



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Gestión de Procesos para mejorar la productividad en un taller de
confección, Lima 2022**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y
Dirección de Empresas**

AUTORA

Br. Ayala Ayala, Karina Marissa

ORCID:

0000-0002-9033-2011

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID 0000-0001-5846-325X

Asesor Temático

Dr. Andrade Laberiano Matias

ORCID 0000-0001-6797-6815

Dedicatoria

A mis padres Antonio y Mauricia, quienes me brindaron todo su apoyo incondicional en el proceso de mi carrera universitaria, como motor y motivo para seguir adelante.

Agradecimiento

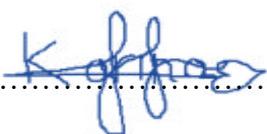
Primero gracias a Dios, por permitir, la finalización de mis estudios. A mis padres, Roberth, Diana y mi gatita Aurora por su apoyo incondicional, junto a los docentes de la universidad Norbert Wiener que me brindaron conocimientos valiosos.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 24/06/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Ayala Ayala Karina Marissa estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Gestión de Procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro 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 puede 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

Ayala Ayala Karina Marissa

DNI: 74579359



Huella

Lima, 24 de junio de 2022.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de figura	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	27
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	27
2.2 Población, muestra y unidades informantes	29
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.5 Proceso de recolección de datos	31
2.6 Método de análisis de datos	32
III. RESULTADOS	33
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	33
3.2 Descripción de resultados cualitativos	42
3.3 Diagnóstico	47
3.4 Propuesta	50
3.4.1 Priorización de los problemas	50
3.4.2 Consolidación del problema	50
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	50
3.4.4 Categoría solución	51
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	52
3.4.6 Actividades y cronogramas	53
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1 Discusión	54
4.2 Conclusiones	56

4.3 Recomendaciones	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	68
Anexo 1: Matriz de la investigación	70
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	71
Anexo 3. Instrumento cualitativo	95
Anexo 4: Pantallazos del Atlas Ti V9	104
Anexo 5. Instrumento cuantitativo	108
Anexo 6. Certificado de validación de instrumentos	112
Anexo 7. Certificado de validez de la propuesta	136
Anexo 8. Ficha de evaluación de tesis holística	138
Anexo 9: Prueba de porcentaje Turnitin	140
Anexo 10: Matrices de trabajo	141

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización	30
Tabla 2 Prueba de confiabilidad	31
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría calidad	33
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría productividad laboral	34
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría eficiencia	36
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría eficacia	37
Tabla 7 Pareto de la categoría productividad	39
Tabla 8 Descripción actual de las funciones de los habilitadores	72
Tabla 9 Descripción actual de las funciones de los ayudantes	72
Tabla 10 Descripción actual de las funciones de los operarios de corte	72
Tabla 11 Descripción de las funciones de los operarios de remalle	73
Tabla 12 Descripción de las funciones de los operarios de recta	73
Tabla 13 Descripción de las funciones de los operarios de basteo	73
Tabla 14 Reporte de fallas constantes de las máquinas en el taller de confección	79
Tabla 15 Porcentajes de los problemas frecuentes en las máquinas deficientes	80
Tabla 16 Descripción de los gastos promedio realizado en tres meses del año 2021	84
Tabla 17 Problema principal y causas de la rotación laboral en el taller de confección	87
Tabla 18 Indicadores para evaluar la efectividad de los talleres de capacitación	94

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	14
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría calidad	33
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría productividad laboral	35
Figura 4 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría eficiencia	36
Figura 5 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría eficacia	38
Figura 6 Pareto de la categoría Productividad	40
Figura 7 Análisis cualitativo de la sub categoría calidad	42
Figura 8 Análisis cualitativo de la sub categoría productividad laboral	43
Figura 9 Análisis cualitativo de la sub categoría eficiencia	44
Figura 10 Análisis cualitativo de la sub categoría eficacia	45
Figura 11 Análisis cualitativo general	46
Figura 12 Nube de palabras	49
Figura 13 Flujograma actual de procesos en el área de producción	75
Figura 14 Simbología del flujograma de Bizagi Modeler	77
Figura 15 flujograma de propuesta para el área de producción	78
Figura 16 Diagrama de Pareto de frecuencia de las fallas constantes en las máquinas	81
Figura 17 Proyecto de implementación del TPM	85
Figura 18 Diagrama de Ishikawa	87

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	52
Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades y cronograma	53
Cuadro 3 Descripción de cantidad de trabajadores y maquinarias en el taller	71
Cuadro 4 Esquema de evaluación del ciclo de Deming	86
Cuadro 5 Plan estructurado de capacitación laboral	88
Cuadro 6 Plan de políticas salariales	89
Cuadro 7 Plan de políticas de incentivos laborales	90
Cuadro 8 Plan de políticas de horario laborales	91
Cuadro 9 Plan de políticas de integración laboral	92
Cuadro 10 Formato de encuesta de satisfacción laboral	93

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer una gestión de procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, tipo proyectiva, con diseño secuencial explicativo de carácter holístico, aplicando el método analítico, deductivo e inductivo. Se aplicó la técnica de encuestas y entrevistas con sus respectivos instrumentos, como la encuesta que fue aplicada a la población de cuarenta y cuatro trabajadores del área de producción del taller de confección, obteniendo información cuantitativa. Así mismo, el cuestionario fue dirigido a las cuatro principales unidades informantes del taller, para extraer la información cualitativa, sintetizada en el diagnóstico.

Los resultados de la propuesta muestran como planificar los procesos del área de producción, definiendo sus funciones, utilizando Bizagi-BPM. Por lo tanto, permitirá mejorar el desempeño en las actividades de producción. Por consiguiente, optimizar el tiempo de producción de prendas mediante maquinarias eficientes, aplicando la herramienta TPM, que permitirá tener un buen mantenimiento de máquinas y cero paralizaciones de trabajo. Por último, desarrollar un plan de políticas de retención de personal, para generar estabilidad laboral, utilizando una herramienta de mejora continua, ayudando a disminuir la rotación laboral e identificar a trabajadores con habilidades para la producción. Por lo tanto, se obtuvo soluciones para mejorar la baja productividad. Concluyendo que la ejecución de las soluciones mejorará los procesos del área de producción y funciones con una eficiencia del 93.7 % y eficacia del 81.25 %, optimizará el tiempo de producción con máquinas más eficientes, generando una productividad de 150 polos por horas hombre, trabajadas al día y la estabilidad laboral, disminuyendo la rotación de trabajadores con el desarrollo de políticas laborales, obteniendo un mejor nivel de productividad en el taller de confección.

Palabras claves: Gestión de procesos, productividad, procesos, optimizar el tiempo, retención de personal.

