



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Estrategias para mejorar la productividad en el proceso de
fabricación en una industria, 2019**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales**

AUTORA

Br. Landa Oliva, Alina Rosmery

ORCID

0000-0002-0837-5611

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano (ORCID: 0000-0003-3117-0136)

Presidente del Jurado

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Secretario

Mitro Ernesto Piero Bazzetti De los Santos (ORCID: 0000-0002-8677-7552)

Vocal

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Asesor metodólogo

Asesor temático

Mg. Roy Fernando Martínez Quintanilla (ORCID: 0000-0002-4223-0272)

Dedicatoria

Dedico de manera especial a mi querido abuelo Emeterio Mariano Landa Navarro, que Dios lo tiene en su gloria y ahora es un ángel en mi vida. A mis padres Rino Sraiber Landa Quevedo y Rosmery Angélica Oliva Rojas, por haberme motivado a alcanzar mis anhelos y brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Ante todo, agradezco a Dios por bendecirme ante todas mis decisiones. A mi alma mater, Universidad Privada Norbert Wiener por haberme proporcionado las herramientas idóneas para hacer posible mi formación profesional y facilitado unos excelentes asesores metodólogo y temático quienes me brindaron sus conocimientos.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, Alina Rosmery Landa Oliva egresada de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaró que el trabajo académico titulado: "Estrategias para mejorar la productividad en el proceso de fabricación de esmaltes de uñas, 2019" para la obtención del Título Profesional de Lic. Administración y Negocios Internacionales es de mi autoría y declaró lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo pueda ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma
Landa Oliva, Alina Rosmery
DNI: 76910418

Lima, 21 de diciembre de 2020.



Huella

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
Sommario	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I: EL PROBLEMA	16
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	18
1.5 Limitaciones de la investigación	19
1.5.1 Temporal	19
1.5.2 Espacial	19
1.5.3 Recursos	19
1.4.3 Práctica	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20

2.1.1 Antecedentes internacionales	20
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.2 Bases teóricas	24
2.2.1 Marco fundamental	24
2.2.2 Marco conceptual	26
CAPITULO III: METODOLOGÍA	30
3.1 Método de investigación	30
3.2 Enfoque	30
3.3 Tipo de investigación	31
3.4 Diseño de la investigación	32
3.5 Población, muestra y unidades informantes	32
3.5.1 Población	32
3.5.2 Muestra	32
3.5.3 Unidades informantes	33
3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas	33
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1. Técnica	35
3.7.2. Descripción	35
3.7.3. Validación	36
3.7.4. Confiabilidad	36
3.8 Procesamiento y análisis de datos	37
3.9 Aspectos éticos	38
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	39
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	39
4.3 Diagnóstico	53
4.4 Propuesta	55
4.4.1 Priorización de los problemas	55

4.4.2	Consolidación del problema	55
4.4.3	Fundamentos de la propuesta	57
4.4.4	Categoría solución	58
4.4.5	Direccionalidad de la propuesto	58
4.4.6	Actividades y cronograma	59
4.5	Discusión de resultados	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
5.1	Conclusiones	63
5.2	Recomendaciones	64
REFERENCIAS		65
ANEXOS		70
Anexo 1: Matriz de consistencia		70
Anexo 2: Evidencias de la propuesta		71
Anexo 3: Instrumento cuantitativo		86
Anexo 4: Instrumento cualitativo		87
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos		90
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta		¡Error! Marcador no definido.
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)		96
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental		97
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti		100
Anexo 10: Informe del Asesor		102
Anexo 11: Matrices de trabajo		107

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de categorización problema	33
Tabla 2	Matriz de categorización solución	34
Tabla 3	Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach	37
Tabla 4	Estadística de fiabilidad	37
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Eficiencia	39
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Eficacia	42
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación laboral	45
Tabla 8	Pareto de la categoría productividad	48

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría eficiencia	40
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría eficacia	43
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacitación laboral	46
Figura 4 Pareto de la categoría Productividad	49
<i>Figura 5</i> Análisis cualitativo de la sub categoría Eficiencia	50
Figura 6 Análisis cualitativo de la sub categoría Eficacia	51
Figura 7 Análisis cualitativo de la sub categoría Capacitación laboral	52
Figura 8 Análisis mixto de la categoría Productividad	53
Figura 9 Matriz de cronograma	60

Índice de cuadros

<i>Cuadro 1</i> Matriz de direccionalidad de la propuesta	58
Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades	59

Resumen

La presente investigación denominada “*Estrategias para mejorar la productividad en el proceso de fabricación en una industria 2019*” tuvo como objetivo general proponer estrategias para mejorar la productividad en la fabricación de una industria, 2019.

Por tal motivo, el estudio fue de enfoque mixto, sintagma holístico, tipo proyectiva, nivel comprensivo, método inductivo y deductivo. En este caso, la población y muestra estuvieron conformada por 30 trabajadores encuestados y se realizó la entrevista a 5 jefes de área. Ante la situación actual se realizó la encuesta y entrevista virtual para la recolección de datos. El análisis se realizó en primer lugar de manera cuantitativa y luego cualitativa para después unificar ambos para el análisis mixto. Los resultados se evidenciaron que la productividad de la fabricación de una industria, ha presentado un bajo nivel debido a que no cuentan con una planificación estratégica de corto y a largo para toda su gestión de producción, asimismo no manejaron los temas de liderazgo y motivación para los colaboradores y el personal no tiene conocimiento de mejoras para el proceso de producción, esto influye para toda la gestión que se realice en el proceso de producción.

Por último, se concluye que la eficiencia, eficacia y capacitación laboral están vinculadas a la productividad de dicho proceso. En ese sentido la propuesta de implementación está enfocada a mejorar la productividad, según las estrategias y tácticas de la administración, teoría método PDCA, teoría clásica del proceso productivo, teoría clásica de la administración y de la calidad.

Palabras clave: Eficiencia, Eficacia, Capacitación laboral, productividad y mejora continua.

Sommario

La presente ricerca denominata " *Strategie per migliorare la produttività nel processo di produzione dello smalto per unghie, 2019*" aveva come obiettivo generale di proporre strategie per migliorare la produttività nella produzione di smalti per unghie, 2019.

Per questo motivo, lo studio era di un approccio misto, frase olistica, tipo proiettivo, livello globale, metodo induttivo e deduttivo. In questo caso la popolazione e il campione erano 30 lavoratori intervistati e l'intervista è stata condotta con 5 responsabili di area. Data la situazione attuale, sono stati effettuati il sondaggio e l'intervista virtuale per raccogliere i dati. L'analisi è stata eseguita prima in modo quantitativo e poi qualitativo, per unificare successivamente entrambi per l'analisi mista. I risultati hanno mostrato che la produttività della produzione di smalti ha presentato un livello basso perché non hanno una pianificazione strategica breve e lunga per tutta la loro gestione della produzione, inoltre non hanno gestito le questioni di comando e motivazione per il Collaboratori e personale non sono a conoscenza di miglioramenti al processo produttivo, questo influenza tutta la gestione che viene svolta nel processo produttivo.

Infine, si conclude che l'efficienza, l'efficacia e la formazione professionale sono legate alla produttività di tale processo. In tal senso, la proposta di implementazione è focalizzata sul miglioramento della produttività, secondo strategie e tattiche di gestione, teoria del metodo PDCA, teoria classica del processo di produzione, gestione classica e teoria della qualità.

Parole chiave: Efficienza, efficacia, formazione professionale, produttività e miglioramento continuo.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se plantea estrategias de implementación basada a la mejora continua, para mejorar la productividad de fabricación de una industria. En ese sentido se proyecta mejorar dicho proceso y dar solución a los problemas principales con diversas estrategias y tácticas adecuadas; cuyas sub categorías de la categoría problema son, la eficiencia, eficacia y capacitación laboral, las mismas que fueron identificadas y resueltas para cada uno de los problemas planteados en la presente investigación.

En la compañía como objeto de estudio se inició en el año 1984 realizando la comercialización de productos de belleza y cosméticos. Posteriormente en la década de los 90' dieron inicio a la fabricación en una industria, acetona, aceites para el cuidado del cabello, realizando también la producción de frascos vidrio y plástico. El primer local, estuvo ubicado en Los olivos. En el año 2003 se trasladaron al distrito de San Juan de Lurigancho.

El presente estudio se enfoca en el área de fabricación de una industria, en la cual se realizan la producción de diversos productos cosméticos siendo el principal la fabricación en una industria, dicha fabricación ha sido realizada en los últimos años de forma empírica no contando con un manejo adecuado de las actividades y recursos, ocasionando problemas con las ordenes y entrega de estos.

En este estudio, se encontraron los principales problemas a resolver. El método del estudio fue de enfoque mixto, sintagma holístico, tipo proyectiva, nivel comprensivo, método inductivo y deductivo. En este caso, la población y muestra estuvieron conformada por 30 trabajadores encuestados y se realizó la entrevista a 5 jefes de área. Ante la situación actual se realizó la encuesta y entrevista virtual para la recolección de datos. El análisis se realizó en primer lugar de manera cuantitativa y luego cualitativa para después unificar ambos para el análisis mixto.

El objetivo principal de esta investigación es proponer estrategias para mejorar la productividad en la fabricación en una industria, 2019, esta investigación consta de cinco capítulos estructurados de la siguiente manera. En primer lugar, en el capítulo I se desarrolla el planteamiento y formulación del problema, los objetivos de investigación, las justificaciones y las limitaciones.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, que comprende los antecedentes de investigación, tanto en el ámbito internacional como nacional, haciéndose mención a los objetivos, resultado y conclusiones de los mismos. Por otra parte, se presenta el marco fundamental, basado en tres teorías, Asimismo, se presenta el marco conceptual de la categoría problema, las subcategorías y las categorías emergentes.

En el capítulo III se presenta la metodología de la investigación, donde se presenta el método, enfoque, tipo, diseño, al igual que la población en estudio, la muestra y las unidades informantes, como también las categorías y sub categorías, técnicas e instrumentos de recolección de datos, descripción, validación, confiabilidad, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Posteriormente en el capítulo IV, se presenta y se discute los resultados de la investigación, partiendo por una interpretación de los datos cuantitativo y cualitativo de manera independiente, para poder realizar el diagnóstico mixto y en respuesta a los resultados obtenidos formular la propuesta para la presente investigación. Después se realiza el desarrollo de la propuesta, se prioriza los problemas y se consolida, para fundamentar y conceptualizar la categoría solución, y a su vez la direccionalidad de la propuesta, sus actividades, cronograma y presupuesto. Terminando con la discusión de los resultados, comparados con los antecedentes y la propuesta.

Finalmente, en el capítulo V, se presenta las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos de la investigación a fin de que se pueda intervenir de manera inmediata a los problemas de la compañía.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En esta última década todas las empresas industriales y organizaciones precisan mejorar sus procesos productivos para lograr incrementar su competitividad y participación en el mercado consiguiendo a su vez un buen posicionamiento y beneficios económicos que sean redituables, por ello se le atribuye vital importancia a la gestión de la producción como un proceso clave para el éxito de toda empresa manufacturera. A nivel internacional, las empresas evidencian deficiencia en sus procesos productivos, la problemática existente se centra en el no cumplimiento correctamente desde el inicio a fin del todo el proceso de a producción. Esto debido a la falta de buenas prácticas de manufactura en la empresa materia de estudio (Porras,2017).

Un caso más específico ocurre por ejemplo en la industria cosmética, de acuerdo con la problemática de la empresa es la deficiente gestión de la fabricación en una industria, ante ello se busca el mejoramiento de dicho proceso, para ello se diagnóstica y analiza la problemática en la fabricación de los esmaltes, para así reducir la mala producción de esmaltes para uñas, tales como: los desperdicios, la falta de control sobre el proceso, la diferencia en la calidad de materia prima, la sobrecarga de trabajo y la falta de comunicación (Ribis & González,2019).

Por otra parte, la problemática en la gestión de un proceso productivo en la industria cosmética puede estar dada por la falta de parametrización y seguimiento del fraccionamiento de paquetes (bulks) para esmaltes en el sistema de gestión empresarial de la empresa analizada. Para ello, se observa que en la compañía materia de estudio existen mermas y deficiencias en el proceso de fraccionamiento y manejo de materiales dentro del proceso de esmaltes, lo cual genera desahorros y pérdidas de materiales durante el proceso de fabricación mencionado (Olarde,2018).

A nivel nacional, ante la necesidad de contar con nuevas soluciones para el esmaltado de uñas y reducir el tiempo de aplicación, se proporcionan soluciones como la desarrollada por

Spray On, cuyo proceso es más eficiente que el método tradicional de esmaltado de uñas, siendo viable técnica y económicamente (Avilés y otros,2018). De igual manera, se evidencia la necesidad empresarial de mejorar la evolución de dirección de almacenes, producción y despacho relacionados a la fabricación de cosméticos e higiene personal, obteniendo la disminución de dichos procesos y por tanto empleando herramientas y técnicas de la mejora continua. Rodríguez y Oviedo (2019). Asimismo, se sostiene que la problemática está dada por la falta de productos alternativos y proceso de fabricación en el segmento de esmalte de uñas, como también lograr un proceso eficiente en dicha producción (Chamorro y Minchola.2018).

A nivel local, en la compañía se ha evidenciado que en el área de producción existe una falencia en cuanto la fabricación de esmalte de uñas, siendo una de los productos más vendidos por la compañía, por tanto, de no ser resuelto generaría pérdidas económicas e insatisfacción en el cliente final. Dicho problema está dado por la baja calidad en el proceso de fabricación, puesto que existe un alto nivel de productos no conformes 7% promedio mensual, constituido por dos indicadores, el nivel de productos no descartables(reprocesados) de 4% y de productos para rechazo(dañados) de 3% promedio mensual a la fecha, siendo una problemática a resolver a la brevedad posible en la jefatura de fabricación de la empresa. Por otra parte, esta problemática local se empleó un cambio organizacional interno por parte de los trabajadores más experimentados, para ello cuentan con un cambio basado en la metodología PHVA para mejorar los procesos, enfocándose en la mejora del proceso de fabricación en una industria sea favorable para la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se mejoró la productividad en la fabricación en una industria, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se mejoró productividad en la fabricación en una industria, 2019?

¿Cuáles fueron los factores determinantes de la productividad en la fabricación en una industria, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias para mejorar la productividad en la fabricación en una industria, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la productividad en la fabricación en una industria, 2019.

Explicar los factores determinantes de la productividad en la fabricación en una industria, 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Esta investigación está dada por las teorías mencionadas que sirven como sustento y base de principios puesto que permiten establecer las etapas o fases de la mejora a implementar, define el concepto de lo que se pretende medir y mejorar en la presente investigación, respecto al marco teórico que fundamenta a las categorías analizadas en esta investigación, puesto que se busca incrementar la productividad del proceso estudiado.

1.4.2 Metodológica

La justificación metodológica está dada por el uso de técnicas e instrumentos de medición permitieron recolectar datos de forma sistemática, en primera instancia, la entrevista permite profundizar en las categorías materia de estudio para conocer a detalle las causas o factores que lo originan, la encuesta permite cuantificar la situación de baja calidad en el proceso productivo. Los instrumentos, tales como el cuestionario y guía de entrevista son herramientas del enfoque cuanti-cuali para lograr conocer sobre la problemática y recolectar datos adecuadamente y así cumplir con los objetivos de esta investigación.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente estudio que considera el proceso de fabricación de una industria de la compañía es llevado a cabo en el periodo 2019

1.5.2 Espacial

Esta investigación está comprendida en el espacio geográfico en la empresa de la fabricación de una industria que está ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, perteneciente a Lima Metropolitana, de la provincia y región de Lima.

1.5.3 Recursos

Dado a la situación epidemiológica que estamos atravesando no podemos conseguir recursos inmediatos para la investigación y por tal motivo solo nos basamos en recursos tecnológicos y virtuales

1.4.3 Práctica

Sirve para establecer una implementación de bajo costo y alto impacto para la empresa, asimismo porque ayuda a obtener novedades de primera instancia y espera de la calidad en el proceso de producción. Por último, porque aplica técnicas y actividades útiles para lograr metas de calidad adecuadas y sostenibles en el tiempo.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Guatemala, Barrios (2015) desarrollo una investigación titulada mejora continua en el área de producción en las organizaciones fabricantes de chocolate, como resultado de dicho estudio se verifica que el desarrollo de calidad ha ido mejorando mediante iban pasando los años, alargando los objetivos y mejorando la orientación. Asimismo, afirma que la mejora continua brinda como resultado obtener los objetivos planificados y ordenados de una manera correcta. Además, se verifica que al utilizar el método ciclo Deming no puede ser eludido, ya que ayuda para poder ver mejor los resultados que se quiera lograr para la organización, asimismo ayuda a posicionar los cambios que se quiera lograr que generaría más eficiencia y competitividad en la empresa. En consecuencia, En la empresa generaron métodos para la verificación de los problemas y sus orígenes, para verificar la supervisión y el control de calidad. De manera que, esto ayudaría a la empresa para obtener mayor supervisión y el control de la fabricación de la productividad, puesto que si aplican todas las medidas verificadas ayudara a la mejora continua del proceso de su producción. Finalmente, se obtuvo que en la empresa no utilizaban medidas preventivas para evitar la repetición de los problemas presentados en sus procesos de producción.

En Ecuador, Correa (2017) en su trabajo de investigación sobre el progreso en la fabricación de cómodas de madera, señala que como resultados realizaron la capacitación constante sobre las técnicas de fabricación de cómodas de madera cada día se perfeccionan y es por esto que la empresa tiene que estar a la par para competir con el mercado exigente y lograr satisfacer las necesidades de sus clientes. También, indican que se da una deficiente producción y una disminución en la calidad de los productos elaborados en la actualidad, lo que señala que se deben efectuar cambios en el proceso de fabricación que serán de beneficio para la compañía. Asimismo, se realiza de forma incorrecta, debido al problema de medición que hay en las partes

antes de armar y que estos problemas no permiten que el taller tenga buenos ingresos. En conclusión, obtuvieron inconvenientes en la producción de las cómodas, en el taller la fabricación no se está dando de manera continua debido a que Propuesta 105 la mano de obra tiende a lenta, por la falta de herramientas y los implementos necesarios. Finalmente, es necesario mejorar el proceso productivo de las cómodas y que se deben reducir las tareas, invirtiendo en herramientas y mano de obra útiles que permitan una mejor producción en el taller artesanal.

En Ecuador, Grimm (2019) desarrollo un estudio sobre proponer progresos rentables para la mejora de inyección en la empresa, mediante el manejo de sistemas, como resultados se obtuvo la acogida de la calidad aumentando a 1,1%. Asimismo, obtuvieron como resultados que contaban con pérdidas en el calentamiento de la inyectora y esto generaba perdidas en la parte de la producción. También se lo logro identificar que el proceso de moldeo por inyección se presentaba por los desperdicios de tiempos y productos defectuosos. De manera que los trabajadores no optaban por mejorar dichos procesos durante el control de calidad. En conclusión, el proceso principal y los subprocesos intermedios, no sería viable para el sistema Pull, ya que los procesos sobrepasan las piezas de empaque y embalaje.

En Venezuela, González (2019) manifestó un estudio sobre la propuesta de estructura de control estadístico de procesos para la elaboración de esmalta de esmaltes para uñas en la empresa de cosméticos, en dicho estudio se verifica que lo que afecta a la fabricación en una industria son los desperdicios, las incidencias de los procesos de producción, por falta de control y cambios de la calidad de la materia prima, al igual que con el análisis costo-beneficio, se verifico que los beneficios son mayores la inversión requerida. Y tendrá un punto de equilibrio entre el total de los ingresos incrementados o la reducción de gastos y el costo total de la inversión. Lo que nos demuestra que la propuesta es factible económicamente. En conclusión, el proceso de fabricación de esmalte para uñas, desde su preparación hasta la aprobación por parte de control de calidad, poseen algunas deficiencias en cuanto a la práctica de los requisitos de calidad. En las diferentes etapas se observó que la principal falla es la falta de conocimientos de los procedimientos. De acuerdo, al manejo del control estadístico de procesos, se manifiesta que actualmente en el proceso de fabricación de esmalte para uñas se utiliza una metodología

de control de procesos que no sigue los principios del control estadístico de procesos. Así, como la falta de capacitación en materia de control estadístico de evolución.

En México, Ozuna (2016) realizó el grado de maestría nombrado desarrollo sostenible en la atención y belleza de uñas como resultados se comprobó la viabilidad de implementar un PSS en PYMES, específicamente en establecimientos dedicados a ofrecer el servicio de cuidado y belleza de uñas. Aun viable, se tiene en cuenta las condiciones específicas de este tipo de negocios que pudieron estar, o no presentes, en otros tipos de PYMES. Asimismo, se identificó los riesgos ocupacionales y ambientales en todos los establecimientos participantes. Fueron encontrados riesgos químicos, biológicos y ergonómicos en concordancia con estudios previos; además, al evaluar el nivel de iluminación en los salones algunos no contaban con lo establecido en las normas correspondientes. Se concluye, en relación entre la universidad Sonora y las Pymes participantes fue exitosa debido a que se fortalecieron los conocimientos de las personas dentro de los salones para realizar sus actividades de manera sustentable.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Aranda & Oviedo (2017) desarrollaron una investigación para corregir los procesos de producción, almacenamiento y despacho de una organización de productos cosméticos e higiene, los resultados de dicho estudio se identificaron que el almacén inicialmente. Por otra parte, el tiempo de producción de tintes para el cabello luego de la mejora fue de 3.12 horas/barril, incrementándose en 3% respecto de la situación inicial, al reducir las paradas de las máquinas en producción. Asimismo, se logró un ahorro de S/3,027.42 soles al reducir las horas extras de la organización por un buen plan de mantenimiento preventivo a los equipos de producción. De acuerdo a los resultados del funcionamiento de la estrategia de regularización se optimizó el área de producción obteniendo un resultado eficiente en la producción de cosméticos e higiene. De igual manera, el área de sistemas de almacenamiento permitió a la organización como resultar disminuir las cantidades de producción, obteniendo mejor resultado en los espacios del almacén y productos terminados. En relación, al estudio de la economía se verifica que obtuvo como resultado fiable y da la aceptabilidad de dicho proyecto, ya que la

parte interna se verifica como un costo de oportunidad de capital para la compañía, obteniendo también el valor neto aceptable y el análisis costo-beneficio es rentable para la organización. Por último, se concluye obteniendo buenos resultados permitirá disminuir las observaciones de errores, asimismo certificar la desviación o cambios que se presenten en nuevas propuestas de soluciones.

Cisneros (2017) realizó un estudio sobre perfeccionamiento de la calidad en la atención de los asesores mediante el método del PHVA de Deming, y lo efectuaron mediante una ficha de registros por cada asesor para así se pueda lograr los objetivos a seguir cumpliendo con los procesos y las fechas de cada actividad. Por otra parte, se obtuvo como problema de primera de instancia que estaría causando la baja calidad de atención de los asesores para ello se realizó encuestas a los mismos asesores para verificar y evaluar los resultados y una entrevista a los jefes por cada área para obtener mejores resultados. Asimismo, se obtuvo un modelo de dirección empresarial, se efectuó un modelo posible para obtener la comprensión de los asesores y ellos puedan verificar información que ellos no obtengan y estén notificados por incidencias que se puedan presentar. Por último, se concluye que todo lo planteado mediante la propuesta e investigación es viable para el tema de mejora continua en la cual se validó los instrumentos, diagnóstico y la propuesta misma.

Tufiño & Zelada (2018) desarrollaron una investigación titulada propuesta de diseño de creación del ciclo Deming y su dominio en el índice de reprocesos del área de maestría los resultados de dicha evidencia fue la evaluación económica de la propuesta se pudo comprobar que en los 3 escenarios planteados el VAN es positivo mayor a cero de 45,634.99, además el TIR de 126% es mayor al WACC. De 10.84% Por lo tanto, el proyecto es viable. En consecuencia, el diagnóstico de la empresa se comprobó que aplican un porcentaje mínimo de gestión de calidad en su proceso de fabricación de ejes para bombas horizontales, Además, se pudo identificar los factores de la calidad asociados a los reprocesos en el área de maestría. En conclusión, la formulación de la mejora ayudará si la parte estratégica y operativa se responsabilice seguir con lo indicado en el sistema de gestión de calidad propuesto; además, la propuesta generará resultados importantes en los reprocesos de cada área de trabajo, dando como resultado más piezas producidas y menos índices de reprocesos.

Quiñonez & Salinas (2016) desarrollaron un estudio sobre la mejora continua en el área de producción para la organización utilizando el método de ciclo Deming, se enfocaron a los procesos de mantenimiento autónomo y preventivo en la cual ayudo a reducir las incidencias en las maquinarias aumentando mayor producción y previniendo las docenas defectuosas de los productos. Asimismo, al verificar que se obtuvo mayo rendimiento en las maquinarias y en el proceso productivo se incrementó la productividad. En conclusión, esta investigación para la empresa permitió verificar la problemática y determino cuales fueron los problemas para nos disminuir la productividad y el mal manejo que realizaba el personal de área. Gracias a la aplicación de la metodología de las 5s y a las capacitaciones que se realizaron para evitar malos procesos en la cual fue un éxito porque se comprobó que laborar en un lugar ordenado y cálido influye mucho en el desempeño de los colaboradores y evita malas gestiones.

Por último, Rojas (2017) en su investigación desarrollo una investigación titulada la mejora continua – PCDA para el perfeccionamiento de la gestión del área de compras y servicios generales de la organización, los resultados de dicha evidencia tuvieron un resultado viable para la ayuda de disminución de tiempos en los procesos para la organización que ayuda para el área de compras. Finalmente se identificó nuevas falencias en el área, por el mal manejo que se empleaba, asimismo, también ayudo a poder verificar otras áreas, puesto que ayudaría a obtener la reducción de costos y aumentando la rentabilidad para la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

El trabajo de investigación se sustentará con 3 teorías, que ayudará en la problemática de la presente investigación de la productividad, para ellos se presente en primer lugar la teoría método PDCA, luego la teoría calidad del proceso productivo y finalmente la teoría clásica de la administración, a continuación, se presentará la explicación de cada teoría para la productividad.

Teoría Método PDCA

La mejora continua es la solución para entidad que desean lograr resultados en un menor tiempo con una mínima inversión, enfocándose en mejorar todos los procesos en el área de recursos humanos, productivos y con la filosofía. Este proceso también es verificado por el ciclo de Deming. Asimismo, el ciclo PCDA también conocido como rueda o ciclo Deming, donde resalta la importancia de la planificación, fabricación y venta, en la que se manifiesta en la mejora de cualquier proceso productivo. Finalmente, el ciclo PDCA realiza la mejora del producto intermedio y final. Como su mismo nombre lo dice es una ruleta donde cuando termina el proceso vuelve otra vez para la mejora continua (Carro & González, 2012; Vila, 1997; Vilar, Gómez & Tejero, 2002).

Teoría Calidad del proceso productivo

La calidad es el objetivo de las actividades que se llevan a cabo en toda organización y donde es el cliente aquel que percibe el resultado total. Asimismo, la calidad desde esta perspectiva se refiere a todas las actividades que hay que realizar para lograrla. De igual importancia, la calidad se manifiesta en producto final o intermedio exclusivamente; el cliente no aparece en esta etapa, siendo en la mayoría de los casos el propio fabricante el que produce sus estándares de calidad; es decir si es de alta o baja calidad. Por último, la calidad es muy importante para todo inicio o fin de un producto, mayormente se identifican por el diseño, la compra de materiales, la fabricación y la originalidad del producto (Sánchez, 2019; Pérez, 2019; Juran, Gryna & Bingham, 2005).

Teoría Clásica de la Administración

De acuerdo al contenido de la administración cambiará de acuerdo con la teoría aplicada, por ejemplo, para la Administración Científica, lo importante son los métodos y procesos de trabajo del colaborador. En el caso de la Teoría Clásica, la administración requiere: previsión, organización, dirección, coordinación y control del trabajo efectuado en toda empresa. A través de, el proceso administrativo y las áreas funcionales, generan la selección de objetivos apropiado para guiar y dirigir a la organización hacia un logro en común que se requiere para toda organización. Por otra parte, e n el caso de los neoclásicos consideran esencial la organización y le dan importancia la independización administrativa, haciendo un plan errado ya que a lo

largo de los tiempos se ha ido mejorando para así obtener un mejor en logro en un corto plazo (Chiavenato, 2006; Crespo, 2005; Jiménez, 2009).

2.2.2 Marco conceptual

La productividad se define con la relación de bienes, servicios y recursos que se establecen en la producción. Sin embargo, se presenta como una herramienta para verificar los rendimientos en las empresas, talleres, equipos y colaboradores. A su vez el objetivo principal es el supply change management en el desarrollo del proceso productivo (Marcelino, 2017).

Por otro lado, se plantea como la mejora del proceso productivo, donde se manifiesta la comparación positiva entre los recursos empleados y la cantidad de bienes y servicios planteados. De igual manera se puede indicar que la productividad es el índice que une al producto con los insumos, se puede representar con la siguiente formula:

$$PRODUCTIVIDAD = \frac{SALIDAS}{ENTRADAS}$$

Para obtener un mejor manejo sobre la formula se debe verificar los ingresos y salidas. Durante el proceso de la productividad ya que surgen problemas sobre los insumos que es constante, las causas externas puedes influir en aumento el descenso de la productividad, por lo que el sistema no es responsable directamente (Carro & Gonzáles,2018).

De acuerdo con el valor de la productividad es importante como una estrategia de mejora continua mejoraría la economía, ya que en las industrias más grandes que generan mayor ingreso obtienen mejores propuestas de inversión. Mediante los años 80 se produjo una desvinculación entre el salario y productividad laboral, esto provoco que lo salarios reflejen solo una proporción menos de los ingresos totales (Galindo y Viridiana, 2015).

Planificación del proceso

Como objetivo principal es la planeación para la elaboración de un producto o pieza, el inicio comienza en el diseño del producto que se desee emplear, que así se puede emplear por un orden cronológico. Por ejemplo, la cantidad de piezas que se necesita para poder crear el producto, también influye mucho los costos que se inviertan para su elaboración, como la materia prima, la pericia requerida, la utilización de espacio disponible para la maquinaria y equipos, etc. Esto ayudara si necesario realizar las modificaciones respectivas para la compra de nuevas maquinarias para obtener una tecnología de fabricación avanzada.

De forma similar, se emplea otra decisión relativa a los subproductos del proceso de fabricación, esto quiere decir en los productos que salen mal procesados por un escape de gases, calor excesivo, depende mucho en el que este como responsable en la supervisión para el proceso de producción, por ello es importante tener un control en la operación de todo el proceso de fabricación y tener siempre la calidad de todo lo que se desee generar (Kanawaty, 1996).

Verificación de procesos

La verificación lo divide en dos etapas: medir los resultados que sería la primera mediante sus especificaciones es recopilar datos de control y evaluar resultados que se representan por el diagrama de Pareto, gráficos de línea, histogramas y gráficos de control. Asimismo, su segunda etapa lo refleja en estandarizar el mejoramiento, mediante sus especificaciones que es efectuar los cambios a escala, capacitar y entrenar al personal, definir nuevas responsabilidades, definir nuevas operaciones y especificaciones; lo representan mediante diagramas de Pareto, gráficos de línea, histogramas y gráfico de control (Carro & González, 2012).

Por lo tanto, se define también como la toma de decisiones en los hechos que se plantee mediante análisis de datos y de información, todo mediante una supervisión que se emplee al inicio y final en los procesos, para ello se necesita estar en un monitoreo constante. Puesto que, la información que se obtenga permite el cumplimiento con los objetivos de corto o largo plazo que esto beneficiaria para cualquier entidad u organización (Zapata, 2015).

Calidad

La definición de calidad se puede entender de distintas formas, por ejemplo, si el producto se emplea para un adecuado, así la calidad es ausencia de deficiencias en características que satisfacen al usuario o cliente. Puesto que, la calidad también es un término subjetivo según donde se quiera emplear como en una persona o sector de un bien o servicio. Por otra parte la calidad se define como en el grado de necesidad o expectativa establecida.

Por tanto, en términos menos formales, la calidad la define el cliente o usuario mediante cual sea la expectativa de lo que sea su necesidad ya sea por un producto o servicio que por lo general ellos son los que brindan la aceptación o rechazo. Para lograr siempre se requiere siempre demostrar más de lo mostrado, así el cliente que satisfecho por que cumplen con sus expectativas. Muy aparte de ello, calidad también lo pueden tomar como los antecedentes, el precio, la publicidad, tecnología, la imagen de la de empresa, otros emplean la marca. Una forma de ver la calidad más explícita es mediante esta fórmula presentada a continuación:

$$Valor = \frac{\text{Atributos del producto} + \text{imagen} + \text{relaciones}}{\text{precios}}$$

Esto explicaría que para algunos clientes les brindan mayor importancia a los atributos del producto que se refieren a las características del producto aquí influye el funcionamiento presente y futuro, es decir un producto que se mantenga en el mercado. De igual manera, a la imagen producto esto quiere decir el prestigio de la compañía según la percepción y opinión del cliente, aquí influye el posicionamiento que obtenga dicha organización.

La imagen es fundamental para el mercado global, ya que puede ver productos similares o iguales pero la imagen o el prestigio que se obtenga es lo que realmente lo diferencia. Por otra parte, afecta en las relaciones, esto se define a que estarían determinadas por la calidad en el servicio y en general por la calidad en las relaciones que la empresa mantiene con diferentes actores o factores, por ejemplo, clientes, cadena de distribución, proveedores, comunidad, otros competidores, oficinas gubernamentales, etc.

