Cepeda, E. (2017b). “Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua” [Universidad Técnica De Ambato]. In *Universidad Técnica De Ambato Facultad*. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25524/1/356_o.e..pdf
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27–37.

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

- CFN. (2020). Industrias manufactureras ecuatorianas. *Corporacion Financiera Nacional*, 1–21. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2020/ficha-sectorial-4-trimestre-2020/FS-Prendas-de-vestir-4T2020.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión . Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23. <https://doi.org/07981015>
- Charón, L. (2007). Importancia De La Cultura Organizacional Para El Desarrollo Del Sistema De Gestión De La Calidad. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Cuba*, 5, 87–95.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033009>
- Chaves, R., & Monzón, J. (2018). La economía social ante los paradigmas económico emergentes: innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 93, 5–50. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.93.12901>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (R. A. del B. Alayón (ed.)). McGraw Hill.
- Coba, G. (2021). *El sector textil ecuatoriano ve crecimiento en cinco mercados*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/textil-ecuador-oportunidades-crecimiento-mercados-ecuador/>
- Contreras, F., Guerrero, J. C. O., & Uribe, F. F. M. (2017). *Gestión Por Procesos, Indicadores Y Estándares Para Unidades De Información* (F. F. M. Uribe (ed.)).

[http://eprints.rclis.org/31012/1/Gestión por procesos%2C indicadores estandares.pdf](http://eprints.rclis.org/31012/1/Gestión%20por%20procesos%20indicadores%20estandares.pdf)

Corrales, E. J., & Freire, F. A. (2019). Factor social que influye en el abandono del tratamiento de pacientes con Tuberculosis en el Centro de Salud N° 8, distrito N°4 Ciudad de Guayaquil [Universidad de Guayaquil]. In *Universidad de Guayaquil*. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30779/1/1209-TESIS-CORRALES Y FREIRE.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30779/1/1209-TESIS-CORRALES%20Y%20FREIRE.pdf)

Cortez, C. (2018). *Proceso Gerencial como factor clave en el incremento de la Productividad de una empresas del sector Avícola ubicada en el Municipio Zamora en el Estado Aragua* [Universidad de Carabobo]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5316/ccortez.pdf?sequence=1>

Cumbal, J. (2017). *Estandares de control de calidad para las empresas florícolas de la parroquia Tupigachi ciudad de Tabacundo*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7860/1/PIUICYA003-2018.pdf>

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Revista de Educación Laurus*, 13(6), 180–205. <https://doi.org/10.1136/jmg.13.6.469>

Delfín, F. L., & Acosta, M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 40, 184–202. <https://doi.org/10.14482/pege.40.8810>

Duràn, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, 0(1), 55–78.

<https://doi.org/1317-8822>

EALDE Business School. (2020). *4 tipos de políticas de empresa*.

<https://www.ealde.es/tipos-politica-empresa/>

Erazo, E. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la Compañía Agrícola Coamu S.A.* Universidad Técnica de Machala.

Escanciano, C., & Iglesias, R. (2012). Gestión de calidad y calidad total integrada en minería española: resultados de un estudio empírico. *DYNA (Colombia)*, 79(171), 167–174. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v79n171/a21v79n171.pdf>

Esteves, T. (2014). *Universidad católica de santiago de guayaquil*. Universidad católica de santiago de guayaquil.

Fachos Ríos, G. E. (2017). *Mejora de procesos en una empresa textil exportadora mediante la metodología Six*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Fernández, I. (2019). Influencia del mercado de valores en las empresas emisoras: Caso Ecuador. *X-Pedientes Económicos*, 3(5), 37–54.

https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/30

Figuroa, J., & Ojeda, J. (2020). *Propuesta de un plan de mantenimiento preventivo, para el incremento de la productividad de la empresa San Fernando S.A.*

[Universidad Tecnológica del Perú].

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4185/Jaime>

Figuroa_Juan Ojeda_Trabajo de

Investigacion_Bachiller_2020_2.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Fonseca, M. (2015). La gestión de calidad y su incidencia en la producción de la empresa de calzado TORY SPORT de la ciudad de Ambato. [Universidad Técnica

de Ambato]. In *Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato* (Vol. 593, Issue 03). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La Productividad Y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional Produtividade E Seus Fatores: Impacto Na Melhoria Organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>

Galindo, J., & Silva, H. (2016). *Impactos ambientales producidos por el uso de maquinaria en el sector de la construcción*. (Issue August) [Universidad Católica de Colombia]. [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/12566/4/IMPACTOS AMBIENTALES PRODUCIDOS POR EL USO DE MAQUINARIA EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/12566/4/IMPACTOS%20AMBIENTALES%20PRODUCIDOS%20POR%20EL%20USO%20DE%20MAQUINARIA%20EN%20EL%20SECTOR%20DE%20LA%20CONSTRUCCION.pdf)

Ganga, F., & Villacís, H. (2021). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*, 42, 97–122.

García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 40(22), 16. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf><http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>

Garcia, M., Quispe, C., & Ruez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89–94. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf><https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

16/81606112.pdf%0Ahttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112

Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). Quality Management for Organizational Excellence

Pearson New International Edition. In *Quality Management Quality Control*.

<https://www.pearson.ch/HigherEducation/Pearson/EAN/9781292022338/Quality-Management-for-Organizational-Excellence-Pearson-New-International-Edition>

Gómez, L. (2014). Competencias Y Habilidades Gerenciales Que Debe Desarrollar Un

Buen Líder. *Universidad Militar Nueva Granada*, 2(COMPETENCIAS Y

HABILIDADES GERENCIALES QUE DEBE DESARROLLAR UN BUEN

LÍDER), 1 a 6.

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11761/TRABAJO DE](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11761/TRABAJO_DE_GRADO_FINAL_COMPETENCIAS_Y_HABILIDADES_GERENCIALES.pdf;jsessionid=CF4C288051F0A8EED0E2113B02AF72B8?sequence=1)

GRADO FINAL COMPETENCIAS Y HABILIDADES

GERENCIALES.pdf;jsessionid=CF4C288051F0A8EED0E2113B02AF72B8?sequence=1

Gómez, S. A. (2020, May). *La Industria textil en el Ecuador*. Fashion, Luxury &

Retail.