Abstract

The objective of this research was to propose a process management to improve productivity in a clothing workshop, Lima 2022. The applied methodology was a mixed approach, projective type, with an explanatory sequential design of a holistic nature, applying the analytical, deductive and inductive. The technique of surveys and interviews was applied with their respective instruments, such as the survey that was applied to the population of forty-four workers in the production area of the clothing workshop, to obtain quantitative information and the questionnaire was addressed to the four main units. workshop informants, to extract qualitative information, synthesized in the diagnosis.

The results of the proposal show how to plan the processes of the production area, defining its functions, using Bizagi-BPM. Therefore, it will allow improving performance in production activities. Therefore, optimize the production time of garments, through efficient machinery, applying the TPM tool, which will allow good maintenance of machines and zero work stoppages. Finally, develop a staff retention policy plan to generate job stability, using a continuous improvement tool, helping to reduce job turnover and identify workers with production skills. Therefore, solutions were obtained to improve the low productivity. Concluding that the execution of the solutions proposed, improved the processes of the production area and functions with an efficiency of 93.7% and effectiveness of 81.25%, the production time with more efficient machines, generating a productivity of 150 poles per man-hours worked. up-to-date and job stability, reducing the turnover of workers with the development of labor policies, obtaining a better level of productivity in the clothing workshop.

Keywords: Process management, productivity, processes, time optimization, staff retention.

I. INTRODUCCIÓN

La productividad es esencial en todo tipo de organización, porque determina el alcance de los objetivos e índices de producción, que genera competitividad entre empresas. En Colombia se demostró que la productividad está unida al factor interno y externo. Así mismo, ejecutan la producción a su modo donde no influye su entorno externo, pero repercute en su organización (Fontalvo et al., 2018). Por esta razón, las organizaciones en Bogotá están enfocadas en sus resultados internos, sin tomar en cuenta el medio externo que los rodea, ya sean competidores o políticas de estado.

En Ecuador se llevó a cabo una investigación del clima organizacional, donde los trabajadores están ligados a la productividad. Por lo tanto, se determinó que una baja comunicación provoca estrés en el centro laboral, provocando una disminución de la rentabilidad y trabajo. Por lo tanto, se originan problemas secundarios en la producción, ya sea por motivos administrativos u operativos, afectando a la empresa en la ejecución de sus funciones (Campos y Avilés, 2020). Es decir, un buen clima laboral permite realizar un trabajo ideal permitiendo incrementar la productividad laboral.

Para la OIT, el uso de los recursos en las organizaciones es eficiente en su giro de producción, presentando un nivel de productividad vinculado a su capacidad, generando rentabilidad. Esto implica la obtención de ganancias, alta competitividad en las empresas que contribuyen a un país. (Organización Internacional del Trabajo, 2021). Por lo tanto, las organizaciones deben aprovechar al máximo sus recursos, eliminando los desperdicios innecesarios, para tener mejor rentabilidad en las operaciones de una empresa.

En Lima, el consorcio de investigación económica y social, precedido por el economista Céspedes, afirmó que, el factor salario por hora es un problema directo en la productividad, porque solo aumenta un tercio el porcentaje de crecimiento del PBI, esto significa que el índice de producción se ve afectado por los bajos salarios. Por ello, el economista hizo énfasis en el factor humano como unidad esencial, para incrementar los niveles de desarrollo en la organización, impulsando políticas de desarrollo en los individuos desde su etapa escolar (Consortio de investigación económica y social, 2018). Por ello, se debe considerar el incremento de salarios, para alentar el crecimiento económico de la sociedad.

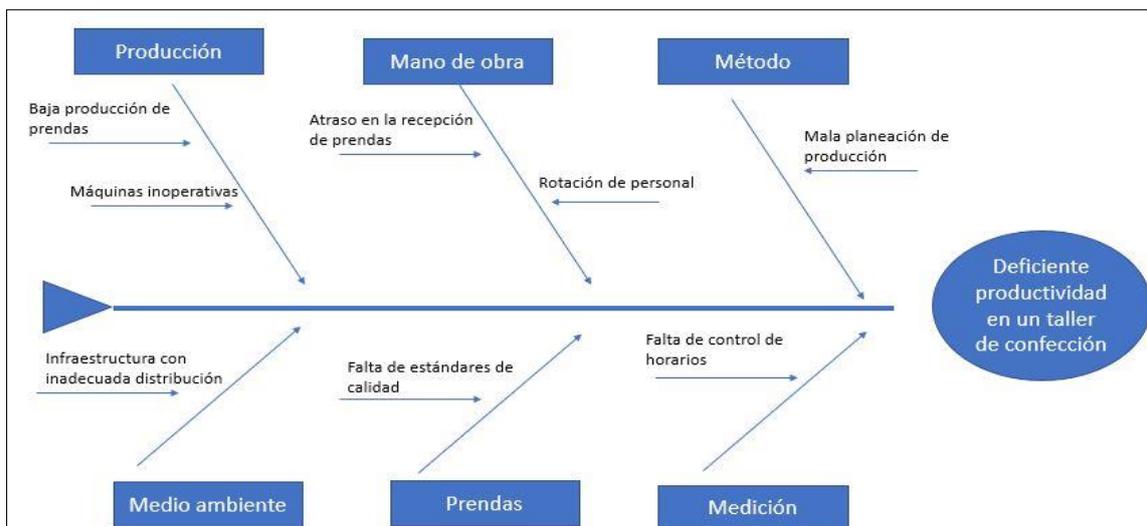
En Trujillo, se evidenció ciertos indicadores que mejoran la productividad y competitividad, como: (a) oportunidad laboral, (b) calidad, (c) comercio, (d) capacitación a los trabajadores, (e) implementación de estrategias en la producción, (f) desarrollo de destrezas y (g) avance tecnológico. Pero se genera el inconveniente de juntarlos en la productividad total, para obtener resultados beneficiosos (Benites et al., 2019). De esta manera, se garantiza los resultados y rendimiento de todos los procesos de una organización.

El Ministerio de Producción, planteó integrar el Codemype, que es un consejo nacional para el desarrollo de pymes en actividad económica, donde buscó solucionar la deficiente productividad que provoca la cola de clientes o vallas económicas. Estos trabajos se realizaron por el sector público y privado con el fin de mejorar el nivel de todas las empresas (Ministerio de la Producción, 2020). La cola de clientes genera fuga de clientes. Por lo tanto, se han desarrollado varias acciones, para mejorar estos problemas que influyen en las empresas.

A nivel local, mediante la identificación de los problemas, causas, subcausas que corresponde al árbol de problemas (ver matriz 3), se desarrolló el diagrama de Ishikawa o cola de pescado, como se detalla en la figura 1.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



En el taller de confección, se presentan constantes problemas sobre la productividad. Por ello, se realizó la identificación de las causas que intervienen en el resultado deficiente de la productividad, identificando: (a) bajo nivel de producción de prendas, (b) inexistencia

de un plan de producción, y para concluir (c) incumplimiento en la entrega de pedidos. El descenso de la producción se refleja en los pasos de producción, debido a la inestabilidad laboral, falta de organización y poco aliento en los operarios, obteniendo resultados deficientes en la productividad, dejando como consecuencia, la disminución de la rentabilidad en el taller de confección.