Los tres aspectos anteriores se suman y se dividen entre el precio que el cliente paga por el producto, para así obtener el valor que el cliente percibe por lo que pagó. Todo esto lo divide el precio si bien es cierto hay una probabilidad que algunos clientes buscan un precio acorde que le cueste menos y genere más ganancias, todo ello ayuda a brindarle el valor de la calidad (Gutiérrez, 2010). (Gutiérrez, 2010).

Eficiencia

Se define como la relación de recursos programados y los insumos que se emplean, también como objetivos que se emplean y son logrados. Puesto que, se refiere como los recursos obtenidos para lograr los objetivos planteados. La eficiencia se puede clasificar en dos tipos como: eficiencia económica, que se refiere al dominio de los bienes que un público prefiere y la eficiencia de mano de obra, es cuando se establecen objetivos y se realizan a un menor tiempo y esto ayudaría mucho en un costo mínimo de producción.

Eficacia

Es la capacidad de lograr el efecto deseado o de ir bien para lograr cualquier meta que se planifica alcanzando todo lo que se proyecta para un largo o corto plazo.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Se emplea al sentido común para obtener conclusiones que sean particulares aceptados como válidos, para así obtener conclusiones en general. De igual manera, la investigación inductiva se considera la experiencia como la única fuente del conocimiento, se basan a los hechos más claros y definidos del cual se considera ya que es fundamentalmente inductivo (Bernal, 2010; Hurtado, 2000).

Se refiere al sentido común y se analiza los hechos existentes, aunque es deductivo es un sentido e inductivo en sentido contrario. Por otra parte, la investigación deductiva se emplea para que el estudiante plante su problema y tenga mayor facilidad y entendimientos para que pueda definir su objetivo o pregunta a lo que se desee realizar (Bernal, 2010; Hernández, et.al, 2019).

De igual manera, es una investigación cognoscitiva, es decir, separa cada objetivo de estudio para poder estudiarlas individualmente, asimismo, la investigación analítica se basa a la inmersión de datos y la basqueda de tipo repetidos, en la codificación y en las similitudes que se asemeja al enfoque de la teoría fundamentada (Bernal, 2010; Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2 Enfoque

Los métodos mixtos representan un grupo de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la agrupación y el estudio de datos cuantitativos y cualitativos, de igual manera para su integración y discusión conjunta, para obtener inferencias productivas de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mejor entendimiento para bajo estudio.

Asimismo, el enfoque mixto por su extenso planteamiento problemático, su propósito no es cambiar el estudio cuantitativo ni cualitativo, su enfoque es unir ambos estudios para

proyectar fortalezas y disminuir debilidades, influye la recolección de datos, interrelación, análisis y triangulación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo contexto de estudio para responder a la problemática detectada (Hernández, et.al, 2019)

El estudio proyectivo se presenta por el diseño, preparación de técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que se desee realizar, los resultados son perceptibles en los criterios importantes de la investigación, asimismo se completa el holograma de la intervención, esto ayuda a direccionar todo el proceso de la investigación y abarca la definición de estudio, identificando el diseño, la selección de los instrumentos de la investigación.

También, la investigación proyectiva genera la propuesta de alternativa solución, enfocada en el resultado profundo de la realidad de la problemática o contexto en estudio y responde una estructura más entendible con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuestos y opinión de expertos (Carhuancho, et.al, 2019).

La investigación comprensiva se basa mayormente para el objetivo general y específico, ayuda a plantear a que situación de investigación desea realizar el estudiante como al explicar, predecir o proponer ya depende a que estudio se desee realizar. También, el nivel de investigación, se puede pronunciar a que estudio se desee emplear relacionado el entorno social y económico dependiendo a que estudio se desea realizar (Hernández, et.al, 2019).

3.3 Tipo de investigación

Se manifiesta que los estudios correlacionales se diferencian de los descriptivos principalmente en que, mientras que estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales (algunas de las cuales se pueden medir con independencia en una sola investigación), los primeros evalúan, con la mayor exactitud que sea posible, la influencia entre dos o más variables, pudiéndose asociar varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una sola investigación (comúnmente se incluye más de una correlación). Asimismo, es aquel que se encarga de medir el grado de relación entre variables de la población estudiada. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) y (Bernal, 2010).

3.4 Diseño de la investigación

El inicio de esta investigación secuencial explicativo mixto es conocer el impacto de diferentes grados de restricción que no se genere la copia y pega en el aprendizaje de textos basados en la web. Mayormente se basa que los estudiantes no generen la copia de los formatos que tienen a su alcance, sino que se sepan interpretar lo que se les quiere informar. Asimismo, se caracteriza por los análisis de datos cuantitativos para que se pueda estudiar y evaluar los datos cualitativos presentados en la investigación (Hernández, et.al, 2019).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

3.5.1 Población

Se define la población como el conjunto de datos de una característica medida en cada individuo del universo sostuvo que es el grupo de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible. De igual manera, la población corresponde conjunto o grupo de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo pertenecientes a la investigación (Carhuacho, et.al, 2019). Por otra parte, este presente trabajo de investigación tiene como población 200 trabajadores en general para la empresa, en la cual solo se realizará 30 encuestas al área de colaboradores de productividad.

3.5.2 Muestra

Se manifiesta en dos formas en muestra cuantitativa se involucran a muchos casos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio. Por lo tanto, en la muestra cualitativa se involucran a unos cuantos casos porque no se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio, sino analizarlos intensivamente. La entrevista se realizará 5 jefes de área.

3.5.3 Unidades informantes

Para poder recolectar los datos, se seleccionó a las siguientes personas dentro del área de compras: 30 colaboradores de planta en la fabricación de esmaltes que serán encuestados y 4 jefes de área para la realización de la entrevista para poder terminar y optar por mayor información sobre la baja productividad en la fabricación en una industria.

3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas

En la empresa en la fabricación en una industria, se observa una baja productividad, por la actualización de sus productos en una industria, donde se está generando pérdida de clientes, los requerimientos para esta problemática es la mejora continua en sus productos, modificar los materiales, envases, colores, generar un catálogo para la visualización de los productos en una industria. Por ello se realiza este presente estudio para mejorar la productividad en la fabricación en una industria.

Tabla 1
Matriz de categorización problema

Categorías	Subcategorías	Indicadores
C1: Productividad	Eficiencia	Cumplimiento
		Disposición de productos
	Eficacia	Satisfacción del cliente
		Capacidad resolutive
	Capacitación Laboral	Nivel de conocimientos
		Habilidades

Tabla 2
Matriz de categorización solución

Categorías	Problema	Objetivo	Solución
	Incumplimiento de los productos finales por la falta de estandarización y organización del plan de producción para la fabricación de esmaltes de uñas en la empresa.	Estandarizar los procesos de producción y crear un plan de producción trimestral para la fabricación de esmaltes de uñas.	Elaborar diagramas de flujo para estandarizar los procesos y que sean visibles a los trabajadores, además crear un plan de producción trimestral.
C2: Estrategias	Insuficiencia en la disponibilidad de suministros y demora en la solicitud de pedidos por la falta de estandarizar las cantidades requeridas por cada producto.	Adquisición de un ERP para mejorar la disponibilidad de suministros y proponer un formato de solicitud para los materiales faltantes.	Búsqueda de un ERP y crear un formato para la solicitud a detalle de los suministros a comprar.
	Falta de capacitación e integración del personal de trabajo en la empresa.	Proponer capacitación y programas de integración entre los personales de la empresa.	Elaborar un cronograma de charlas de capacitación e integración, con eso evitar que el personal se sienta excluido del grupo y pueda brindar sus punto de vista para la mejora de la empresa.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Como primera modalidad que se aplica es la encuesta, en donde se entiende que es la primera fase en donde se lleva el proceso de enlaces con los integrantes para dar paso a las entrevistas. Es aquí, que se centran los puntos a cuestionar tales como la problemática que se llevaría a cabo y las posibles soluciones (Hernández, et.al, 2019; Bernal, 2010).

En esta segunda modalidad será la entrevista, como entrevista cualitativa se entiende que es más extensa, optimista más adaptable frente a situaciones de complejidad en tal sentido, la entrevista cuantitativa nos lleva a entenderse como lo contrario ya que se le podría entender como más compleja. De este modo, se puede entender que la entrevista tiene que ser una modalidad en donde el primer equilibrio positivo frente a ello, tiene que ser el contacto físico, directo frente al entrevistado para que se constituya mayor fuente de información e interacción hacia la otra persona de interés informativo y no se halle en un círculo vicioso y que sea monótono siguiendo ciertos parámetros establecidos. A diferencia de la encuesta, si se tiene que seguir un monólogo para llegar a una respuesta de porcentaje sobre un tema estipulado de interés de quien la plantee (Hernández, et.al, 2019; Bernal, 2010).

3.7.2. Descripción

Como lo mencionado, el cuestionario sigue ciertos pasos y monólogos establecidos para llegar a una información, es decir que tiene que ser coherente y plantear correctamente, primero la problemática y en seguido la hipótesis. Tal que, llegamos a la conclusión que el cuestionario es un tipo de herramientas que buscan información estacional con las mejores estrategias para en cuanto a estadísticas se hable, es por ello que el cuestionario es una manera más organizada más paradójica de opinión que va desde lo general a lo específico, basándose en estadísticas verídicas (Hernández, et.al, 2019; Bernal, 2010).

El manual de entrevista tiene como principal finalidad la obtención de información de un dialogo que se entabla entre dos o más personas, realizada para que el público pueda tener

conocimiento sobre la información dada, ya sea para que la Audiencia tenga conocimientos sobre ello y para que así se pueda dar a conocer más sobre ello y sea específica e intelectual (Hernández, et.al, 2019; Bernal, 2010).

3.7.3. Validación

Como lo mencionado, el cuestionario sigue ciertos pasos y monólogos establecidos para llegar a una información, es decir que tiene que ser coherente y plantear correctamente, primero la problemática y en seguida la hipótesis. Tal que, llegamos a la conclusión que el cuestionario es un tipo de herramientas que buscan información estacional con las mejores estrategias para en cuanto a estadísticas se hable, es por ello que el cuestionario es una manera más organizada más paradójica de opinión que va desde lo general a lo específico, basándose en estadísticas verídicas (Hernández, et.al, 2019; Bernal, 2010).

El manual de entrevista tiene como principal finalidad la obtención de información de un diálogo que se entabla entre dos o más personas, realizada para que el público pueda tener conocimiento sobre la información dada, ya sea para que la Audiencia tenga conocimientos sobre ello y para que así se pueda dar a conocer más sobre ello y sea específica e intelectual (Hernández, et.al, 2019; Bernal, 2010).

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, tales como cuestionario y guía de entrevista permiten obtener la fiabilidad suficiente del instrumento y esto significa que los resultados obtenidos son congruentes y coherentes ante el uso de dichos instrumentos.

Asimismo, se define que la confiabilidad es un cuestionario es plenamente la coherencia de los resultados estadísticos que se obtienen por los mismos participantes, que evidentemente son cuestionables en diferentes situaciones, pero a un mismo desenlace por los mismos cuestionarios. De este modo, la confiabilidad es un instrumento que mide en cual o cuanto el

modo en el que se aplique de una manera repetitiva al mismo sujeto u objetivo para que se llegue a un resultado concreto. (Bernal, 2010; Hernández, et.al, 2019).

Tabla 3

Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2014)

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0.804	26

N=15

Por lo consiguiente se procedió a realizar una prueba piloto del instrumento cuantitativo que se aplicó a los colaboradores de la empresa de la productividad de proceso de fabricación en una industria, teniendo una prueba de fiabilidad del 0.804, que nos indica que el instrumento si es de fuerte confiabilidad según los niveles para el Alfa de Cronbach.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El paquete IBM® SPSS es un programa que es manejable para la medición de los datos obtenidos, y te brinda como resultados si la investigación realizada es fiable. Asimismo, los datos abstraídos por los ítems escribirse mediante escala de recopilación de datos en frecuencia

y porcentajes. De esta manera brinda la información necesaria para categorizar los niveles. (Hernández, et.al, 2019; Carhuancho, et.al, 2019).

Es un programa que permite la verificación de datos asimismo se puede agregar archivos que se manifiesten en la triangulación como pdf, Ms Word y a su vez formato multimedia. Por otra parte, la investigación mixta no es suficiente realizar el análisis cuantitativo sino también el análisis cualitativo y de manera independiente, para ello se tiene que realizar el uso de entrevistas y análisis documental. (Carhuancho, et.al, 2019).

Es un programa desarrollado para poder segmentar los datos, codificar datos y construir teoría. Asimismo, no solo pueden ser textos sino, fotos, audios, videos, diagramas, mapas o matrices, y con el apoyo del programa los codifica de acuerdo con el esquema que se haya diseñado. Por otra parte, La triangulación o incremento a la validez realiza la verificación de datos de cuantitativos y cualitativos, es decir corrobora los datos para mayor seguridad interna y externa en el estudio (Hernández, et.al, 2019).

3.9 Aspectos éticos

El formato APA sexta edición, en donde todas las citas textuales y referencias se utilizará este tipo de estilo para una mayor comprensión y ubicación de los fragmentos extraídos. Por otra parte, para la muestra de estudio es de carácter original pertenecientes a la población del lugar de estudio. No existirá falsedad en todos los datos recolectados por medio de los instrumentos ya que todos son legales y los resultados que se obtendrán a través del análisis de estas serán verídicos para proponer las soluciones (Hernández, et.al, 2019).

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Eficiencia

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
	1. ¿Considera que el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos de clientes siempre fue eficiente?	0	0,00	10	33,33	7	23,33	9	30,00	4
2. ¿Se planifican las ordenes de fabricación oportunamente?	0	0,00	0	0,00	3	10,00	21	70,00	6	20,00
3. ¿Considera que se cumplen con la fechas de entrega acordadas con el cliente?	4	13,33	4	13,33	17	56,67	4	13,33	1	3,33
4. ¿El cliente final muestra satisfacción por el producto recibido?	6	20,00	12	40,00	3	10,00	7	23,33	2	6,67
5. ¿Se realiza una adecuada revisión de las ordenes a fabricar?	2	6,67	2	6,67	10	33,33	12	40,00	4	13,33
6. ¿Las actividades del proceso de fabricación son en su mayoría productivas?	3	10,00	9	30,00	7	23,33	10	33,33	1	3,33
7. ¿El proceso de fabricación está organizado y estandarizado en la producción de esmalte de uñas en las áreas de trabajo?	5	16,67	9	30,00	9	30,00	7	23,33	0	0,00
8. ¿Se ejecutan las ordenes de fabricación oportunamente?	2	6,67	6	20,00	11	36,67	9	30,00	2	6,67
9. ¿Considera que se ha contado con los recursos productivos para la producción de esmaltes?	0	0,00	12	40,00	5	16,67	10	33,33	3	10,00
10. ¿Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos?	2	6,67	11	36,67	11	36,67	6	20,00	0	0,00
11. ¿Los recursos productivos como mano de obra y materiales son suficientes para la fabricación?	0	0,00	4	13,33	9	30,00	14	46,67	3	10,00
12. ¿Las solicitudes de los recursos para la producción son realizadas con anticipación?	2	6,67	7	23,33	13	43,33	6	20,00	2	6,67

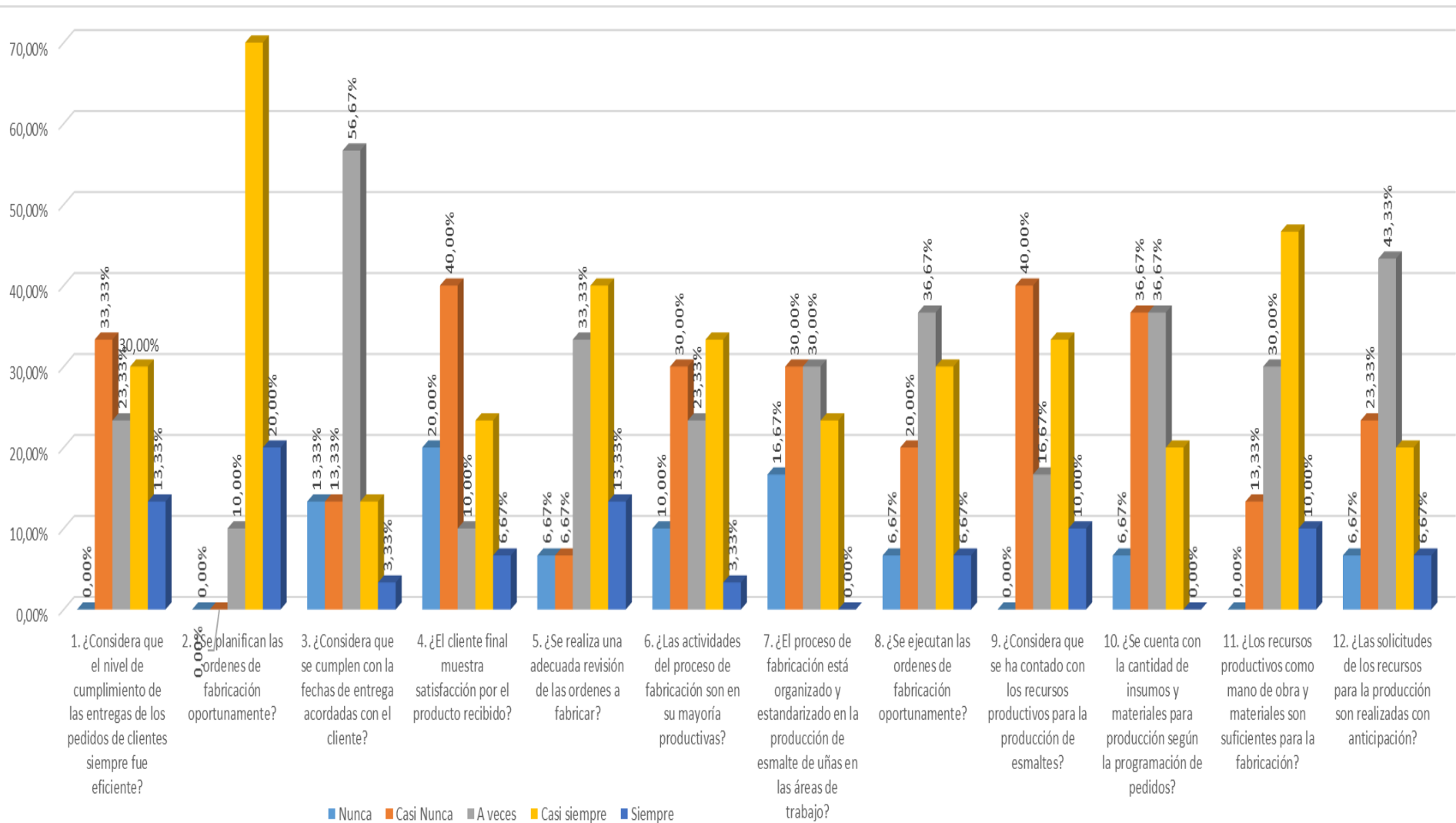


Figura 1 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría eficiencia

En la tabla 3 y en la figura 1, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta sub categoría de la eficiencia se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿Considera que el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos de clientes siempre fue eficiente?, obtuvo un 33.33% indicaron que casi nunca cumplen con la entrega de pedidos, en tanto que el 30% casi siempre cumplen con los pedidos.

La pregunta 2: ¿Se planifican las ordenes de fabricación oportunamente?, un 70% señaló que se planifican dichas ordenes oportunamente, mientras que un 20% indicó que siempre se realiza de esa manera. La pregunta 3: ¿Considera que se cumplen con las fechas de entrega acordadas con el cliente?, se señala que el 56.67% se cumplen con las entregas acordadas, por otro lado, el 13,33% señalaron que nunca y casi nunca se cumplen. La pregunta 4: ¿El cliente final muestra satisfacción por el producto recibido? El 40% indico que casi nunca se muestra satisfacción por el producto entregado.

La pregunta 5: ¿Se realiza una adecuada revisión de las ordenes a fabricar? Se determinó que un 40% realiza una adecuada revisión de dichas ordenes al ser inspeccionadas. La pregunta 6: ¿Las actividades del proceso de fabricación son en su mayoría productivas? Un 33,33% manifestaron que casi siempre las actividades son productivas, por otra parte, respecto a la pregunta 7: ¿El proceso de fabricación está organizado y estandarizado en la producción de esmalte de uñas en las áreas de trabajo? El 30% indicaron que a veces y casi nunca se organiza y estandariza la producción.

La pregunta 8: ¿Se ejecutan las ordenes de fabricación oportunamente? El 36.67% preciso que a veces las ordenes se fabrican oportunamente. La pregunta 9: ¿Considera que se ha contado con los recursos productivos para la producción de esmaltes? El 40% indico que casi nunca se cuenta con los recursos productivos, mientras que un 33.33% señaló que casi siempre lo hacen, en relación a la pregunta 10: ¿Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos? El 36,67% casi nunca y a veces indicaron que no se con la cantidad de insumos y materiales suficientes para producción en una industria. La pregunta 11: ¿Los recursos productivos como mano de obra

y materiales son suficientes para la fabricación? Un 46,67% señalo que casi siempre la mano de obra y materiales son suficientes para la producción.

La pregunta 12: ¿Las solicitudes de los recursos para la producción son realizadas con anticipación? El 43.33% manifestó que a veces son realizadas las solicitudes con anticipación. Por otra parte, la eficiencia representa una situación de mejora en el aérea de producción para la empresa, mediante programas de capacitación e inducción a los trabajadores para incrementarla en el corto y mediano plazo (Carro y González, 2012).

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Eficacia

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	F	%	F	%
13. ¿Considera que el nivel de satisfacción del cliente es adecuada a la fecha?	2	6,67	15	50,00	7	23,33	4	13,33	2	6,67
14. ¿Se realizan inspecciones programadas durante la fabricación?	0	0,00	1	3,33	2	6,67	16	53,33	11	36,67
15. ¿Se considera un plan de contingencias para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción?	0	0,00	2	6,67	11	36,67	10	33,33	7	23,33
16. ¿El personal cuenta con la capacidad de solución frente a inconvenientes en la producción?	1	3,33	2	6,67	3	10,00	14	46,67	10	33,33
17. ¿En el área de fabricación se logran los objetivos de cantidades a producir?	4	13,33	8	26,67	7	23,33	7	23,33	4	13,33
18. ¿En el área de fabricación se logran los objetivos de tiempos destinados a la producción?	4	13,33	6	20,00	9	30,00	9	30,00	2	6,67

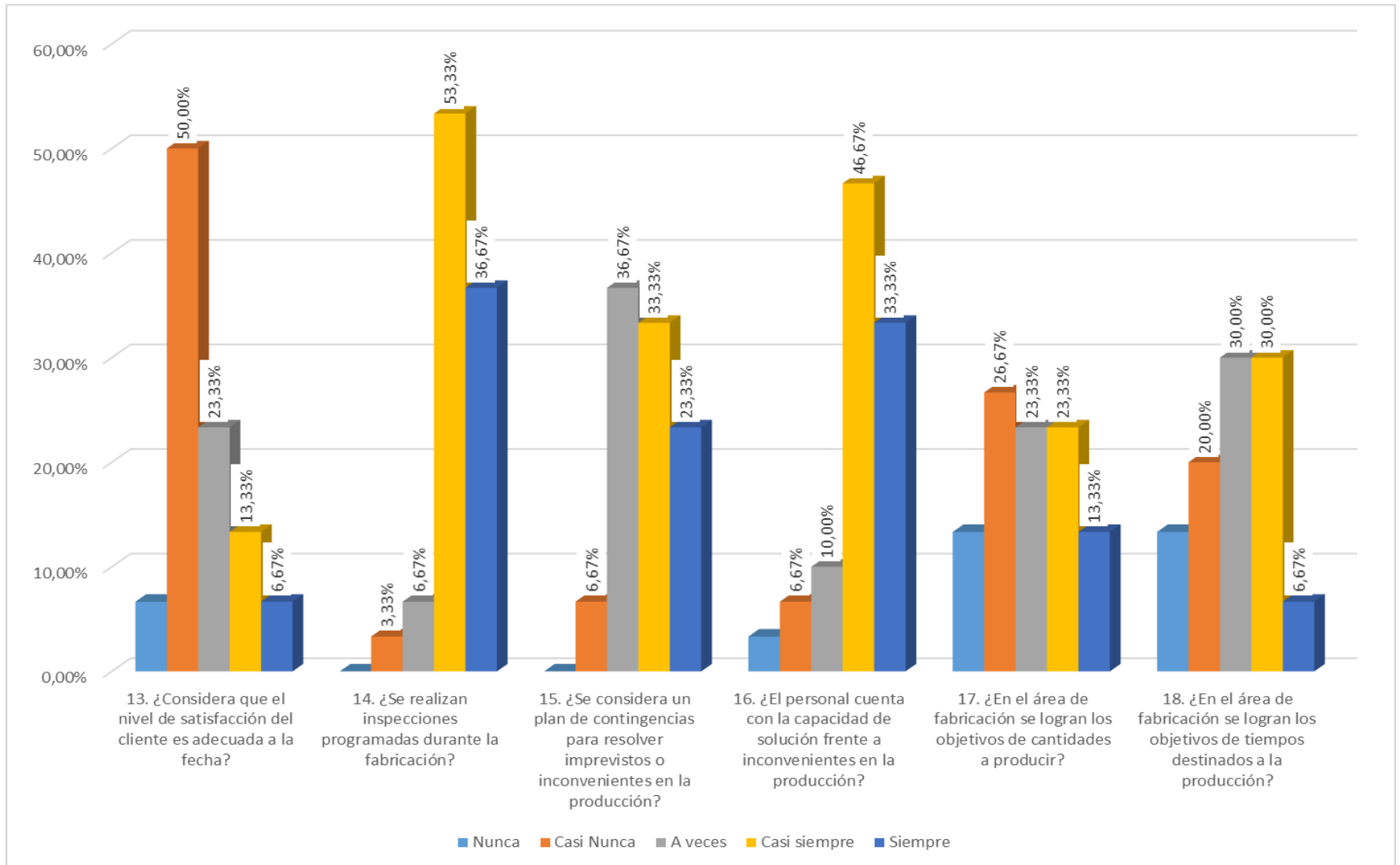


Figura 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría eficacia

En la tabla 4 y en la figura 2, referente a los resultados de la sub categoría de la eficacia, como resultado de lo encuestado de la pregunta 13: ¿Considera que el nivel de satisfacción del cliente es adecuado a la fecha? El 50% manifestaron que casi nunca están de acuerdo con la satisfacción adecuada a la fecha, en la pregunta 14: ¿Se realizan inspecciones programadas durante la fabricación? Un 53,33% expresaron que casi siempre las inspecciones son programadas y solo un 36.67% señalaron que siempre son programas las inspecciones.

La pregunta 15: ¿Se considera un plan de contingencias para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción? Dieron a entender que el 36.67% a veces realizan estrategias para resolver imprevisto o inconvenientes y el 33,33% indicaron que casi siempre cuentan con un plan para contar soluciones sobre inconvenientes para la producción. La pregunta 16: ¿El personal cuenta con la capacidad de solución frente a inconvenientes en la producción? El 46,67% mencionaron que casi siempre el personal está capacitado para cualquier imprevisto que se presente, en consiguiente un 33.33% manifestaron que siempre el personal está preparado para cualquier situación.

La pregunta 17: ¿En el área de fabricación se logran los objetivos de cantidades a producir? Un 26.67% dieron a entender que casi nunca se logran los objetivos planteados, para concluir la pregunta 18: ¿En el área de fabricación se logran los objetivos de tiempos destinados a la producción? Un 30% reflejaron que a veces y casi siempre se logra los objetivos destinados a la producción.

Por otra parte, la eficacia para la empresa presenta que no es tan pronunciada a base de los resultados presentados, se verifica que no cuentan con un plan estratégico para por disolver todos los objetivos que se presenten para la producción de la fabricación en una industria.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación laboral

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
19. ¿Considera que las capacitaciones o charlas específicas contribuyen a mejorar la productividad en la empresa?	2	6,67	5	16,67	11	36,67	9	30,00	3	10,00
20. ¿En el área de fabricación se cumple las normativas y requisitos según la planificación de la producción?	2	6,67	13	43,33	5	16,67	8	26,67	2	6,67
21. ¿El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación?	6	20,00	16	53,33	4	13,33	4	13,33	0	0,00
22. ¿La empresa realiza evaluaciones de forma permanente sobre el nivel de conocimiento de sus trabajadores?	0	0,00	9	30,00	7	23,33	13	43,33	1	3,33
23. ¿Se llevan a cabo capacitaciones para lograr objetivos de producción meta en el área de fabricación?	1	3,33	1	3,33	11	36,67	14	46,67	3	10,00
24. ¿Se realizan auditorías internas en el área de fabricación?	1	3,33	2	6,67	13	43,33	9	30,00	5	16,67
25. ¿El personal posee las habilidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones?	0	0,00	1	3,33	16	53,33	10	33,33	3	10,00
26. ¿Las habilidades de los trabajadores son esenciales para mejorar la productividad en producción?	0	0,00	2	6,67	3	10,00	21	70,00	4	13,33

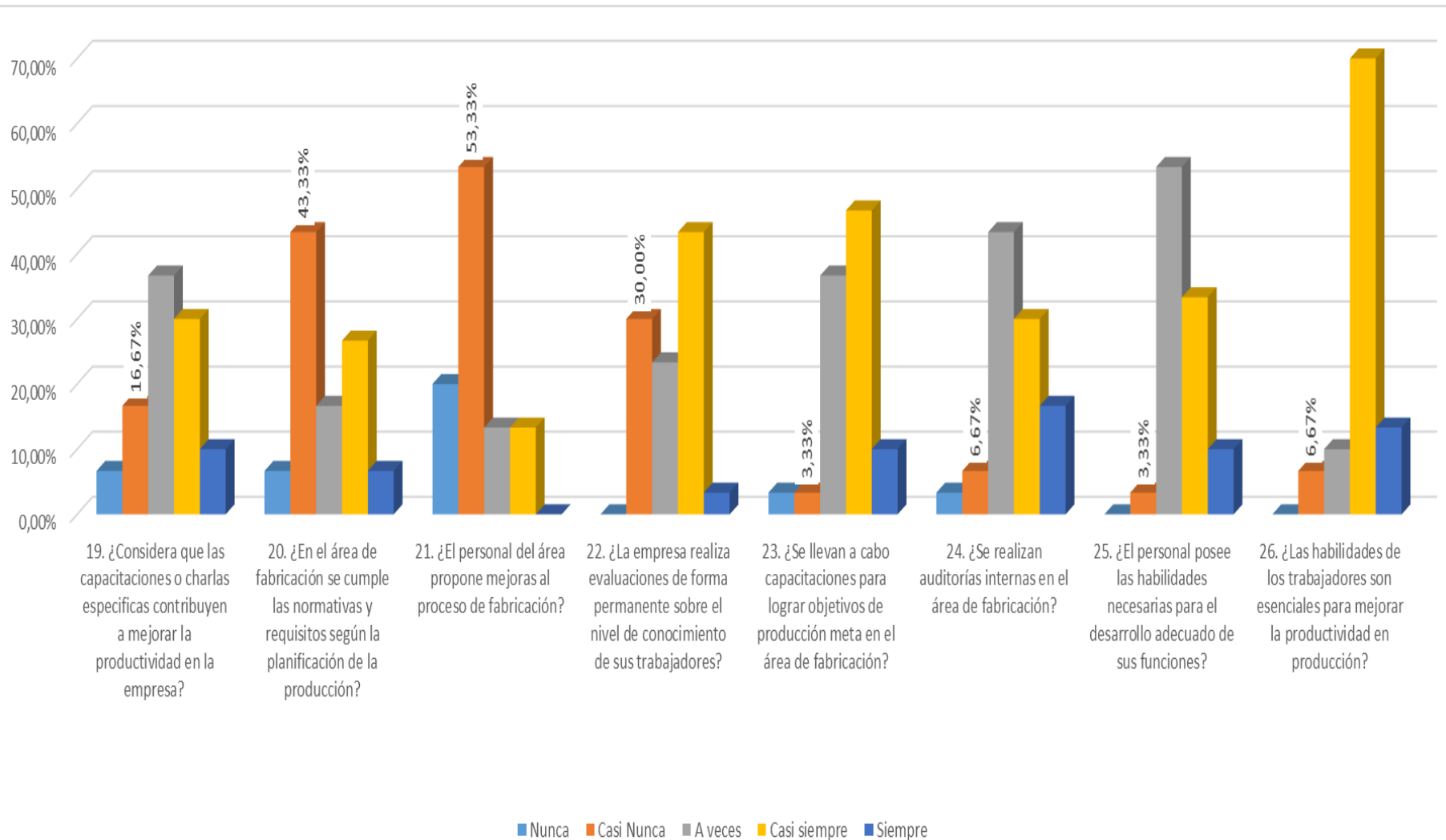


Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacitación laboral

En la tabla 5 y la figura 3, los resultados que se presentan en la tabla 3 de la sub categoría capacitación laboral se puede apreciar que en la pregunta 19: ¿Considera que las capacitaciones o charlas específicas contribuyen a mejorar la productividad en la empresa? El 36.67% de los encuestados indicaron que a veces las charlas con ayudan para el mejoramiento de la productividad, por otra parte, el 30% manifestaron que casi siempre es favorable las capacitaciones. La pregunta 20: ¿En el área de fabricación se cumple las normativas y requisitos según la planificación de la producción? Un 43.33 % manifestaron que casi nunca cumplen con los requisitos de planificación a la producción por otra parte, en la pregunta 21: ¿El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación? El 53.33% indicaron que casi nunca el personal propone mejoras para proceso de fabricación. La pregunta 22: ¿La empresa realiza evaluaciones de forma permanente sobre el nivel de conocimiento de sus trabajadores? 43.33% indicaron que casi siempre la empresa presenta evaluaciones sobre el manejo de información hacia sus productos que tienen los colaboradores para la empresa.