Gonzalez, T. (2021). *La industria textil ecuatoriana cae en 2020 y ve en la*

bioseguridad una oportunidad de crecimiento - Noticias : industrie (#1270348).

<https://pe.fashionnetwork.com/news/La-industria-textil-ecuatoriana-cae-en-2020-y-ve-en-la-bioseguridad-una-oportunidad-de-crecimiento,1270348.html>

Guacales, J., & Meneses, L. (2020). *Sistemas de gestion de calidad: los beneficios que*

tienen las empresas que han adoptado un SGC 9001 [Universidad Técnica del

Norte]. [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10476/2/02 ICO 735](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10476/2/02_ICO_735_TRABAJO_GRADO.pdf)

TRABAJO GRADO.pdf

Heras, I. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*.

Deusto Publicaciones.

Hernández, M. (2016). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42, 115–128. <file:///C:/Users/Freddy/Downloads/document-5.pdf>

Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre* •, 16(28), 179–195.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología la investigación* (Sexta). México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hurtado, R., Rodríguez, W., Fuentes, H., & Galleguillos, C. (2009). Impacto en los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas. *Revista de La Facultad de Ingeniería*, 23, 17–26.
[http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Impacto en los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas.pdf](http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Impacto%20en%20los%20beneficios%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20las%20normas%20de%20calidad%20ISO%209000%20en%20las%20empresas.pdf)

INEC. (2019). *Cerca de 900 mil empresas se registraron en Ecuador en 2018* /.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/cerca-de-900-mil-empresas-se-registraron-en-ecuador-en-2018/>

ISO 9000. (2015). *Traducción oficial Official translation Traduction officielle*. 2018, 60. [http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO 9000 2015.pdf](http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%202015.pdf)

Jara, J., & Maldonado, H. (2011). Análisis y aplicación de un modelo de productividad para empresas del sector extractor de leche cruda caso: agroindustrial “las lolas”

- [PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR]. In *Sistem Otot* (Vol. 11, Issue 2). <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3142>
- Juran, J. (1990). Juran y la planificación para la calidad. In J. Medina & M. Ballester (Eds.), *Diaz de Santos, S.A.*
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (Decimocuar). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. In G. D. Chávez (Ed.), *Entelequia: revista interdisciplinaria* (PEARSON ED, Vol. 4, Issue 3).
[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos_del_Marketing-Kotler.pdf)
- Lara, M., Aviles, P., & Barba, J. (2021). Relación del liderazgo con la productividad empresarial. *Revista Publicando*, 8(31), 15–25.
<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2228>
- León, M., & Jaén, B. (2013). Capacidad empresarial y capital social fuentes del desarrollo local, el caso de la industria joyera en Jalisco. *Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable Ra*, 9(1), 161–170. <https://doi.org/1665-0441>
- León Ramentol, C., Menéndez Cabezas, A., Rodríguez Socarrás, I., López Estrada, B., García González, M., & Fernández Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Arch. Méd. Camaguey*, 22(6), 843–857. <https://doi.org/1025-0255>

- Llamas, J. (2020). *Maquinaria - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/maquinaria.html>
- Lloor-Ponce, M., & Muyulema-Allaica, J. C. (2021). La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad. Caso empresa “Aseos Delfín S.A.”, Portoviejo-Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 582–598. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.823>
- Lloor, M., & Muyulema, J. (2021). La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad. Caso empresa “Aseos Delfín S.A.”, Portoviejo-Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 582–598. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.823>
- López, C., & Monge, J. (2017). *El Empowerment en la Administración de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el año 2017*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- López, M., Espinosa, M., León, Y., & Díaz, S. (2014). Implementación de acciones correctivas en el sistema de gestión del DECA. Análisis de causa. *Iberolab*, 7, 1–5. https://www.researchgate.net/profile/Yadiana-Leon/publication/262103600_IMPLEMENTACION_DE_ACCIONES_CORRECTIVAS_EN_EL_SISTEMA_DE_GESTION_DEL_DECA_ANALISIS_DE_CAUSA/links/0a85e536a447a047a9000000/IMPLEMENTACION-DE-ACCIONES-CORRECTIVAS-EN-EL-SISTEMA-DE-GESTI
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67–81. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006%5Cr>
- López, V. (2019). Plan de negocios de regalos personalizados: Empresa VANELU, en Ambato [Universidad Técnica de Ambato]. In *Repo.Uta.Edu.Ec*. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?se>

quence=3

Manjarres, T. (2016). *Tema : “ PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN PARA INCREMENTAR NIVELES DE EFICIENCIA EN LA EMPRESA KHRISTELL JEAN DEL CANTÓN PELILEO .”*

101. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1680/1/76194.pdf>

Medina Fernández de Soto, J. E. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69, 110–119. <https://doi.org/10.21158/01208160.n69.2010.519>

Montenegro, J., & Zhindón, M. (2014). *Diseño de un sistema de Gestión de calidad*. [Universidad de Cuenca].

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21642/1/TESIS.pdf>

Morales, F. (2020, July 16). *Productividad laboral - Qué es, definición y concepto / 2022 /*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

Ortega, Cárdenas, N., & Díaz, I. (2015). *Gestión de calidad para la gerencia*.

[https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/260/1. Gestión de calidad para la gerencia -web-.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/260/1.Gestión%20de%20calidad%20para%20la%20gerencia%20-web-.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortega, E. (2020, May 26). *La Industria textil en el Ecuador*.

https://enriqueortegaburgos.com/la-industria-textil-en-el-ecuador/#_ftnref1

Ortiz, J. (2015). *EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ARTE Y CUERO PP ® Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Orueta, I., Echagüe, M., Bazerque, P., Correa, A., García, C., García, D., Rivero, C. F., González, J., Ibáñez, D., Meléndez, Á., Pazmiño, M. F., Sánchez, J. A., Real, Y. G., Nivar, O. M., & Rodríguez, S. (2017). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. In *Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV) (Proyectos)*. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1454/La financiación de las micro%2C pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1454/La%20financiación%20de%20las%20micro%20pequeñas%20y%20medianas%20empresas%20a%20través%20de%20los%20mercados%20de%20capitales%20en%20Iberoamérica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Panchillo, E., Guivar, J., & Heredia, J. (2020a). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020*. Universidad Peruana de las Américas.
- Panchillo, E., Guivar, J., & Heredia, J. (2020b). TESIS Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020 [Universidad Peruana Las Américas]. In *Universidad Peruana Las Américas*. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO - GUIVAR - HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pareja, D. (2020, October). *Lo que necesitas saber sobre planes de acción*. Opirani.
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pasquel, R. (2019). *La gestión financiera y los niveles de satisfacción de clientes y usuarios del banco de La Nación*. (Vol. 45, Issue 45) [Universidad Nacional Hermilio Valdizán].