La falta de una planificación en los procesos productivos provoca atrasos en las operaciones, presentando niveles bajos en calidad. Así mismo, la inexistencia de una cultura organizacional y la falta de asignación de horarios laborales ocasionan, un déficit de producción, dándose la demora de pedidos para entregar. Por lo tanto, el incumplimiento de pedidos es ocasionado también, por las máquinas deficientes, que presentan falta de mantenimiento, a la vez, la baja disposición de insumos para la producción, que genera clientes insatisfechos. En resumen, se evidencia un inadecuado proceso de producción, falta de una estrategia para mantener las máquinas de coser en buen estado, incumplimiento de pedidos y baja producción, a causa de los factores internos.

En el ámbito internacional

Medina et al. (2020), elaboraron un piloto teórico para una eficaz cultura a nivel de organización, para el progreso de la productividad laboral. Con la finalidad de proponer una teoría para mejorar la cultura organizacional. Por ende, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, con la obtención de información. Por lo tanto, concluyeron que la cultura organizacional es la toma de decisiones para cambiar el entorno laboral y brindar comodidad a los trabajadores, obteniendo una mejor gestión de recursos humanos. Así mismo, el plan teórico se adaptó para mejorar la cultura empresarial y un clima laboral, ideal en un taller de confección.

Hinojo et al. (2020) en la ciudad de Bogotá, realizaron un estudio sobre el indicador humano relacionado a la obtención de producción. El fin que tuvieron fue incrementar el índice de eficacia en las organizaciones, con el uso de decálogos de competencias transversales, en la cual intervienen los personales de trabajo; por eso se aplicó el diseño cualitativo, utilizando el método Delphi. Los encargados del estudio concluyeron que los indicadores humanos están relacionados a los resultados y a la planeación ordenada de la

organización, siendo indispensable en las funciones laborales. Este estudio permitió obtener información para tener respuestas satisfactorias en la actividad de los operarios.

Rojas et al. (2020), realizaron una investigación sobre el desarrollo de escuelas de destrezas que mejoran la productividad en el sector textil. Tuvieron como finalidad analizar los efectos que desarrolla la apertura de escuelas de destrezas del sector textil en Colombia. La metodología fue, de enfoque mixto, de tipo descriptiva, donde realizaron entrevistas a los operarios. Por lo tanto, concluyeron que la formación de escuelas genera un resultado eficaz en la productividad, mediante la formación a los trabajadores, donde se logró que las empresas textiles mejoren continuamente. Con este estudio se pudo proponer la creación de un proyecto de escuelas de destrezas para la capacitación del personal, mejorando la productividad en el sector textil.

Arteaga et al. (2019), realizaron una investigación sobre las secuencias productivas de las pymes textiles en Colombia, cuyo objetivo fue describir el proceso productivo de las pymes textiles, mediante la herramienta Lean Manufacturing. Así mismo, utilizaron el diseño cualitativo de tipo descriptivo, donde aplicaron un cuestionario para juntar información de la muestra seleccionada. Por lo tanto, propusieron que se debe aplicar las herramientas, como Just Time, Andon, Poka Yoke, seguidamente ejecutar un plan de mantenimiento productivo total, para alcanzar un tiempo óptimo de producción. Esta investigación permitió seleccionar metodologías para solucionar la baja productividad.

Ludym et al. (2018), elaboraron una investigación en Colombia sobre los factores que intervienen en la productividad laboral de las pequeñas y medianas empresas del sector textil. Cuya finalidad fue mostrar los componentes que se interponen en la productividad laboral. Por lo tanto, se utilizó la holística y el enfoque mixto, donde realizaron una encuesta y un cuestionario. Por lo tanto, concluyeron que las dimensiones son humanas y productivas que interfieren en la productividad laboral. La presente investigación sirvió como base de estudio para el mejoramiento de los factores que intervienen en la productividad.

En la ciudad de Ibarra, Yopez et al. (2019), llevaron a cabo un profundo análisis acerca de los procesos de producción de un taller de confección, para aumentar la productividad empresarial. Cuya finalidad fue mejorar los procedimientos actuales. Las técnicas empleadas fueron la observación, bajo enfoque cuantitativo, tipo básica. Por lo

tanto, se logró disminuir el tiempo de confección, en un minuto por unidad y eficacia en la producción del 16%. De esta manera, se elaboró un diagrama de flujo a través de un software de modelamiento que permitió optimizar el tiempo y proceso de confección.

En el ámbito nacional:

Guevara y Madueño (2020), realizaron un estudio sobre la mejora continua para aumentar la productividad en la Cooperativa Agraria Aspraosra. Con el fin de plantear un plan para mejorar los índices de productividad. Por lo tanto, utilizaron el enfoque mixto y el diseño no experimental, con muestra de 72 trabajadores, donde aplicaron un cuestionario y entrevista al máximo representante de la empresa. Por lo tanto, concluyeron que se debe desarrollar un plan estructurado para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad. El estudio se tomó como guía para una propuesta de mejora continua en el desempeño de los trabajadores.

Pantaleón et al. (2020), realizaron una investigación en Lima, con una propuesta sobre las herramientas Lean Manufacturing en una fábrica de calzado, cuya finalidad fue impulsar la productividad a través de la implementación de una gestión de control. La metodología fue el enfoque mixto, con una población y muestra de 30 trabajadores, donde se utilizó la encuesta y un cuestionario. Por lo tanto, dedujeron que el uso de la metodología Lean, con la aplicación de técnicas del 5s, SMED, TPM, optimizó los indicadores de productividad. Esta investigación asimiló sus herramientas como opción de solución para obtener cambios positivos en la producción del taller de confección en estudio.

Landa et al. (2020), desarrollaron una investigación de las estrategias para mejorar los procesos en pro de la productividad, en una fábrica de Lima, con la finalidad de desarrollar estrategias para el mejoramiento de la productividad. Así mismo, la metodología utilizada fue de enfoque mixto, tipo proyectiva y una muestra de estudio con 30 operarios. Por lo tanto, determinaron que los indicadores de eficacia, eficiencia y la capacitación laboral, se relacionan con el funcionamiento de la empresa, la solución se sustenta con la teoría PDCA y la clásica. El presente estudio analizó ciertas teorías para optimizar la técnica de trabajo.