La pregunta 23: ¿Se llevan a cabo capacitaciones para lograr objetivos de producción meta en el área de fabricación? Un 46.67% manifestaron que casi siempre las charlas brindadas ayudan a lograr los objetivos para la producción. La pregunta 24: ¿Se realizan auditorías internas en el área de fabricación? Mediante los resultados se verifica que el 43.33% indicaron que tal a veces se realiza las auditorias y el 30% casi siempre manifiestan que son efectuadas. La pregunta 25: ¿El personal posee las habilidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones? Los resultados fueron que el 53.33% a veces los colaboradores realizan las habilidades adecuadas y un 33.33% casi siempre desarrollan las funciones adecuadas para la producción de la empresa y finalmente la pregunta 26: ¿Las habilidades de los trabajadores son esenciales para mejorar la productividad en producción? Resalto mucho con un 70% que casi siempre las funciones de los colaboradores ayudan a mejorar la productividad para la empresa.

La capacitación laboral es fundamental para cualquier empresa ya que con mayor información ayuda a que los colaboradores puedan mejorar algunos objetivos que se requiera cumplir, según los resultados de la encuesta de la empresa sobre el proceso de fabricación en una industria presentan con falta de capacitaciones o charlas, es un punto muy importante que si sería empleado mejoraría en la productividad y a la vez para tener un mejor ambiente laboral.

Tabla 8

Pareto de la categoría productividad

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
21. ¿El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación?	26	6,02%	6,02%	20%
3. ¿Considera que se cumplen con la fechas de entrega acordadas con el cliente?	25	5,79%	11,81%	20%
10. ¿Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos?	24	5,56%	17,36%	20%
13. ¿Considera que el nivel de satisfacción del cliente es adecuada a la fecha?	24	5,56%	22,92%	20%
7. ¿El proceso de fabricación está organizado y estandarizado en la producción de esmalte de uñas en las áreas de trabajo?	23	5,32%	28,24%	20%
12. ¿Las solicitudes de los recursos para la producción son realizadas con anticipación?	22	5,09%	33,33%	20%
4. ¿El cliente final muestra satisfacción por el producto recibido?	21	4,86%	38,19%	20%
20. ¿En el área de fabricación se cumple las normativas y requisitos según la planificación de la producción?	20	4,63%	42,82%	20%
6. ¿Las actividades del proceso de fabricación son en su mayoría productivas?	19	4,40%	47,22%	20%
8. ¿Se ejecutan las ordenes de fabricación oportunamente?	19	4,40%	51,62%	20%
17. ¿En el área de fabricación se logran los objetivos de cantidades a producir?	19	4,40%	56,02%	20%
18. ¿En el área de fabricación se logran los objetivos de tiempos destinados a la producción?	19	4,40%	60,42%	20%
19. ¿Considera que las capacitaciones o charlas específicas contribuyen a mejorar la productividad en la empresa?	18	4,17%	64,58%	20%
1. ¿Considera que el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos de clientes siempre fue eficiente?	17	3,94%	68,52%	20%
9. ¿Considera que se ha contado con los recursos productivos para la producción de esmaltes?	17	3,94%	72,45%	20%
25. ¿El personal posee las habilidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones?	17	3,94%	76,39%	20%
22. ¿La empresa realiza evaluaciones de forma permanente sobre el nivel de conocimiento de sus trabajadores?	16	3,70%	80,09%	20%
24. ¿Se realizan auditorías internas en el área de fabricación?	16	3,70%	83,80%	20%
5. ¿Se realiza una adecuada revisión de las ordenes a fabricar?	14	3,24%	87,04%	20%
11. ¿Los recursos productivos como mano de obra y materiales son suficientes para la fabricación?	13	3,01%	90,05%	20%
15. ¿Se considera un plan de contingencias para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción?	13	3,01%	93,06%	20%
23. ¿Se llevan a cabo capacitaciones para lograr objetivos de producción meta en el área de fabricación?	13	3,01%	96,06%	20%
16. ¿El personal cuenta con la capacidad de solución frente a inconvenientes en la producción?	6	1,39%	97,45%	20%
26. ¿Las habilidades de los trabajadores son esenciales para mejorar la productividad en producción?	5	1,16%	98,61%	20%
2. ¿Se planifican las ordenes de fabricación oportunamente?	3	0,69%	99,31%	20%
14. ¿Se realizan inspecciones programadas durante la fabricación?	3	0,69%	100,00%	20%

En la tabla 6 del parteo, según las interrogantes críticas o más importantes de la encuesta, se encontró que, la pregunta 21: ¿El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación? Obtuvo del análisis de Pareto 6,02% de punto crítico sobre la base al 20%, determinando que se deben de realizar mejoras al proceso de fabricación en una industria ante las deficiencias encontradas. La otra pregunta crítica con 11,81% es la pregunta 3: ¿Considera que se cumplen con la fecha de entrega acordadas con el cliente? La cual se refiere a la criticidad en el cumplimiento de fechas de entregas con el cliente final. Por otro lado, la última pregunta crítica con un 17.36% es la pregunta 10: ¿Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos? Determinándose la falta o escases en la cantidad de insumos y materiales para la fabricación programada de los pedidos para la empresa.

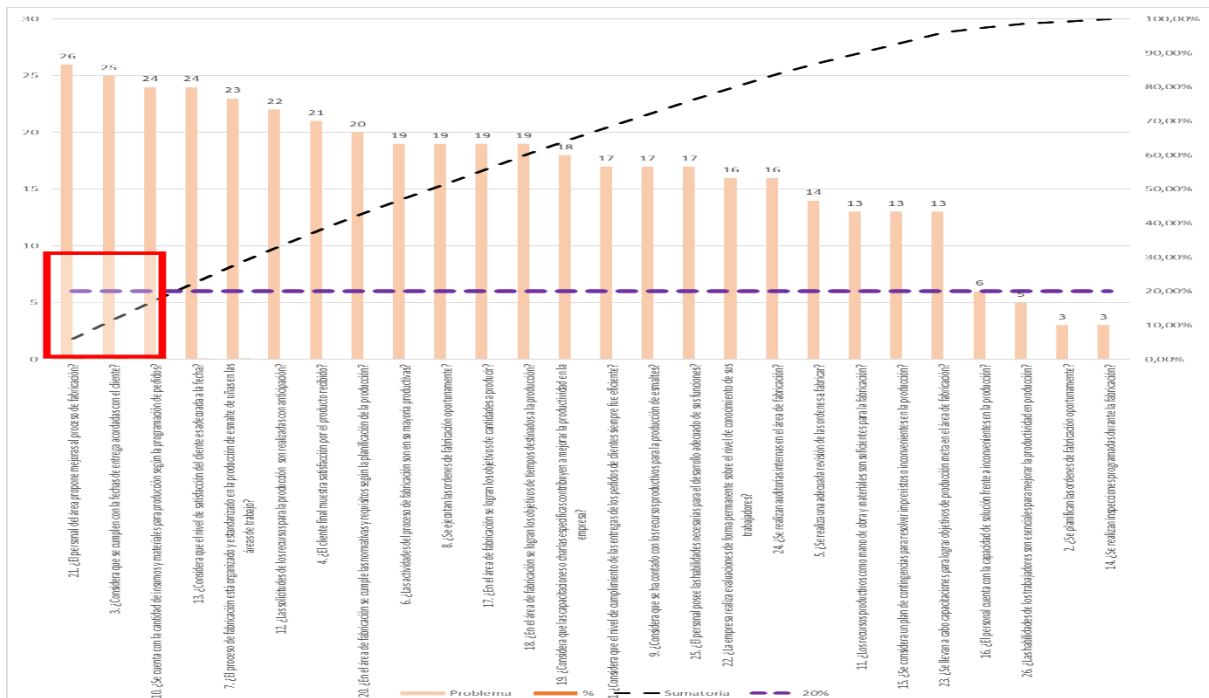


Figura 4 Pareto de la categoría Productividad

4.2 Descripción de resultados cualitativos

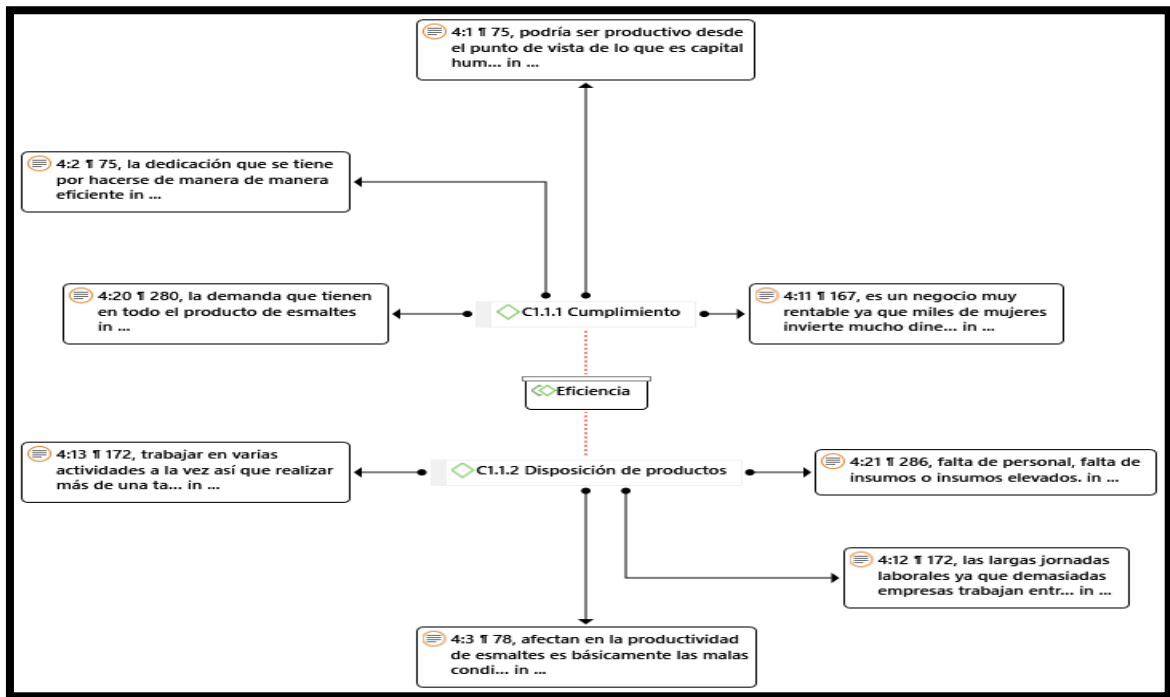


Figura 5 Análisis cualitativo de la sub categoría Eficiencia

En la figura 5, la eficiencia tiene como indicadores el cumplimiento y disposición de productos, en el cumplimiento resalta mucho la calidad que se tiene que presentar para el cliente mediante la información que brindaron los entrevistados manifiestan que la empresa lo enfocan al garantizar sus productos de calidad al momento de la satisfacción de sus clientes. Por otra parte, uno de los encuestados indico que la productividad no es suficientemente productiva ya que es un sistema automatizado en lo que es envasado, llenado y tapado creo que rendiría mejor, sin embargo, puedo responder que si podría ser productivo desde el punto de vista de lo que es capital humano por la eficiencia en que se trabajaría cada esmalte

Asimismo, el siguiente indicador disposición de productos mucho influye los materiales e insumos para la productividad de la fabricación de esmaltes uñas, los entrevistados manifestaron que los factores principales que afectan la productividad son las largas jornadas labores ya que son extensas y eso agotaría a los colaboradores por otra parte, indicaron también que se ve afectada la productividad cuando no se cuenta con el personal necesario ni adecuado, la falta de insumos.

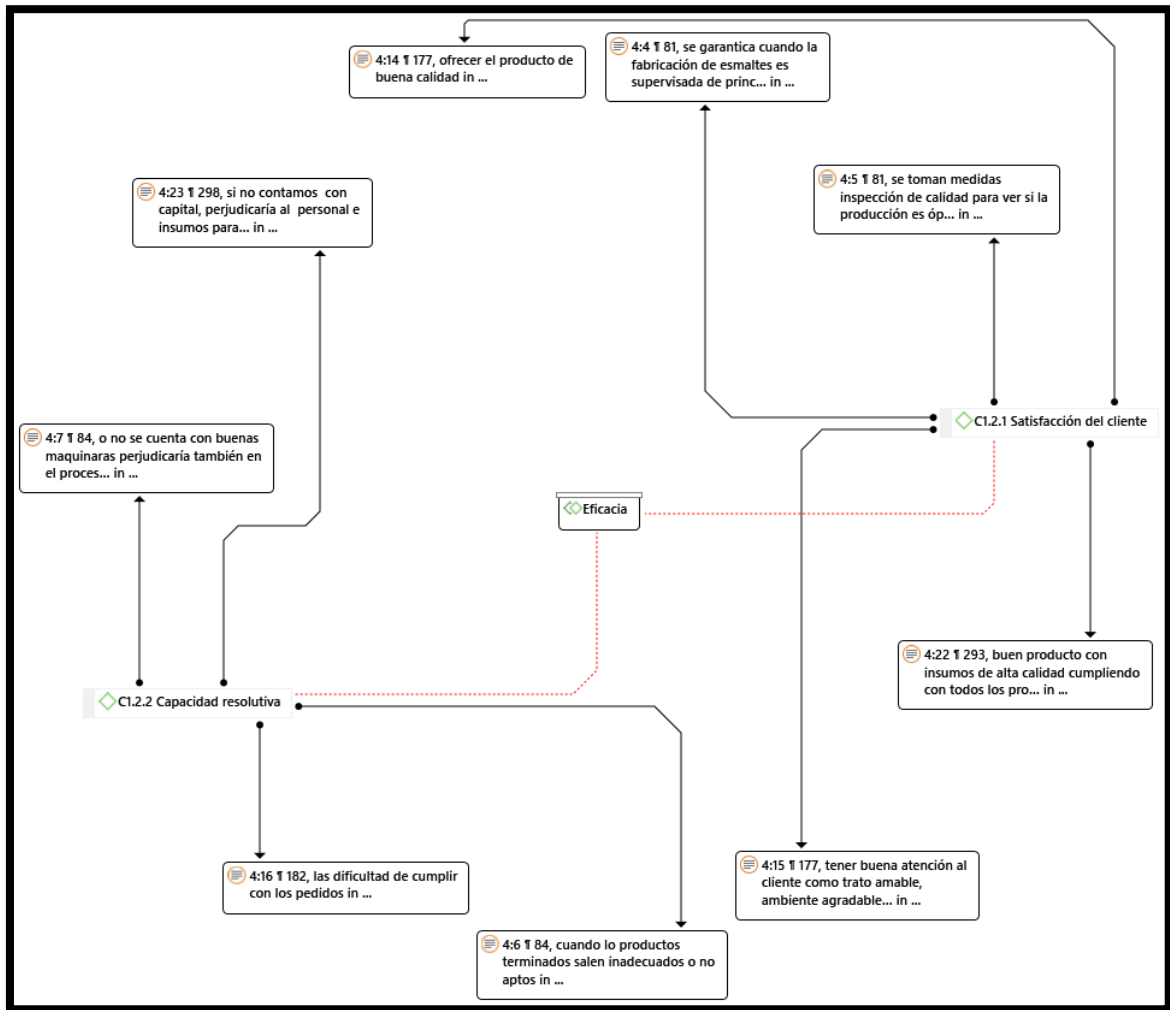


Figura 6 Análisis cualitativo de la sub categoría Eficacia

En la figura 6, la eficacia se presenta con dos indicadores que es la satisfacción del cliente y capacidad resolutive, al respecto los entrevistados manifestaron que la satisfacción de los clientes se relaciona hacia la calidad de los productos que adquieren de la empresa, para ello cuentan con medidas de inspección de calidad para evitar cualquier situación que se presente y gestionan mucho el proceso de fabricación desde un inicio a fin del todo el proceso, en consecuencia a ello, también se relaciona mucho con la satisfacción, la calidad de los insumos, los cuales estén cumpliendo con las normativas para salud y belleza del consumidor.

En tanto, la capacidad resolutive, los entrevistados indicaron que los insumos y materiales son de gran prioridad para la productividad para la empresa, así también el mal manejo de las maquinarias por parte los trabajadores, que de no controlarse traerán como

consecuencia un producto final defectuoso, es por ello, que se considera la calidad por áreas para que se puede tener una supervisión para cada proceso productivo.

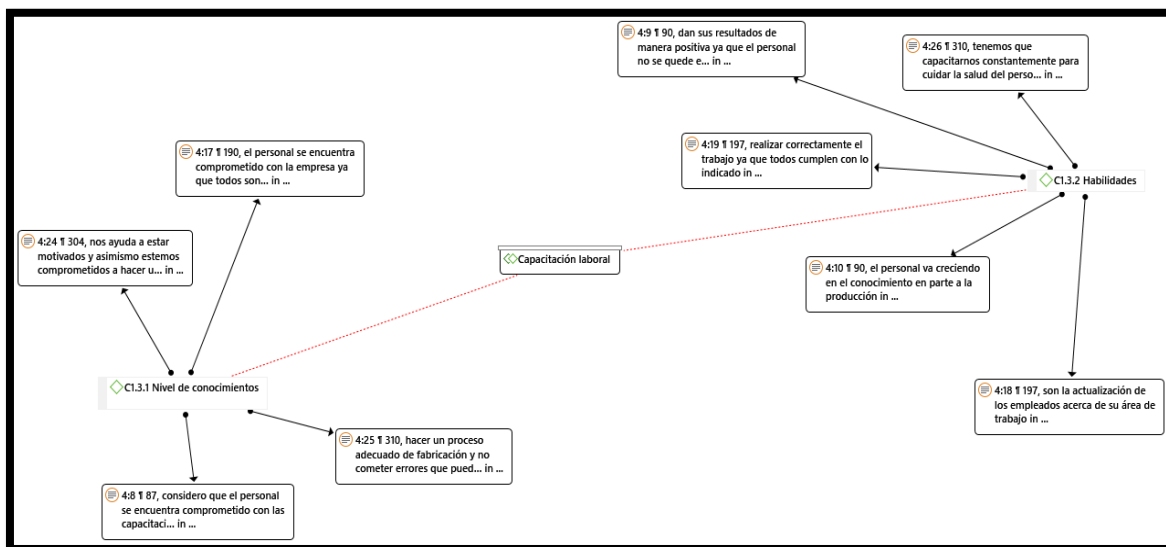


Figura 7 Análisis cualitativo de la sub categoría Capacitación laboral

Por otra parte en la figura 7, la capacitación laboral tiene como indicadores el nivel de conocimientos y habilidades para el trabajo, al respecto por medio los entrevistados se manifestó la necesidad de contar con un personal comprometido por querer aprender es fundamental para el desarrollo y mejora de la productividad, asimismo se señaló que mediante las capacitaciones programadas el propósito es incentivar a los colaboradores para que no se sientan sobrecargados con todo el proceso de fabricación en una industria, la capacitación laboral también lograr reforzar o afianzar las buenas conductas del trabajador, esto se aprecia mediante la puntualidad y el orden que se mantiene dentro y fuera del centro de labores.

En relación al indicador de habilidades, los entrevistados indicaron que para la empresa es relevante contar con las capacitaciones o charlas laborales ya que sería muy beneficiosa para la actualización de los empleados acerca de su área de trabajo, otro punto sería como realizar correctamente el trabajo ya que todos cumplen con lo indicado y al finalizar evitan los problemas o dificultades que se puede presentar en la jornada laboral, y a su vez esto ayude a garantizar un buen producto, hacer un proceso adecuado de fabricación y no cometer errores que puedan atentar contra el producto o contra su salud.

4.3 Diagnóstico

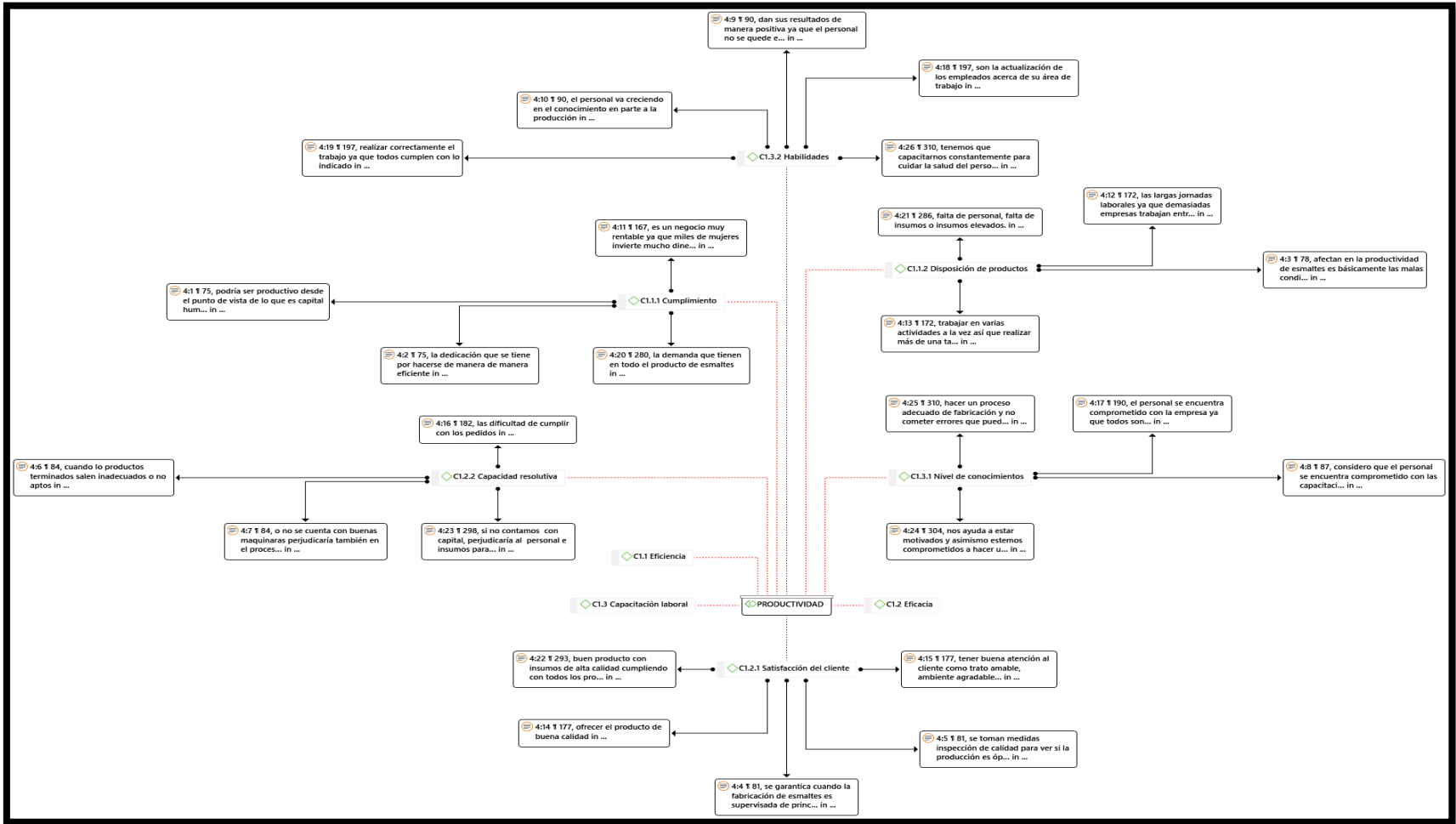


Figura 8 Análisis mixto de la categoría Productividad

En la figura 8, la productividad que se muestra en el área de fabricación de esmaltes para uñas de la empresa manufacturera, evidencia una variedad de deficiencias por superar, convirtiéndose en oportunidades de mejoras para incrementar la eficiencia y eficacia de dicha área. En la triangulación del análisis cualitativo y cuantitativo de los datos se hace preciso diagnosticar el bajo nivel de cumplimiento de las entregas de pedidos con 33.33% de los encuestados que indicaron que casi nunca se cumple con la entrega de pedidos, otro 23.33% indico que a veces se cumple. Esto evidencia las actuales dificultades ante la falta de propuesta de mejora, dado que un 30% de los encuestados indicaron que a veces y casi nunca se organizan estandariza el proceso de fabricación en una industria siendo todavía una gestión empírica por parte del área de trabajo.

Asimismo, al respecto, el 50% manifestaron que casi nunca están de acuerdo con la satisfacción adecuada a la fecha, por otro lado, se dio entender que el 36.67% a veces realizan estrategias para resolver imprevisto o inconvenientes y el 33,33% indicaron que casi siempre cuentan con un plan para contar soluciones sobre inconvenientes para la producción. Además, un 26.67% de los encuestados dieron a entender que casi nunca se logran los objetivos planteados

. Los principales factores que afectan en la productividad de esmaltes es básicamente las malas condiciones laborales también las jornadas laborales que son extensas no hay descanso, son puntos que agotan al capital humano en este caso al personal entonces desde ese punto de vista pues son los factores que van afectar al rendimiento de la productividad.

De igual manera, un aspecto crítico o primordial son las capacitaciones laborales para mejorar la productividad, en relación a ello se conoce que el 36.67% de los encuestados indicaron que a veces las charlas con ayudan para el mejoramiento de la productividad, por otra parte, el 30% manifestaron que casi siempre es favorable las capacitaciones. Un 46.67% manifestaron que casi siempre las charlas brindadas ayudan a lograr los objetivos para la producción. Resalto mucho con un 70% que casi siempre las funciones de los colaboradores ayudan a mejorar la productividad para la empresa.

Los principales motivos por los que se considera importante las capacitaciones laborales para la empresa es porque se garantiza a corto y largo plazo un buen producto terminado, cómo también realizar un proceso adecuado de fabricación y no cometer errores que puedan atentar contra el producto o contra su salud, en este caso se trabaja con productos químicos, en ese sentido, resulta muy riesgoso entonces realizar capacitarnos constantemente permite cuidar la salud del personal y también de los clientes finales. Dicho esto, resulta evidente que la baja productividad representa un problema, porque al no contar con eficiencia, eficacia y capacitaciones laborales no se podrá fabricar y obtener buenos productos terminados, esto perjudicará a la empresa y a sus clientes finales.

4.4 Propuesta

4.4.1 Priorización de los problemas

El problema radica en que la empresa industrial materia de estudio aún no se cuenta con la preparación necesaria y las condiciones requeridas en el proceso de fabricación en una industria para competir de manera adecuada en el mercado local y nacional. Una parte importante de este problema está referido al hecho del incumplimiento de los productos finales por la falta de estandarización y organización del plan de producción para la fabricación de esmaltes de uñas en la empresa, asimismo se verifica insuficiencia en la disponibilidad de suministros y demora en la solicitud de pedidos por la falta de estandarizar las cantidades requeridas por cada producto, a la fecha al personal le falta de capacitación e integración del personal de trabajo en la empresa.

4.4.2 Consolidación del problema

A nivel internacional las organizaciones se encuentran frente a un entorno cambiante y muy competitivo, por tanto, deben direccionarse de manera estratégica para crecer y desarrollarse empresarialmente la problemática en la gestión de un proceso productivo en la industria cosmética puede estar dada por la falta de parametrización y seguimiento del fraccionamiento de paquetes para esmaltes en el sistema de gestión empresarial de la empresa analizada. Para ello, se observa que en la compañía materia de estudio existen mermas y deficiencias en el proceso de fraccionamiento y manejo de materiales dentro del proceso de esmaltes (Olarde,2018).

A nivel nacional, ante la necesidad de contar con nuevas soluciones para el esmaltado de uñas y reducir el tiempo de aplicación, se proporcionan soluciones como la desarrollada por Spray On, cuyo proceso es más eficiente que el método tradicional de esmaltado de uñas, siendo viable técnica y económicamente (Avilés y otros,2018). De igual manera, se evidencia la necesidad empresarial de mejorar la evolución de dirección de almacenes, producción y despacho relacionados a la fabricación de cosméticos e higiene personal, obteniendo la disminución de dichos procesos y por tanto empleando herramientas y técnicas de la mejora continua. Rodríguez y Oviedo (2019). Asimismo, se sostiene que la problemática está dada por la falta de productos alternativos y proceso de fabricación en el segmento de esmalte de uñas, como también lograr un proceso eficiente en dicha producción (Chamorro y Minchola.2018).

A nivel local, en la compañía se ha evidenciado que en el área de producción existe una falencia en cuanto la fabricación de esmalte de uñas, siendo una de los productos más vendidos por la compañía, por tanto, de no ser resuelto generaría pérdidas económicas e insatisfacción en el cliente final. Dicho problema está dado por la baja calidad en el proceso de fabricación en una industria, puesto que existe un alto nivel de productos no conformes 7% promedio mensual, constituido por dos indicadores, el nivel de productos no descartables(reprocesados) de 4% y de productos para rechazo(dañados) de 3% promedio mensual a la fecha, siendo una problemática a resolver a la brevedad posible en el área de producción de la empresa. Por otra parte, esta problemática local se empleó un cambio organizacional interno por parte de los trabajadores más experimentados, para ello cuentan con un cambio basado en la metodología PHVA para mejorar los procesos, enfocándose en la mejora o de la calidad en el proceso de fabricación en una industria sea favorable para la empresa.

4.4.3 Fundamentos de la propuesta

El presente estudio denominado "*Estrategias para mejorar la productividad en el proceso de fabricación en una industria, 2019*" se encuentra dirigido a la baja productividad en el proceso de fabricación en una industria que se manifiesta a través de los malos manejos que se realizan al momento de generar una venta para la empresa. Asimismo, se ha evidenciado que la empresa no es conocida en el mercado local, nacional; además no cuentan con el liderazgo en el entorno interno y externo, es decir, los colaboradores no están al 100% capacitados y motivados, por otra parte, no logran ser líder en el mercado. Por ello es importante que la empresa mejore estos puntos, contar con capacitaciones de liderazgo que mejore el ambiente laboral. Para ello la propuesta se desarrolla con los fundamentos de Joseph M. Juran y su teoría "trilogía de la calidad" o también conocida "trilogía de Juran" y Chiavenato con la teoría "X".

La trilogía de Juran permite garantizar la adecuada gestión de la calidad de cualquier proceso productivo, esto es posible a través de tres procesos principales: La planificación, el control y la mejora de la calidad. La planificación de la calidad está comprendida por las actividades que se realizan para el desarrollo de los procesos como también los productos orientados a satisfacer las necesidades de los clientes. En relación al control de la calidad se debe constituir un lugar adecuado de trabajo asimismo reconocer las necesidades específicas del área de trabajo y contar con personal capacitado y competente para asumir las responsabilidades de su trabajo, por último brindarle los materiales y equipos necesarios, motivarlos y capacitarlos.

La trilogía de Juran adapta los conceptos clásicos de planificación, control y mejora para hacer aplicados esencialmente a los productos de la empresa, donde la planificación de la calidad implica enfocarse en el producto y también en sus características y procesos. El control permite observar cómo se comporta los recursos utilizados y si existen diferencias entre lo real o esperado. Por último, la mejora de la calidad destaca lo fundamental en infraestructura de trabajo de los procesos productivos y las responsabilidades asumidas por profesionales competentes. Toda organización posee una serie de objetivos cuya realización precisa que los trabajadores deban ser obligados controlados para que sus esfuerzos se encaminen a la consecución de esos objetivos. En ese sentido el ser humano en general prefiere ser dirigido y por tanto requiere que este recurso humano sea administrado, controlado por la organización (Chiavenato, 2000).

4.4.4 Categoría solución

Para el presente estudio, se procedió a determinar la categoría solución, que fueron basadas de acuerdo a la priorización de los problemas encontrados en el diagrama de Pareto y análisis del reporte del Atlas TI. La categoría solución fue la siguiente: La mejora continua, que consiste, según Quiñonez & Salinas (2016) se enfoca en los procesos de mantenimiento autónomo y preventivo en la cual ayuda a reducir las incidencias que se puedan presentar en cualquier instancia. Asimismo, Rojas (2017) manifestó que la mejora continua ayuda a la disminución de tiempos en los procesos, también ayuda a verificar otras áreas, puesto que ayudaría a obtener la reducción de costos y aumentando la rentabilidad para la empresa. Por otra parte, ayuda también a lograr cambios para la organización esto generaría eficiencia y competitividad.