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5370/PGPDS00040P27.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pedraja, L., Marchioni, Í., Espinoza, C., & Muñoz, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formacion Universitaria*, 13(5), 3–14. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>

Pérez, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial Data*, 20(2), 95. <https://doi.org/10.15381/idata.v20i2.13955>

Pérez, S., Moque, D., & Cadena, A. (2019). Planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 [Universidad Santo Tomás]. In *Especialización en dirección y gestión de la calidad* (Vol. 1, Issue 69). <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/21315/2019danielmoque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6, 1118–1142.

Pineda, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9–25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Porter, M. E. (2009). *Ser competitivo: Vol. 9 EDICIÓN* (Ediciones). https://www.academia.edu/43090742/SER_COMPETITIVO_Edici%C3%B3n_actualizada_y_aumentada

- Pulido, M. (2015). Ceremonial y el protocolo: métodos y técnicas de investigación. *Opción*, 31(1), 1137–1156. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quezada, J. (2016). *Análisis de rendimiento de una línea de producción de bebidas carbonatadas*. (Issue August) [Universidad de San Carlos de Guatemala]. [http://www.repositorio.usac.edu.gt/5829/1/Josué Eduardo Quezada Palacios.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/5829/1/Josué%20Eduardo%20Quezada%20Palacios.pdf)
- Quijia-Pillajo, J., Guevara Rosero, C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 10(1390), 2013–2015. [https://doi.org/1390 – 3748](https://doi.org/1390-3748)
- Ramírez, C. (2019). *Análisis de los sistemas de mejora continua en las empresas a través del meta-análisis*. Tecnológico Nacional de México en Celaya.
- Ramos, E., Velastegui, L., Carrasco, T., & Cepeda, E. (2018). Sistema de gestión de calidad y su impacto en la productividad del sector textil. *Visionario Digital*, 2(1), 25–37. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v2i1.34>
- Ravina Ripoll, D. R., Villena Manzanares, D. F., & Gutiérrez Montoya, D. G. A. (2017). Una aproximación teórica para mejorar los resultados de innovación en las empresas desde la perspectiva del “Happiness Management.” *Retos*, 7(14), 113. <https://doi.org/10.17163/ret.n14.2017.06>
- Reyes, J. (2009). Kaoru Ishikawa Y La Gestion De La Calidad Total. *Universidad de Playa Ancha*, 0–11. <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO/alumnos/autores/Ishikawa.pdf>

- Rincón de la Parra, H. (2001). Calidad, Productividad y Costos: Análisis de relaciones entre estos tres conceptos. *Cruzando Fronteras: Tendencias de Contabilidad Directiva Para El Siglo XXI*, 1–18.
<https://www.intercostos.org/documentos/congreso-07/Trabajo118.pdf>
- Rincon, F. (2015). La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el Distrito de la Victoria [Universidad San Martín de Porres]. In *Repositorio Academico USMP*.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/11CA201302.pdf>
- Robayo, A. (2017). La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa [Universidad Militar Nueva Granda]. In *Universidad Militar Nueva Granda*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16203>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimo qui). Pearson.
- Rodríguez, B. I. (2019). *Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio al 2018* [Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49491/Rodriguez_A BI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49491/Rodriguez_A_BI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6).
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruíz, E., Huerta, I., & Salazar, J. (2021). Las capacidades empresariales y sus efectos en el crecimiento de las utilidades financieras en las mipymes mexicanas. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 25, 14–22.

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/511/957>

Ruiz, F. (2016). Determinación de indicadores, estándares y características de calidad en empresas de servicios. In *Pirhua*. Universidad de Piura.

SAE. (2016). *SAE y la gestión de la calidad – Servicio de Acreditación Ecuatoriano*.
<https://www.acreditacion.gob.ec/sae-y-la-gestion-de-la-calidad/>

SAE, S. de A. E. (2018). *Sistemas de gestión de la calidad en la industria textil – Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. <https://www.acreditacion.gob.ec/sistemas-de-gestion-en-industria-textil/>

Sánchez, J. (2017). Mercado de productos agrícolas ecológicos en Colombia. *Suma de Negocios*, 8(18), 156–163. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2017.10.001>

Sánchez, J. (2020, May 3). *Eficacia y eficiencia - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/eficacia-y-eficiencia.html>

Sarache, W. A., Castrillón, Ó. D., & Ortiz, L. F. (2009). Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte. *Cuadernos de Administración*, 11(1), 145–167.
<https://doi.org/0120-3592>

Serna, J., Gonzalez, L., & Aristizabal, A. (2018). *Sistema de control de inventario*. [Instituto Universitario Tecnológico de Antioquia].
[https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO.pdf;jsessionid=E88ED72FC30607E56CE17E531ACA7B06?sequence=1](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO.pdf;jsessionid=E88ED72FC30607E56CE17E531ACA7B06?sequence=1)

Sivatte, I., Olmos, R., Simon, C., & Martel, M. (2018). *El efecto de la edad, la experiencia y la formación en la productividad laboral | Funcasblog*. Funcas.
<https://blog.funcas.es/el-efecto-de-la-edad-la-experiencia-y-la-formacion-en-la->

productividad-laboral/

Solís, H. (2017). *Mejora de la calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. 1–162.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO - Solís Rivera%2C Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suárez R., O. (2014). Eficiencia Productiva Como Indicador De Desempeño Empresarial. *Economía y Negocios*, 5(1), 14–23.