Carrión y Jaimes (2020), realizaron un estudio sobre Lean Manufacturing para perfeccionar la productividad en el taller de confección de Happy Life en Lima, con el objetivo de cambiar el proceso de producción para incrementar la productividad, cuya metodología fue tipo aplicada, enfoque cuantitativo de nivel explicativo, conformada por la producción diaria de prendas, logrando mejorar la productividad en 20,44 %, eficiencia 11,54% y eficacia 7,75%. Esta investigación permitió elegir una herramienta Lean como solución para la baja productividad.

En Lima Herreras y Sosa (2020), llevaron a cabo una investigación de las herramientas Lean Manufacturing en beneficio de la productividad del proceso de tejido en hilo. Con la finalidad de optimizar los tiempos de producción y eliminar desperdicios innecesarios en la producción del tejido en hilo. La metodología aplicada fue, enfoque cuantitativo, cuyo estudio fue descriptivo explicativo, llegando a concluir, que la implementación de las herramientas Lean, TPM y 5s elevaron la productividad en un 26% de tejido en hilo. Los aportes realizados en esta investigación fueron fuente de solución, para optimizar el tiempo de producción y mejorar porcentualmente la productividad.

Collanqui y López (2019), desarrollaron un estudio en Lima, aplicando herramientas esbeltas para optimizar la productividad en el área de cortes, cuyo fin fue mostrar como las herramientas esbeltas mejora la actividad de los trabajadores. Por ello, realizaron un informe cuantitativo de tipo explicativo. Llegando a plantear una solución para la cola de clientes, aplicando la metodología Lean, para obtener una óptima productividad. El presente estudio analizó la influencia de la herramienta lean en la productividad de los talleres de confección.

Respecto a la justificación del presente estudio, se consideró la relevancia teórica; metodológica; práctica y social.

La relevancia teórica, del presente estudio tiene como soporte, las siguientes teorías: (a) la teoría de las relaciones humanas se enfoca hacia las personas, en el ámbito empresarial, fue utilizado para humanizar la actividad del hombre, para buscar la productividad (Iglesias et al., 2019). Por esta razón, la teoría humanista está relacionada con el nivel de producción, las remuneraciones de acuerdo con la producción que mejoran la estabilidad laboral en una empresa. por consiguiente, se les debe brindar un espacio confortable para un óptimo trabajo, (b) teoría de la calidad total consiste en la calidad que tiene una organización en general,

enfocándose en la mejora continua de todos los procesos que interviene en una actividad y los que participan en ella, para satisfacer al cliente con productos de calidad. Permitiendo tener una ventaja operativa en todos los procesos de la organización (Chacón y Rugel, 2018). Por lo tanto, esta teoría se relaciona con la productividad, buscando optimizar los resultados de todas las áreas de una organización. Finalmente, (c) la teoría de los sistemas está conformada por subpartes interrelacionadas. Por ende, las organizaciones deben estructurarse bajo un sistema con partes organizadas, adaptándose a los recursos que utilizan, para mejorar la ruta de trabajo con el uso adecuado de los factores productivos de la organización (Almela, 1989). Por lo expuesto, esta teoría guarda relación con la productividad porque, el buen funcionamiento de las partes que conforman un sistema brinda un trabajo ordenado con óptimos resultados, obteniendo una mejor gestión empresarial.

La predominancia metodológica del presente estudio es de enfoque mixto, es decir, se analizó información cuantitativa y cualitativa de sintagma holístico. Para el diagnóstico de la situación actual se analizó la ley de Pareto, para identificar el 20% de errores en la organización, posteriormente se manejará el software Atlas. Ti v.9, para enlazar las subcategorías del problema que afecta al taller de confección. Los instrumentos por ejecutar serán la entrevista y el cuestionario, para realizar el diagnóstico y resultados de la investigación, entregando a los próximos estudiantes información base para futuras investigaciones.

La predominancia práctica del presente estudio, optimizará la planeación de producción, para satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto, generará una mejor producción, mejorando los índices de productividad, previniendo atrasos en la producción de polos. Se fijará la función de cada trabajador y se disminuirá la alta rotación de los trabajadores para optimizar la productividad en general de los talleres especializados en confección. Por último, la relevancia social brindará propuestas, para perfeccionar la productividad de los talleres de confección, entregándoles un modelo de planeación, sugerido para confecciones.

El presente estudio contempla el uso de la categoría solución denominada “Gestión de procesos” y la categoría problema que consiste en la productividad en un taller de confección.

Categoría solución: Gestión de procesos

Águila (2019) afirma que, es una herramienta basada en un lenguaje de modelamiento de procesos que se aplica a nivel de empresas, esta herramienta se expresa a través de gráficos, relacionadas entre sí, generando un código ejecutable, a través del lenguaje BPEL, con la finalidad de BPM, es aplicar este lenguaje como estándar para cualquier proceso de negocio. Así mismo, Gras (2019) señala que, la gestión de procesos combina la gestión empresarial y el desarrollo tecnológico, integrando aplicaciones empresariales como ERP o sitios web, direccionando, hacia una gestión de calidad total, reingeniería y procesos de gestión para lograr la satisfacción del cliente. Por consiguiente, Díaz (2018) afirma que, los avances económicos y la competitividad exigen que un negocio sea más eficiente y eficaz. Por ello BPM se enfoca en soluciones, para el crecimiento empresarial a través de la gestión, convirtiéndose en estrategia para la transformación organizacional, direccionadas a la calidad y objetivos trazados por las empresas. De esta manera se sugiere que un negocio sea pequeño o grande, aplique estas herramientas para definir sus procesos de actividad, mejorándolos continuamente, que permanecerán por largo tiempo.

En relación con las subcategorías son las siguientes: Bizagi Modeler

Es un programa para modelar un proceso de negocio, utilizado por muchas personas. Permitiendo modelar sus propios procesos de negocio de forma autónoma, con el propósito de identificar oportunidades y corregir los incidentes. Así mismo, es uno de los productos de BPM, el cual ejecuta figuras para representar los trabajos y funciones de forma eficaz. Por último, Bizagi modeler permite graficar flujos de diversas actividades, procesando documentos con la información ingresada, para obtener resultados eficientes, en la estandarización de actividades (Bizagi, 2022; Cruz, 2019; Rowman, 2009). Por lo tanto, el software Bizagi, es una herramienta sencilla que permite realizar flujogramas para describir y plantear los procesos de una organización.

Lean Manufacturing: Está conformado por diversas herramientas (5s, jidoka, kanban, heijunka, SMED, TPM, Deming, Kaizen), entre otros, con el propósito de eliminar desperdicios que afectan la productividad, cuyo pensamiento es buscar la calidad total, mejora continua y potencial del recurso humano. De otro modo, es considerado una filosofía, considerado sistema de gestión para un negocio, cuyo beneficio es el tiempo entre la solicitud del cliente y la recepción del pedido maximizando ganancias y fomentando la calidad. Por lo tanto, también llamado metodología ágil o esbelta con dirección a la mejora continua y la

novedad de esta herramienta consiste en la aplicación técnicas y aplicaciones para la actividad de una empresa para lograr la productividad total (Rajadell, 2021; Buzón, 2019; Rojas 2017). En conclusión, la metodología Lean, ofrece herramientas de solución para optimizar la gestión empresarial.