4.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Estandarizar los procesos de producción y crear un plan de producción trimestral para la fabricación de esmaltes de uñas.	Estrategia 1. Elaborar diagramas de flujo para estandarizar los procesos y que sean visibles a los trabajadores, además crear un plan de producción trimestral.	Táctica 1. Diseñar el proceso de fabricación de esmaltes de uñas	KPI 1. % Total de productos cumplidos = $(\text{Total de productos cumplidos} / \text{Total de pedidos de los clientes}) \times 100$
		Táctica 2. Realizar un plan de producción trimestral.	KPI 2. Total desabastecimiento trimestral
Objetivo 2. Adquisición de un ERP para mejorar la disponibilidad de suministros y proponer un formato de solicitud para los materiales faltantes	Estrategia 2. Búsqueda de un ERP y crear un formato para la solicitud a detalle de los suministros a comprar.	Táctica 3. Cotizar y adquirir un ERP.	KPI 3. Total de alertas de abastecimiento trimestral
		Táctica 4. Elaborar un formato para adquisición de mercadería.	KPI 4. % Total de requerimiento = $(\text{Total de requerimientos atendidos} / \text{Total de solicitudes}) \times 100$
Objetivo 3. Proponer capacitación y programas de integración entre los personales de la empresa.	Estrategia 3. Elaborar un cronograma de charlas de capacitación e integración, con eso evitar que el personal se sienta excluido del grupo y pueda brindar sus punto de vista para la mejora de la empresa.	Táctica 5. Contratar un asesor para capacitar a todo los personales	KPI 5. % Total de personal capacitado = $(\text{Total de exámenes aprobados} / \text{Total de personal capacitado}) \times 100$
		Táctica 6. Elaborar un cronograma de actividades de integración del personal	KPI 6. % de integración de personal = $(\text{Total de participantes} / \text{Total de personal de la empresa}) \times 100$

Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta

4.4.6 Actividades y cronograma

Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Táctica 1. Diseñar el proceso de fabricación de esmaltes de uñas.	KPI 1. % Total de productos cumplidos = (Total de productos cumplidos / Total de pedidos de los clientes) x100	A1 Recolección de información sobre el proceso de fabricación con responsables y operarios	4/01/2021	5	9/01/2021	Responsable de producción		Evidencia 1. 1.1 Elaboración de diagrama de flujo 1.2 Elaboración de plan de producción trimestral 1.3 Elaboración de diagrama ASME
		A2 Diagramación del proceso de fabricación actual	9/01/2021	3	12/01/2021	Auxiliar producción		
		A3 Análisis y diseño de mejoras en el proceso de fabricación propuesto	12/01/2021	2	14/01/2021	Auxiliar producción		
Táctica 2. Realizar un plan de producción trimestral	KPI 2. Total desabastecimiento trimestral	A4 El área de producción y áreas interesadas redactan plan trimestral	14/01/2021	2	16/01/2021	Jefe de producción		Evidencia 2. 2.1 Diagrama de flujo 2.2 Elaboración de un formato de requerimiento 2.3 Elaboración de cuadro comparativo para adquisición de un ERP 2.4 Elaboración de diagrama ASME
		A5 Evaluación y aprobación por parte de la gerencia general	16/01/2021	3	19/01/2021	Responsable de producción		
		A6 Comunicar a todos los responsables sobre el plan de producción	19/01/2021	1	20/01/2021	Responsable de producción		
Táctica 3. Cotizar y adquirir un ERP.	KPI 3. Total de alertas de abastecimiento trimestral	A7 Buscar nuevos proveedores de ERP	20/01/2021	7	27/01/2021	Comprador		Evidencia 3. 3.1 Elaboración de diagrama de flujo 3.2 Elaboración de cronograma de actividades 3.3 Elaboración de diagrama ASME
		A8 Seleccionar proveedor y agendar reunión	27/01/2021	3	30/01/2021	Comprador		
		A9 Solicitar presupuestos a proveedor	30/01/2021	2	1/02/2021	Comprador		
Táctica 4. Elaborar un formato para adquisición de mercadería	KPI 4. % Total de requerimiento = (Total de requerimientos atendidos / Total de solicitudes) x 100	A10 Evaluar propuestas enviadas	1/02/2021	4	5/02/2021	Jefe de compras Jefe de Almacén		Evidencia 3. 3.1 Elaboración de diagrama de flujo 3.2 Elaboración de cronograma de actividades 3.3 Elaboración de diagrama ASME
		A11 Instalación del nuevo ERP	5/02/2021	5	10/02/2021	Gerente General		
		A12 Trasladar toda la información al nuevo ERP	10/02/2021	7	17/02/2021	Jefe de compras		
Táctica 5. Contratar un asesor para capacitar a todo los personales	KPI 5. % Total de personal capacitado = (Total de exámenes aprobados / Total de personal capacitado) x 100	A13 Buscar capacitadores externos con experiencia en manejo en ERP	17/02/2021	7	24/02/2021	Compradora		Evidencia 3. 3.1 Elaboración de diagrama de flujo 3.2 Elaboración de cronograma de actividades 3.3 Elaboración de diagrama ASME
		A14 Solicitar presupuestos a capacitadores externos	24/02/2021	3	27/02/2021	Jefe de producción		
		A15 Capacitar al personal para el uso del nuevo ERP	27/02/2021	15	14/03/2021	Responsable de RRHH		
		A16 Evaluar post adquisición del ERP	14/03/2021	10	24/03/2021	Jefe de producción		
Táctica 6. Elaborar un cronograma de actividades de integración del personal	KPI 6. % de integración de personal = (Total de participantes/Total de personal de la empresa) x 100	A17 Coordinación con diferentes áreas las fechas tentativas de capacitación	24/03/2021	3	27/03/2021	Responsable de RRHH		Evidencia 3. 3.1 Elaboración de diagrama de flujo 3.2 Elaboración de cronograma de actividades 3.3 Elaboración de diagrama ASME
		A18 Enviar cronograma a responsables de áreas y comunicar a gerencia	27/03/2021	5	1/04/2021	Responsable de RRHH		

Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades

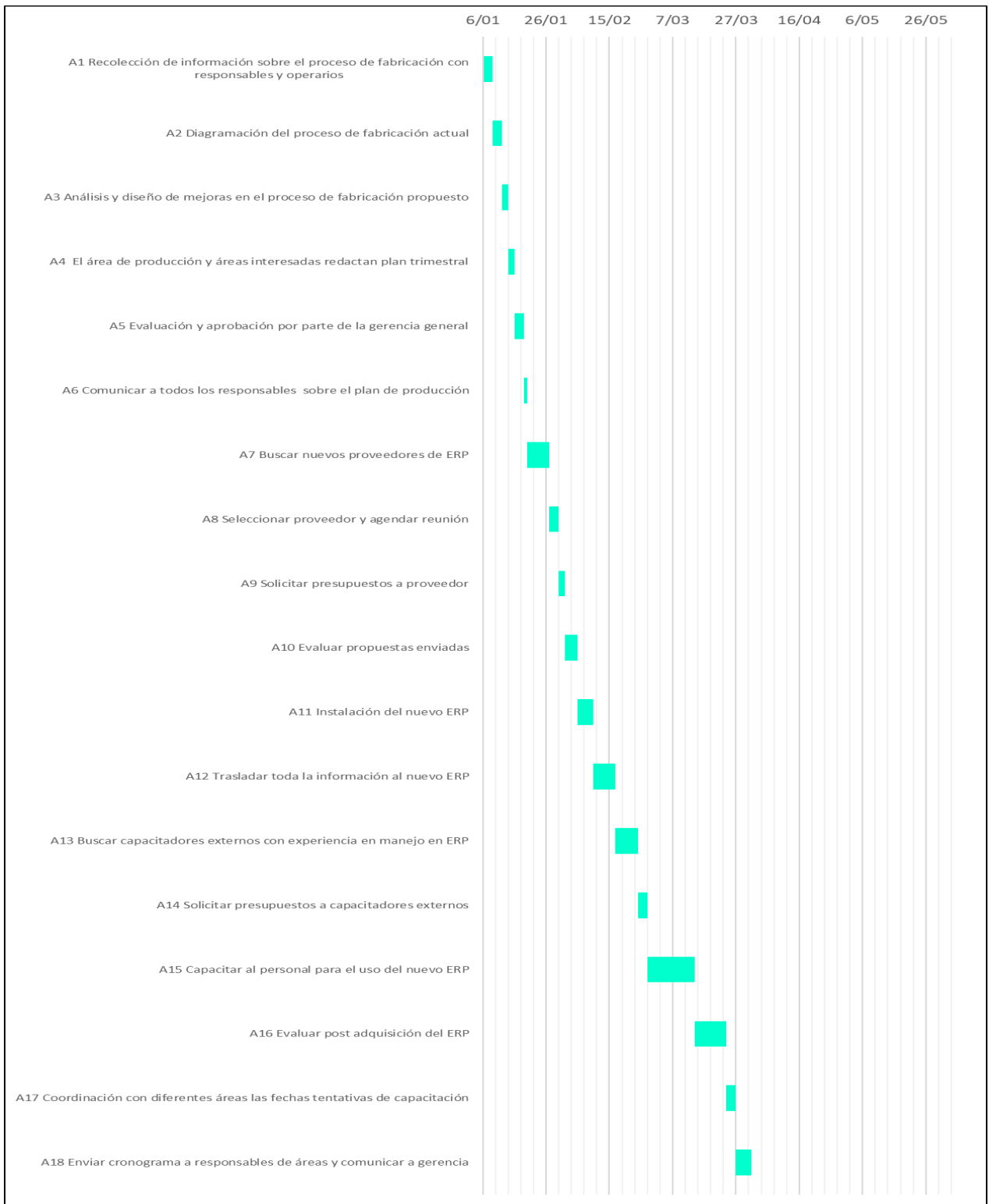


Figura 9 Matriz de cronograma

4.5 Discusión de resultados

De la categoría problema dentro de la empresa manufacturera, que es la productividad, se identificaron tres sub categorías las cuales son eficiencia, eficacia y capacitación laboral. Teniendo en cuenta dichas sub categorías se llevó a cabo un análisis cualitativo y cuantitativo dentro de la organización, con los datos recolectados y resultados obtenidos se realizó un análisis de Pareto de cual se identificaron tres problemas a priorizar: no cuentan con una planificación estratégica de corto y a largo para toda su gestión de producción, no manejan los temas de liderazgo y motivación para los colaboradores y el personal no tiene conocimiento de mejoras para el proceso de producción.

Con respecto al primer problema que no cuentan con una planificación estratégica de corto y a largo para toda su gestión de producción se tiene que de acuerdo con Tufiño & Zelada (2018), la formulación de la mejora ayudará si la parte estratégica y operativa se responsabilice seguir con lo indicado en el sistema de gestión de calidad propuesto; además, la propuesta generará resultados importantes en los reprocesos de cada área de trabajo, dando como resultado más piezas producidas y menos índices de reprocesos. De acuerdo con la Teoría Clásica, la administración requiere: planificación, organización, dirección, coordinación y control del trabajo efectuado en toda empresa. plazo (Chiavenato, 2006; Crespo, 2005; Jiménez, 2009).

Con relación al segundo problema se presenta que no manejan los temas de liderazgo y motivación para los colaboradores según (Chiavenato, 2000), indica que la adecuada motivación en los colaboradores implica el autocontrol del personal donde los responsables de la organización se preocupan de que sus trabajadores se encuentren satisfechos con sus funciones laborales y que puedan esforzarse para obtener buenos resultados.

Los resultados de este estudio mostraron que los colaboradores tienen un plan de contingencia para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción, donde el 36.67% a veces realizan estrategias para resolver imprevisto o inconvenientes y el 33,33% indicaron que casi siempre cuentan con un plan para contar soluciones sobre inconvenientes para la producción. Esto se fundamenta en los resultados de la investigación desarrollada por Quiñonez & Salinas (2016) donde se determinó cuáles fueron los problemas para disminuir la

productividad y el mal manejo que realizaba el personal de área por la falta de liderazgo y motivación en empresas industriales y en general.

Referente al tercer problema el personal no tiene conocimiento de mejoras para el proceso de producción según González (2019), en las diferentes etapas se observó, que la principal falla es la falta de conocimientos en relación a los procedimientos del área de mejora de la producción de procesos de fabricación en una industria.

De acuerdo, al manejo del control estadístico de procesos, se manifiesta que actualmente en el proceso de fabricación de esmalte para uñas se utiliza una metodología de control que no sigue los principios del control estadístico. Así, como la falta de capacitación en materia de control estadístico de producción. En esta investigación los resultados evidenciaron que un 80% de los encuestados la planificación de las ordenes que casi siempre es oportuna, mientras que un 20% indicó que siempre se realiza de esa manera. Por otra parte, respecto a las fechas programadas de entrega se señaló que el 56.67% cumplieron con las entregas acordadas, además, el 13,33% señalaron que nunca y casi nunca se cumplen.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : Se desarrolló una estrategia de mejora en la productividad en la empresa manufacturera, mediante las siguientes propuestas, con el propósito de incrementar la eficiencia y eficacia en la industria: Estandarizar los procesos de producción y crear un plan de producción trimestral para la fabricación de esmaltes de uñas, la adquisición de un ERP para mejorar la disponibilidad de suministros y proponer un formato de solicitud para los materiales faltantes. Por último, un nuevo proceso de capacitación y programas de integración entre los personales de la empresa, y de esta manera incrementar la productividad.
- Segunda** : Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la productividad de empresa manufacturera, lo cual fue posible, gracias al uso del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa, quienes tienen una intervención directa en la fabricación de esmaltes para uña, de igual manera se aplicaron guías de entrevista para recolectar información más detallada de las problemáticas que afectan la productividad de la compañía.
- Tercera** : Se determinaron los factores que inciden directamente en la productividad de la empresa manufacturera, gracias al uso del diagrama de Pareto, identificándose que: Incumplimiento de los productos finales por la falta de estandarización y organización del plan de producción para la fabricación de esmaltes de uñas en la empresa, insuficiencia en la disponibilidad de suministros y demora en la solicitud de pedidos por la falta de estandarizar las cantidades requeridas por cada producto y por último, la falta de capacitación e integración del personal de trabajo en la empresa.

5.2 Recomendaciones

Posterior a la evaluación de la estrategia de mejora para cumplir los objetivos planteados y dar solución a los problemas dentro del área de producción en una industria, se obtuvieron las siguientes recomendaciones.

- Primera** : En relación a la conclusión general se recomienda que el gerente y jefe del área de producción desarrollen diversas estrategias de mejora en colaboración con los trabajadores del área para así identificar la necesidades y oportunidades en cuanto a la mejora de la productividad. Se recomienda llevar a cabo el análisis y retroalimentación de la productividad de la compañía manufacturera mediante encuestas y entrevistas para luego de ello plantear soluciones definitivas.
- Segunda** : En relación a la conclusión específica 1 se recomienda contar con nuevas técnica y herramientas basadas en la mejora continua para cuantificar los escenarios inicial y propuestos para lograr así un mejor diagnóstico de la productividad en la fabricación en una industria. Se recomienda realizar seguimientos continuos a los responsables y encargados de las áreas de fabricación a través de reuniones semanales con la intervención de la gerencia de la fábrica.
- Tercera** : Respecto a la conclusión específica 2, se recomienda a profundizar el análisis en cada uno de los sub procesos de producción, como también en cada una de la línea de producto para así explicar los factores determinantes de la productividad en la fabricación en una industria. Se recomienda emplear nuevas herramientas y técnicas para futuras estrategias de mejora vinculadas a la fabricación y gerencia de la producción.

REFERENCIAS

- Aranda, K., & Oviedo, D. (2017). *Propuesta de mejora de los procesos de producción, almacenamiento y despacho de una empresa de productos cosméticos e higiene*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Avilés, F., La Rosa, R., Llanos, A., Lucchesi, C., & Ochoa, A. (2018). *Esmalte de uñas en spray "Spray on"*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Barrios, M. (2015). *Círculo de Deming en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala, Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera Edición*. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Carro, R., & González, D. (2018). *Productividad y competitividad*. Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata
- Chamorro, C., & Minchola, K. (2018). *Esmalte fortalecedor de uñas a base de cáscara de huevo*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Chapman, S. (2006). *Planificación y control de la producción*. México: Person Education.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción de la teoría general de la administración*. México D.F.: McGraw - Hill Interamericana.
- Cisneros, A. (2017). *Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C*. Ate, 2017. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Correa, J. (2017). *Mejora del proceso productivo en la fabricación de cómodas de madera del taller artesanal Valery*. Ecuador, Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Crespo, J. (2005). *Administración y Organización. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo*. Colombia: Semestre Económico.
- Cruelles, J. (2012). *Despifarrocero: la mejora continua a partir de la medición y la reducción del despilfarro*. Zaragoza, España: Marcombo, S.A.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad; Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Galindo, M., & Viridiana, R. (2015). *Productividad. Serie de estudios económicos Vol. I*. México D.F.: México ¿cómo vamos?
- González, R. (2019). *Propuesta de sistema de control estadístico de procesos para la elaboración de esmaltes para uñas en la empresa de cosméticos Drocisca C.A.* Caracas, Venezuela: Universidad de Carabobo.

- Grimm, D. (2019). *Propuesta de mejora de los procesos productivos para el moldeo por inyección en la empresa Grimms Ecuador a través de la aplicación de sistema de producción Toyota*. Ecuador, Quito: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera edición). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McDraw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación*. Caracas, Venezuela: Quirón.
- Jiménez, W. (2009). *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Juran, J., Gryna, F., & Bingham, R. (2005). *Manual de control de la calidad*. Barcelona, España: Reverté S.A.
- Kanawaty, G. (1996). *Introducción al estudio del trabajo* (Cuarta edición). Suiza: Oficina Internacional del trabajo Ginebra.
- Morales, C. (2014). *La medición de la productividad del valor agregado*. Tec Empresarial. Costa Rica: TEC Empresarial.
- Olarte, L. (2018). *Parametrización del fraccionamiento de bulks para esmaltes en el erp de una empresa del sector cosmético*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Ozuna, G. (2016). *Sustentabilidad en el cuidado y belleza de uñas*. (Grado de Maestría) Sonora, México: Universidad de Sonora
- Pérez, J. (1999). *Gestión de la calidad orientada a los procesos*. Madrid, España: Escuela Superior de gestión comercial y marketing.

- Porras, I. (2017). *Propuesta para la implementación de buenas prácticas de manufactura en el área de cosméticos de la Empresa Inprofarm S.A.* Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.
- Quiñonez, N., & Salinas, C. (2016). *Sistema de mejora continua en el área de producción de la empresa "Textiles Betex S.A.C." utilizando metodología PHVA.* Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Ribis, S., & Gonzáles, R. (2019). *Propuesta de sistema de control estadístico de procesos para la elaboración de esmaltes para uñas en la Empresa de Cosméticos Drocosca, C.A.* Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Rodríguez, C. (1999). *La cultura de calidad y productividad en las empresas.* México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Rodríguez, k., & Oviedo, D. (2019). *Propuesta de mejora de los procesos de producción, almacenamiento y despacho de una empresa de productos cosméticos e higiene.* Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Rojas, M. (2017). *El círculo de Deming – PCDA como herramienta para la optimización de los procesos del área de compras y servicios generales de la empresa Topy Top S.A. de San Juan de Lurigancho - 2015.* Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Sánchez, F. (2019). *Calidad Total en las organizaciones.* España: Elearning S.L.
- Soret, I., & Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad.* Madrid, España: ESIC.
- Tecla, A., & Garza, A. (1983). *Teoría, métodos y técnicas en la investigación social.* Ediciones del taller abierto.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración.* México: Grupo Editorial Patria.

- Tufiño, I., & Zelada, C. (2018). *Propuesta de diseño de implementación del ciclo Deming y su influencia en el índice de reprocesos del área de maestranza de la empresa Josak EIRL*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Vilar, J. (1997). *Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad*. España: Fundación Confemental.
- Vilar, J., Gómez, F., & Tejero, M. (2002). *Seis Sigma*. España: Fundación Confemental.
- Zapata, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Zavaleta, M. (2017). *Aplicación de la mejora de procesos para incrementar la productividad del área de producción de una empresa de calzado*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora continua para la productividad de fabricación en una industria, 2019.

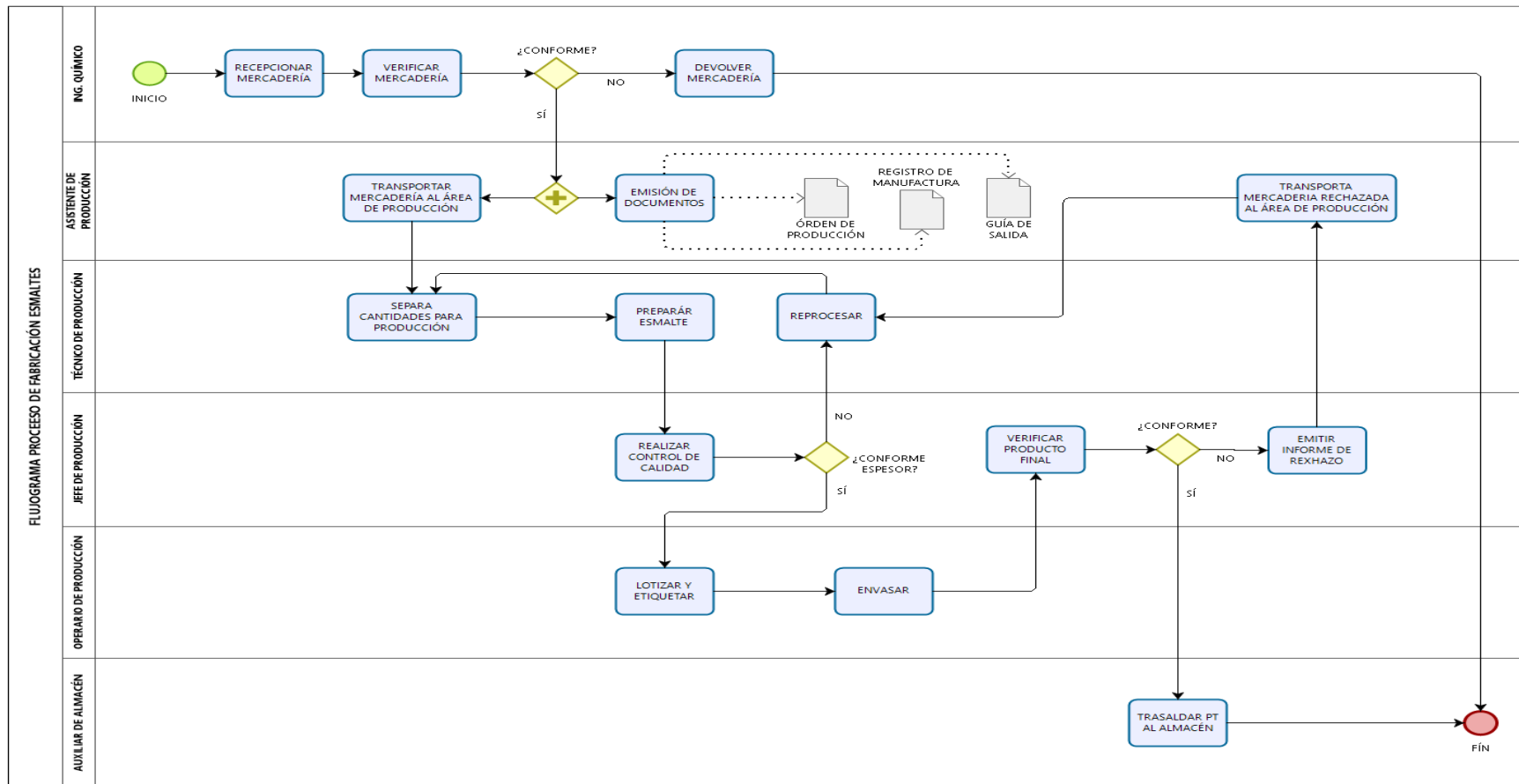
Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Productividad				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
Cómo mejorar la productividad en la fabricación en una industria, 2019?	Proponer estrategias para mejorar la productividad en la fabricación en una industria, 2019.	Eficiencia	1. Cumplimiento	1-8	Likert	1,2,3,4,5
			2. Disposición de productos	8-12	Likert	1,2,3,4,5
		Eficacia	3. Satisfacción del cliente	13-14	Likert	1,2,3,4,5
			4. Capacidad resolutive	15-18	Likert	1,2,3,4,5
		Capacitación laboral	5. Nivel de conocimientos	19-23	Likert	1,2,3,4,5
			6. Habilidades	22-26	Likert	1,2,3,4,5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Estrategias				
¿Cómo se mejora la productividad en la fabricación en una industria, 2019? ¿Cuáles son los factores determinantes de la productividad en la fabricación en una industria, 2019?	Diagnosticar la productividad en la fabricación en una industria, 2019. Explicar los factores determinantes de la productividad en la fabricación en una industria, 2019.	Problema	Objetivo	Solución		
		Incumplimiento de los productos finales por la falta de estandarización y organización del plan de producción para la fabricación de esmaltes de uñas en la empresa	Estandarizar los procesos de producción y crear un plan de producción trimestral para la fabricación de esmaltes de uñas.	Elaborar diagramas de flujo para estandarizar los procesos y que sean visibles a los trabajadores, además crear un plan de producción trimestral.		
		Insuficiencia en la disponibilidad de suministros y demora en la solicitud de pedidos por la falta de estandarizar las cantidades requeridas por cada producto.	Adquisición de un ERP para mejorar la disponibilidad de suministros y proponer un formato de solicitud para los materiales faltantes.	Búsqueda de un ERP y crear un formato para la solicitud a detalle de los suministros a comprar.		
		Falta de capacitación e integración del personal de trabajo en la empresa.	Proponer capacitación y programas de integración entre los personales de la empresa.	. Elaborar un cronograma de charlas de capacitación e integración, con eso evitar que el personal se sienta excluido del grupo y pueda brindar sus punto de vista para la mejora de la empresa.		
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos		
Sintagma: Holístico Tipo: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductivo – Deductivo	Población: 300 trabajadores en la empresa Muestra: 30 trabajadores del área Unidad informante: 5 trabajadores de la empresa	Técnicas: Encuesta - Entrevista Instrumentos: Cuestionario – Guía de Entrevista		Procedimiento: Cualitativo – Cuantitativo - Mixto Análisis de datos: Excel – SPSS – Atlas Ti 8 - Triangulación		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

EVIDENCIA 1

Objetivo 1. Estandarizar los procesos de producción y crear un plan de producción trimestral para la fabricación de esmaltes de uñas.

1.1 Elaboración de diagrama de flujo



1.2 Elaboración de plan de producción trimestral

			1° TRIMESTRE							2° TRIMESTRE						
TIPO COMPRA	Código	Producto	1° TRIMESTRE	STOCK MINIMO	STOCK A LA FECHA	TRANSITO	SALDO	STATUS	OBSERVAC	2° TRIMESTRE	STOCK MINIMO	STOCK A LA FECHA	TRANSITO	SALDO	STATUS	OBSERVAC
INSUMOS QUIMICOS PARA LA PREPARACIÓN DE ESMALTES DE UÑAS																
REP. STOC	FOR00001	NITROCELULOSA	66500	13,300.00	20,000		6,700			66500	13,300.00	20,000		-46,500		
REP. STOC	VAI00006	RESINA FORMALDEHIDA	28200	5,640.00	20,000		-8,200			28200	5,640.00	20,000		-8,200		
REP. STOC	FOR00001	ACETATO DE BUTILO	25000	5,000.00	20,000		-5,000			25000	5,000.00	20,000		-5,000		
REP. STOC	VAI00014	ACETSTO DE ETILO	68800	13,760.00	20,000		-48,800			68800	13,760.00	20,000		-48,800		
REP. STOC	VAI00009	ALCOHOL ISOPROPILICO	25150	5,030.00	20,000		-5,150			25150	5,030.00	20,000		-5,150		
REP. STOC	VAI00008	ALCOHOL ETILICO	22200	4,440.00	20,000		-2,200			22200	4,440.00	20,000		-2,200		
REP. STOC	UAP00004	PHATALATO DE BUTILO	3256	651.20	20,000		16,744			3256	651.20	20,000		16,744		
REP. STOC	FOR000000	BENTONA	3000	600.00	20,000		17,000			3000	600.00	20,000		17,000		
REP. STOC	VAI00132	PIGMENTONA	2000	400.00	20,000		18,000			2000	400.00	20,000		18,000		
MATERIAL DE ENVASES Y EMPAQUES																
REP. STOC	VAI00021	FRASCOS DE VIDRIO	3340	668.00	20,000		16,660			3340	668.00	20,000		16,660		
REP. STOC	VAI00082	TAPAS DE PLASTICO	20300	4,060.00	20,000		-300			20300	4,060.00	20,000		-300		
REP. STOC	VAI00012	PINCELES	29400	5,880.00	20,000		-9,400			29400	5,880.00	20,000		-9,400		
REP. STOC	VAI00015	CAJAS	19848	3,969.60	20,000		152			19848	3,969.60	20,000		152		
REP. STOC	FOR000001	CINTA DE EMBALEJE	1000	200.00	20,000		19,000			1000	200.00	20,000		19,000		
REP. STOC	VAI00102	FILD	1302	260.40	20,000		18,698			1302	260.40	20,000		18,698		

			3° TRIMESTRE							4° TRIMESTRE						
TIPO COMPRA	Código	Producto	3° TRIMESTRE	STOCK MINIMO	STOCK A LA FECHA	TRANSITO	SALDO	STATUS	OBSER VAC	4° TRIMESTRE	STOCK MINIMO	STOCK A LA FECHA	TRANSITO	SALDO	STATUS	OBSERVAC
INSUMOS QUIMICOS PARA LA PREPARACIÓN DE ESMALTES DE UÑAS																
REP. STOC	FOR000001	NITROCELULOSA	66500	13,300.00	20,000		6,700			66500	13,300.00	20,000		-46,500		
REP. STOC	VAI00006	RESINA FORMALDEHIDA	28200	5,640.00	20,000		-8,200			28200	5,640.00	20,000		-8,200		
REP. STOC	FOR000001	ACETATO DE BUTILO	25000	5,000.00	20,000		-5,000			25000	5,000.00	20,000		-5,000		
REP. STOC	VAI00014	ACETSTO DE ETILO	68800	13,760.00	20,000		-48,800			68800	13,760.00	20,000		-48,800		
REP. STOC	VAI00009	ALCOHOL ISOPROPILICO	25150	5,030.00	20,000		-5,150			25150	5,030.00	20,000		-5,150		
REP. STOC	VAI00008	ALCOHOL ETILICO	22200	4,440.00	20,000		-2,200			22200	4,440.00	20,000		-2,200		
REP. STOC	UAP00004	PHATALATO DE BUTILO	3256	651.20	20,000		16,744			3256	651.20	20,000		16,744		
REP. STOC	FOR000000	BENTONA	3000	600.00	20,000		17,000			3000	600.00	20,000		17,000		
REP. STOC	VAI00132	PIGMENTONA	2000	400.00	20,000		18,000			2000	400.00	20,000		18,000		
MATERIAL DE ENVASES Y EMPAQUES																
REP. STOC	VAI00021	FRASCOS DE VIDRIO	3340	668.00	20,000		16,660			3340	668.00	20,000		16,660		
REP. STOC	VAI00082	TAPAS DE PLASTICO	20300	4,060.00	20,000		-300			20300	4,060.00	20,000		-300		
REP. STOC	VAI00012	PINCELES	29400	5,880.00	20,000		-9,400			29400	5,880.00	20,000		-9,400		
REP. STOC	VAI00015	CAJAS	19848	3,969.60	20,000		152			19848	3,969.60	20,000		152		
REP. STOC	FOR000001	CINTA DE EMBALEJE	1000	200.00	20,000		19,000			1000	200.00	20,000		19,000		
REP. STOC	VAI00102	FILD	1302	260.40	20,000		18,698			1302	260.40	20,000		18,698		

			PLAN TRIMESTRAL									
TIPO COMPRA	Código	Producto	CANTIDAD PRODUCTO 2020	STOCK MINIMO	STOCK A LA FECHA	TRANSITO	SALDO	STATUS	OBSER VAC	REQ. DE COMPRA	PRECIO UNI. S/	PRECIO TOTAL. S/
INSUMOS												
REP. STOC	FOR000001	NITROCELULOSA	66500	13,300.00	20,000		6,700			13,300	0.06	837.90
REP. STOC	VAI00006	RESINA FORMALDEHIDA	28200	5,640.00	26,084		20,444			5,640	5.83	32,881.20
REP. STOC	FOR000001	ACETATO DE BUTILO	25000	5,000.00	9,750		4,750			5,000	26.80	134,000.00
REP. STOC	VAI00014	ACETATO DE ETILO	68800	13,760.00	39,676		25,916			13,760	200.00	2,752,000.00
REP. STOC	VAI00009	ALCOHOL ISOPROPILICO	25150	5,030.00	40,276		35,246			5,030	150.00	754,500.00
REP. STOC	VAI00008	ALCOHOL ETILICO	22200	4,440.00	11,976		7,536			4,440	200.00	888,000.00
REP. STOC	UAP00004	PHATALATO DE BUTILO	3256	651.20	984		333			651	175.00	113,960.00
REP. STOC	FOR000000	BENTONA	3000	600.00	1,300		700			600	175.00	105,000.00
REP. STOC	VAI00132	PIGMENTONA	2000	400.00	750		350			400	200.00	80,000.00
MATERI												
REP. STOC	VAI00021	FRASCOS DE VIDRIO	3340	668.00	2,189		1,521			668	2.5	1,670.00
REP. STOC	VAI00082	TAPAS DE PLASTICO	20300	4,060.00	1,700		-2,360			4,060	0.7	2,639.00
REP. STOC	VAI00012	PINCELES	29400	5,880.00	34,768		28,888			5,880	0.3	1,470
REP. STOC	VAI00015	CAJAS	19848	3,969.60	8,418		4,449			3,970	0.4	1,588
REP. STOC	FOR000001	CINTA DE EMBALEJE	1000	200.00	1,500		1,300			200	0.5	100.00
REP. STOC	VAI00102	FILD	1302	260.40	410		150			260	2.5	651
											TOTAL	4,869,297