<https://doi.org/10.29019/eyn.v5i1.203>

Uría, R., & Bueno, E. (2015). La empresa y su organización. *La Empresa y Su Organización*, 01, 34.

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>

Vera, J., & Díaz, R. (2012). ¿Qué es un competidor directo? *Contaduría y Administración*, 57(1), 149–184.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n1/v57n1a8.pdf>

Villacres, R. (2020, August). *La inversión en tecnología y maquinaria mejora la productividad y optimiza gastos dentro de la Industria Textil | Investig-Arte*. Investig-Arte.

Villalba Miranda, R. F., Mancheno Saá, M. J., & Llamuca Pérez, S. L. (2018). La gestión de calidad y la productividad en la industria de calzado. *Ciencia Digital*, 2(1), 406–427. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.29>

Wilson, S., & Maizza, O. (2017). *Facilitando la competitividad empresarial en América Latina y el Caribe mediante las normas ISO del sistema de gestión*. Inter-American Development Bank.

Zapata, E. E. (2004). Las pymes y su problemática empresarial. Analisis de casos.

Revista Escuela de Administración de Negocios, 52, 119–135. <https://doi.org/0120->

8160

Anexos

Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
Universidad Acreditada Resolución 002-CONEA-2010-129-DC.
Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Incidencia de la Gestión de Calidad en la Productividad empresarial”

Objetivo General:

Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad empresarial del sector textil del cantón Otavalo.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información que permita determinar la incidencia de la gestión de calidad en la productividad de las microempresas textiles del cantón Otavalo.

La información proporcionada es confidencial y será usada con fines académicos para obtener el Título de Ingeniería Comercial en la Universidad Técnica del Norte. Por lo que no es necesaria su identificación personal, únicamente la sinceridad y colaboración que pueda brindar para realizar con éxito la recolección de la información.

I. Información General

Empresa en la que labora: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Instrucción: Lea cuidadosamente y marque con una X, la respuesta que considere más adecuada. Por favor marque una sola opción por pregunta.

Edad	De 20 a 30 años		De 30 a 40 años		De 40 años en adelante	
Sexo	Femenino		Masculino		LGBI	
Nivel Educativo	Primaria		Bachillerato		Superior	
Tiempo que lleva en la empresa	Menos de 3 meses		De 3 a 6 meses		De 1 año en adelante	

II. Productividad empresarial

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Con que frecuencia	1	2	3	4	5
1	¿Considera que los productos que fabrica la empresa son de calidad?					
2	¿Establece tiempos de entrega para los pedidos?					
3	¿Cumple con los tiempos de entrega en cada pedido?					
4	¿Se establecen objetivos para alcanzar la productividad?					
5	¿Se logra cumplir con los objetivos productivos a corto plazo?					
6	¿Considera que la empresa mantiene una optimización de recursos adecuada?					
7	¿La materia prima utilizada en la producción es de buena calidad?					
8	¿Se aprovecha al máximo el uso de la materia prima?					
9	¿Existe desperdicio en la materia prima utilizada?					
10	¿Ha utilizado otro tipo de materia prima diferente a la habitual?					
11	¿Los proveedores de la materia prima cumplen con los estándares de calidad?					
12	¿Conoce si los Costos Indirectos de Fabricación que intervienen durante la producción son de buena calidad?					
13	¿Se considera una persona productiva con los recursos que le brinda la empresa?					
14	¿Trabaja acorde a su actividad designada, evitando interrupciones y optimizando su tiempo de trabajo?					
15	¿Dispone de los recursos y herramientas necesarias para realizar su trabajo?					

N° 16	¿Con que frecuencia considera que los siguientes factores afectan a la productividad dentro de la empresa?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	El liderazgo dentro de la organización					
	Políticas de la organización					
	Ambiente de trabajo					
	Instalaciones					
	Capacitaciones por parte de la empresa.					
	Edad -Experiencia					

N° 17	¿Con que frecuencia cree que los siguientes factores externos influyen en la productividad?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Factores económicos nacionales					
	Aspectos culturales y sociales					
	Competidores					
	Proveedores					
	Clientes					

III. Planificación de la calidad

N°	Con que frecuencia	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
18	¿La empresa cuenta con una planificación para entrega de pedidos?					
19	¿La empresa desarrolla una planificación de la producción adecuada con la meta que quiere alcanzar?					
20	¿Maneja estándares de calidad dentro de su empresa?					
21	¿Considera que los estándares de calidad que maneja la empresa son funcionales de acuerdo con las necesidades del mercado?					
22	¿Los deseos de los clientes son considerados en la calidad de los productos textiles?					

IV. Control de calidad

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N°	Con que frecuencia	1	2	3	4	5
23	¿Crea métodos de control adecuados que ayuden a lograr un mejor desempeño productivo?					
24	¿La empresa cuenta con un responsable a cargo del control del proceso productivo?					
25	¿Realiza un control previo para evitar fallas de producción?					
26	¿Se utiliza algún tipo de registro de existencias de materia prima?					
27	¿Existe control en cuanto al manejo de desperdicio de materiales?					
28	¿Detecta a tiempo las fallas en herramientas y equipo?					

IV. Mejora continua de la calidad

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N°	Con que frecuencia	1	2	3	4	5
29	¿Con que frecuencia identificado problemas en la producción?					
30	¿Se aplica estrategias de mejora continua para los procesos de producción?					
31	¿Se le informa en el caso de que la empresa implemente medidas que tenga relación con la mejora de la calidad?					
32	¿Le brindan capacitaciones que mejoren su rendimiento productivo?					

¡Gracias por su colaboración!

Fuente: (Robbins & Judge, 2013); (Juran, 1990)

Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
Universidad Acreditada Resolución 002-CONEA-2010-129-DC.
Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Incidencia de la Gestión de Calidad en la Productividad empresarial”

Objetivo General:

Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad empresarial del sector textil del cantón Otavalo.