TPM: Es una metodología con pensamiento de trabajo conjunto de activa participación, con el fin de lograr un resultado eficaz en las máquinas, eliminando fallas y errores. Así mismo, se considera una estrategia dirigida a funciones organizadas, creando ventaja económica a cualquier rubro de negocio con cero defectos y pérdidas. Finalmente, es considerado una herramienta para obtener ventaja competitiva, formando calidad, tiempo y menor costo de producción, que busca continuamente el rendimiento de los procesos (Canahua, 2021; Suzuki, 2017; Garcia et al., 2012). Por ende, la implementación del mantenimiento productivo total permite optimizar el cuidado de las máquinas de producción.

El ciclo de Deming: Es conocido como una estrategia para la mejora continua de una organización, que se basa en cuatro pilares como: plan, do, check y ACT, es decir, planear, realizar, verificar y actuar. Enfocándose en la búsqueda de la calidad continua, de todos los procesos involucrados en la organización. Así mismo, es considerado, ciclo de mejora continua o PDCA, siendo una representación esquemática, que se ajusta a las diversas áreas de gestión, bajo el enfoque de implementación y desarrollo de la ideología de mejora continua (Salesa, 2020; García, 2020). Por lo tanto, los cuatro pasos del ciclo de Deming permiten plantear soluciones de mejora continua en una organización.

Indicadores

Inputs: Es una representación material en las fábricas, a la vez se representan por los clientes, como alumnos de una universidad o consumidores de un restaurant. De tal forma, brindan información sobre los recursos que intervienen en el proceso de producción, ya sea horas-hombre, maquinarias y costos (García, 2020; Cansino, 2001). Por lo expuesto, se considera inputs a todo lo que ingresa en un proceso determinado en una organización.

Outputs: Son los resultados arrojados, mediante la identificación de los procesos que generan valor, siendo una actividad que transforma los componentes que ingresan en un proceso de elaboración. Por lo tanto, es la transformación final de una materia prima, donde se puede extraer información propia de la actividad y se diferencia de dos maneras, como

cliente o destinatario (Cuenca et al., 2008; Bastarrica et al., 2005). Por lo tanto, se considera outputs a los resultados que genera un proceso determinado en una organización.

Categoría problema: la productividad

La finalidad de la productividad es reconocida como indicador de la eficiencia, que minimiza los recursos, para obtener una producción que sea igual o mayor cada vez, generando mayores ganancias. Mientras tanto, en la actualidad existen componentes que desvía la productividad, como en los resultados de calidad total, compra de materia prima, máquinas de trabajo, el trabajo laboral, la cultura organizacional y una baja operatividad en la empresa. Por consiguiente, un buen resultado de competitividad en las organizaciones, establecen el estilo de vida de las personas en una sociedad, alineados hacia la calidad de productos y servicios para los usuarios. Por lo tanto, para lograr óptimos resultados en la productividad, es necesario los talleres de capacitación e implementación de la tecnología. Por último, los componentes que intervienen en la productividad se agrupan de esta manera, trabajo, capital, tierra y la capacidad empresarial, entre otros, que intervienen en la empresa (Juez, 2020; Alamar et al., 2018; Lopez, 2013; Economía, 2007; INEGI, 1995).

En relación con las subcategorías son las siguientes: Calidad

Los colaboradores de una empresa, con un nivel de formación educativa y experiencia en su especialidad laboral, forman parte de un desarrollo de calidad en sus centros de trabajo. En la misma línea de la calidad en los recursos naturales, es ventajoso tener todos los recursos de trabajo a disposición para tener una productividad más acelerada. Por otro lado, Japón tiene como lineamiento, renovar en cada momento la calidad, sin importar los resultados monetarios que puedan surgir. Por ende, se enfocan en la calidad, para la obtención de una mejor productividad (Juez, 2020; Deming, 2007). Así mismo, es el mejoramiento gradual de todos los procesos que intervienen en la organización, con cero defectos para satisfacer de manera total las necesidades del cliente.

Productividad Laboral: Está vinculado con los resultados del trabajo obtenido. Así mismo, la productividad laboral es interpretada como productividad del trabajo, donde se realiza la medición de la capacidad de producción, ventas, entre otros, en un tiempo establecido de actividades, dentro de una organización (Juez, 2020; Instituto Nacional de

Estadística y Geografía, 2012). En conclusión, es el esfuerzo humano, que genera resultados económicos en una organización.

Eficiencia: Representa una medida de los recursos aplicados, es decir, mientras mínimo sean los recursos utilizados, mayor será el indicador de los resultados en una empresa. Siempre y cuando logren un mayor o igual cantidad de producción. Por otro lado, la eficiencia busca mejor la manera más viable de ejecutar las funciones laborales. El fin es utilizar los recursos de forma correcta en las operaciones en general (Juez, 2020; Chiavenato, 1999). Es decir, es el esfuerzo puesto por las personas para mejorar y aprovechar los recursos de un área.

Eficacia: Es el indicador de la calidad, obtenidos de la producción, como también la capacidad en que se ejecutan sus procesos, con el fin de alcanzar los objetivos de producción en la organización. Por otro lado, los objetivos obtenidos en la empresa se relacionan con la eficacia, aprovechando sus recursos necesarios para lograr un resultado positivo del esfuerzo hecho por el factor humano (Bateman, 2009; Chiavenato, 1999). Por lo tanto, es considerado como el resultado de las actividades que pueden ser favorables o desfavorables.

Indicadores:

Satisfacción del cliente: Es una respuesta de parte de los consumidores relacionado con un producto o marca. Esta respuesta representa el grado de satisfacción que permite reconocer la aceptación de lo que recibe, de esa manera se puede obtener información de sus necesidades. Por lo tanto, es un estado de ánimo que percibe el cliente de un servicio recibido, acompañado de expectativas que ofrecen los diversos productos y servicios. Así mismo, es un indicador de satisfacción que permite entender al cliente, a través de técnicas para obtener información de clientes satisfechos como insatisfechos, evaluando de qué manera percibe la calidad prometida (Hammond, 2020; Thompson, 2019; Paride, 2017). Es decir, es la reacción emocional, de aceptación hacia un producto que recibe y satisface sus necesidades.

Recursos naturales: Nos permite cubrir las necesidades primarias y secundarias de un país, el cual implica un desarrollo para la sociedad en términos económicos, extrayendo sus máximos provechos. Por eso, son utilizados por los seres humanos, llevando a cabo procesos que involucran el uso de los recursos naturales que los rodean, para añadir valor a

los objetos fabricados por el hombre, siendo dependiente del proceso tecnológico (Orellana, 2018; Domínguez et al., 2017). Por lo tanto, son considerados como territorio y materias primas para la elaboración de bienes y servicios.