1.3 Elaboración de diagrama ASME

ANTES

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD												
EMPRESA MANUFACTURERA												
PROCESO : FABRICACIÓN DE ESMALTES												
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos Establecido	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor		
					OPERACIÓN	REVISIÓN	TRASLADO	ESPERA	ARCHIVO	VA	CONTROL	SVA
1	Recepción de insumos y materiales	Ing. Químico	45	45	x							x
2	Inspección y verificación de insumos y materiales	Ing. Químico	120			x				x	x	
3	Transporte de insumos y materiales a la área de producción	Asistente de producción	60									x
4	Preparación de esmaltes de uñas	Técnico de producción	120	120	x					x		
5	Llenado de esmalte de uñas	Tecnico de produccion	20	20	x					x		
6	Tapado de esmaltes	Tecnico de produccion	20	20	x					x		
7	Lotizado y etiquetado	Operarios de producción	40	40	x					x		
8	Envasado de pedidos	Operarios de producción	150	150	x					x		
9	Control de volumen (Produccion y control de calidad)	Jefe de producción	180			x					x	
10	Traslado almacén T.P.	Auxiliar de almacén	45				x					x
TOTAL			800	395	6	2	2	0	0			
HORAS			13.3333	6.5833								
DIAS			0.55556	0.2743								
PRODUCTIVIDAD										49%		

DESPUES

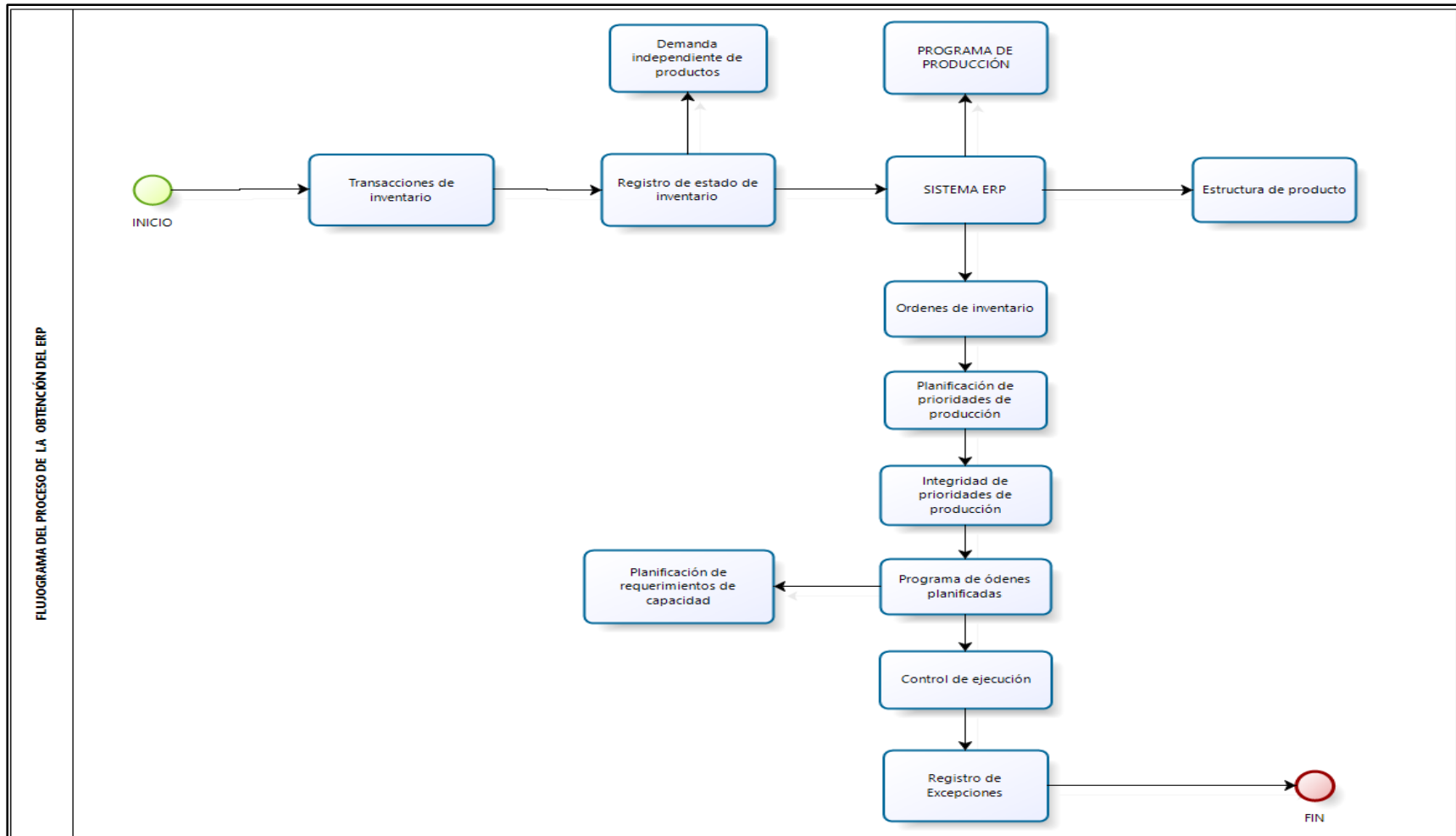
PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD															
EMPRESA MANUFACTURERA															
PROCESO : FABRICACIÓN DE ESMALTES (PROPUESTO)															
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos Establecido	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor					
					OPERACIÓN 	REVISIÓN 	TRASLADO 	ESPERA 	ARCHIVO 	VA	CONTROL	SVA			
1	Recepción e inspección de insumos y materiales	Ing. Químico	120	120	x										x
2	Transporte de insumos y materiales a la área de producción	Asistente de producción	60				x								x
3	Preparación de esmaltes de uñas	Técnico de producción	120	120	x						x				
4	Llenado, tapado , lotizado y etiquedado de esmalte	Tecnico de produccion	50	50	x						x				
5	Envasado y control de volumen de pedidos	Operarios de producción	150	150	x	x					x				
6	Traslado almacén T.P.	Auxiliar de almacén	45				x								x
TOTAL			545	440	4	1	2	0	0						
HORAS			9.08333	7.3333											
DÍAS			0.37847	0.3056											

PRODUCTIVIDAD	81%
----------------------	------------

EVIDENCIA 2

Objetivo 2. Adquisición de un ERP para mejorar la disponibilidad de suministros y proponer un formato de solicitud para los materiales faltantes.

2.1 Diagrama de flujo



2.2 Elaboración de un formato de requerimiento

REQUERIMIENTO Nº 00001					
USUARIO	Franklin Landa Quevedo		FECHA:		
CENTRO DE	20102153074		HORA:		
PRIORIDAD	Alta				
ESTADO DEL REQ.		APROBADOR		FECHA Y HORA APROBACIÓN	
APROBADO		JULIO CORTES			
CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIÓN	NUMERO DE COMPRA

2.3 Elaboración de cuadro comparativo para adquisición de un ERP

COMPARACIÓN DE ERP								
	Sub-Criterio	ABANQ	ADEMPIERE	COMPIERE	OASIS ERP	OPENBRAVO	OPENERP	OPENXPERTYA
TAMAÑO								
1.	Micro	ok	ok	ok	ok	ok	ok	x
2.	Pequeña	ok	ok	ok	ok	ok	ok	x
3.	Media	x	ok	ok	ok	ok	ok	ok
4.	Grande	x	x	ok	x	x	x	ok
FUNCIONALIDAD								
1.	Contabilidad	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
2.	Inventario	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
3.	Almacén	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
MADUREZ								
1.	Personalización	Alto nivel (metadatos)	Alto nivel (metadatos)	Alto nivel (metadatos)	Bajo nivel	Alto nivel (metadatos)	Bajo nivel	Bajo nivel
2.	Flexibilidad de las actualizaciones	Medio	ok	ok	Medio	ok	Medio	Medio
3.	Internacionalización	Español, Ingles	Multi idioma	Multi idioma	Multi idioma	Multi idioma	Multi idioma	Multi idioma a nivel español
4.	Facilidad de uso	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
5.	Seguridad	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
SOPORTE								
1.	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
2.	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
3.	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
MADUREZ								
1.	Estado del desarrollo	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable
2.	Lugares de referencia	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
COSTO								
1.	Precio	\$447.82	Gratuito	Gratuito	\$264.38	\$146.64	\$238.52	\$356.46

2.4 Elaboración de diagrama ASME

ANTES

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD												
EMPRESA MANUFACTURERA												
PROCESO : GENERACIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA ERP												
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos Establecido	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor		
					OPERACIÓN ○	REVISIÓN □	TRASLADO →	ESPERA D	ARCHIVO ▽	VA	CONTROL	SVA
1	Creación de solicitud de pedido en EXCEL	Analista de compra	70	70	x					x		
2	Generación de pedido para compra en EXCEL	Analista de compra	60		x					x		
3	Autorización o aprobación de pedido	Analista de compra	120	120		x					x	
4	Impresión de pedido para archivo físico	Analista de compra	60	60	x					x		
5	Envío de pedido al proveedor	Analista de compra	15	15						x		
6	Recepción de factura y GR por partida individual	Almacenero	60							x		
7	Revisión de mercadería en físico	Almacenero	15	15		x					x	
8	Impresión de vales de mercadería recibida	Almacenero	10		x					x		
9	Confirmación de recepción en EXCEL	Almacenero	15	15						x		
10	Firma de recibido conforme c/solicitud de pedido	Auxiliar de almacén	10							x		
TOTAL			435	295	8	2	0	0	0			
			HORAS	7.25	4.92							
			DÍAS	0.30	0.20							

PRODUCTIVIDAD	68%
----------------------	------------

DESPUES

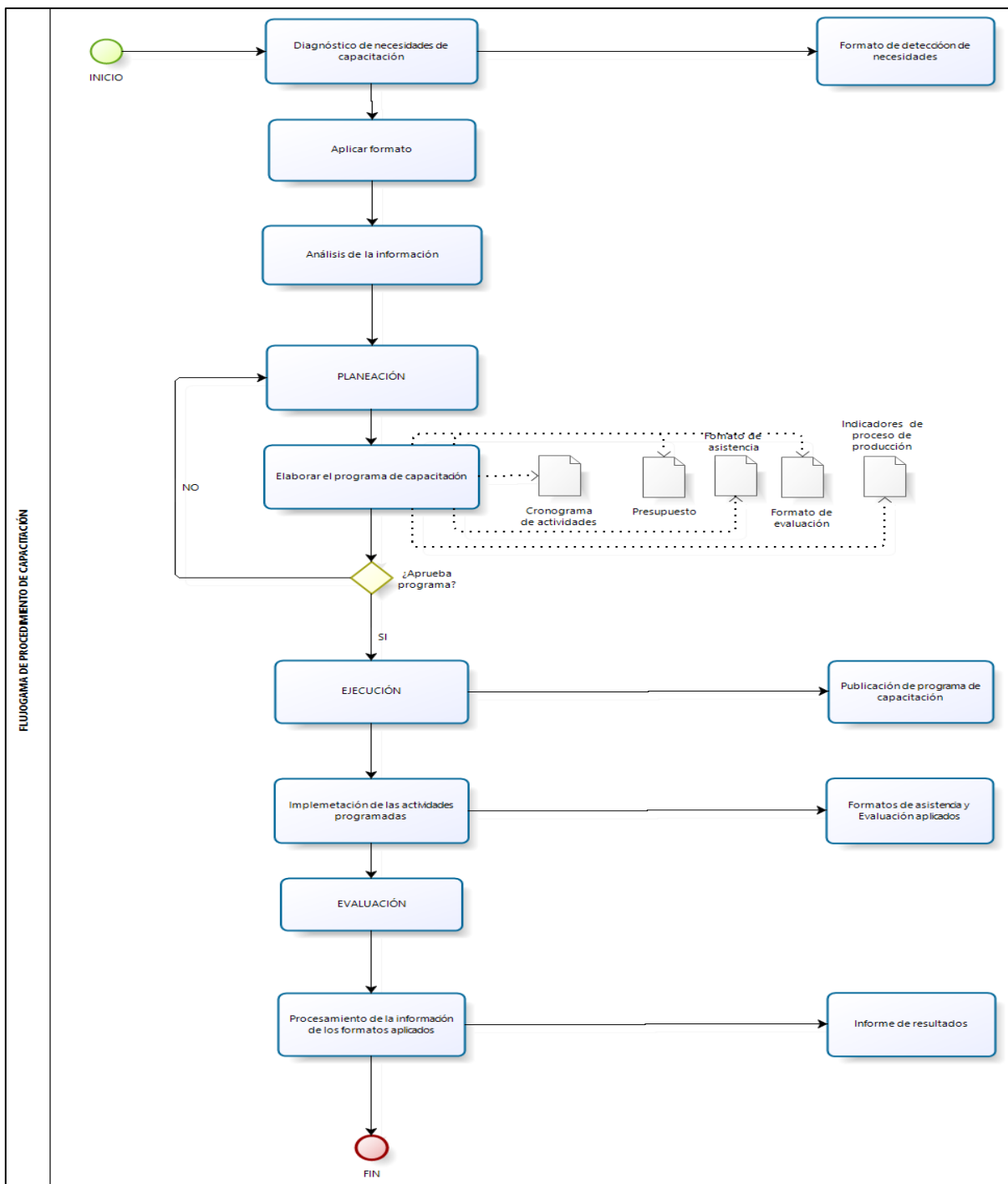
PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD												
EMPRESA MANUFACTURERA												
PROCESO : GENERACIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN ERP												
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos Establecido	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor		
					OPERACIÓN 	REVISIÓN 	TRASLADO 	ESPERA 	ARCHIVO 	VA	CONTROL	SVA
1	Creación de solicitud de pedido en ERP	Analista de compra	60	60	x					x		
2	Generación de pedido para compra en ERP	Analista de compra	60		x					x		
3	Autorización o aprobación de pedido	Analista de compra	120	120		x					x	
4	Visualización y envío de pedido PDF mediante ERP	Analista de compra	60	60	x					x		
5	Envío de pedido al proveedor	Analista de compra	15	15	x					x		
6	Revisión de mercadería en sistema ERP	Almacenero	45	45		x					x	
7	Confirmación de recepción en ERP	Almacenero	15	15	x					x		
8	Generación de código de conformidad ERP	Auxiliar de almacén	10		x					x		
TOTAL			385	315	6	2	0	0	0			
			HORAS	6.42	5.25							
			DÍAS	0.27	0.22							

PRODUCTIVIDAD	82%
----------------------	------------

EVIDENCIA 3

Objetivo 3. Proponer capacitación y programas de integración entre los personales de la empresa.

3.1 Elaboración de diagrama de flujo








3.2 Elaboración de cronograma de actividades

Mediante la elaboración del siguiente cuadro se verificará el cronograma que se realizaría para realizar todas las actividades a los colaboradores de la empresa, a continuación, el cuadro de cronograma de capacitaciones

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES													
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO			
		Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del Programa a gerencia	Coordinador de producción	●											
Difusión y promoción a los trabajadores		●											
Asistencia al taller de capacitación		●											
Capacitación del manejo adecuado de fabricación de esmaltes uñas			●										
Desarrollo de dinámicas				●									
Concursos de ideas para la mejora de la producción						●							
Reconocimiento por participación colectiva								●					
Reconocimiento por participación individual										●			






3.3 Elaboración de diagrama ASME

ANTES

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD												
EMPRESA MANUFACTURERA												
PROCESO : CAPACITACIÓN AL PERSONAL												
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos Establecido	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor		
					OPERACIÓN 	REVISIÓN 	TRASLADO 	ESPERA 	ARCHIVO 	VA	CONTROL	SVA
1	Diagnóstico de necesidades de capacitación	Analista de producción	45	45	x					x		
2	Aplicación de formato de detección de necesidades	Auxiliar de producción	45	45	x					x		
3	Análisis de información	Analista de producción	120	120	x					x		
4	Planeación de actividades de capacitación	Analista de producción	60	60	x					x		
5	Autorización de actividades	Jefe de producción	45		x					x		
6	Elaborar el programa de capacitación	Auxiliar de producción	60	60	x					x		
7	Publicación de programa de capacitación	Auxiliar de producción	30		x					x		
8	Implementación de las actividades programadas	Auxiliar de producción	60	60	x					x		
9	Aplicación de formatos de asistencia	Auxiliar de producción	15		x					x		
10	Evaluación de los participantes	Jefe de producción	45			x					x	
11	Procesamiento de la información de los formatos aplicados	Auxiliar información producción	60	60	x					x		
12	Informe de resultado	Auxiliar de producción	15						x	x		
TOTAL			600	450	10	1	0	0	1			
HORAS			10	7.5								
DIAS			0.41667	0.3125								

PRODUCTIVIDAD	75%
----------------------	------------

DESPUES

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD												
EMPRESA MANUFACTURERA												
PROCESO : GENERACIÓN DE PEDIDOS Y ENTREGA EN ERP												
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos Establecido	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor		
					OPERACIÓN 	REVISIÓN 	TRASLADO 	ESPERA 	ARCHIVO 	VA	CONTROL	SVA
1	Diagnóstico de necesidades de capacitación	Analista de producción	45	45	x					x		
2	Aplicación de formato de detección de necesidades	Auxiliar de producción	45	45	x					x		
3	Análisis de información	Analista de producción	120	120	x					x		
4	Planeación de actividades de capacitación	Analista de producción	120	120	x					x		
5	Elaborar el programa de capacitación	Auxiliar de producción	60	60	x					x		
6	Publicación de programa de capacitación	Auxiliar de producción	30		x					x		
7	Implementación de las actividades programadas	Auxiliar de producción	60	60	x					x		
8	Aplicación de formatos de asistencia	Auxiliar de producción	15		x					x		
9	Evaluación de los paticipantes	Jefe de produccion	45			x					x	
10	Procesamiento de la información de los formatos aplicados	Auxiliar información producción	60	60	x					x		
11	Informe de resultado	Auxiliar de producción	15						x	x		
TOTAL			615	510	9	1	0	0	1			
HORAS			10.25	8.5								
DIAS			0.42708	0.3542								

PRODUCTIVIDAD	83%
----------------------	------------

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Variable N°1: Cuestionario sobre Productividad

Un cordial saludo:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la productividad en el proceso de fabricación de esmaltes de uñas, 2019. Su aporte es valioso, así me ayudara a medir la problemática de mi investigación. Consta en 26 preguntas, tómese el tiempo que considere necesario y marque l sola alternativa que desde su percepción sea la correcta. Toda respuesta será anónima.

Escala de Likert				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Descripción del ítem	Puntuación				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
SUB CATEGORÍA: EFICIENCIA						
1	¿Considera que el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos de clientes siempre fue eficiente?	1	2	3	4	5
2	¿Se planifican las ordenes de fabricación oportunamente?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que se cumplen con la fechas de entrega acordadas con el cliente?	1	2	3	4	5
4	¿El cliente final muestra satisfacción por el producto recibido?	1	2	3	4	5
5	¿Se realiza una adecuada revisión de las ordenes a fabricar?	1	2	3	4	5
6	¿Las actividades del proceso de fabricación son en su mayoría productivas?	1	2	3	4	5
7	¿El proceso de fabricación está organizado y estandarizado en la producción de esmalte de uñas en las áreas de trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Se ejecutan las ordenes de fabricación oportunamente?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que se ha contado con los recursos productivos para la producción de esmaltes?	1	2	3	4	5
10	¿Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos?	1	2	3	4	5
11	¿Los recursos productivos como mano de obra y materiales son suficientes para la fabricación?	1	2	3	4	5
12	¿Las solicitudes de los recursos para la producción son realizadas con anticipación?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: EFICACIA						
13	¿Considera que el nivel de satisfacción del cliente es adecuada a la fecha?	1	2	3	4	5
14	¿Se realizan inspecciones programadas durante la fabricación?	1	2	3	4	5
15	¿Se considera un plan de contingencias para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción?	1	2	3	4	5
16	¿El personal cuenta con la capacidad de solución frente a inconvenientes en la producción?	1	2	3	4	5
17	¿En el área de fabricación se logran los objetivos de cantidades a producir?	1	2	3	4	5
18	¿En el área de fabricación se logran los objetivos de tiempos destinados a la producción?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: CAPACITACIÓN LABORAL						
19	¿Considera que las capacitaciones o charlas específicas contribuyen a mejorar la productividad en la empresa?	1	2	3	4	5
20	¿En el área de fabricación se cumple las normativas y requisitos según la planificación de la producción?	1	2	3	4	5
21	¿El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación?	1	2	3	4	5
22	¿La empresa realiza evaluaciones de forma permanente sobre el nivel de conocimiento de sus trabajadores?	1	2	3	4	5
23	¿Se llevan a cabo capacitaciones para lograr objetivos de producción meta en el área de fabricación?	1	2	3	4	5
24	¿Se realizan auditorías internas en el área de fabricación?	1	2	3	4	5
25	¿El personal posee las habilidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones?	1	2	3	4	5
26	¿Las habilidades de los trabajadores son esenciales para mejorar la productividad en producción?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Instrumento cualitativo 1

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administrador del área de producción
Nombres y apellidos	Deyvit Darwin Landa Urbano
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	29-10-2020
Lugar de la entrevista	Aplicación WhatsApp

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	EFICIENCIA	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmaltes de uñas para la empresa, explique?
2		¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmaltes de uña?
3	EFICACIA	¿Cómo se garantiza la satisfacción del cliente en fabricación de esmaltes de uñas?
4		¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad la fabricación de esmaltes de uñas?
5	CAPACITACIÓN LABORAL	¿Considera que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas en la empresa, de qué forma?
6		¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?

Instrumento cualitativo 2

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Supervisor del área de producción
Nombres y apellidos	Sergio Lujan Rojas
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	29/10/2010
Lugar de la entrevista	Aplicación WhatsApp

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	EFICIENCIA	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmaltes de uñas para la empresa, explique?
2		¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmaltes de uña?
3	EFICACIA	¿Cómo se garantiza la satisfacción del cliente en fabricación de esmaltes de uñas?
4		¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad la fabricación de esmaltes de uñas?
5	CAPACITACIÓN LABORAL	¿Considera que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas en la empresa, de qué forma?
6		¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?

Instrumento cualitativo 3

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Colaborador del área de producción
Nombres y apellidos	Julio Castilla Marca
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	29/10/2010
Lugar de la entrevista	Aplicación WhatsApp

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	EFICIENCIA	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmaltes de uñas para la empresa, explique?
2		¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmaltes de uña?
3	EFICACIA	¿Cómo se garantiza la satisfacción del cliente en fabricación de esmaltes de uñas?
4		¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad la fabricación de esmaltes de uñas?
5	CAPACITACIÓN LABORAL	¿Considera que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas en la empresa, de qué forma?
6		¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

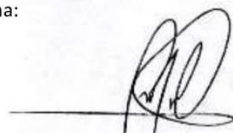
Ficha de validez del cuestionario para medir producción en la fabricación de esmaltes de uñas

Nro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones												
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.																
Sub categoría 1: Eficiencia		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.									
Indicador 1: Cumplimiento																														
1.	Considera que el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos de clientes siempre fue eficiente	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y				4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.					4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4								
2.	Se planifican las ordenes de fabricación oportunamente																						4	4	4	4	4	4	4	4
3.	Considera que se cumplen con la fechas de entrega acordadas con el cliente																						4	4	4	4	4	4	4	4
4.	El cliente final muestra satisfacción por el producto recibido																						4	4	4	4	4	4	4	4
5.	Se realiza una adecuada revisión de las ordenes a fabricar																						4	4	4	4	4	4	4	4
6.	Las actividades del proceso de fabricación son en su mayoría productivas																						4	4	4	4	4	4	4	4
7.	El proceso de fabricación está organizado y estandarizado en la producción de esmalte de uñas en las áreas de trabajo																						4	4	4	4	4	4	4	4
8.	Se ejecutan las ordenes de fabricación oportunamente																						4	4	4	4	4	4	4	4
Indicador 2: Disposición de recursos																														
9.	Considera que se ha contado con los recursos productivos para la producción de esmaltes	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y				4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.				4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4									
10.	Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos																					4	4	4	4	4	4	4	4	

11.	Los recursos productivos como mano de obra y materiales son suficientes para la fabricación	4				4						4	
12.	Las solicitudes de los recursos para la producción son realizadas con anticipación	4				4						4	
Sub categoría 2: Eficacia													
Indicador 3: Satisfacción del cliente													
13.	Considera que el nivel de satisfacción del cliente es adecuada a la fecha	4				4						4	
14.	Se realizan inspecciones programadas durante la fabricación	4				4						4	
Indicador 4: Capacidad resolutive													
15.	Se considera un plan de contingencias para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción	4				4						4	
16.	El personal cuenta con la capacidad de solución frente a inconvenientes en la producción	4				4						4	
17.	En el área de fabricación se logran los objetivos de cantidades a producir	4				4						4	
18.	En el área de fabricación se logran los objetivos de tiempos destinados a la producción	4				4						4	
Sub categoría 3: Capacitación laboral													
Indicador 5: Nivel de conocimientos													
19.	Considera que las capacitaciones o charlas específicas contribuyen a mejorar la productividad en la empresa	4				4						4	
20.	En el área de fabricación se cumple las normativas y requisitos según la planificación de la producción	4				4						4	
21.	El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación	4				4						4	
Indicador 6: Habilidad													
22.	La empresa realiza evaluaciones de forma permanente sobre el nivel de conocimiento de sus trabajadores	4				4						4	

23.	Se llevan a cabo capacitaciones para lograr objetivos de producción meta en el área de fabricación					4							4					4						4
24.	Se realizan auditorías internas en el área de fabricación					4							4					4						4
25.	El personal posee las habilidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones					4							4					4						4
26.	Las habilidades de los trabajadores son esenciales para mejorar la productividad en producción					4							4					4						4

Validado por:

Apellidos	Nolazco Labajos	
Nombres	Fernando Alexis	
Profesión	Docente	
Especialidad	Educación	
Años de experiencia	18 años	
Cargo que desempeña actualmente	Catedrático de Metodología en investigación	DNI: 40086182
		Sello y firma:
Fecha	Noviembre	

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Facultad de Ingeniería y Negocios


Ficha de validez del cuestionario para medir producción en la fabricación de esmaltes de uñas

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Sub categoría 1: Eficiencia		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Indicador 1: Cumplimiento																						
1.	Considera que el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos de clientes siempre fue eficiente	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y				4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.				4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4	
2.	Se planifican las ordenes de fabricación oportunamente					4					4					4					4	
3.	Considera que se cumplen con la fechas de entrega acordadas con el cliente					4					4					4					4	
4.	El cliente final muestra satisfacción por el producto recibido					4					4					4					4	
5.	Se realiza una adecuada revisión de las ordenes a fabricar					4					4					4					4	
6.	Las actividades del proceso de fabricación son en su mayoría productivas					4					4					4					4	
7.	El proceso de fabricación está organizado y estandarizado en la producción de esmalte de uñas en las áreas de trabajo					4					4					4					4	
8.	Se ejecutan las ordenes de fabricación oportunamente					4					4					4					4	
Indicador 2: Disposición de recursos																						
9.	Considera que se ha contado con los recursos productivos para la producción de esmaltes				4				4				4				4					
10.	Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos				4				4				4				4					

11.	Los recursos productivos como mano de obra y materiales son suficientes para la fabricación	4	4	4	4
12.	Las solicitudes de los recursos para la producción son realizadas con anticipación	4	4	4	4
Sub categoría 2: Eficacia					
Indicador 3: Satisfacción del cliente					
13.	Considera que el nivel de satisfacción del cliente es adecuada a la fecha	4	4	4	4
14.	Se realizan inspecciones programadas durante la fabricación	4	4	4	4
Indicador 4: Capacidad resolutive					
15.	Se considera un plan de contingencias para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción	4	4	4	4
16.	El personal cuenta con la capacidad de solución frente a inconvenientes en la producción	4	4	4	4
17.	En el área de fabricación se logran los objetivos de cantidades a producir	4	4	4	4
18.	En el área de fabricación se logran los objetivos de tiempos destinados a la producción	4	4	4	4
Sub categoría 3: Capacitación laboral					
Indicador 5: Nivel de conocimientos					
19.	Considera que las capacitaciones o charlas específicas contribuyen a mejorar la productividad en la empresa	4	4	4	4
20.	En el área de fabricación se cumple las normativas y requisitos según la planificación de la producción	4	4	4	4
21.	El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación	4	4	4	4
Indicador 6: Habilidad					
22.	La empresa realiza evaluaciones de forma permanente sobre el nivel de conocimiento de sus trabajadores	4	4	4	4

23.	Se llevan a cabo capacitaciones para lograr objetivos de producción meta en el área de fabricación						4										4																							
24.	Se realizan auditorías internas en el área de fabricación						4											4																						
25.	El personal posee las habilidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones						4											4																						
26.	Las habilidades de los trabajadores son esenciales para mejorar la productividad en producción						4											4																						

Validado por:

Apellidos	Nolazco Labajos		
Nombres	Fernando Alexis		
Profesión	Docente		
Especialidad	Educación		
Años de experiencia	18 años		
Cargo que desempeña actualmente	Catedrático de Metodología en investigación	DNI: 40086182	
Fecha	Noviembre	Sello y firma:	

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26
1	5	4	5	4	4	3	4	1	4	2	4	4	1	5	4	1	2	2	4	2	1	2	3	3	3	4
2	2	4	1	4	2	2	3	1	2	3	2	3	1	4	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	4
3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	2	4	1	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	1	2	4	4	5	1	3	4	2	2	5	1	3	3	4
5	3	4	3	2	4	5	2	4	2	2	4	2	2	5	3	5	1	1	1	1	1	3	4	3	3	4
6	2	4	3	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	3	5	1	1	1	2	1	3	3	1	3	2
7	4	4	1	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	3	5	1	1	4	2	2	3	4	2	3	3
8	3	4	1	3	4	3	3	2	4	1	4	3	2	4	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4
9	3	4	1	4	3	2	2	5	5	1	5	3	2	4	3	4	2	1	2	2	1	2	4	3	3	4
10	2	4	4	1	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4
11	4	4	3	1	4	1	4	2	4	2	4	3	2	5	4	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4
12	3	4	2	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	2	2	4	5	4	2	3	3	4	4
13	4	5	4	5	3	4	4	5	2	2	4	2	2	4	3	4	2	3	3	2	1	4	4	3	5	4
14	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	4	4	2	5	3	4	2	5	4	1	1	2	4	5	4	4
15	4	4	3	1	5	1	1	3	2	4	3	2	2	4	5	5	3	5	3	2	2	2	4	5	3	4
16	2	4	2	4	2	2	1	2	2	3	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	2
17	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5
18	4	5	2	2	3	3	1	2	2	2	4	3	4	5	4	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5
19	5	5	3	5	5	1	1	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4
21	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4
22	2	3	3	2	1	2	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5
23	5	4	3	2	4	2	2	2	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
24	5	5	3	1	4	2	2	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	3	4
25	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	5	3	3	4	2	2	3	5	4	2	5	3	5	5	5	5	4	3	5	2	4	5	5	4	4
27	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4
28	4	4	3	2	5	4	2	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	4
29	2	5	3	2	5	2	3	3	5	4	2	3	5	5	5	4	5	2	4	4	2	4	4	5	5	4
30	2	4	3	2	1	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

ENTREVISTADO 1

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmaltes de uñas para la empresa, explique?	Desde el punto de vista de productividad considero que no es suficientemente productivo ya que es un sistema semi-automatizado en lo que respecta a los procesos de envasado, llenado y tapado creo que rendiría mejor, sin embargo puedo responder que si podría ser productivo desde el punto de vista de lo que es capital humano por la eficiencia en que se trabajaría cada esmalte, la dedicación que se tiene por hacerse de manera de manera eficiente de manera excelente ya que se supervisa cada proceso dentro de la fabricación del esmalte.
2	¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmaltes de uñas?	Los principales factores que afectan en la productividad de esmaltes es básicamente las malas condiciones laborales también las jornadas laborales que son extensas no hay descanso, son puntos que agotan al capital humano en este caso al personal entonces desde ese punto de vista pues son los factores que van afectar al rendimiento de la productividad. Aquí más nos enfocamos a la eficiencia que el trabajador puede tener por cada unidad de esmalte de todo el proceso de fabricación.
3	¿Cómo se garantiza la satisfacción del cliente en fabricación de esmaltes de uñas?	La satisfacción del cliente en cuanto la fabricación de esmaltes se garantiza cuando la fabricación de esmaltes es supervisada de principio a fin durante todo el proceso de fabricación, se toman medidas inspección de calidad para ver si la producción es óptima para el cliente, ahí es donde se habla de mucho de la eficiencia durante ese proceso hacer un buen trabajo durante el proceso de fabricación de esmaltes y así obtener un resultado positivo y el cliente quede satisfecho.
4	¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad la fabricación de esmaltes de uñas?	Las faltas de recursos productivos pueden afectar de gran manera en la productividad de la fabricación de esmaltes, por ejemplo, cuando lo productos terminados salen inadecuados o no aptos, o no se cuenta con buenas maquinarias perjudicaría también en el proceso de fabricación. Para ello cada proceso tiene que ser supervisado para poder ser entregado.
5	¿Considera que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas en la empresa, de qué forma?	Si, considero que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones con las charlas que se dan incluso dentro de la de la empresa ya que al personal se le tiene que incentivar bastante y no sobrecargar de labores, para que así pueda responder de manera óptima también eficiente y al final eficaz entonces se considera que si el personal está muy comprometido se trata de generar también en el personal de producción un buen ambiente laboral desde ahí parte todo si nosotros valoramos al capital humano en ese sentido pues ello van responder de manera óptima y oportuna entonces partiendo de ahí si consideramos que el personal se encuentra comprometido.
6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?	Las capacitaciones laborales dentro de la empresa son muy beneficiosas, enseguida dan sus resultados de manera positiva ya que el personal no se quede estancada en un solo lado siempre el personal va creciendo en el conocimiento en parte a la producción, en la parte técnica del proceso de fabricación de

ENTREVISTADO 2

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmaltes de uñas para la empresa, explique?	En la actualidad la fabricación de esmalte de uñas es un negocio muy rentable ya que miles de mujeres invierte mucho dinero para mejorar su imagen y además es un producto muy variable es decir hay para todos los gustos.
2	¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmaltes de uña?	Los principales factores que afectan la productividad de la fabricación de esmaltes de uña serían las largas jornadas laborales ya que demasiadas empresas trabajan entre 10 a 12 horas diarias con la finalidad de tener mejores resultados sin embargo el hecho de que el personal trabaje demás no quiere decir que sea más productivo al contrario el cansancio y los bloqueos mentales. Otro de los principales factores que afectan la fabricación de esmaltes de uñas sería que erróneamente se compara la productividad con la capacidad de poder trabajar en varias actividades a la vez así que realizar más de una tarea al mismo tiempo disminuye la capacidad de concentración.
3	¿Cómo se garantiza la satisfacción del cliente en fabricación de esmaltes de uñas?	Para garantizar la satisfacción del cliente debemos ofrecer el producto de buena calidad, cumplir con lo que ofrece en la publicidad del producto, tener buena atención al cliente como trato amable, ambiente agradable y atención rápida.
4	¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad la fabricación de esmaltes de uñas?	De las principales consecuencias por la ausencia de recursos productivos son: las dificultad de cumplir con los pedidos y el cliente no quedaría satisfecho.
5	¿Considera que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas en la empresa, de qué forma?	Si considero que el personal se encuentra comprometido con la empresa ya que todos son puntuales, cuidan los materiales de trabajo y mantienen limpia su área de trabajo.
6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?	Los principales motivos que considero muy beneficiosa las capacitaciones laborales son la actualización de los empleados acerca de su área de trabajo, otro punto sería como realizar correctamente el trabajo ya que todos cumplen con lo indicado y al finalizar evitan los problemas o dificultades que se puede presentar en la jornada laboral.