Objetivos Específicos:

- Identificar de qué manera se maneja la planificación de la calidad en las microempresas del sector textil del cantón Otavalo.
- Indagar como se controla la calidad en la productividad de las microempresas del sector textil del cantón Otavalo.
- Analizar si se emplea la mejora de la calidad en la productividad de las microempresas del sector textil del cantón Otavalo.

ENTREVISTA

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información que permita determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad perteneciente a las microempresas del sector textil del cantón Otavalo.

La información proporcionada es confidencial y será usada con fines académicos para obtener el Título de Ingeniería Comercial en la Universidad Técnica del Norte. Por lo que no es necesaria su identificación personal, únicamente la sinceridad y colaboración que pueda brindar para realizar con éxito la recolección de la información.

Instrucción: Lea cuidadosamente y marque con una X, la respuesta que considere más adecuada.

I. Información General

Empresa:

Edad:

Sexo:

Nivel Educativo:

Tiempo que lleva en la empresa:

II. Productividad empresarial

1. ¿La empresa implementa un sistema de productividad empresarial? ¿Por qué?
2. ¿La materia prima utilizada en el proceso de producción es de calidad?
3. ¿Considera que la empresa mantiene una optimización de recursos adecuada?
4. ¿Cómo mide la productividad de sus colaboradores?
5. ¿Evalúa el desempeño de los trabajadores? ¿Cómo lo hace?
6. ¿Supervisa que el lugar donde laboran sus trabajadores tenga un clima laboral confortable?
7. ¿Considera que sus proveedores cumplen con los estándares de calidad que usted requiere?
8. ¿Considera que una buena gestión de la calidad contribuye a mejorar la productividad de la empresa?
9. ¿Cree que los sistemas de gestión de calidad y la productividad están integrados dentro de la empresa?
10. ¿Qué factor interno considera usted que tiene mayor impacto en la productividad de la empresa?

III. Planificación de la calidad

11. ¿La empresa implementa un sistema de gestión de calidad? ¿Por qué?
12. ¿La empresa cuenta con una planificación estratégica?
13. ¿Tiene establecidos objetivos de calidad direccionados a la fabricación de los productos?
14. ¿Tiene identificado las necesidades básicas del mercado? ¿Qué herramientas utilizó para su identificación?
15. ¿Cómo desarrollan un producto que responda a las necesidades, gustos y expectativas del cliente?
16. ¿Las instalaciones, maquinaria y equipo de la empresa están acorde a la necesidad de su personal?

IV. Control de calidad

17. ¿Evalúan el cumplimiento del producto con los objetivos de calidad?
¿Cómo lo evalúan?
18. ¿Realiza un control previo para evitar fallas en la producción? ¿De qué manera?
19. ¿Los productos que fabrica son considerados como un producto de exportación? ¿Por qué?
20. ¿Realiza un control del producto en proceso y producto terminado? ¿Cómo lo realizan?
21. ¿Lleva un manejo adecuado del inventario de su empresa?
22. ¿Existe control en cuanto al manejo de desperdicio de materiales?
23. ¿Al momento de presentarse fallas en herramientas y equipo, de qué forma se procede?

V. Mejora de la calidad

24. ¿Aplica estrategias de mejora continua para los procesos de producción?
¿De qué forma lo hace?
25. ¿Qué procesos nuevos ha introducido para mejorar su producción?
26. ¿Establece metas para la mejora continua? ¿Cómo lo hace?
27. ¿Realiza la identificación de problemas productivos? ¿Cómo lo hace?
28. ¿Ha utilizado materia prima fuera de la convencional? ¿Cual?
29. ¿Realiza proyectos para la solución de problemas? ¿Cómo lo hace?
30. ¿Establece o le interesa establecer acuerdos de cooperación con otras empresas textiles?
31. ¿Registra y comunica los resultados obtenidos en el caso de implementar un sistema de mejora? ¿Cómo lo hace? ¿A quién comunica?
32. ¿Se les ofrecen capacitaciones a los empleados en el proceso productivo con el fin de ampliar sus conocimientos y evitar posibles pérdidas?

¡Gracias por su colaboración!

Fuente: (Robbins & Judge, 2013); (Juran, 1990).

Recursos

Los recursos que se utilizaron para la investigación fueron los siguientes:

Tabla 7

Detalle de los recursos utilizados

Material	Descripción	Unidad	Costo Unitario	Costo Total
Impresiones	Impresiones de las encuestas	150 páginas	\$0,05	\$7,50
Carpetas	Para archivar las encuestas realizadas	2 unidades	\$1,25	\$2,50
Internet	Uso de internet para desarrollar la investigación	6 meses	\$25,00	\$150,00
Datos móviles	Para comunicarse con los dueños de las microempresas	3 recargas	\$3,00	\$9,00
Transporte	Uso de transporte público para la movilización al recolectar información	-	\$7,00	\$7,00
Imprevistos	En el caso de presentarse algún tipo de inconveniente	-	\$10,00	\$10,00
TOTAL				\$186,00

Fuente: Elaboración propia.

Nota: En base al cálculo de los recursos utilizados.

Tabla 8

Validación de Instrumentos

DOCENTE	FECHA DE APROBACIÓN	FIRMA
Msc. Ligia Beltrán	20 de febrero de 2022	 Firma sello quien valida: CC:1713755062
Msc. Nelly Galiano	06 de febrero de 2022	NELLY ELIANA GALIANO ANDRADE Firmado digitalmente por NELLY ELIANA GALIANO ANDRADE Fecha: 2022.02.06 21:54:13 -05'00'
Msc. Evelyn Zamora	14 de febrero de 2022	 Firmado electrónicamente por: EVELYN CRISTINA ZAMORA VILLACIS

Nota: Firma de probación de los instrumentos de investigación, entrevista y encuesta.

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Universidad Acreditada Resolución Nro. 173-SE- CACES-2020
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 09-CADEM
Ibarra, 17 de marzo de 2022

Señor
Segundo Lema
GERENTE "ELITEX"

De mi consideración:

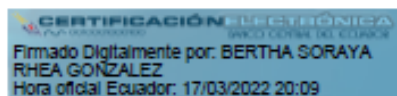
La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige, a la vez que se permite exponer lo siguiente:

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL"** de autoría de la señorita Otavalo Tixicuro Tania Elizabeth.