Mejora continua: Es una posición que tiene una empresa, con la convicción de una mejora con la participación de las personas en la organización, basado en una guía aplicada, para impulsar y enfocar el desarrollo positivo de la empresa. Así mismo, es considerado un proceso para mantener la calidad y excelencia de trabajo, buscando la interrelación de los procesos y los trabajadores (Liker y Franz, 2020; Proaño et al., 2017). Por ende, es la constante perfección de una organización en sus procesos y actividades.

Producción: Es la unión de procedimientos, que son esenciales para transformar los recursos en bienes o servicios, mediante ideas plasmadas que tiene por finalidad dar valor a los factores que intervienen en la producción, para satisfacer las necesidades de las personas. Así mismo, la producción, es la fabricación de un objeto físico, donde interviene un grupo de personas, maquinarias o prestación de servicios por terceros, ya sea en forma de operarios, informáticos y consultores (Tous y Guzmán, 2019; Palacios 2019). En conclusión, es una serie de acciones que permite transformar las materias primas en objetos con la fuerza laboral que interviene en la producción directamente.

Recursos humanos: Son fundamentales para el logro de las actividades empresariales, presentando habilidades que garantizan el progreso de la empresa y están vinculados a tareas y funciones prescritas en la organización. Por esa razón, se representa por un grupo de personas, brindando dinamismo a la organización. La empresa y los trabajadores siempre van de la mano para obtener resultados ventajosos recíprocos. Por eso son considerados también recursos productivos (Moreno, 2019; Álvarez et al., 2017). Así pues, es la unidad fundamental en todo tipo de organización, que ejerce funciones y realiza acciones, para el desarrollo de una organización.

Nivel de producción: Es considerado como resultado de la productividad, que se obtiene de las unidades producidas en una organización, donde intervienen insumos para su elaboración. Por consiguiente, la medida de la producción se obtiene con herramientas económicas, cuyo indicador está relacionado con la eficiencia real de la producción

(Hernandez, 2019; Montero et al., 2013). En definitiva, son los resultados porcentuales, numerales y económicos que se obtienen, cada cierto tiempo de una producción.

Procesos: Es la unión de actividades, conectadas entre sí, transformada en resultados físicos o lógicos. Así mismo, es una secuencia de actividades relacionadas y orientadas a los resultados, que pueden ser, operativos o de soporte (Aiteco, 2022; Sanguesa, 2019). En conclusión, es una secuencia lógica y física, interconectada para realizar de manera ordenada planes y actividades.

Tiempo: Está involucrado en los procesos y secuencia de actividades, determinando el avance de un trabajo. Por consiguiente, el tiempo implica una gestión para modular la actividad que se realiza, siendo clave, para alcanzar las metas fijadas (Escalda et al., 2016; Mengal et al., 2012). Por lo tanto, es un indicador de horas, minutos y segundos, que determinan el inicio y fin de una actividad.

Recursos: Es un conjunto de medios conformado por personas, materiales físicos, económicos, que son utilizados por una empresa para alcanzar sus objetivos, para producir los bienes o servicios que ofrecen. Por esta razón es considerado, como una acción o medio, del que se dispone, como, material, información o servicio, para cubrir las necesidades que se demandan en una ciudad (Tecnológico de Monterrey, 2019; UNAM, 2016). En conclusión, son los medios (humanos, financieros y materiales), que tiene toda empresa para funcionar adecuadamente.

Nivel de Cumplimiento: Es considerado un indicador de medida, para evaluar la efectividad en la entrega de un producto, un nivel de incumplimiento bajo afecta directamente al tiempo y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se considera, como un conjunto de datos, que permite medir de forma real el progreso de las acciones, asumidas por una persona o entidad (Serrano, 2019; Centeno, 2016). En definitiva, son los resultados de puntualidad de una orden que se recibe, para ser ejecutada en el tiempo establecido de entrega, de un bien o servicio.

Énfasis en los resultados: El desempeño de los resultados se ratifica mediante las observaciones, documentos escritos o reportes verbales, que determina la productividad tanto tangible como intangible. Por lo tanto, es considerado como la eficacia o solución de

conflictos, de acuerdo con la necesidad que se presenta según el contexto, reflejándose a través de la solución o la culminación de un planeamiento (Cano, 2017; Ospina, 2004). Por lo tanto, es el esfuerzo puesto en un objetivo, para convertirlo en una meta lograda.

Objetivos: Es un aliento en cada persona para alcanzar su meta trazada, convirtiéndose en compromiso hasta lograrlo. Por lo tanto, se orienta a las acciones, como un incentivo para realizar una situación esperada, siendo establecido en primera instancia, a través de ideas hasta cumplirse (Landázuri, 2019; Ramirez, 2017). Finalmente, los objetivos son planteamientos de una organización o persona, que desea alcanzar en un determinado tiempo.

Para la presente investigación se desarrolló el problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora continua para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?, los problemas específicos: (a) ¿Cuál es el diagnóstico para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?, y (b) ¿Cuáles son los factores por mejorar para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?

El objetivo general del estudio es: Gestión de procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022; los objetivos específicos: (a) diagnosticar en qué situación se encuentra la productividad en un taller de confección, Lima 2022, (b) determinar los factores a mejorar de la productividad en un taller de confección, Lima 2022, (c) planificar los procesos del área de producción, así como definir sus funciones, utilizando la herramienta Bizagi-BPM, (d) optimizar el tiempo de producción de prendas, mediante maquinarias eficientes mediante la herramienta TPM, (e) desarrollar un plan de políticas de retención de personal, para la estabilidad laboral, aplicando la herramienta de mejora continua.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

El presente estudio aplicó el enfoque mixto que relaciona la investigación de dos maneras cuantitativa y cualitativa. El enfoque mixto cruza la información cuantitativa y cualitativa, más conocido como triangulación, utilizando técnicas de información para profundizar el estudio. Así mismo, Carhuacho et al. (2019) indican que, el enfoque mixto no cambia a la investigación cuantitativa ni cualitativa, porque el soporte de las investigaciones es de tipo mixto, como pruebas y sustentación del problema. Por último, Hernández et al. (2014) sostienen que, es una secuencia sistemática, que necesita de un análisis cuantificado y cualitativo, para plantear conclusiones hacia una perspectiva general del estudio. En este sentido, el aporte del enfoque mixto permitió recoger información cuantitativa valiosa, con el uso de la encuesta que se aplicó a los 44 trabajadores. Por ende, la información cualitativa se obtuvo con la ejecución de las entrevistas que se realizó a los responsables del taller de confección.