ENTREVISTADO 3

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmaltes de uñas para la empresa, explique?	Si considero productivo el proceso de fabricación de esmalte de uñas para la empresa por la demanda que tienen en todo el producto de esmaltes.
2	¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmaltes de uña?	Los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmalte de uñas son falta de personal, falta de insumos o insumos elevados.
3	¿Cómo se garantiza la satisfacción del cliente en fabricación de esmaltes de uñas?	Nosotros garantizamos la satisfacción del cliente en fabricación de esmalte de uñas creando un buen producto con insumos de alta calidad cumpliendo con todos los protocolos de seguridad y calidad recomendados para el cliente.
4	¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad la fabricación de esmaltes de uñas?	La falta de recursos productivos nos afecta en la productividad de la fabricación de esmalte de uñas porque si no contamos con capital, perjudicaría al personal e insumos para la fabricación de esmaltes de uñas es por ello que es necesario tener capital y todo eso para poder mover la empresa.
5	¿Considera que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas en la empresa, de qué forma?	Si considero que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas con nosotros los trabajadores por que nos ayuda a estar motivados y asimismo estemos comprometidos a hacer un buen producto y gracias a ellos todo esto da un mejor fruto en la productividad de esmaltes de uñas.
6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?	Los principales motivos por el que consideramos importante las capacitaciones laborales es para garantizar un buen producto, hacer un proceso adecuado de fabricación y no cometer errores que puedan atentar contra el producto o contra su salud, en este caso nosotros trabajamos con productos químicos es muy riesgoso entonces tenemos que capacitarnos constantemente para cuidar la salud del personal y también de los clientes.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

The screenshot shows the Atlas.ti software interface. The main window displays a document titled "Guía de entrevista Instrumento cualitativo 1". The document content is as follows:

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administrador del área de producción
Nombre y apellidos	Devyn Darwin Landa Urbano
Código de la entrevista	Entrevista01 (Entrev.1)
Fecha	29-10-2019
Lugar de la entrevista	Aplicación WhatsApp

Preguntas de la entrevista

Nr	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
0.		
1	EFICIENCIA	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmaltes de uñas para la empresa, explique? ¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad a la fabricación de esmaltes de uñas? ¿Como se garantiza la satisfacción del cliente en fabricación de esmaltes de uñas?
3	EFICACIA	¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad la fabricación de esmaltes de uñas?
5	CAPACITACIÓN LABORAL	¿Considera que el personal se encuentra comprometido con las capacitaciones dirigidas en la empresa, de qué forma? ¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?
6		

The interface also shows a search bar at the bottom with the text "Escribe aquí para buscar" and a system tray at the bottom right with the date "06/09 15/12/2020".

PRODUCTIVIDAD

Completar Mostrar conexiones código documento Presentación/Estilo

Estado del vínculo | Nombre | Estilos | Editor de vínculos | Editor de la entidad | Editor de la red

Administrar de relaciones

Vínculos

Entidades

Red

The diagram displays a network of nodes and relationships. Key nodes include:

- Administración de relaciones**: Central hub with multiple outgoing connections.
- Estado del vínculo**: A node on the left side.
- Nombre**: A node below 'Estado del vínculo'.
- Estilos**: A node below 'Nombre'.
- Editor de vínculos**: A node below 'Estilos'.
- Editor de la entidad**: A node below 'Editor de vínculos'.
- Editor de la red**: A node below 'Editor de la entidad'.

The bottom status bar shows: Escribe aquí para buscar | 0.013 | 14/12/2020 | 58%

Anexo 10: Informe del Asesor

Fechas:

Para las Tesis de Título Profesional

Plan de Tesis con fecha 18 de septiembre del 2020

Tesis con fecha 18 de diciembre del 2020

Para las Tesis de Bachiller

Plan de Tesis con fecha 16 de octubre del 2020

Tesis con fecha 5 de diciembre del 2020



CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

|

Lima, 3 de Abril de 2020.

Elija un elemento.

Elija un elemento.

Universidad Privada Norbert Wiener

Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: "**Propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicio, Lima 2020.**", presentado por la bachiller Piña Pinedo Nadia Lezvi.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 90 días para la obtención del **Título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.**

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **asesor** de la referida Tesis.

Atentamente,

Dr. David Flores Zafra
ASESOR
Nro de DNI: 41541647
ORCID: 0000-0001-5846-325X

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		FECHA: 13/05/2020
	CÓDIGO: UPNW-EE-IFOR-01B	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	

Yo, **Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez**, docente de la Facultad de Ingeniería y Negocios y la Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el Plan de Tesis titulado "Optimización de los gastos no deducibles para la determinación del impuesto a la renta en una empresa hidrobiológica, Lima 2020" presentado por la estudiante **Díaz Velazco Sindy Daniela**, tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte de originalidad del software **Turnitin**.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

.....

Firma

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

DNI:



Huella

Lima, 3 de **Abril** de 2020.

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		FECHA: 13/05/2020
	CÓDIGO: UPNW-EE-IFOR-01B	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA - TURNITIN

|

INFORME DEL ASESOR

|

Lima, Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

Elija un elemento.

Elija un elemento.

Universidad Privada Norbert Wiener

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como ASESOR: “ Estrategia de ventas de una empresa comercial para la rotación de inventarios en farmacias, Lima 2020.”, desarrollada por la egresada Correa Puma Stefany, para la obtención del Título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

-
-
-
-

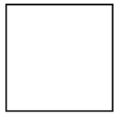
Atentamente,

Dr. Robert Anibal Luciano Alipio
ASESOR
Nro de DNI: 19692169
ORCID: 0000-0001-9555-6690

	INFORME DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACION		FECHA: 13/03/2020
	CODIGO: UPNW-EE\$-FOR-016	VERSION: 01 <small>REVISION: 01</small>	

Yo, **Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la **Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener** declaro que la **Tesis** titulada **"Gestión del almacén para mejorar el control del inventario en una empresa comercial, Lima 2020"** presentada por el estudiante **Soto Ascona Walter Ubaldo**, tiene un índice de similitud de **6%** verificable en el reporte de originalidad del software **turnitin**.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



Huella

.....
 Firma
Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez
 DNI:

Lima, 30 de Junio de 2020.

	INFORME DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACION		FECHA: 13/03/2020
	CODIGO: UPNW-EE\$-FOR-016	VERSION: 01 <small>REVISION: 01</small>	

Evidencia: **Cont** de **Turnitin** de la Tesis

Anexo 11: Matrices de trabajo

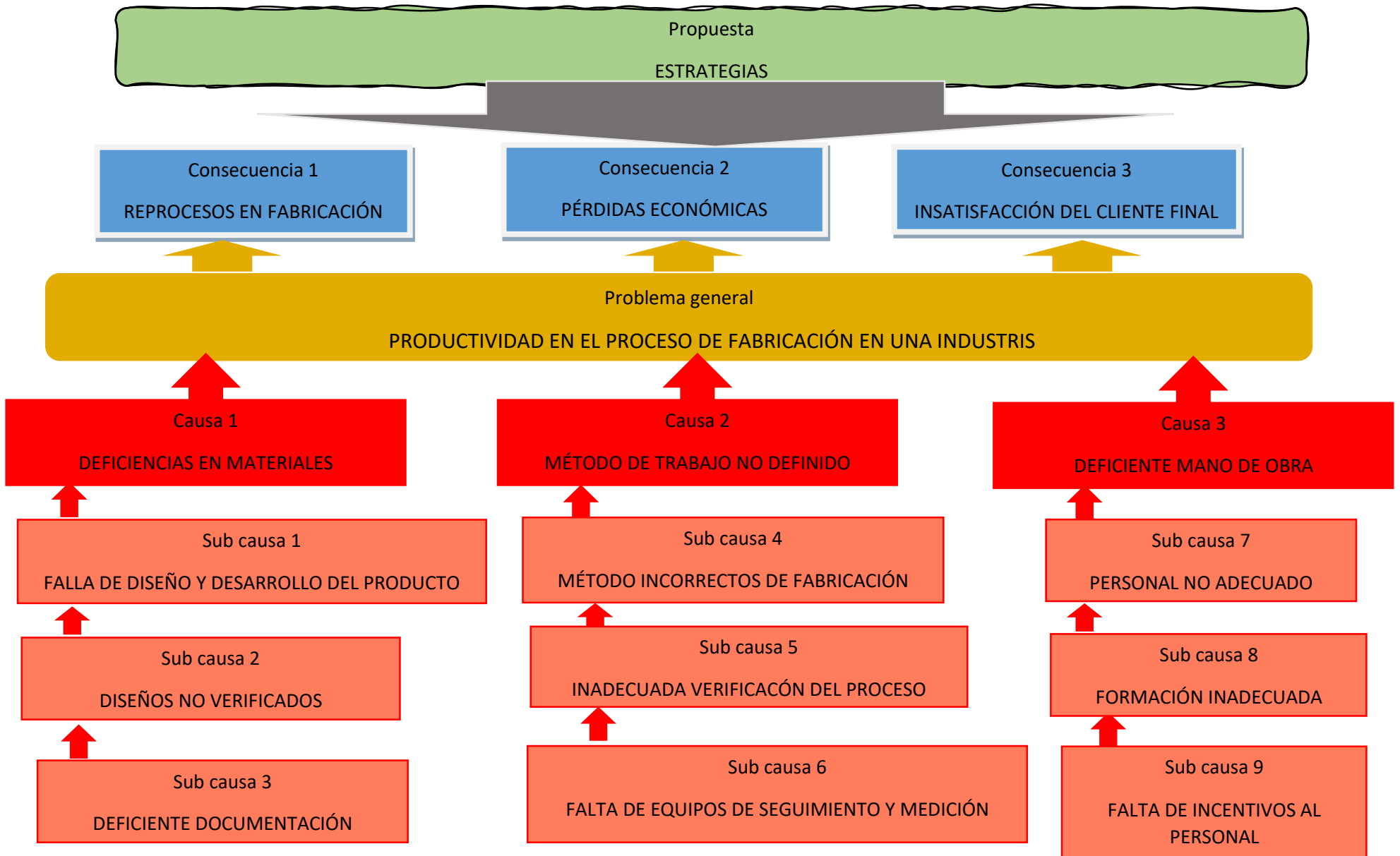
Matriz 11.1 Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Sistemas integrados de gestión, buenas prácticas de manufactura, cosméticos, control de calidad.	Palabras claves del informe	Control estadístico, diagnóstico, análisis, mejora.	Palabras claves del informe	Fraccionamiento de material, Manejo de materiales, Gestión de desperdicios, Programación maestra.
Título del informe	Propuesta para la implementación de buenas prácticas de manufactura en el área de cosméticos de la Empresa Inprofarm S.A.	Título del informe	Propuesta de sistema de control estadístico de procesos para la elaboración de esmaltes para uñas en la Empresa de Cosméticos Drocosca, C.A.	Título del informe	Parametrización y seguimiento del fraccionamiento de bulks para esmaltes en el ERP de una empresa del sector cosmético
La problemática existente se centra en el no cumplimiento en el manejo y control de los procesos desde la recepción de la materia prima hasta la entrega del producto terminado a los clientes. Esto debido a la falta de buenas prácticas de manufactura en la empresa materia de estudio. (Porras, 2017)		La problemática de la empresa es la deficiente gestión de la fabricación de esmaltes de uñas, ante ello se busca el mejoramiento de dicho proceso, para ello se diagnóstica y analiza la problemática en la fabricación de los esmaltes, para así reducir los factores que afectan al proceso de fabricación de esmaltes para uñas, tales como: los desperdicios, la falta de control sobre el proceso, la variación en la calidad de materia prima, la sobrecarga de trabajo y la falta de comunicación. (Ribis y González		La problemática de la investigación está dada por la falta de parametrización y seguimiento del fraccionamiento de paquetes (bulks) para esmaltes en el sistema de gestión empresarial de la empresa analizada. Para ello, se observa que en la compañía materia de estudio existen mermas y deficiencias en el proceso de fraccionamiento y manejo de materiales dentro del proceso de esmaltes, lo cual genera desahorros y pérdidas de materiales durante el proceso de fabricación mencionado. (Olarte, 2018)	
Evidencia del registro en Ms Word	Porras, I. (2017). Propuesta para la implementación de buenas prácticas de manufactura en el área de cosméticos de la Empresa Inprofarm S.A. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.	Ribis, S., & Gonzalés, R. (2019). Propuesta de sistema de control estadístico de procesos para la elaboración de esmaltes para uñas en la Empresa de Cosméticos Drocosca, C.A. Carabobo, Venezuela : Universidad de Carabobo.		Olarte, L. (2018). Parametrización del fraccionamiento de bulks para esmaltes en el erp de una empresa del sector cosmético. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.	

Matriz 11.2 Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Spray on, esmalte de uñas, producción	Palabras claves del informe	Mejora continua, gestión de almacenes, producción y despacho.	Palabras claves del informe	Esmalte fortalecedor de uñas, cáscara de huevo, proyecto empresarial
Título del informe	Esmalte de uñas en spray “Spray on”	Título del informe	Propuesta de mejora de los procesos de producción, almacenamiento y despacho de una empresa de productos cosméticos e higiene	Título del informe	Esmalte fortalecedor de uñas a base de cáscara de huevo
<p>Ante la necesidad de contar con nuevas soluciones para el esmaltado de uñas y reducir el tiempo de aplicación, se proporcionan soluciones como la desarrollada por Spray On, cuyo proceso es más eficiente que el método tradicional de esmaltado de uñas, siendo viable técnica y económicamente. (Avíles, La Rosa, Llanos , Lucchesi y Ochoa, 2018)</p>		<p>Se evidencia en la empresa analizada la necesidad de mejorar los procesos de gestión de almacenes, producción y despacho relacionados a la fabricación de cosméticos e higiene personal, buscando de esta manera optimizar dichos procesos en beneficio de la compañía y por tanto empleando herramientas y técnicas de la mejora continua. (Rodríguez & Oviedo, 2019)</p>		<p>La problemática está dada por la falta de productos alternativos y proceso de fabricación en el segmento de esmalte de uñas, como también lograr un proceso eficiente en dicha producción. (Chamorro & Minchola, 2018)</p>	
Evidencia del registro en Ms word	Avíles, F., La Rosa, R., Llanos , A., Lucchesi, C., & Ochoa, A. (2018). Esmalte de uñas en spray “Spray on”. Lima, Perú: Universidad de Lima.	Rodríguez, k., & Oviedo, D. (2019). Propuesta de mejora de los procesos de producción, almacenamiento y despacho de una empresa de productos cosméticos e higiene. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.		Chamorro, C., & Minchola, K. (2018). Esmalte fortalecedor de uñas a base de cáscara de huevo. Lima, Perú: Universidad San Ignancio de Loyola.	

Matriz 11.3 Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 11.4 Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Baja calidad en el proceso de fabricación de esmaltes.
Deficiencias en materiales	Falla de diseño y desarrollo del producto	Porque la empresa mantiene diseños y desarrollos desactualizados al día de hoy	<p>En la compañía se ha evidenciado que en el área de producción existe una falencia en cuanto la fabricación de esmalte de uñas, siendo una de los productos más vendidos por la compañía, por tanto, de no ser resuelto generaría pérdidas económicas e insatisfacción en el cliente final. Dicho problema está dado por la baja calidad en el proceso de fabricación en una industria, puesto que existe un alto nivel de productos no conformes 7% promedio mensual, constituido por dos indicadores, el nivel de productos no descartables(reprocesados) de 4% y de productos para rechazo(dañados) de 3% promedio mensual a la fecha, siendo una problemática a resolver a la brevedad posible en el área de producción de la compañía.</p> <p>A causa de esta de esta problemática se empleó un cambio organizacional interno por parte de los trabajadores antiguos, para ello cuentan con un cambio para mejorar los procesos, esto es favorable y a la vez un poco no favorable para la empresa porque tienen que brindar un aprendizaje nuevo para así no se cometa los mismos errores y cuenten con la capacitación correcta y sea favorable para la empresa.</p>
	Diseños no verificados	Porque los diseños no son validados formalmente por la gerencia de fábrica, la gerencia comercial ni la gerencia general.	
	Deficiente documentación	Porque no existe la documentación necesaria para poder analizar desde el inicio las especificaciones técnicas y al no medible o estar registrado no puede mejorarse.	
Método de trabajo no definido	Método incorrectos de fabricación	Porque la empresa no cuenta con procesos adecuados para la fabricación de sus productos.	
	Inadecuada verificación de procesos	Porque no cuentan con procesos de supervisión para la fabricación de sus productos.	
	Falta de equipos de seguimiento y medición	Porque no cuentan con los equipos necesarios para la fabricación de sus productos.	
Deficiente mano de obra	Personal no adecuado	Porque la empresa cuenta con un personal nuevo.	
	Formación inadecuada	Porque la empresa no cuenta con buena formación en los colaboradores	
	Falta de incentivos al personal	Porque la empresa no cuenta con incentivos monetarios y motivacionales.	

Matriz 11.5 Antecedentes

Datos del antecedente Internacional 1			
Título	Círculo de Deming en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango	Metodología	
Autor	María Alejandra Barrios Maldonado	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Quetzaltenango, Guatemala	Tipo	Aplicada
Año	2015	Diseño	Experimental
Objetivo	Determinar de qué manera las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango utilizan el Círculo de Deming en su proceso de producción	Método	Hipotético-deductivo
Resultados	Señala que el concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando de orientación. Afirma que el Círculo de Deming resulta de aplicar la lógica y hacer las cosas de forma ordenada y correcta. Resulta ineludible utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva	Población	Línea de productos de chocolate artesanal
		Muestra	Chocolate artesanal
		Unidades informantes	Registro de producción de chocolates
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Ficha de observación
Conclusiones	Las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango, utilizan como métodos principales para la identificación de los problemas y sus causas, la supervisión y el control de calidad. La mayoría de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango sí aplican medidas correctivas después de encontrar un problema en su departamento de producción, y sí verifican la efectividad de las mismas. La mayoría de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango no utilizan medidas preventivas para evitar recurrencia en los problemas encontrados en sus procesos de producción.	Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	A nivel internacional en Guatemala, Barrios (2015) desarrollo una investigación titulada mejora continua en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango, los resultados de dicha investigación señalan que el concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando de orientación. Asimismo, afirma que la mejora continua resulta de aplicar la lógica y hacer las cosas de forma ordenada y correcta. Además, resulta ineludible utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva. En consecuencia, las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango, utilizan como métodos principales para la identificación de los problemas y sus causas, la supervisión y el control de calidad. De manera que, la mayoría de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango sí aplican medidas correctivas después de encontrar un problema en su departamento de producción, y sí verifican la efectividad de las mismas. Finalmente, la mayoría de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango no utilizan medidas preventivas para evitar recurrencia en los problemas encontrados en sus procesos de producción.		
Referencia	Barrios, M. (2015). Círculo de Deming en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango. (Título de grado) Guatemala, Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.		

Datos del antecedente Internacional 2			
Título	Mejora del proceso productivo en la fabricación de cómodas de madera del taller artesanal valery	Metodología	
Autor	Correa Alarcón, Jonathan Paúl	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Ecuador, Guayaquil	Tipo	Aplicada
Año	2017		
Objetivo	Mejorar el proceso productivo en la fabricación de cómodas de madera mediante el uso de herramientas de mejora continua, en Artesanías Valery de la ciudad de Guayaquil.	Diseño	Experimental
Resultados	Capacitación constante sobre las técnicas de fabricación de cómodas de madera cada día se perfeccionan y es por esto que la empresa tiene que estar a la par para competir con el mercado exigente y lograr satisfacer las necesidades de sus clientes. Indican que se da una deficiente producción y una disminución en la calidad de los productos elaborados en la actualidad, lo que señala que se deben efectuar cambios en el proceso de fabricación que serán de beneficio para la empresa.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Cómodas de madera
		Muestra	Cómodas de madera
		Unidades informantes	Registro de fabricación de cómodas
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Ficha de observación
Conclusiones	La fabricación de las cómodas se realiza de forma incorrecta, debido al problema de medición que hay en las partes antes de armar y que estos problemas no permiten que el taller tenga buenos ingresos. Existen inconvenientes en la producción de las cómodas, en el taller la fabricación no se está dando de manera continua debido a que Propuesta 105 la mano de obra tiende a lenta, por la falta de herramientas y los implementos necesarios. Es necesario mejorar el proceso productivo de las cómodas y que se deben reducir las tareas, invirtiendo en herramientas y mano de obra útiles que permitan una mejor producción en el taller artesanal Valery	Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	En Ecuador, Correa (2017) realizó una investigación titulada mejora del progreso benéfico en la fabricación de cómodas de madera del taller artesanal valery como resultados realizaron la capacitación constante sobre las técnicas de fabricación de cómodas de madera cada día se perfeccionan y es por esto que la empresa tiene que estar a la par para competir con el mercado exigente y lograr satisfacer las necesidades de sus clientes. También, indican que se da una deficiente producción y una disminución en la calidad de los productos elaborados en la actualidad, lo que señala que se deben efectuar cambios en el proceso de fabricación que serán de beneficio para la empresa. Asimismo, se realiza de forma incorrecta, debido al problema de medición que hay en las partes antes de armar y que estos problemas no permiten que el taller tenga buenos ingresos. En conclusión, obtuvieron inconvenientes en la producción de las cómodas, en el taller la fabricación no se está dando de manera continua debido a que Propuesta 105 la mano de obra tiende a lenta, por la falta de herramientas y los implementos necesarios. Finalmente, es necesario mejorar el proceso productivo de las cómodas y que se deben reducir las tareas, invirtiendo en herramientas y mano de obra útiles que permitan una mejor producción en el taller artesanal Valery		
Referencia	Correa, J. (2017). Mejora del proceso productivo en la fabricación de cómodas de madera del taller artesanal valery (Título de grado).Guayaquil, Ecuador : Universidad de Guayaquil.		

Datos del antecedente Internacional 3			
Título	Propuesta de mejora de los procesos productivos para el moldeo por inyección en la empresa Grimms Ecuador a través de la aplicación de sistema de production Toyota	Metodología	
Autor	David Héctor Grimm Fonseca	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Quito, Ecuador.	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	Identificación de los desperdicios y costos improductivos que afectan a la calidad, productividad y rentabilidad.	Diseño	Experimental
Resultados	El promedio de aceptación de la calidad de las piezas antes de las acciones de mejora fue del 98,8%, mientras que después de la implementación de las acciones de mejora, el promedio de aceptación de la calidad de las piezas es del 99,9%, es decir el porcentaje de aceptación se incrementó en 1.1%. El defecto rebaba e integridad de la pieza representan el 20% de las causas que generan el 80% de los problemas de calidad de las piezas. Se llegó a determinar que el tiempo promedio perdido de funcionamiento de la inyectora por mes es de 16,5 h, debido a la espera para el calentamiento de la inyectora y aproximadamente 4 h debido a tiempo perdido por la producción de piezas con fallas y el desperdicio de tiempo por reprocesamiento de producto.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Piezas para molde
		Muestra	Piezas para molde
		Unidades informantes	Registro de fabricación de piezas
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Ficha de observación
Conclusiones	Los desperdicios identificados en el proceso de moldeo por inyección de la Empresa Grimms Ecuador antes de la implementación de las acciones de mejora fueron: desperdicios por producto defectuoso, en procesamiento y por tiempo de espera. Los trabajadores no tienen prolijidad para eliminar la rebaba cuando hacen el control de calidad. Los defectos por integridad de las piezas se originan al arrancar las piezas para separarlas y una parte de la pieza se desprende, la misma que no es detectada por el operario durante el control de calidad. El proceso de moldeo por inyección es el único proceso principal y no tiene subprocesos intermedios, por lo que no es aplicable el sistema Pull, ya que conforme se producen las piezas pasan al proceso de empaque y embalaje.	Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	En Ecuador, Grimm (2019) desarrollo una investigación titulada propuesta de mejora de los progresos rentables para el moldeo por inyeccion en la empresa Grimms Ecuador a través del manejo de sistema de progresos Toyota como resultados fue la aceptación de la calidad de las piezas antes de las acciones de mejora fue del 98,8%, mientras que después de la implementación de las acciones de mejora, el promedio de aceptación de la calidad de las piezas es del 99,9%, es decir el porcentaje de aceptación se incrementó en 1.1%. Asimismo, representan el 20% de las causas que generan el 80% de los n problemas de calidad de las piezas. También, se ha llegó a determinar que el tiempo promedio perdido de funcionamiento de la inyectora por mes es de 16,5 h, debido a la espera para el calentamiento de la inyectora y aproximadamente 4 h debido a tiempo perdido por la producción de piezas con fallas y el desperdicio de tiempo por reprocesamiento de producto. En conclusión, los desperdicios identificados en el proceso de moldeo por inyección de la Empresa Grimms Ecuador antes de la implementación de las acciones de mejora fueron: desperdicios por producto defectuoso, en procesamiento y por tiempo de espera. En consecuencia, los trabajadores no tienen prolijidad para eliminar la rebaba cuando hacen el control de calidad. Los defectos por integridad de las piezas se originan al arrancar las piezas para separarlas y una parte de la pieza se desprende, la misma que no es detectada por el operario durante el control de calidad. Finalmente, el proceso de moldeo por inyección es el único proceso principal y no tiene subprocesos intermedios, por lo que no es aplicable el sistema Pull, ya que conforme se producen las piezas pasan al proceso de empaque y embalaje.		
Referencia	Grimm, D. (2019). Propuesta de mejora de los procesos productivos para el moldeo por inyeccion en la empresa Grimms Ecuador a través de la aplicación de sisema de production Toyota. (Título de grado) Quito, Ecuador: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.		

Datos del antecedente Internacional 4			
Título	Propuesta de sistema de control estadístico de procesos para la elaboración de esmaltes para uñas en la empresa de cosméticos Drocisca, C.A	Metodología	
Autor	Raquel Susana, Gonzáles Hernández	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Caracas, Venezuela	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	Proponer un sistema de control estadístico de procesos en la fabricación de esmaltes para uñas en la empresa de cosméticos Drocisca, C.A	Diseño	Experimental
Resultados	Las principales variables que afectan al proceso de fabricación de esmalte para uñas son: los desperdicios, con un 28,6 % de incidencia en el proceso, la falta de control, con un 22,9% y la variación de la calidad de la materia prima, con un 18,6%. Los resultados del análisis costo-beneficio muestran que los beneficios son mayores a la inversión requerida y que en 7 meses se recuperara dicha inversión. Y tendrá un punto de equilibrio entre el total de los ingresos incrementados o la reducción de gastos y el costo total de la inversión en 14 meses. Lo que nos demuestra que la propuesta es factible económicamente.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Esmaltes para uñas
		Muestra	Esmaltes para uñas
		Unidades informantes	Registro de fabricación de esmaltes para uñas
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Ficha de observación
Conclusiones	En general, en todo el proceso de fabricación de esmalte para uñas, desde su preparación hasta la aprobación por parte de Control de Calidad, poseen algunas deficiencias en cuanto a la práctica de los requisitos de calidad. En las diferentes etapas se observó que la principal falla es la falta de conocimientos de los procedimientos. En cuanto al manejo del control estadístico de procesos, se manifiesta que actualmente en el proceso de fabricación de esmalte para uñas se utiliza una metodología de Control de Procesos que no sigue los principios del Control Estadístico de Procesos. Así, como la falta de capacitación en materia de Control Estadístico de Procesos.	Método de análisis de datos	estadístico descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	En Venezuela, González (2019) manifestó la investigación titulada propuesta de estructura de control estadístico de procesos para la fabricación de esmaltes para uñas en la empresa de cosméticos, los resultados de dicha investigación indica que afectan al proceso de fabricación de esmalte para uñas son: los desperdicios, con un 28,6 % de incidencia en el proceso, la falta de control, con un 22,9% y la variación de la calidad de la materia prima, con un 18,6%. Al igual con el análisis costo-beneficio muestran que los beneficios son mayores a la inversión requerida y que en 7 meses se recuperara dicha inversión. Y tendrá un punto de equilibrio entre el total de los ingresos incrementados o la reducción de gastos y el costo total de la inversión en 14 meses. Lo que nos demuestra que la propuesta es factible económicamente. En conclusión, el proceso de fabricación de esmalte para uñas, desde su preparación hasta la aprobación por parte de Control de Calidad, poseen algunas deficiencias en cuanto a la práctica de los requisitos de calidad. En las diferentes etapas se observó que la principal falla es la falta de conocimientos de los procedimientos. De acuerdo, al manejo del control estadístico de procesos, se manifiesta que actualmente en el proceso de fabricación de esmalte para uñas se utiliza una metodología de control de procesos que no sigue los principios del control estadístico de procesos. Así, como la falta de capacitación en materia de control estadístico de evolución.		
Referencia	González, R. (2019). Propuesta de sistema de control estadístico de procesos para la elaboración de esmaltes para uñas en la empresa de cosméticos Drocisca C.A. (Título de grado) Caracas, Venezuela: Universidad de Carabobo.		

Datos del antecedente Internacional 5			
Título	Sustentabilidad en el cuidado y belleza de uñas	Metodología	
Autor	Gloria Yazmin Ozuna Leyva	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Sonora, México	Tipo	Aplicada
Año	2016		
Objetivo	Prevenir, eliminar y/o reducir los riesgos ocupacionales y ambientales generados durante el servicio de cuidado y belleza de uñas.	Diseño	No experimental
Resultados	Se comprobó la viabilidad de implementar un PSS en PYMES, específicamente en establecimientos dedicados a ofrecer el servicio de cuidado y belleza de uñas. Aun viable, se tiene en cuenta las condiciones específicas de este tipo de negocios que pudieron estar, o no presentes, en otros tipos de PYMES.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	11 salones de belleza
		Muestra	5 salones de México y 6 de Brasil
		Unidades informantes	Trabajadores del salón de belleza
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se identificó los riesgos ocupacionales y ambientales en todos los establecimientos participantes. Fueron encontrados riesgos químicos, biológicos y ergonómicos en concordancia con estudios previos; además, al evaluar el nivel de iluminación en los salones algunos no contaban con lo establecido en las normas correspondientes. La relación entre la universidad Sonora y las Pymes participantes fue exitosa debido a que se fortalecieron los conocimientos de las personas dentro de los salones para realizar sus actividades de manera sustentable.	Método de análisis de datos	Análisis descriptivo de los datos
Redacción final (5 a 10 líneas)	En México, Ozuna (2016) realizó el grado de maestría nombrado desarrollo sostenible en la atención y belleza de uñas como resultados se comprobó la viabilidad de implementar un PSS en PYMES, específicamente en establecimientos dedicados a ofrecer el servicio de cuidado y belleza de uñas. Aun viable, se tiene en cuenta las condiciones específicas de este tipo de negocios que pudieron estar, o no presentes, en otros tipos de PYMES. Asimismo, se identificó los riesgos ocupacionales y ambientales en todos los establecimientos participantes. Fueron encontrados riesgos químicos, biológicos y ergonómicos en concordancia con estudios previos; además, al evaluar el nivel de iluminación en los salones algunos no contaban con lo establecido en las normas correspondientes. Se concluye, en relación entre la universidad Sonora y las Pymes participantes fue exitosa debido a que se fortalecieron los conocimientos de las personas dentro de los salones para realizar sus actividades de manera sustentable.		
Referencia	Ozuna, G. (2016). Sustentabilidad en el cuidado y belleza de uñas . (Grado de Maestria) Sonora, México: Universidad de Sonora.		