Para lo cual es necesario recabar información relacionada al tema indicado; en tal virtud mucho agradeceré a usted, dar las facilidades para que la mencionada estudiante pueda desarrollar su trabajo. Cabe indicar que la información obtenida será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,
"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"



Dra. Soraya Rhea
DECANA FACAE-UTN

Elaborado por:	<i>Ing. Verónica Villamarín</i>	<i>Secretaria</i>
Revisado por:	<i>Ing. Nelly Galiano</i>	<i>Coordinadora</i>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Universidad Acreditada Resolución Nro. 173-SE- CACES-2020
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 10-CADEM
Ibarra, 17 de marzo de 2022

Señor
Franklin de la Torre
GERENTE "STK ROPA DEPORTIVA"

De mi consideración:

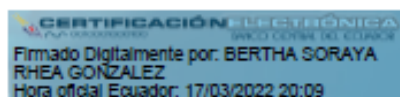
La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige, a la vez que se permite exponer lo siguiente:

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL"**, de autoría de la señorita Otavalo Tixicuro Tania Elizabeth.

Para lo cual es necesario recabar información relacionada al tema indicado; en tal virtud mucho agradeceré a usted, dar las facilidades para que la mencionada estudiante pueda desarrollar su trabajo. Cabe indicar que la información obtenida será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,
"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"



Dra. Soraya Rhea
DECANA FACAE-UTN

<i>Elaborado por:</i>	<i>Ing. Verónica Villamarín</i>	<i>Secretaria</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Ing. Nelly Galiano</i>	<i>Coordinadora</i>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Universidad Acreditada Resolución Nro. 173-SE- CACES-2020

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 11-CADEM

Ibarra, 17 de marzo de 2022

Señor

William Morales

GERENTE "SHEYLA INDUSTRIAS"

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige, a la vez que se permite exponer lo siguiente:

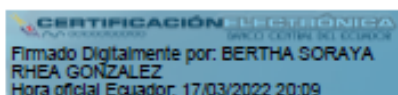
Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL"**, de autoría de la señorita Otavalo Tixicuro Tania Elizabeth.

Para lo cual es necesario recabar información relacionada al tema indicado; en tal virtud mucho agradeceré a usted, dar las facilidades para que la mencionada estudiante pueda desarrollar su trabajo. Cabe indicar que la información obtenida será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,

"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"



Dra. Soraya Rhea

DECANA FACAE-UTN

Elaborado por:	<i>Ing. Verónica Villamarín</i>	<i>Secretaria</i>
Revisado por:	<i>Ing. Nelly Galiano</i>	<i>Coordinadora</i>

Entrevistas a los Gerentes

Gerente de la empresa de Tejidos CAMM

Cesar Alonso Muenala Muenala, Tejidos CAMM, son las siglas de mi nombre, en proceso de hacer empresa textil.

¿Qué tiempo lleva trabajando en la empresa?

31 años, desde los 10 años he trabajado en los tejidos.

¿La empresa implementa un sistema de productividad empresarial para elaborar los tejidos?

Para ser sistematizado no, pero tenemos departamentos de tejeduría, donde se producen la tela, departamento de corte y confección, la producción es de manera continua y actualmente estamos tratando de actualizar la maquinaria.

¿La materia prima que usted utiliza en su proceso de producción, usted considera que es de calidad?

Al principio para los ponchos, yo utilice todas las marcas de las fábricas de Quito, la empresa Interfibra produce diferentes tipos de hilos y trabajábamos con ellos, sin embargo, la marca Amelia es la que consumo ya que es de calidad, las otras marcas sacan mucha pelusa y la prenda se achicaba.

¿Usted considera que la empresa mantiene una optimización adecuada de sus recursos?

Claro, tratamos de optimizar en la utilización de la materia prima, para no generar mucho desperdicio, eso repercute en el costo de producción, pero a un 80 o 95% de uso, siempre hay desperdicios, las máquinas no son tan modernas y a veces se rompen los hilos.

¿Como usted mide la productividad de sus colaboradores?

Yo pago a diario a las costureras, al que produce la tela le pago por obra, él no tiene horario, incluso trabaja los sábados hasta la tarde, no pago horas extras, mientras me rinde a mí, a él también le rinde ya que según eso le pago.

¿Evalúa el desempeño de los trabajadores?

Siempre estamos controlando que estén trabajando, asimismo, yo veo si tienen conocimiento en la elaboración de las prendas y para subir la autoestima de ellos, le reconocemos al que produce más, les damos incentivos.

¿Usted supervisa el lugar donde laboran sus trabajadores para que tengan un buen clima laboral?

Claro, mi mujer está en el departamento de corte y confección, y ella supervisa todo eso, yo en cambio, veo que no falte la materia prima.

¿Considera que sus proveedores cumplen con los estándares de calidad que usted requiere?

Si, porque trabajo con una empresa que me brinda el material que necesito y no he tenido problemas.

¿Usted considera que en una gestión de calidad contribuye a mejora la producción en su empresa?

Si, con la competencia misma del mercado, personalmente trato de competir con la calidad, mientras que la competencia compite con el precio, el cliente ve la calidad, entre artesanos, la competencia es de un dólar hasta 2 dólares de diferencia, pero reducen la calidad y la talla, se hacen un daño y al mercado con su producto.

¿Qué factor interno en su empresa considera que tiene mayor impacto en la productividad?

El liderazgo, ya que a mis trabajadores no les considero como un trabajador, ni tampoco me considero como un dueño o patrón, nos consideramos una familia, ellos saben que tienen que hacer y trabajan, yo cuando tengo un pedido primero consulto con ellos, vamos a poder alcanzar ese pedido sí o no, y hacemos. Damos desayuno y almuerzo, y todos en la misma mesa, no queremos que el tejedor sea toda la vida un tejedor, tenemos que esperar que se supere. Esto hace que se sientan motivados en el trabajo y sean productivos.

¿La empresa maneja un sistema de gestión de calidad?

No de manera como lo dice la normativa, pero si se lo hace de manera empírica.