En segundo lugar, Lifeder (2022) sostiene que, la investigación proyectiva es una opción de solución para los problemas, mediante el estudio completo se propone soluciones de forma práctica, que puede ser aplicado en diversos escenarios. De tal modo, Carhuacho et al. (2019) afirma que, son técnicas y secuencias que permiten finalizar el desarrollo de un estudio, cumpliendo objetivos, fijando la proyección de estudio, el diseño y los instrumentos para recabar data detallada, para sugerir una solución. Por lo tanto, la presente investigación es de tipo proyectiva para establecer soluciones, mediante un análisis desde escenarios estudiados.

En tercer lugar, Vargas y Parra (2021) sostienen que, el diseño explicativo secuencial es una variedad del enfoque mixto, donde los métodos cuantitativos son reforzados con las evidencias cualitativas, realizando una interpretación más diversa y profunda del fenómeno de estudio. Así mismo, Campos (2021) afirma que, el diseño explicativo secuencial se implementa de forma cuantitativa, seguida de la información cualitativa, cuya prioridad es la data cuantitativa, para elaborar las conclusiones sintetizadas, donde no es necesario establecer teorías. Por último, Vasilachis (2019) concluye que, se desarrolla en dos fases, aplicadas de formas diferentes, la primera fase corresponde a la recolección y análisis de

datos cuantitativos, y la segunda fase cualitativa permite comprender de manera más amplia la fase cuantitativa, para integrarlos en la interpretación de forma más amplia el problema. Por ende, la investigación es de diseño explicativo secuencial, que mezcla la información cuantitativa y cualitativa.

En cuarto lugar, Nazaret et al. (2010) señalan que, el sintagma holístico es considerado un proceso estructurado, que hace referencia a los cambios estableciendo proposiciones nuevas con detalles. Por lo tanto, ayuda con la formulación de nuevas teorías y modelos, realizando la revisión de proyectos. De tal modo, Briceño et al. (2010) afirman que, ayuda a captar lo que pasa en tiempo real, desde diversas posiciones, elaborando deducciones descriptivas de los participantes y su medio. Por último, se utilizó el sintagma holístico, para ejecutar una descripción total del objeto de estudio.

En quinto lugar, Lifeder (2022) sostiene que, el método analítico tiene como fin recoger información exacta para el desarrollo del estudio en cuestión. Para llegar al objetivo se unen los datos y se analiza para corroborar una idea puesta. Por consiguiente, Gómez (2012) señala que, el proceso analítico, separa el todo en sus partes para ver el efecto del tipo de estudio, para comprender y explicar excelentemente el objeto de investigación. Por último, Bernal (2010) expresa que, es un proceso para transformar conocimientos, que sintetiza el estudio y se divide en partes, para una investigación individualizada. Por lo tanto, se realizó el método analítico, para realizar los diagnósticos probables en el presente estudio.

Sánchez et al. (2018) sostienen que, el método deductivo forma conocimientos, partiendo de lo general a lo particular, es decir, de la suposición a la realidad, agregando conclusiones que terminan en una ley general. Por otro lado, Gómez (2012) afirma que, es una secuencia lógica, que nace de la elaboración de conclusiones. Por ende, toda posición deductiva surge de lo universal a lo específico. Por último, Bernal (2010) concluye que, es un proceso que se enfoca en las conclusiones para plantear la explicación específica, a partir de teorías, principios, etc. Por lo tanto, tienen valor para brindar soluciones al estudio de interés. En conclusión, se realizó la investigación a base de principios, para obtener conclusiones más lógicas.

Sánchez et al. (2018) sostienen que, el método inductivo es un proceso para ganar conocimientos partiendo de los hechos y abstrayendo conclusiones totales que sustentan una situación de estudio. Así mismo, Gómez (2012) señala que, es un proceso sistemático que usa las conclusiones específicas para enlazar las proposiciones, que dan garantía y soporte al objeto de estudio. Por ende, Bernal (2010) explica que, el método inductivo refuerza un hecho individual, utilizando el razonamiento para tener hipótesis válidas y generar fundamentos aprobados en el medio. Por ende, se aplicó el método inductivo, para describir la problemática en general, a partir de hechos específicos.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

En primer lugar, se estudió a una población de 44 trabajadores de un taller de confección, siendo una muestra total de 44 trabajadores.

En segundo lugar, en esta investigación se consideró a cuatro informantes para recopilar información. Los cuales son:

El jefe de taller: técnico profesional de patronaje, con conocimientos en corte y diseño de moldes.

El supervisor de taller: es técnico en administración, con experiencia en la producción de prendas y también realiza las estimaciones de ingresos y gastos en el taller de confección.

El jefe de personal: Secundaria completa, con 5 años de experiencia en el área de confección.

La jefa de taller: especialista en confección de prendas.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Productividad: es un factor para comparar la competitividad entre empresas y sociedades, que influye en el desarrollo de vida de las personas de manera general, cuya base es la calidad de bienes y servicios para el cliente (INEGI, 1995). Por lo tanto, la productividad enmarca el desarrollo de una empresa, basándose en resultados numéricos a través de indicadores de productividad.

Tabla 1
Categorización

Categoría	Subcategorías	Indicadores
C1 Productividad	SC1.1 Calidad	C1.1.1 Satisfacción del cliente
		C1.1.2 Recursos naturales
		C1.1.3 Mejora continua
	SC1.2 Productividad laboral	C1.2.1 Producción
		C1.2.2 Recursos Humanos
		C1.2.3 Nivel de producción
	SC1.3 Eficiencia	C1.3.1 Procesos
		C1.3.2 Tiempo
		C1.3.3 Recursos
	SC1.4 Eficacia	C1.4.1 Cumplimiento
		C1.4.2 Énfasis en los resultados
		C1.4.3 Objetivos
Categoría Solución		
Gestión de procesos		
Sub categoría emergente		
BPM	Lean Manufacturing	Mejora continua

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las contribuciones de Navia (2019), Hurtado (2000), Alvarado (1994) afirman que, la entrevista es una técnica donde participan entre dos o más personas. Donde los entes principales son el entrevistador y el entrevistado, que emite su respuesta, brindando información desde la experiencia de la otra persona. Así mismo, la entrevista es una comunicación interpersonal, donde se realizan una cantidad de preguntas acerca del tema a tratar. Este instrumento es ventajoso, porque se obtiene información detallada que facilita la comprensión, permitiendo hacer conclusiones importantes para el estudio. En caso exista una pregunta errónea, se considera viable mejorar la respuesta emitida. Por lo tanto, el uso de la entrevista es utilizado en varias ocasiones con el fin de diagnosticar y desarrollar conclusiones. Así mismo, mediante los aportes del entrevistado, se puede comprender su entorno, asimilando su forma de pensar y su forma de sentir.

Tejero (2021) indica que, la guía de entrevista es un conjunto de preguntas seleccionadas por un investigador. Así mismo, Troncoso y Amaya (2016) afirman que, es un instrumento de compilación de información, estructurada de preguntas escritas relacionadas con el problema de estudio.