Datos del antecedente Nacional 1			
Título	Propuesta de mejora de los procesos de producción , almacenamiento y despacho de una empresa de productos cosméticos e higiene	Metodología	
Autor	Aranda Rodríguez, Karen; Oviedo Gallo, Dante André	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Aplicada
Año	2017		
Objetivo	Elaborar y desarrollar propuestas de mejora para una empresa de productos cosméticos e higiene en los procesos de producción , almacenamiento y despacho	Diseño	Experimental
Resultados	El almacén inicialmente tuvo una altura de 2.4m y un volumen de 1,440 m3, luego de la implementación se logró incrementar a 8.4m y 5,040 m3. El tiempo de producción de tintes para el cabello luego de la mejora fue de 3.12 horas/barril, incrementándose en 3% respecto de la situación inicial, al reducir las paradas de las máquinas en producción. Se logró un ahorro de S/3,027.42 soles al reducir las horas extras de planta por un buen plan de mantenimiento preventivo a los equipos de producción.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Productos cosméticos e higiene de la empresa
		Muestra	Tintes para el cabello (barril)
		Unidades informantes	Registro de productos
Conclusiones	Debido a la implementación del plan de mantenimiento se optimizó las líneas de producción originando un flujo continuo en la fabricación de productos cosméticos e higiene. La implementación de un sistema de almacenamiento permitió a la empresa considerar próximamente el incrementar el volumen de producción, puesto a que las estanterías optimizan mejor el espacio del almacén de productos terminados. La evaluación económica realizada al proyecto determinó que las propuestas de solución son fiables y se debería aceptar el proyecto, ya que en el escenario pesimista la Tasa Interna de Retorno es mayor que el Costo de Oportunidad de Capital, el valor actual neto es positivo y el análisis costo-beneficio es rentable para la empresa. Por último, se concluye que el correcto cumplimiento de los manuales de procedimientos permitirá mitigar la incidencia de errores, además de documentar las posibles anomalías o cambios que generaran las nuevas propuestas de las soluciones.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Aranda & Oviedo (2017) desarrollaron una investigación nombrada la mejora de los procesos de producción, almacenamiento y despacho de una organización de productos cosméticos e higiene, los resultados de dicho estudio se identificaron que el almacén inicialmente. Por otra parte, el tiempo de producción de tintes para el cabello luego de la mejora fue de 3.12 horas/barril, incrementándose en 3% respecto de la situación inicial, al reducir las paradas de las máquinas en producción. Asimismo, se logró un ahorro de S/3,027.42 soles al reducir las horas extras de la organización por un buen plan de mantenimiento preventivo a los equipos de producción. De acuerdo a los resultados a la implementación del plan de mantenimiento se optimizó las líneas de producción originando un flujo continuo en la fabricación de productos cosméticos e higiene. De igual manera, la implementación de un sistema de almacenamiento permitió a la empresa considerar próximamente el aumentar el volumen de producción, así se optimizan mejor el espacio del almacén de productos terminados. En relación a la evaluación económica realizada al proyecto se sostuvo que las propuestas de solución son fiables y se debería aceptar el proyecto, ya que en el escenario pesimista la tasa interna de retorno es mayor que el costo de oportunidad de capital, el valor actual neto es positivo y el análisis costo-beneficio es rentable para la empresa. Por último, se concluye que el correcto cumplimiento de los manuales de procedimientos permitirá mitigar la incidencia de errores, además de documentar las posibles anomalías o cambios que generaran las nuevas propuestas de las soluciones.		
Referencia	Aranda, K., & Oviedo, D. (2017). Propuesta de mejora de los procesos de producción, almacenamiento y despacho de una empresa de productos cosméticos e higiene. (Título de grado) Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas .		

Datos del antecedente Nacional 2

Título	Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017	Metodología	
Autor	Cisneros De la Cruz, Ana Talia	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Aplicada
Año	2017		
Objetivo	Formular una propuesta de mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017.	Diseño	Experimental
Resultados	La mejora continua en el proceso de atención mediante el ciclo PHVA de Deming y las actividades de acompañamiento, fueron registradas en un manual que será utilizado por cada asesor, donde tendrá conocimiento de los pasos a seguir para cumplir con el ciclo y las fechas de cada actividad. Se diagnosticó primero los problemas actuales que causan la baja calidad del proceso de atención de los asesores, para lo cual se realizó una encuesta a los mismos asesores y una entrevista a los jefes del área para profundizar y comparar ambas directrices. Se obtuvo un modelo de gestión organizacional, se diseñó un modelo viable para la comprensión de los asesores, así como la relevancia de actividades que ellos desconocen, y pueda aportar así, a la propuesta de mejora continua.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Clientes atendidos por asesores de Teleatento
		Muestra	Clientes atendidos por asesores de Teleatento
		Unidades informantes	Clientes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se resaltó las categorías necesarias para el estudio, así mismo, nacieron categorías emergentes que también fueron explicadas y sustentadas mediante autores que aportaron al significado, importancia, relevancia, aporte y también a poder profundizar en el tema comparando los aportes con otros autores. Por lo tanto se realizó la formulación de la propuesta y la investigación en general del proceso de atención, ha sido orientada a las recomendaciones de profesionales expertos en el tema, quienes validaron los instrumentos de evaluación de diagnóstico y la propuesta misma.	Método de análisis de datos	Análisis cuantitativo descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	Cisneros (2017) en su investigación de la mejora continua de la calidad del proceso en la atención de los asesores manifiesta que la mejora continua en el proceso de atención mediante el ciclo PHVA de Deming y las actividades de acompañamiento, fueron registradas en un manual que será utilizado por cada asesor, donde tendrá conocimiento de los pasos a seguir para cumplir con el ciclo y las fechas de cada actividad. A la vez, se diagnosticó primero los problemas actuales que causan la baja calidad del proceso de atención de los asesores, para lo cual se realizó una encuesta a los mismos asesores y una entrevista a los jefes del área para profundizar y comparar ambas directrices. Asimismo, se obtuvo un modelo de gestión organizacional, se diseñó un modelo viable para la comprensión de los asesores, así como la relevancia de actividades que ellos desconocen, y pueda aportar así, a la propuesta de mejora continua. De igual manera se resaltó las categorías necesarias para el estudio, así mismo, nacieron categorías emergentes que también fueron explicadas y sustentadas mediante autores que aportaron al significado, importancia, relevancia, aporte y también a poder profundizar en el tema comparando los aportes con otros autores. Se concluye con la formulación de la propuesta y la investigación en general del proceso de atención, ha sido orientada a las recomendaciones de profesionales expertos en el tema, quienes validaron los instrumentos de evaluación de diagnóstico y la propuesta misma.		
Referencia	Cisneros, A. (2017). Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017. (Titulo de grado)Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.		

Datos del antecedente Nacional 3			
Título	Propuesta de diseño de implementación del ciclo Deming y su influencia en el índice de reprocesos del área de mastranza de la empresa Josak EIRL	Metodología	
Autor	Tufiño Ruiz, Ivy Jacqueline ; Zelada Pinedo, César	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Cajamarca, Perú	Tipo	Aplicada
Año	2018		
Objetivo	Determinar la influencia de la propuesta de diseño de implementación del ciclo Deming en el porcentaje de reprocesos en el área de mastranza de la empresa JOSAK EIRL.	Diseño	Experimental
Resultados	Al realizar la evaluación económica de la propuesta se pudo comprobar que en los 3 escenarios planteados el VAN es positivo mayor a cero de 45,634.99, además el TIR de 126% es mayor al WACC. De 10.84% Por lo tanto, el proyecto es viable.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Conjunto de ejes para bombas horizontales
		Muestra	Ejes para bombas horizontales
		Unidades informantes	Registro de productos del área de mastranza
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Ficha de observación
Conclusiones	El diagnóstico de la empresa se comprobó que aplican un porcentaje mínimo de gestión de calidad en su proceso de fabricación de ejes para bombas horizontales, Además, se pudo identificar los factores de la calidad asociados a los reprocesos en el área de mastranza. La propuesta de mejora servirá siempre y cuando la parte estratégica y operativa se comprometan a seguir paso a paso el sistema de gestión de calidad propuesto; además, la propuesta generará resultados importantes en los reprocesos de cada área de trabajo, dando como resultado más piezas producidas y menos índices de reprocesos.	Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	Tufiño & Zelada (2018) desarrollaron una investigación titulada propuesta de diseño de creación del ciclo Deming y su dominio en el índice de reprocesos del área de mastranza los resultados de dicha evidencia fue la evaluación económica de la propuesta se pudo comprobar que en los 3 escenarios planteados el VAN es positivo mayor a cero de 45,634.99, además el TIR de 126% es mayor al WACC. De 10.84% Por lo tanto, el proyecto es viable. En consecuencia, el diagnóstico de la empresa se comprobó que aplican un porcentaje mínimo de gestión de calidad en su proceso de fabricación de ejes para bombas horizontales, Además, se pudo identificar los factores de la calidad asociados a los reprocesos en el área de mastranza. En conclusión, la propuesta de mejora servirá siempre y cuando la parte estratégica y operativa se comprometan a seguir paso a paso el sistema de gestión de calidad propuesto; además, la propuesta generará resultados importantes en los reprocesos de cada área de trabajo, dando como resultado más piezas producidas y menos índices de reprocesos.		
Referencia	Tufiño, I., & Zelada, C. (2018). Propuesta de diseño de implementación del ciclo Deming y su influencia en el índice de reprocesos del área de mastranza de la empresa Josak EIRL. Cajamarca, (Título de grado) Perú: Universidad Privada del Norte.		

Datos del antecedente Nacional 4			
Título	Sistema de mejora continua en el área de producción de la empresa “ Textiles Betex S.A.C.” utilizando metodología PHVA.	Metodología	
Autor	Quiñonez Villa, Nicolás; Salinas Gamboa, Claudia	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Aplicada
Año	2016		
Objetivo	Incrementar la productividad del área de producción de la empresa Textiles Betex S.A.C, mediante el diseño e implementación de un sistema de mejora continua aplicando la metodología PHVA	Diseño	Experimental
Resultados	Mediante el desarrollo de actividades de mantenimiento autónomo y mantenimiento preventivo se pudieron reducir las principales fallas de la maquinaria aumentando así el nivel de la efectividad global de la maquinaria de tejido, remalle y planchado mejorando en un 32 %,2% y 2% respectivamente, siendo la más significativa la efectividad de la maquinaria de tejido ya que era de donde provenían la mayor cantidad de docenas defectuosas. Al obtener una mayor disponibilidad y rendimiento de la maquinaria en el proceso productivo de los calcetines, se redujo el porcentaje de docenas defectuosas de la línea de caballero en un 42 %, línea de Bebé en 34% y en la línea de dama un 43%. Se incrementó la productividad de la líneas de producción de caballero, bebe y dama en un 3.34%, 10.38 % y 4.45% respectivamente.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Maquinaria del área de producción
		Muestra	Maquinaria
		Unidades informantes	Registro de fallas y disponibilidad de maquinaria
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Ficha de observación
Conclusiones	El estudio de la situación de la empresa permitió identificar la problemática, así como determinar las principales causas (Deficiente gestión de la producción, inadecuado manejo del personal, inadecuada distribución de planta y baja eficiencia de la maquinaria) que generaban una baja productividad. Con la capacitación y aplicación de la metodología de las 5s en la planta, las áreas ahora lucen más ordenadas y se comprobó que trabajar en un lugar más ordenado influye en el desempeño de los empleados y evita retrasos en las operaciones.	Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	Quiñonez & Salinas (2016) desarrollaron una investigación sistema de ciclo Deming en el área de producción de la empresa utilizando metodología PHVA, los resultados de dicha evidencia fue sobre el desarrollo de actividades de mantenimiento autónomo y mantenimiento preventivo se pudieron reducir las principales fallas de la maquinaria aumentando así el nivel de la efectividad global de la maquinaria de tejido, remalle y planchado mejorando en un 32 %,2% y 2% respectivamente, siendo la más significativa la efectividad de la maquinaria de tejido ya que era de donde provenían la mayor cantidad de docenas defectuosas. Asimismo, al obtener una mayor disponibilidad y rendimiento de la maquinaria en el proceso productivo de los calcetines, se redujo el porcentaje de docenas defectuosas de la línea de caballero en un 42 %, línea de Bebé en 34% y en la línea de dama un 43%. Por ello, se incrementó la productividad de las líneas de producción de caballero, bebe y dama en un 3.34%, 10.38 % y 4.45% respectivamente. En conclusión, el estudio de la situación de la empresa permitió identificar la problemática, así como determinar las principales causas fueron la deficiente gestión de la producción, inadecuado manejo del personal, inadecuada distribución de planta y baja eficiencia de la maquinaria que generaban una baja productividad. Gracias a la capacitación y aplicación de la metodología de las 5s en la planta, las áreas ahora lucen más ordenadas y se comprobó que trabajar en un lugar más ordenado influye en el desempeño de los empleados y evita retrasos en las operaciones.		
Referencia	Quiñonez, N., & Salinas, C. (2016). Sistema de mejora continua en el área de producción de la empresa “ Textiles Betex S.A.C.” utilizando metodología PHVA. (Título de grado) Lima, Perú: Uniersidad San Martin de Porres.		

Datos del antecedente Nacional 5			
Título	El círculo de Deming – PCDA como herramienta para la optimización de los procesos del área de compras y servicios generales de la empresa Topy Top S.A. de San Juan de Lurigancho – 2015	Metodología	
Autor	Maria Cristina Rojas Zuta	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Aplicada
Año	2017		
Objetivo	Determinar si la herramienta Círculo de Deming - PDCA permitirá optimizar los procesos de compra de la empresa Topy Top s.a. de San Juan de Lurigancho – 2015.	Diseño	Experimental
Resultados	Se obtuvo un resultado una correlación fuerte, con un valor del estadístico de Pearson 0,781 y una significatividad de 0,000, lo que nos indica que existe una relación significativa de estudio sobre su muestra de 30 colaboradores de la empresa Topy Top S.A. Se cumplió con un 95% de confiabilidad en la investigación Círculo de Deming como herramienta para la optimización de los procesos de compras. Con la aplicación la prueba de T de Student para muestras independientes, deja sin efecto la hipótesis nula, puesto que se obtuvo como resultado $p_valor = 0,003$.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	Colaboradores de la empresa TopyTop
		Muestra	30 Colaboradores
		Unidades informantes	Registro de fallas y disponibilidad de maquinaria
		Técnicas	Encuesta
Instrumentos	Cuestionario		
Conclusiones	Se identificó nuevas falencias en el área, como también se pudo incluir a las demás áreas de la empresa, así ayudaría a la reducción de costos y aumentaría la rentabilidad.	Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final (5 a 10 líneas)	Por ultimo, Rojas (2017) en su investigación desarrollo una investigación titulada la mejora continua – PCDA como herramienta para la perfeccionamiento de los procesos del área de compras y servicios generales de la empresa, los resultados de dicha evidencia tuvo una correlación fuerte, con un valor del estadístico de Pearson 0,781 y una significatividad de 0,000, lo que nos indica que existe una relación significativa de estudio sobre su muestra de 30 colaboradores de la empresa Topy Top S.A. Además, se cumplió con un 95% de confiabilidad en la investigación Círculo de Deming como herramienta para la optimización de los procesos de compras. Con la aplicación la prueba de T de Student para muestras independientes, deja sin efecto la hipótesis nula, puesto que se obtuvo como resultado $p_valor = 0,003$. Finalmente se identificó nuevas falencias en el área, como también se pudo incluir a las demás áreas de la empresa, así ayudaría a la reducción de costos y aumentaría la rentabilidad.		
Referencia	Rojas , M. (2017). El círculo de Deming – PCDA como herramienta para la optimización de los procesos del área de compras y servicios generales de la empresa Topy Top S.A. de San Juan de Lurigancho - 2015. (Título de grado) Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.		

Matriz 11.6 Esquema de Teorías

Teorías administrativas xxx			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Método PDCA	Edwards Deming	Como metodología esencial de la mejora continua consta de cuatro fases circulares para lograr las metas organizacionales propuestas mediante el método de planificar, hacer, revisar y actuar	Porque es la categoría solución a utilizarse en la presente investigación, compuesta de cuatro fases circulares que son subcategorías a desarrollar como parte de la mejora propuesta.
2. Calidad del proceso productivo	Joseph M. Juran	Asegurar la calidad en el proceso de fabricación de una compañía es fundamental para evitar un producto final defectuoso.	Porque se relacionada directamente con el problema materia de estudio dado por la baja calidad en el proceso de fabricación de esmalte de uñas en la compañía
3. Clásica de la Administración	Henry Fayol	Aumentar la eficiencia de la empresa a través del aumento de eficiencia en el nivel operacional	Porque es el marco conceptual más adecuado para desarrollar la problemática y la solución a dicho problema dentro de la teoría administrativa

Matriz 11.7 Sustento teórico

Teoría Método PDCA			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Edwards Deming			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Carro & González (2012) manifestaron que: “Kaizen puede ser la respuesta para quienes desean lograr resultados a corto plazo con poca inversión, siempre que decidan crear una organización basada en mejorar procesos humanos y productivos y comprometerse con la filosofía. Este proceso también es representado por el Ciclo de Shewhart o Círculo PDCA de Deming” (Carro & González ,2012. p.12).	Vilar (1997) indica que: “El ciclo PDCA es una libre aceptación japonesa del “ciclo o rueda de Deming”. Mientras esta segunda resalta la importancia de la interacción entre las actividades relativas al estudio de mercados, planificación, fabricación y ventas, el ciclo PDCA afirma implícitamente que se puede mejorar cualquier proceso, tanto de gestión como de fabricación” (Vilar, 1997. p.121)	Vilar, Gómez, & Tejero (2002) mencionan que: “El ciclo PDCA consigue que no se vea la mejora de la calidad como que tiene un principio y un final determinados. Una vez que finalizamos un ciclo PDCA, el proceso de mejora empieza otra vez. (Vilar, Gómez, & Tejero, 2002. p.37)
Parafraseo	La mejora continua puede ser la solución para quienes desean lograr resultados a corto plazo con mínima inversión, siempre que decidan crear una empresa basada en mejorar procesos humanos, productivos y comprometerse con la filosofía de la misma. Este proceso también es representado por el Círculo PDCA de Deming.	El ciclo PCDA también conocido como rueda o ciclo Deming, donde resalta la importancia de la planificación, fabricación y venta, en la que se manifiesta en la mejora de cualquier proceso productivo.	El ciclo PDCA realiza la mejora del producto intermedio y final. Como su mismo nombre lo dice es una ruleta donde cuando termina el proceso vuelve otra vez para la mejora continua.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carro,R.,&González,D.(2012).Administración de la calidad total. Buenas Aires, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.	Vilar, J. (1997). Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad. España: Fundación Confemetal.	Vilar, J., Gómez, F., & Tejero, M. (2002). Seis Sigma. España: Fundación Confemetal.
Relación de la teoría con el estudio	Es la categoría solución a utilizarse en la presente investigación, compuesta de cuatro fases circulares que son subcategorías a desarrollar como parte de la mejora propuesta		
Redacción final	La mejora continua puede ser la solución para quienes desean lograr resultados a corto plazo con mínima inversión, siempre que decidan crear una empresa basada en mejorar procesos humanos, productivos y comprometerse con la filosofía de la misma. Este proceso también es representado por el Círculo PDCA de Deming. Asimismo, el ciclo PCDA también conocido como rueda o ciclo Deming, donde resalta la importancia de la planificación, fabricación y venta, en la que se manifiesta en la mejora de cualquier proceso productivo. Finalmente, el ciclo PDCA realiza la mejora del producto intermedio y final. Como su mismo nombre lo dice es una ruleta donde cuando termina el proceso vuelve otra vez para la mejora continua. (Carro & González, 2012; Vila, 1997; Vilar, Gómez & Tejero, 2002).		

Teoría Calidad del proceso productivo			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Joseph M. Juran			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Sánchez (2019) manifiesta que: “la calidad es el objetivo de las actividades que se realizan en una empresa y es el cliente el que percibe el resultado global (...) La calidad desde esta perspectiva hace referencia a todas las actividades que hay que realizar para alcanzarla” (Sánchez ,2019. p.9).	Pérez (1999) indica que: “La calidad se enfoca en producto final o intermedio exclusivamente; el cliente no aparece en esta etapa, siendo en la mayoría de los casos el propio fabricante el que elabora sus estándares de calidad; se habla coloquialmente de buena y mala calidad. Ello es debido a que normalmente se considera producto solo el bien tangible que se envía al cliente”. (Pérez, 1999. p.25).	Juran, Gryna, & Bingham (2005) mencionan que: “La función de la calidad comprende una gran numero de actividades que contribuyen a la adecuación del producto al uso. Las actividades que repercuten directamente en el producto (tales como el diseño, la compra de materiales, la fabricación y la inspección) han recibido una gran atención por parte de los indicadores del “movimiento “el control de la calidad”. (Juran, Gryna, & Bingham, 2005. p.1341)
Parfraseo	La calidad es el objetivo de las actividades que se llevan a cabo en toda organización y donde es el cliente aquel que percibe el resultado total. Asimismo, la calidad desde esta perspectiva se refiere a todas las actividades que hay que realizar para lograrla.	La calidad se manifiesta en producto final o intermedio exclusivamente; el cliente no aparece en esta etapa, siendo en la mayoría de los casos el propio fabricante el que produce sus estándares de calidad; es decir si es de alta o baja calidad .	La calidad es muy importante para todo inicio o fin de un producto, mayormente se identifican por el diseño, la compra de materiales, la fabricación y la originalidad del producto.
Eidencia de la referencia utilizando Ms word	Sánchez, F. (2019). <i>Calidad total de las organizaciones</i> . España: Editorial Elarning S.L.	Pérez, J. (1999). <i>Gestion de la calidad orientada a los procesos</i> . Madrid, España: Escuela Superior de gestión comercial y marketing.	Juran, J., Gryna, F., & Bingham, R. (2005). <i>Manual de control de la calidad</i> . Barcelona, España: Reverté S.A.
Relación de la teoría con el estudio	Se relacionada directamente con el problema materia de estudio dado por la baja calidad en el proceso de fabricación de esmalte de uñas en la compañía		
Redacción final	La calidad es el objetivo de las actividades que se llevan a cabo en toda organización y donde es el cliente aquel que percibe el resultado total. Asimismo, la calidad desde esta perspectiva se refiere a todas las actividades que hay que realizar para lograrla. De igual importancia, la calidad se manifiesta en producto final o intermedio exclusivamente; el cliente no aparece en esta etapa, siendo en la mayoría de los casos el propio fabricante el que produce sus estándares de calidad; es decir si es de alta o baja calidad. Por último, la calidad es muy importante para todo inicio o fin de un producto, mayormente se identifican por el diseño, la compra de materiales, la fabricación y la originalidad del producto. (Sánchez,2019; Pérez, 2019; Juran, Gryna & Bingham, 2005).		

Teoría Clásica de la Administración

Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Henry Fayol

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Chiavenato (2006) sostiene que: “El contenido de la administración varía conforme a la teoría aplicada: para la Administración Científica, lo importante son los métodos y procesos de trabajo del operario; para la Teoría Clásica, la administración implica previsión, organización, dirección, coordinación y control del trabajo realizado en toda organización” (Chiavenato, 2006. p.45).	Crespo (2005) manifiesta que: “El pionero de la Doctrina Administrativa es Henry Fayol (1916), quien construye el paradigma del proceso administrativo y las áreas funcionales; desde una perspectiva funcionalista afirma que la función básica de la Administración, como práctica, es la de seleccionar objetivos apropiados, guiar y dirigir a la organización hacia su logro, de ahí que defina la administración como un proceso que requiere de la ejecución de una serie de funciones” (Crespo, 2005. p.70).	Jiménez (2009) indica que: “Algunos neoclásicos consideran esencial la organización y le dan tanta importancia que la independizan de la administración, haciendo esa parte mayor que el todo. Sin embargo, este es un enfoque errado, pues en general, los mismos neoclásicos la consideran como una de las funciones fundamentales de la administración (la planificación, la organización, la dirección y el control y dentro del ciclo administrativo, la prevención y la coordinación)” (Jiménez, 2009. p.25).
Parafraseo	De acuerdo al contenido de la administración cambiará de acuerdo con la teoría aplicada, por ejemplo, para la Administración Científica, lo importante son los métodos y procesos de trabajo del colaborador. En el caso de la Teoría Clásica, la administración requiere: previsión, organización, dirección, coordinación y control del trabajo efectuado en toda empresa.	El proceso administrativo y las áreas funcionales, generan la selección de objetivos apropiado para guiar y dirigir a la organización hacia un logro en común que se requiere para toda organización.	En el caso de los neoclásicos consideran esencial la organización y le dan importancia la independización administrativa, haciendo un plan errado ya que a lo largo de los tiempos se ha ido mejorando para así obtener un mejor logro en un corto plazo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México, D.F.: McGraw-Hill.	Crespo, J. (2005). <i>Administración y Organización. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo</i> . Colombia: Semestre Económico	Jiménez, W. (2009). <i>Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense</i> . Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
Relación de la teoría con el estudio	Es el marco conceptual más adecuado para desarrollar la problemática y la solución a dicho problema dentro de la teoría administrativa.		
Redacción final	De acuerdo al contenido de la administración cambiará de acuerdo con la teoría aplicada, por ejemplo, para la Administración Científica, lo importante son los métodos y procesos de trabajo del colaborador. En el caso de la Teoría Clásica, la administración requiere: previsión, organización, dirección, coordinación y control del trabajo efectuado en toda empresa. A través de, el proceso administrativo y las áreas funcionales, generan la selección de objetivos apropiado para guiar y dirigir a la organización hacia un logro en común que se requiere para toda organización. Por otra parte, en el caso de los neoclásicos consideran esencial la organización y le dan importancia la independización administrativa, haciendo un plan errado ya que a lo largo de los tiempos se ha ido mejorando para así obtener un mejor logro en un corto plazo. (Chiavenato, 2006; Crespo, 2005; Jiménez, 2009).		

Matriz 11.8 Construcción de la categoría

Categoría: Productividad					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Según Soret y Obesso (2020) indican que: “Deming propone, además, el siguiente ciclo para la resolución de problemas planteado de la siguiente secuencia, encontrar un problema, identificar posibles causas, seleccionar causas más importantes y probables, fijar solución de problemas, implantar solución, comprobar resultados obtenidos y aplicar cambios. De otra manera es el ciclo PHVA: planificar, hacer, verificar, actuar” (p.21).	Según Zapata (2015) señala que: “En términos generales, el PHVA es un ciclo de que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en el producto o servicio, por tanto, puede ser utilizado en las empresas, ya que permite la ejecución eficaz de las actividades” (p.12).	Según Cuatrecasas (2012) señala que: “El ciclo de Deming o ciclo de mejora, actúa como guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructura la resolución de problemas. Está constituido básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar” (p.16).	Según Carro y González (2012) indican que: “Se acepta la definición de calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidad establecidas o implícitas (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO9000 que indica que calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidad establecidas e implícitas” (p.3)	Según Chiavenato (2006) señala que: “El control estadístico de la calidad se aplica apenas en el nivel operacional, y de preferencia en el área de producción y manufactura, la calidad total extiende el concepto de calidad a toda la organización, desde el nivel operacional hasta el institucional, abarcando todo el personal de la oficina y de la base de la fábrica en un todo. Las ventajas del TQC (Total Quality Control) son: reducción de desperdicios, disminución de los ciclos de tiempo y de los tiempos de resultados y mejoría de la calidad de los resultados (productos o servicios)” (p.418).
Parafraseo	Según Soret y Obesso (2020) manifiesta en líneas generales, la mejora de problemas planteado de la siguiente manera, encontrar un problema, identificar posibles causas, seleccionar causas más importantes y probables, fijar solución de problemas, implantar solución, comprobar resultados obtenidos y aplicar cambios. De otra manera es el ciclo PHVA: planificar, hacer, verificar, actuar”	Según Zapata (2015) manifiesta que en líneas generales, el método PHVA es un ciclo de que ayuda a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de los requerimientos de ofrecer altos estándares de calidad en el bien o servicio, de esta manera, puede ser utilizado en las compañías, ya que permite la ejecución eficaz de las actividades propuestas.	Según Cuatrecasas (2012) indica que el ciclo de Deming o ciclo de mejora, se manifiesta como guía para presentar la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructura la resolución de problemas. Está relacionado básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar	Según Carro y González (2012) se manifiesta que acepta la definición de calidad como la totalidad de los rasgos y cualidades de un bien o servicio que se gestiona para satisfacer las necesidad establecidas o implícitas (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO9000 que indica que calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidad establecidas e implícitas	Según Chiavenato (2006) manifiesta que el control estadístico de la calidad se aplica apenas en el nivel operacional, y de preferencia en el área de producción, la calidad total extiende el concepto de calidad a toda compañía, desde el nivel operacional hasta el institucional, abarcando todo el personal de la oficina y de la base de la fábrica en un todo. Las ventajas del TQC (Total Quality Control) son: reducción de desperdicios, disminución de los ciclos de tiempo y de los tiempos de resultados y mejoría de la calidad de los resultados (productos o servicios
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Soret, I., & Obesso, M. (2020). <i>Gestión de la calidad</i> . Madrid, España: ESIC.	Zapata, A. (2015). <i>Ciclo de la calidad PHVA</i> . Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.	Cuatrecasas, L. (2012). <i>Gestión de la calidad: Organización de la producción y dirección de operaciones</i> . Madrid, España: Díaz de Santos.	Carro, R., & González, D. (2012). <i>Administración de la calidad total</i> . Buenas Aires, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México, D.F.: McGraw-Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	Permite definir las bases conceptuales de la categoría analizada en esta investigación, de manera que se pueda comprender su aplicación y de qué manera debe emplearse para dar solución al problema de estudio dado por la baja calidad en el proceso productivo mediante la aplicación de la metodología PDCA.				