¿Su empresa cuenta con una planificación estratégica para realizar los productos, usted planea todos los procesos que van a hacer?

Si, con el tiempo nosotros ya sabemos la temporada alta y baja, mi producto es para enviar, y los clientes a partir de junio empiezan a hacer pedidos y de agosto a noviembre debo tener un stock, aunque por falta de recursos económicos, no podemos cambiar mucho de productos, por lo que estamos solo en la línea de ponchos.

¿Usted tiene identificado las necesidades del mercado de los clientes a los que se dirige? ¿Qué herramientas utiliza?

Mis hijas, están encargadas de las ventas, están en las redes sociales y tratamos de poner todos los productos con colores y le enviamos a los clientes un catálogo de fotos para que escojan.

El almacén físico se hizo necesario como enganche para atraer clientes, antes hacíamos feria los viernes y sábados, ahora estamos a tiempo completo para los clientes.

¿Las instalaciones que usted utiliza como maquinaria o equipo para realizar las prendas, se encuentran acorde a la necesidad de su personal?

Si, hemos empezado de apoco, pero tenemos maquinas eléctricas según las necesidades. Mis hijos son ingenieros textiles, el uno es proveedor de materia prima y el otro se encarga de diseñar, además de que se encarga de administrar tecnológicamente la empresa.

¿Usted realiza algún tipo de control previo para poder evitar fallas en la producción de sus productos?

Si hay un proceso, primero hacemos el lurdido, después la tejeduría, y luego la máquina de la percha, para sacar el pelito, y luego va a corte, las costureras se encargan de controlar la calidad de la tela y en el planchado también hay una inspección de calidad, aunque a veces si se escapa.

¿Los productos que usted fabrica son considerados como un producto de exportación?

Sí, porque yo envío al extranjero a Norteamérica y Centroamérica, también me compran para enviar por lo que son de exportación.

¿Existe un manejo de inventario del producto?

Si tenemos, se lo hace de acuerdo a lo que se venden y lo que producimos.

¿Existe algún manejo para el control de los desperdicios de materiales?

No se maneja, solo se solicita al tejedor que trate de sacar una cantidad menor de desperdicios.

En el momento de presentar alguna falla en el equipo o herramientas, ¿de qué forma se procede?

Cuando se daña algo, el tejedor se encarga de arreglar, cuando él no puede se contrata un técnico aparte.

¿Aplica algún tipo de estrategias que le ayude a mejorar de manera continua sus productos?

Si, la maquina trabaja con piñones, y ajustamos la tela continuamente para mantener la calidad, en el cardado también se lo realiza.

¿Establece metas para la mejora continua de su producción?

Sí pero más que nada, mis clientes me sugieren, y yo busco la forma de hacer en el acabado de la confección y les digo a mis trabajadores la forma en la debemos trabajar acoplándonos a las necesidades del cliente. Yo puedo mejorar en el corte y confección de la prenda, pero no en la materia prima ya que mi proveedor es el que me da eso.

¿Usted realiza la identificación de los problemas de producción?

Claro, ya que tenemos una meta de cantidad por semana, si es que no se cumple se conversa con los obreros para ver qué pasa y porque no se presentó ese inconveniente.

¿Con respecto a la materia prima, ha utilizado otra fuera de la convencional?

Durante estos años hemos venido haciendo sacos de lana, cubre camas de algodón y hamacas en ciertas ocasiones. Rara vez utilizamos materia prima de animales por ejemplo la lana da alpaca, pero eso es raro ya que la materia prima es muy costosa y el cliente no le gusta los precios muy elevados, solo trabajamos cuando nos piden algo exclusivo bajo pedido.

¿Establece o le interesaría establecer acuerdos de cooperación con otras empresas textiles?

No mantengo acuerdos con otras empresas porque entre nosotros somos celosos y existe egoísmo entre la competencia, pero sería excelente, por el cardado, otras empresas nos ofrecen el servicio porque no contamos con esa maquinaria ya que es muy costosa, sería ideal que aquí existiera ese servicio ya que solo hay en Quito y debemos ir hasta allá para eso.

¿Comunica o registra los resultados que obtiene al implementar este tipo de mejoras?

Si se comunica al tejedor y demás costureras.

¿Ofrece capacitaciones a los empleados en el proceso de producción, esto con el fin de ampliar los conocimientos y evitar posibles pérdidas?

Cuando se adquiere una máquina nueva, se capacita para que trabajen bien y evitamos errores en la prenda, pero solo ahí se les capacita.

Gerente de la empresa ELITEX

El señor Segundo Lema y su esposa Luz María Muenala son gerentes de la empresa ELITEX.

La entrevista se realizó con la señora Luz María Muenala, respondiendo lo siguiente:

¿Qué tiempo lleva trabajando en la empresa?

Ya llevamos con mi marido 26 años de experiencia en el mercado.

¿La empresa se implementa algún sistema de productividad empresarial?

Nosotros trabajamos con el sistema de producción en lotes ya que producimos según los requerimientos de los clientes.

¿La materia prima utilizada en el proceso de producción es de calidad?

Sí es de calidad, porque queremos que nuestra mercadería sea de lo mejor, si hay material más económico, pero no nos gusta utilizarlo, porque queremos todo de primera en nuestras prendas.

¿Considera que la empresa mantiene una optimización de recursos adecuada?

Si, porque en lo que se trata de desperdicios tratamos de que en lo posible no salgan mucho, aunque, siempre sale un poco de pedazos, lo utilizamos en prendas pequeñas para no desperdiciar mucha materia prima.

¿Cómo mide la productividad de sus colaboradores?

Nosotros pagamos el diario no pagamos por obra a diferencia de otras empresas nosotros trabajamos de esa manera.

¿Evalúa el desempeño de los trabajadores? ¿Como lo hace?

Si, yo evalúo si tienen conocimiento para reparar la maquinaria si es que se daña, además tenemos cámaras para vigilar que trabajen y no se distraigan en otras actividades.

¿Supervisa que el lugar donde laboran sus trabajadores tenga un clima laboral confortable?