Redacción final	Se manifiesta en líneas generales, que para llevar a cabo la mejora de problemas se realiza la siguiente manera, encontrar un problema, identificar posibles causas, seleccionar causas más importantes y probables, fijar solución de problemas, implantar solución, comprobar resultados obtenidos y aplicar cambios. De otra manera es el ciclo PHVA: planificar, hacer, verificar, actuar". En líneas generales, el método PHVA es un ciclo de que ayuda a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de los requerimientos de ofrecer altos estándares de calidad en el bien o servicio, de esta manera, puede ser utilizado en las compañías, ya que permite la ejecución eficaz de las actividades propuestas. Asimismo, se indica que el ciclo de Deming o ciclo de mejora, se manifiesta como guía para presentar la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructura la resolución de problemas. Está metodología PHVA está compuesta básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar. Por otra parte, cabe señalar que la definición de calidad es entendida como la totalidad de los rasgos y cualidades de un bien o servicio que se gestiona para satisfacer las necesidad establecidas o implícitas (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO9000 que indica que calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidad establecidas e implícita. manifiesta que el control estadístico de la calidad se aplica apenas en el nivel operacional, y de preferencia en el área de producción, la calidad total extiende el concepto de calidad a toda compañía, desde el nivel operacional hasta el institucional, abarcando todo el personal de la oficina y de la base de la fábrica en un todo. Las ventajas del TQC (Total Quality Control) son: reducción de desperdicios, disminución de los ciclos de tiempo y de los tiempos de resultados y mejora de la calidad de los resultados (productos o servicios. (Soret & Obesso, 2020; Zapata,2015; Cuatrecasas,2012; Carro & González,2012; Chiavenato,2006).					
Redacción de la categoría de estudio	El proceso de construcción de categorías refleja un ejercicio teórico metodológico que devela procesos de aprendizaje de la lengua originaria y señala lo que permanece o cambia en las trayectorias de vida.					
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:	
	Eficiencia		Eficacia		Capacitación laboral	
Construcción de los indicadores	I1	Cumplimiento	I5	Satisfacción del cliente	I9	Nivel de conocimientos
	I2	Disposición de productos	I6	Capacidad resolutive	I10	Habilidades
	I3		I7		I11	
	I4		I8		I12	
Cita textual de la subcategoría	Cruelles (2012) manifiesta que: La productividad es el valor de la producción por unidad de mano de obra de capital. La productividad depende tanto de la calidad y las características de los productos (las cuales determinan los precios que pueden alcanzar) como de la eficiencia con la que son producidos.(p.24)		Cruelles (2012) indica que : El crecimiento continuo de la productividad requiere que la economía se mejore a si misma continuamente. Las empresas de una nación deben mejorar sin descanso la productividad de los sectores existrentes elevando la calidad de los productos, añadiendolos cualidades deseables, mejorando la tecnología de los productos o aumentando la eficacia de la producción. (p.56)		Cruelles (2012) menciona que: La productividad debe estar inculcada en todos los niveles de la empresa para que pueda implantarse. La cultura de la productividad debe defender esta máxima: que el objetivo de la capacitación laboral es el de permanecer una determinadas horas dentro de la empresa, sino el de aportar un valor, para la mejora de procesos de la empresa. (p.254)	
	Chapman (2006) indica que: La utilización de trabajadores temporales tambien puedeo casionar ciertos problemas, no solo a partir del impacto obvio que implica la curva de aprendizaje, sino tambien haciendo que recaiga un costo por concepto de eficiencia sobre los trabajadores de tiempo completo. (p.60)		Chapman (2006) menciona que: Es principal en cualquier operación debe centrarse en el rendimiento total de la organización, o en cualquier otra medida, ya sea la eficiencia de procesos, la utilización u otros factores operacionales, tiene poca relevancia para la eficacia general del sistema integral. (p.221)		Chapman (2006) manifiesta que: Permite reducir los tiempos globales de espera y los niveles de inventario (disminuyendo el desperdicio y la incertidumbre) para ello se realiza la capacitacion laboral da a lugar a mas flexibilidad por parte de los trabajadores, mejora la caldiad y aumenta el espiritu laboral. (p.200)	
	Rodríguez (1999) manifiesta que: Desde una percepción amplia, la productividad ha ocupado un lugar prominente para apreciar el avance económico, tanto de las organización como delas naciones. En la concepción general, la productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la de productos o servicios elaborados. (p.22)		Rodríguez (1999) indica que: Incorporar la eficacia como concepto clave: es decir, el logro de los objetivos organizacionales, pues de nada sirve la eficiencia, por muy alta que esta sea, no se logra la misión de la empresa.(p.24)		Rodríguez (1999) menciona que: Las organizaciones con fronteras más flexibles, mejor integradas con sus proveedores y más cercanas con sus clientes y usuarios, instituciones con mayor conciencia de su responsabilidad tanto ecológica como social. De igual manera la capacitación debe responder al nuevo perfil de los directivos y de sus colaboradores, a la perspectiva global y al entorno de la empresa, a la identificación de los escenarios futuros más que al examen de las situaciones pasadas.(p.364)	
Parafraseo	La productividad es importante para la producción por el manejo de mano de obra en la producción, esto tambien depende de la calidad y cualidades de los productos para		La mejora continua de la productividad se requiere constante para que se mejore continuamente la economía de las empresas, y mas aun se debe estar		La productividad se manifiesta en todos los estándares de la organización para ello es importante realizar capacitaciones constates esto ayudara la mejora de la productividad realizando productos de calidad.	

	que se pueda determinar el precio que se pueda alcanzar como la eficiencia con lo que son producidos.	verificando constantemente en los sectores existientes elevando la calidad de los productos, añadiéndolos cualidades deseables, mejorando la tecnología de los productos o aumentando la eficacia de la producción.	
	Un punto importante para la productividad para cualquier organización es los trabajadores temporales esto puede causar daños para cualquier empresa y no se puede lograr la eficiencia en la productividad.	En cualquier operación debe centrarse en el rendimiento total de la empresa, o en cualquier otra medida, ya sea la eficiencia de procesos, para obtener la mejora en la producción.	Permite reducir los tiempos globales de espera y los niveles de inventario (disminuyendo el desperdicio y la incertidumbre) para ello se realiza la capacitación laboral da a lugar a mas flexibilidad por parte de los trabajadores, mejora la calidad y aumenta el espíritu laboral.
	La productividad ha ocupado un lugar importante para apreciar el avance económico, tanto de las empresas como las instituciones. En lo general, la productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la de productos o servicios elaborados.	La eficacia en la productividad es como concepto clave: es decir, el logro de los objetivos organizacionales, pues de nada sirve la eficiencia, por muy alta que esta sea, no se logra el objetivo de la organización.	Las empresas con mayor integración con los clientes y usuarios practican continuamente la capacitación constantemente para brindar un servicio de excelencia.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	.(2012). Despifarrocero: la mejora continua a partir de la medición y la reducción del despifarro. Zaragoza,España: Marcombo,S.A. S.(2006). Planificación y control de la producción. México: Person Education. z,C.(1999). La cultura de calidad y productividad en las empresas. México: Intituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente	.(2012). Despifarrocero: la mejora continua a partir de la medición y la reducción del despifarro. Zaragoza,España: Marcombo,S.A. S.(2006). Planificación y control de la producción. México: Person Education. z,C.(1999). La cultura de calidad y productividad en las empresas. México: Intituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente	.(2012). Despifarrocero: la mejora continua a partir de la medición y la reducción del despifarro. Zaragoza,España: Marcombo,S.A. S.(2006). Planificación y control de la producción. México: Person Education. z,C.(1999). La cultura de calidad y productividad en las empresas. México: Intituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Matriz 11.9 Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. El método PDCA 2. La calidad en el proceso productivo 3. La Teórica Clásica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permiten establecer las etapas o fases de la mejora a implementar 2. Define el concepto de lo que se pretende medir y mejorar en la presente investigación 3. Es el marco teórico que fundamenta a las categorías analizadas en esta investigación, puesto que se busca incrementar la productividad del proceso estudiado.
Redacción final	Las teorías mencionadas sirve de aporte a la presente investigación puesto que permiten establecer las etapas o fases de la mejora a implementar, define el concepto de lo que se pretende medir y mejorar en la presente investigación, respecto al marco teórico que fundamenta a las categorías analizadas en esta investigación, puesto que se busca incrementar la productividad del proceso estudiado.

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque se necesita incrementar la calidad del proceso estudiado 2. Porque se precisa de conocer la situación actual y propuesta en el área de producción 3. Porque la gerencia de fábrica requiere estudios que contribuyan a la mejora continua 4. . 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque permite establecer una implementación de bajo costo y alto impacto para la empresa 2. Porque brinda información de la situación actual y espera de la calidad en el proceso de producción 3. Porque aplica técnicas y actividades útiles para lograr metas de calidad adecuadas y sostenibles en el tiempo.
Redacción final	La justificación práctica de esta investigación sirve para establecer una implementación de bajo costo y alto impacto para la empresa, asimismo porque brinda información de la situación actual y espera de la calidad en el proceso de producción. Por último, porque aplica técnicas y actividades útiles para lograr metas de calidad adecuadas y sostenibles en el tiempo.

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque con esta investigación se puede establecer una solución a un problema específico en la realidad empresarial 2. Porque la empresa analizada necesita soluciones inmediatas y de bajo costo 3. Porque se precisa de recolectar datos bajo las modalidades de entrevista y encuesta y así tener un mejor panorama de la situación inicial y de cómo se puede mejorar. 4. . 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entrevista permite profundizar en las categorías materia de estudio para conocer a detalle las causas o factores que lo originan 2. La encuesta permite cuantificar la situación de baja calidad en el proceso productivo. 3. La guía de entrevista y cuestionario son herramientas del enfoque mixto para lograr conocer sobre la problemática y recolectar datos adecuadamente.
Redacción final	Las técnicas e instrumentos de medición permitieron recolectar datos de forma sistemática, en primera instancia, la entrevista permite profundizar en las categorías materia de estudio para conocer a detalle las causas o factores que lo originan, la encuesta permite cuantificar la situación de baja calidad en el proceso productivo. Los instrumentos, tales como el cuestionario y guía de entrevista son herramientas del enfoque cuanti-cuali para lograr conocer sobre la problemática y recolectar datos adecuadamente y así cumplir con los objetivos de esta investigación.

Matriz 11.10 Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Cómo mejorar la productividad en la fabricación en una industria, 2019?	Proponer estrategias para mejorar la productividad en la fabricación en una industria , 2019.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cómo es la productividad en la fabricación en una industria, 2019?	Diagnosticar la productividad en la fabricación en una industria, 2019.
¿Cuáles son los factores determinantes de la productividad en la fabricación en una industria, 2019?	Explicar los factores determinantes de la productividad en la fabricación en una industria, 2019.

Matriz 11.11 Método - mixto

Enfoque de investigación: Mixto		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Hernández, Fernández & Baptista, 2014 manifiestan que: “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p.567).	Para Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019 indican que: “El método mixto por su amplia proyección problemática, no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales, implica un conjunto de procesos de recolección, interrelación, análisis y triangulación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo contexto de estudio para responder a la problemática detectada” (p.16,17).
Parfraseo	Es un grupo de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la agrupación y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.	El enfoque mixto por su amplia proyección problemática, no tiene como meta “cambiar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, fusionándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales, implica un conjunto de procesos de recolección, interrelación, análisis y triangulación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo contexto de estudio para responder a la problemática detectada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.	Carhuacho,I., Nolazco,F., Sicheri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.
Utilidad/ aporte del concepto	El enfoque de investigación es mixto, es decir, de enfoque cuantitativo y cualitativo, puesto que se busca recolectar datos para probar hipótesis previamente planteadas y asimismo profundizar en el significado de las variables de estudio en esta investigación.	
Redacción final	Los métodos mixtos representan un grupo de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la agrupación y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Asimismo, el enfoque mixto por su amplia proyección problemática, no tiene como meta “cambiar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, fusionándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales, implica un conjunto de procesos de recolección, interrelación, análisis y triangulación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo contexto de estudio para responder a la problemática detectada. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014; Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	

Tipo de investigación proyectiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019 manifiesta que: “Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución”. (p.22)	Para Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019 indica que: “Esta investigación concluye con una propuesta o alternativa de solución, basada en un diagnóstico profundo de la realidad problemática o del contexto en estudio, y que responde a una estructura factible, con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuesto y opinión de expertos”. (p.23)
Parafraseo	La investigación proyectiva se presenta por el diseño , preparación de técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que se desee realizar , los resultados son perceptibles en los criterios importantes de la investigación, asimismo se completa el holograma de la intervención, esto ayuda a direccionar todo el proceso de la investigación y abarca la definición de estudio, identificando el diseño, la selección de los instrumentos de la investigación.	La investigación proyectiva genera la propuesta de alternativa solución, enfocada en el resultado profundo de la realidad de la problemática o contexto en estudio y responde una estructura mas entendible con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuestos y opinión de expertos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Carhuanchu,I., Nolazco,F., Sicheri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.	Carhuanchu,I., Nolazco,F., Sicheri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.
Utilidad/ aporte del concepto	La investigación proyectiva nos adecua a un lineamiento metodológico de actividades, para poder fundamentar, analizar y con ello proponer la solución ante el problema de estudio, por eso la presente investigación será de tipo proyectiva donde se determina el problema y se finaliza con la propuesta de la solución	
Redacción final	La investigación proyectiva se presenta por el diseño, preparación de técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que se desee realizar , los resultados son perceptibles en los criterios importantes de la investigación, asimismo se completa el holograma de la intervención, esto ayuda a direccionar todo el proceso de la investigación y abarca la definición de estudio, identificando el diseño, la selección de los instrumentos de la investigación. También, la investigación proyectiva genera la propuesta de alternativa solución, enfocada en el resultado profundo de la realidad de la problemática o contexto en estudio y responde una estructura mas entendible con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuestos y opinión de expertos. (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019)	

Nivel de investigación comprensivo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019 manifiesta que: “ El nivel comprensivo tiene como objetivo explicar, predecir y proponer el tipo de investigación que se desea realizar”. (p.24)	Según Hurtado, (2000), menciona que: “El nivel de investigación, se puede definir como, el grado de profundidad en cuanto al estudio de ciertos fenómenos o eventos relacionados con el entorno social, y todo ello predispuesto dentro de una investigación.” (p.59)
Parafraseo	La investigación comprensiva se basa mayormente para el objetivo general y específico, ayuda a plantear a que situación de investigación desea realizar el estudiante como al explicar, predecir o proponer ya depende a que estudio se desee realizar.	El nivel de investigación, se puede pronunciar a que estudio se desee emplear relacionado el entorno social y económico dependiendo a que estudio se desea realizar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Carhuacho,I., Nolzco,F., Sicheri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.	Hurtado,J. (2000). Metodología de la investigación. Caracas, Venezuela: Quirón.
Utilidad/ aporte del concepto	El aporte de nivel de investigación comprensivo, tiene una conectividad con la investigación proyectiva, donde su principal objetivo es proponer mejoras eficaces ante un problema dentro de una organización	
Redacción final	La investigación comprensiva se basa mayormente para el objetivo general y específico, ayuda a plantear a que situación de investigación desea realizar el estudiante como al explicar, predecir o proponer ya depende a que estudio se desee realizar. También, el nivel de investigación, se puede pronunciar a que estudio se desee emplear relacionado el entorno social y económico dependiendo a que estudio se desea realizar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014; Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	

Diseño de investigación explicativo secuencial		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Hernández, Fernández & Baptista, 2014 menciona que: “El propósito de este estudio secuencial explicativo mixto es explorar el impacto de diferentes niveles de restricción al tomar notas bajo el esquema de “copiar y pegar” en el aprendizaje de textos basados en la web. En la primera fase del estudio (cuantitativa), los estudiantes universitarios tomaron notas de acuerdo con una de las cuatro condiciones experimentales de copiar y pegar; posteriormente, se les hicieron pos pruebas respecto al aprendizaje de hechos, conceptos y relaciones entre ideas del texto que elaboraron”. (p.545).	Para Carhuacho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero & Casana, 2019 indican que: “El diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos”.(p.19)
Parafraseo	El inicio de este estudio secuencial explicativo mixto es indagar el impacto de diferentes niveles de restricción al tomar notas bajo el esquema de “copiar y pegar” en el aprendizaje de textos basados en la web. Mayormente se a basa que los estudiantes no generen la copia de los formatos que tienen a su alcance sino que se sepan interpretar lo que se les quiere informar.	Se caracteriza por los análisis de datos cuantitativos para que se pueda estudiar y evaluar los datos cualitativos presentados en la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.	Carhuacho,I., Nolazco,F., Sicheiri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.
Utilidad/ aporte del concepto	En primera instancia se recolectarán y analizaran los datos cuantitativos a través de las encuestas que se realizaran a los colaboradores, seguido de los datos cualitativos que se obtendrá a través de las entrevistas y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio.	
Redacción final	El inicio de este estudio secuencial explicativo mixto es indagar el impacto de diferentes niveles de restricción al tomar notas bajo el esquema de “copiar y pegar” en el aprendizaje de textos basados en la web. Mayormente se a basa que los estudiantes no generen la copia de los formatos que tienen a su alcance sino que se sepan interpretar lo que se les quiere informar. Asimismo, Se caracteriza por los análisis de datos cuantitativos para que se pueda estudiar y evaluar los datos cualitativos presentados en la investigación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Carhuacho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero & Casana, 2019).	

Método de investigación inductivo		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Bernal (2010) menciona que: “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”. (p.59.60)	Hurtado (2000) indica que: “El empirismo considera la experiencia como la única fuente del conocimiento. Se basa en la observación directa y natural de los hechos y el proceso mental del cual se vale es fundamentalmente inductivo” (p.111)
Parafraseo	En este método se emplea el lógica para obtener conclusiones que sean particulares aceptados como válidos, para así obtener conclusiones en general.	La investigación inductiva se considera la experiencia como la única fuente del conocimiento, se basan a los hechos más claros y definidos del cual se considera ya que es fundamentalmente inductivo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.	Hurtado,J. (2000). Metodlogía de la investigación. Caracas, Venezuela: Quirón.
Utilidad/ aporte del concepto	El método inductivo ayudará a la investigaciones de estudio, porque se partirá de lo más básico a lo más complejo, para ello se tiene que plantear posibles conclusiones que no serán verdaderas porque solo se trabaja a base de observaciones de muchos casos particulares.	
Redacción final	En este método se emplea la lógica para obtener conclusiones que sean particulares aceptados como válidos, para así obtener conclusiones en general. De igual manera, la investigación inductiva se considera la experiencia como la única fuente del conocimiento, se basan a los hechos más claros y definidos del cual se considera ya que es fundamentalmente inductivo. (Bernal, 2010; Hurtado, 2000).	

Método de investigación deductivo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Bernal (2010) manifiesta que: “Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)”. (p.60)	Para Hernández, Fernández & Baptista, 2014 manifiesta que: “La investigación deductivo se emplea para que el estudiante plantearía su problema de investigación definiendo su objetivo y su pregunta (lo que quiere hacer y lo que quiere saber).
Parafraseo	Se refiere a la lógica y estudia los hechos existentes aunque es deductivo es una sentido e inductivo en sentido contrario.	La investigación deductiva se emplea para que el estudiante plante su problema y tenga mayor facilidad y entendimientos para que pueda definir su objetivo o pregunta a lo que se desee realizar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	El presente método es lo contrario al inductivo ya que parte de los general a lo particular, ya que se tienen que revisar teorías, leyes y principios que justifiquen la problemática y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio.	
Redacción final	Se refiere a la lógica y estudia los hechos existentes, aunque es deductivo es una sentido e inductivo en sentido contrario. Por otra parte, la investigación deductiva se emplea para que el estudiante plante su problema y tenga mayor facilidad y entendimientos para que pueda definir su objetivo o pregunta a lo que se desee realizar. (Bernal, 2010; Hernández, Fernández & Baptista, 2014)	

Método de investigación analítico/ explicativo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Bernal (2010) menciona que: “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”. (p.60)	Para Hernández, Fernández & Baptista, 2014 manifiesta que: “La investigación analítico se basó en la inmersión en los datos y búsqueda de clasificaciones (tipos) repetidas, en las codificaciones y en las comparaciones que caracterizan al enfoque de la teoría fundamentada. El análisis comenzó con la codificación abierta, que es el examen de secciones diminutas del texto compuestas de palabras individuales, frases y oraciones”. (p.521)
Parafraseo	Es una investigación cognoscitivo es decir, separa cada objetivo de estudio para poder estudiarlas individualmente,	La investigación analítico se basa a la inmersión de datos y la basqueda de tipo repetidos, en la codificaciones y en las similitudes que se asemeja al enfoque de la teoría fundamentada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	Por lo tanto la investigación tendrá una metodología analítico, porque se desglosará el problema principal para ser estudiando de a fondo y analizados indivisamente con sus datos recolectados por los instrumentos y con ello poder brindar las soluciones posibles al caso.	
Redacción final	Es una investigación cognoscitiva, es decir, separa cada objetivo de estudio para poder estudiarlas individualmente, asimismo, la investigación analítica se basa a la inmersión de datos y la basqueda de tipo repetidos, en la codificación y en las similitudes que se asemeja al enfoque de la teoría fundamentada. (Bernal, 2010; Hernández, Fernández & Baptista, 2014).	

Categorización de la categoría		
Sub categorías	Indicadores	Ítems
Eficiencia	Cumplimiento	1-8
	Disposición de productos	9-12
Eficacia	Satisfacción del cliente	13-14
	Capacidad resolutive	15-18
Capacitación Laboral	Nivel de conocimientos	19-21
	Habilidades	22-26

Escenario de estudio	
Lugar geográfico	Empresa en la fabricación de una industria
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	En la empresa en la fabricación de una industria, se observa una baja productividad, por la actualización de sus productos de una industria, donde se está generando pérdida de clientes, los requerimientos para esta problemática es la mejora continua en sus productos, modificar los materiales, envases, colores, generar un catálogo para la visualización de los productos de una industria. Por ello se realiza este presente estudio para mejorar la productividad en la fabricación de una industria.

Población – muestra – muestreo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero y Casana (2019) la población es: “El conjunto de datos de una característica medida en cada individuo del universo sostuvo que es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible” (p.55).	Para Bernal (2010) la población corresponde al: “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.160).
Parfraseo	Para Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero y Casana (2019) la población se defino como el conjunto de datos de una característica medida en cada individuo del universo sostuvo que es el grupo de todos los casos que concuerdan8 con una serie de especificaciones, la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible”	Para Bernal (2010) la población corresponde conjunto o grupo de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo pertenecientes a la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuancho,I., Nolazco,F., Sichei,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.
Indicar el tamaño de la población de estudio	300 Trabajadores del área de producción de la empresa Gar Land, Campoy, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima.	
Indicar el método de muestreo, pegar la fórmula	El muestreo es no probabilístico por conveniencia.	
Tamaño de la muestra	220 trabajadores del área de producción de la empresa Gar Land, Campoy, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima.	
Redacción final	Se define la población como el conjunto de datos de una característica medida en cada individuo del universo sostuvo que es el grupo de todos los casos que concuerdan8 con una serie de especificaciones, la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible. De igual manera, la población corresponde conjunto o grupo de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo pertenecientes a la investigación. (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019; Bernal, 2010).	

Técnica de recopilación de datos cuantitativa: ENCUESTA

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que: “En una encuesta se refiere cómo se contactó a los participantes y se realizaron las entrevistas. En este rubro se incluyen los problemas enfrentados y la forma en que se resolvieron” (p.343)	Según Bernal (2010) señala que la encuesta: “es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).
Parfraseo	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que una encuesta se refiere cómo se contactó a los participantes y se realizaron las entrevistas. En este rubro se incluyen los problemas enfrentados y la forma en que se solucionaron.	Según Bernal (2010) señala que la encuesta conforma una de las técnicas de recolección de información más utilizadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.
Utilidad/ aporte del concepto	En el estudio se aplicará encuestas a los colaboradores de la empresa , para saber con exactitud las posibles falencias en la baja productividad de la empresa de fabricación de una industria.	
Redacción final	Se define que una encuesta se refiere cómo se contactó a los participantes y se realizaron las entrevistas. En este rubro se incluyen los problemas enfrentados y la forma en que se solucionaron. Asimismo, la encuesta conforma una de las técnicas de recolección de información más utilizadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. (Hernández, Fernández y Baptista,2014; Bernal, 2010).	

Técnica de recopilación de datos cualitativos: ENTREVISTA

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que: “La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p.403).	Para Bernal (2010) la entrevista es: “una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta” (p.194).
Parfraseo	La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se refiere como una reunión para comunicarse e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).	La entrevista constituye una técnica enfocada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.
Utilidad/ aporte del concepto	En el presente estudio se empleará la técnica de la entrevista a la muestra seleccionada de la población de estudio, dado que con ello se puede obtener datos cualitativos .	
Redacción final	La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se refiere como una reunión para comunicarse e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).De igual manera, La entrevista constituye una técnica enfocada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. (Hernández, Fernández y Baptista,2014; Bernal, 2010).	

Instrumento de recopilación de datos: Cuestionario		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (p.217).	Para Bernal (2010) manifiesta que: “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (p.250).
Parafraseo	El cuestionario consiste en un grupo de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis.	El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.
Utilidad/ aporte del concepto	Nos permite recopilar todos los datos necesarios gracias a la ayuda de un cuestionario que consiste en realizar preguntas respecto al tema enfocado.	
Redacción final	El cuestionario consiste en un grupo de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis. También, es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (Hernández, Fernández y Baptista,2014; Bernal, 2010).	

Instrumento de recopilación de datos: Guía de entrevista		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que: “La guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista” (p.407).	Según Bernal (2010) sostiene respecto a la guía de entrevista que: “es aquel formato donde se recoge información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (p.256).
Parfraseo	La guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista.	La guía de entrevista que posibilita la recolección de información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Hernández,R., Fernández,C., & Baptista,P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.:McDraw Hill.	Bernal,C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.
Utilidad/ aporte del concepto	Nos permite recopilar todo la información sobre las falencias de la productividad en la fabricación de una industria gracias a la guía de entrevista.	
Redacción final	La guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista. De igual manera, La guía de entrevista que posibilita la recolección de información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Hernández, Fernández y Baptista,2014; Bernal, 2010).	

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos

Subcategoría	Instrumentos			
	Cuestionario		Entrevista	
	Nro	Item	Nro	Item
SUBCATEGORÍA 1 / EFICIENCIA	1.	Considera que el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos de clientes siempre fue eficiente	1	¿Considera productivo el proceso de fabricación de esmalte de uñas por la empresa?
	2.	Se planifican las ordenes de fabricación oportunamente		
	3.	Considera que se cumplen con la fechas de entrega acordadas con el cliente		
	4.	El cliente final muestra satisfacción por el producto recibido		
	5.	Se realiza una adecuada revisión de las ordenes a fabricar		
	6.	Las actividades del proceso de fabricación son en su mayoría productivas		
	7.	El proceso de fabricación está organizado y estandarizado en la producción de esmalte de uñas en las áreas de trabajo		
	8.	Se ejecutan las ordenes de fabricación oportunamente		
	9.	Considera que se ha contado con los recursos productivos para la producción de esmaltes	2	¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad de la fabricación de esmalte de uñas?
	10.	Se cuenta con la cantidad de insumos y materiales para producción según la programación de pedidos		
	11.	Los recursos productivos como mano de obra y materiales son suficientes para la fabricación		

	12.	Las solicitudes de los recursos para la producción son realizadas con anticipación		
SUBCATEGORÍA 2 / EFICACIA	13.	Considera que el nivel de satisfacción del cliente es adecuada a la fecha	3	¿Cómo se garantiza que la satisfacción del cliente en la fabricación de esmalte de uñas?
	14.	Se realizan inspecciones programadas durante la fabricación		
	15.	Se considera un plan de contingencias para resolver imprevistos o inconvenientes en la producción		
	16.	El personal cuenta con la capacidad de solución frente a inconvenientes en la producción	4	¿De qué forma la falta de recursos productivos pueden afectar la productividad de fabricación de esmalte de uñas?
	17.	En el área de fabricación se logran los objetivos de cantidades a producir		
	18.	En el área de fabricación se logran los objetivos de tiempos destinados a la producción		
	SUBCATEGORÍA 3 / CAPACITACIÓN LABORAL	19.	Considera que las capacitaciones o charlas específicas contribuyen a mejorar la productividad en la empresa	5
20.		En el área de fabricación se cumple las normativas y requisitos según la planificación de la producción		
21.		El personal del área propone mejoras al proceso de fabricación		

	22.	La empresa realiza evaluaciones de forma permanente sobre el nivel de conocimiento de sus trabajadores	6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual considera beneficiosa las capacitaciones laborales?
	23.	Se llevan a cabo capacitaciones para lograr objetivos de producción meta en el área de fabricación		
	24.	Se realizan auditorías internas en el área de fabricación		
	25.	El personal posee las habilidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones		
	26.	Las habilidades de los trabajadores son esenciales para mejorar la productividad en producción		

Validez del instrumento		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Bernal (2010) manifiesta que: “Es un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. Asimismo, la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p.247).	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que: “En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria” (p.200).
Parfraseo	Es un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. Asimismo, la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y todos los datos generales	Es decir, se refiere que la validez se encargará de medir el instrumento que se este planteando para obtener un mejor resultado
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación. Tercera Edición.</i> Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metología de la investigación.</i> México D.F.: McDraw Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	La validez del instrumento de recolección de datos, tales como cuestionario y entrevistado son sometidos a juicio de expertos, lo cual les otorga el carácter de válidos para aplicarse puesto que cumplen con los criterios exigidos al medir lo que se pretende medir como fenómeno o hecho de estudio.	
Redacción final	Es un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. Asimismo, la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y todos los datos generales. Es decir, se refiere que la validez se encargará de medir el instrumento que se esté planteando para obtener un mejor resultado. (Hernández, Fernández y Baptista,2014; Bernal, 2010).	

Confiabilidad del instrumento		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	(Bernal, 2010)	(Hernández, Fernández y Baptista, 2014)
Parfraseo	Para Bernal (2010) indica que: “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.247).	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación. Tercera Edición</i> . Bogotá, Colombia: Pearson Educacion.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metología de la investigación</i> . México D.F.: McDraw Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, tales como cuestionario y guía de entrevista permiten obtener la fiabilidad suficiente del instrumento y esto significa que los resultados obtenidos son congruentes y coherentes ante el uso de dichos instrumentos.	
Redacción final	Se define que la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. Asimismo, la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Bernal, 2010; Hernández, Fernández & Baptista,2014).	

Procedimiento	
Paso 1:	Selección y permiso de la empresa
Paso 2:	Elaboración y aplicación de instrumentos de recolección de datos
Paso 3:	Análisis de datos cuantitativos y cualitativos

Método de análisis de datos cuantitativo: EXCEL Y EL SPSS 22 -25

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) indica que: “El paquete IBM® SPSS trabaja de una manera muy sencilla: éste abre la matriz de datos y el investigador usuario selecciona las opciones más apropiadas para su análisis, tal como se hace en otros programas”.(p.274).	Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: “Los datos obtenidos por cada ítem deben describirse según la escala de recopilación de datos en frecuencias y porcentajes. Sin embargo, el hecho de tener bastante información hace necesario categorizar según los baremos y niveles.” (p.77)
Parafraseo	El paquete IBM® SPSS es un programa que es manejable para la medición de los datos obtenidos, y te brinda como resultados si la investigación realizada es fiable.	Los datos abstraídos por los ítems escribirse mediante escala de recopilación de datos en frecuencia y porcentajes. De esta manera brinda la información necesaria para categorizar los niveles
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metología de la investigación</i> . México D.F.: McDraw Hill	Carhuancho,I., Nolazco,F., Sicheri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Ecuador: UIDE.
Utilidad/ aporte del concepto	Por eso en la presente investigación los datos cuantitativos será procesados mediante los programas de Microsoft Excel y el SPSS versión 22-25	
Redacción final	El paquete IBM® SPSS es un programa que es manejable para la medición de los datos obtenidos, y te brinda como resultados si la investigación realizada es fiable. Asimismo, los datos abstraídos por los ítems escribirse mediante escala de recopilación de datos en frecuencia y porcentajes. De esta manera brinda la información necesaria para categorizar los niveles. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).	

Método de análisis de datos cualitativo: ATLAS TI 8		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Carhuanchó, Nolasco, Sicheiri, Guerrero y Casana (2019) indican que: “El programa Atlas TI 8 permite agregar archivos que se utilizarán en la triangulación como pdf, Ms Word en formato rtf, multimedia, audio y video” (p.89).	Según Carhuanchó, Nolasco, Sicheiri, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: “En la investigación mixta no basta realizar el análisis cuantitativo sino también el análisis cualitativo de forma independiente, para ello se apoyará con el uso de las entrevistas y análisis documental, donde se inicia el proceso con la codificación axial” (p.85)
Parafraseo	Es un programa que permite la verificación de datos asimismo se puede agregar archivos que se manifiesten en la triangulación como pdf, Ms Word y a su vez formato multimedia.	Para la investigación mixta no es suficiente realizar el análisis cuantitativo sino también el análisis cualitativo y de manera independiente, para ello se tiene que realizar el uso de entrevistas y análisis documental.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuanchó,I., Nolasco,F., Sicheiri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.	Carhuanchó,I., Nolasco,F., Sicheiri,L., Guerrero,M., & Casana,K. (2019). Metodología de la investigación holística. Ecuador: UIDE.
Utilidad/ aporte del concepto	El estudio de investigación se tendrá análisis cualitativos, por tal motivo se utilizará el programa ATLAS TI versión 8, donde este programa nos ayudará a comprender e interpretar los datos cualitativos obtenidos en las entrevistas a los colaboradores	
Redacción final	Es un programa que permite la verificación de datos asimismo se puede agregar archivos que se manifiesten en la triangulación como pdf, Ms Word y a su vez formato multimedia. Por otra parte, la investigación mixta no es suficiente realizar el análisis cuantitativo sino también el análisis cualitativo y de manera independiente, para ello se tiene que realizar el uso de entrevistas y análisis documental. (Carhuanchó, Nolasco, Sicheiri, Guerrero y Casana, 2019).	

Método de análisis de datos mixtos: ATLAS TI 8 Y TRIANGULACIÓN		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que: “Es un excelente programa desarrollado en la Universidad Técnica de Berlín por Thomas Muhr, para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos (en ambos planos) y construir teoría (relacionar conceptos y categorías y temas). El investigador agrega los datos o documentos primarios (que pueden ser textos, fotografías, segmentos de audio o video, diagramas, mapas y matrices) y con el apoyo del programa los codifica de acuerdo con el esquema que se haya diseñado” (p.451).	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que: “La triangulación o incremento a la validez es verificar convergencia, confirmación o correspondencia al contrastar datos CUAN y CUAL, así como a corroborar o no los resultados y descubrimientos en aras de una mayor validez interna y externa del estudio” (p.538).
Parfraseo	Es un programa desarrollado para poder segmentar los datos, codificar datos y construir teoría. Asimismo no solo pueden ser textos sino, fotos, audios, videos, diagramas, mapas o matrices, y con el apoyo del programa los codifica de acuerdo con el esquema que se haya diseñado	La triangulación o incremento a la validez realiza la verificación de datos de cuantitativos y cualitativos, es decir corrobora los datos para mayor seguridad interna y externa en el estudio.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metología de la investigación</i> . México D.F.: McDraw Hill.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metología de la investigación</i> . México D.F.: McDraw Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	Para tener unos datos más concisos y fiables para un respectivo análisis, en la presente investigación se hará un análisis mixto, donde se cruzará información cuantitativos y cualitativas obtenidas por los instrumentos de recolección de	
Redacción final	Es un programa desarrollado para poder segmentar los datos, codificar datos y construir teoría. Asimismo, no solo pueden ser textos sino, fotos, audios, videos, diagramas, mapas o matrices, y con el apoyo del programa los codifica de acuerdo con el esquema que se haya diseñado. Por otra parte, La triangulación o incremento a la validez realiza la verificación de datos de cuantitativos y cualitativos, es decir corrobora los datos para mayor seguridad interna y externa en el estudio. (Hernández, Fernández y Baptista,2014).	

Aspectos éticos	
APA	El formato APA sexta edición, en donde todas las citas textuales y referencias se utilizará este tipo de estilo para una mayor comprensión y ubicación de los fragmentos extraídos
Muestra	La muestra de estudio es de carácter original pertenecientes a la población del lugar de estudio
Data	No existirá falsedad en todos los datos recolectados por medio de los instrumentos ya que todos son legales y los resultados que se obtendrán a través del análisis de estas serán verídicos para proponer las soluciones.