Si, se cuida que el lugar donde trabajan se mantenga limpio y en orden, también se supervisa al personal para que exista compañerismo. En el caso que se mande a coser en las casas de los trabajadores se supervisa que también sea limpio, si no las prendas se ensucian y eso no es bueno.

¿Considera que sus proveedores cumplen con los estándares de calidad que usted requiere?

Si, siempre estamos revisando que la calidad sea la que nosotros buscamos.

¿Considera que en una buena gestión de calidad contribuye a mejorar la producción en su empresa?

Sí considero que tener un sistema de gestión de calidad ayudaría mucho a la empresa, sin embargo, no podemos implementarla porque deberíamos invertir tiempo y dinero que por el momento no tenemos.

¿Qué factor interno considera usted que tiene mayor impacto en la productividad de la empresa?

El liderazgo, porque uno mismo tiene que estar atrás de sus trabajadores viendo lo que les falta y la producción no se detenga.

¿La empresa implementa un sistema de gestión de calidad?

Nosotros trabajamos de manera empírica ya que no tenemos un sistema de gestión de calidad enfocado en normas técnicas y la gestión de calidad la manejamos de acuerdo a nuestra experiencia.

¿La empresa cuenta con una planificación estratégica para realizar los productos?

Si tenemos planificación, a los tejedores se les dice que se debe hacer de tal color de tal diseño y para tal fecha, a las costureras igual, dependiendo del día que necesite el pedido si es en días cercanos les hago apurar.

¿Tienen identificado las necesidades básicas del mercado? ¿Qué herramientas utiliza?

Nosotros mismo creamos el producto, o con los requerimientos de los clientes, por lo tanto, mi herramienta es el contacto directo con los clientes, no manejo ninguna red social ni nada tecnológico. Los años de experiencia han hecho que los clientes ya conozcan de nuestro trabajo.

¿Las instalaciones, maquinaria y equipo de la empresa están acorde a la necesidad de su personal?

Tenemos la maquinaria necesaria para confeccionar las prendas, igual el lugar donde trabajan los empleados es bueno porque tiene buena luz y ventilación. A veces las maquinas se dañan y si no sabemos cómo reparar nosotros mismos llamamos a los técnicos.

¿Realizan un control previo para evitar fallas en la producción?

Si hacemos un control, decimos a las costureras que por favor revisen bien las prendas que no tengan fallas, y cuando están en el local nosotros también volvemos a revisar el producto que esté bien para vender.

¿Los productos que usted fabrica son considerados como un producto de exportación?

Sí para exportar también trabajamos, yo directamente no exporto, pero yo vendo y mis clientes son los que exportan mis productos, en su mayoría se van más a Estados Unidos, por eso que la calidad de los ponchos debe ser la mejor, por eso nuestros clientes nos compran. Incluso tenemos clientes peruanos que nos comparan para ellos exportar.

¿Lleva un manejo adecuado del inventario de su empresa?

Claro que se tiene un control de inventarios, nosotros lo hacemos mediante facturas, además que tenemos una contadora que nos ayuda en ese aspecto, según lo que yo compro y vendo.

¿Existe control en cuanto al manejo de desperdicios de materiales?

Como se mencionó anteriormente en lo posible se trata de utilizar los retazos sobrantes en la elaboración de otra prenda de lo contrario ya se bota a la basura los desperdicios con los que ya no se puede trabajar.

¿Al momento de presentarse fallas en herramientas y equipo, de qué forma se procede?

Si son fallas pequeñas que el tejedor o las costureras pueden arreglar o calibrar la maquinaria lo hacen ellos mismos, así se ahorra de tiempo y dinero, de lo contrario se llama un técnico especializado para que la arregle.

¿Aplica estrategias de mejora continua para los procesos de producción?

Al inicio utilizábamos un tipo de maquinaria, pero a medida que avanza el tiempo tenemos otro tipo de maquinaria que nos ayude a sacar diseños con la ayuda de máquinas computarizadas es más fácil, claro que la inversión es muy fuerte, pero si representa ganancia también por la calidad de los diseños que nuestra competencia no tiene lo que presenta una ventaja competitiva para nosotros.

¿Establece metas para la mejora continua? ¿Cómo lo hace?

No establecemos metas de mejora, pero poco a poco ya vemos que es lo que tenemos que hacer, que necesitamos y lo vamos implementando, buscando mejorar.

¿Realiza la identificación de problemas productivos en la empresa? ¿Como lo hace?

Sí, se hace una reunión con el personal para ver qué está pasando. Por lo general no tenemos problemas productivos, pero en el caso que pasen los trabajadores mismo me avisan si los materiales no siguen bien o se rompen ahí yo hablo con tejedor o con la persona donde surge el problema y mantenemos una comunicación de boca a boca para ver de dónde vienen el problema y solucionarlo.

¿Ha utilizado materia prima fuera de la convencional?

Si hemos utilizado, pero no nos sale igual. Experimentamos nueva materia prima, pero por la calidad nos ha pasado que a veces se deja la prenda en el sol y cambia de color, ahí decimos no es buena la materia prima y volvemos con la que siempre trabajamos para no tener reclamos y quejas con los clientes. Por eso los proveedores también deben trabajar con materiales de buena calidad si no ya saben que cambiamos de proveedor.

¿Establece o le interesa establecer acuerdos de cooperación con otras empresas textiles?

No, no tenemos acuerdos de cooperación, pero si queremos contactarnos con otras fábricas porque solo una fábrica no mas no abastece, pero no hemos podido. Nosotros trabajamos de forma individual porque las demás empresas las consideramos como competencia.

¿Registra y comunica los resultados obtenidos en el caso de implementar un tipo de mejora? ¿Como lo hace? ¿A quién comunica?

Sí, a través de una reunión se comunica a todo el personal si se va a trabajar de una nueva forma o con un nuevo diseño o maquinaria para que conozcan y aprendan a manejar.

¿Se les ofrece capacitaciones a los empleados en el proceso productivo con el fin de ampliar sus conocimientos y evitar posibles pérdidas?

No se ofrece capacitaciones, porque yo contrato a mis trabajadores con experiencia en costura y considero que ya conocen del manejo de la maquinaria y la confección.

Evidencia Fotográfica