Bernal (2010) afirma que, la recopilación de datos se reconoce como instrumento que permite elaborar una investigación en pleno desarrollo, esta técnica se realiza mediante el uso de diversas herramientas para mejorar la información recopilada.

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron validados por el Dr. David Flores Zafra, Dr. Andrade Laberiano Matias y Mg. Carlos Pastor. Centrándose en la confiabilidad y revisión del contenido de la encuesta y entrevista. Los instrumentos validados fueron la encuesta, que estuvo conformada por 18 preguntas dirigidas a 44 trabajadores del área de producción y una encuesta conformada por 6 preguntas dirigida solo a los 4 principales representantes del taller.

2.4.1 Confiabilidad

El instrumento de medida es la palabra que se relaciona con la confiabilidad, que se interpreta como el indicio de cero errores de medición, que se determina a través de una puntuación numérica con escalas de valoración de aceptación o rechazo (Quero, 2010). Por lo tanto, la presente investigación, obtuvo un valor del 8% de confiabilidad de la información procesada de las encuestas.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	,843	Aplicable

2.5 Proceso de recolección de datos

Carhuancho et al. (2019) afirman que, la encuesta es aplicada de manera personal y práctica, usada solo una vez. El encuestado es el responsable de estructurar la encuesta, programando el día que se aplicará la encuesta. Por consiguiente, se entrega un formato de preguntas, que debe ser completado por las personas seleccionadas en el proceso de encuesta. De tal modo, Díaz (2015) afirma que, se recopila datos de forma ordenada, que posteriormente serán examinados para realizar las conclusiones del tema en estudio. Una característica de la encuesta es que las mismas interrogantes son realizadas por igual a la muestra seleccionada, en el lugar de estudio, para ser procesadas de manera cuantitativa obteniendo porcentajes y frecuencias mediante un programa de cálculos. Por último, Gómez (2012) sostiene que, el

objetivo principal es sintetizar la información de manera cuantificable, para interpretar las respuestas. Posteriormente, se realiza la elaboración gráfica, para tener la interpretación y conclusiones exactas de la problemática en estudio.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013) sostiene que, el cuestionario debe tener interrogantes vinculadas al estudio que se realiza, para obtener resultados que serán sintetizados, para el desarrollo de conclusiones certeras. Así mismo, es necesario establecer las variables e indicadores, para obtener información válida para la investigación. Por lo tanto, Ñaupas et al. (2013) afirman que, es una secuencia de procesos con preguntas diseñadas, en una cédula. Por último, García (2004) indica que, las preguntas de un cuestionario tienen un sentido lógico y de fácil comprensión. Las respuestas son emitidas por escrito, por las personas que participan en la muestra. Es considerado como una técnica de información, la elaboración de este instrumento va relacionada con la hipótesis. Así mismo, se consideró las variables e indicadores de estudio, para un correcto análisis de la información y comprobación de la información planteada en el plan de estudio.

Alzas y Casa (2017) sostienen que, la triangulación es un medio para el análisis de datos, que contribuye a la información detallada al estudio, alcanzando resultados certeros y una relación lógica. Por consiguiente, Okuda y Gómez (2005) aportan que, la triangulación está vinculada con el método cuantitativo y cualitativo, que brinda soporte a los investigadores de campo, para realizar un estudio confiable.

2.6 Método de análisis de datos

Se utilizó la normativa APA 7, para la escritura del estudio. Así mismo, se entrevistó a las unidades informantes (jefe de taller, jefa de taller, jefe de personal, supervisor del taller). Por último, se analizó los resultados de la entrevista y encuesta.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

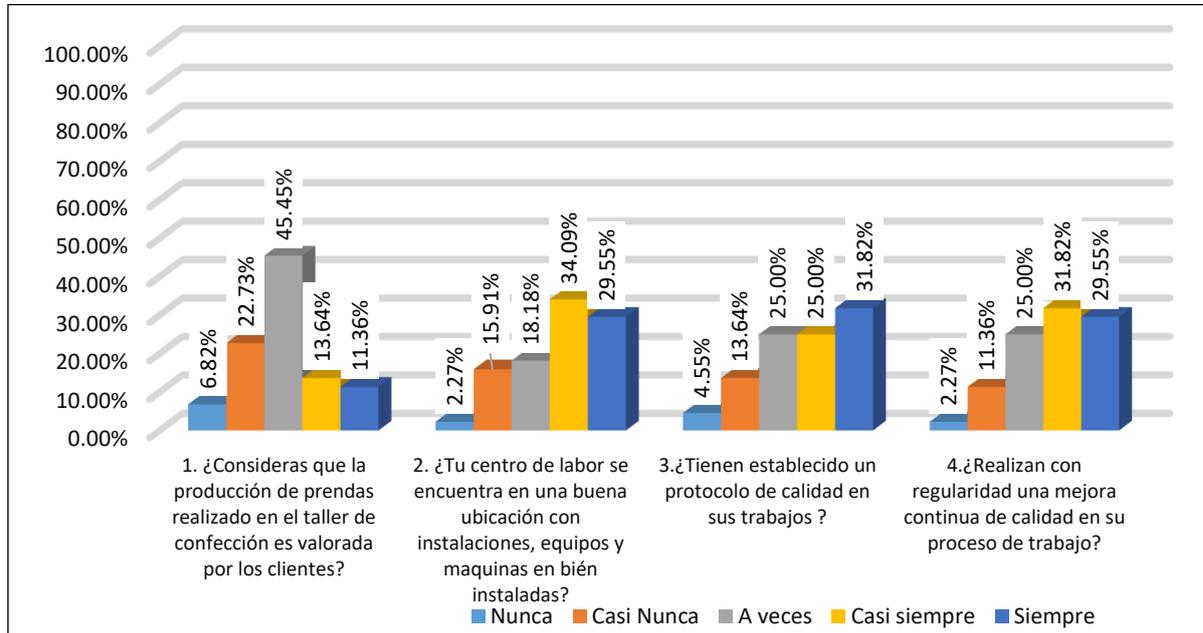
Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría calidad

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1. ¿Consideras que la producción de prendas realizado en el taller de confección es valorada por los clientes?	7	15.91%	10	22.73%	20	45.45%	2	4.55%	5	11.36%
2. ¿Tu centro de labor se encuentra en una buena ubicación con instalaciones, equipos y máquinas bien instaladas?	1	2.27%	7	15.91%	8	18.18%	15	34.09%	13	29.55%
3. ¿Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos?	2	4.55%	6	13.64%	11	25.00%	11	25.00%	14	31.82%
4. ¿Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo?	1	2.27%	5	11.36%	11	25.00%	14	31.82%	13	29.55%

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría calidad



En la tabla 3 y figura 2 se evidencia que los valores “casi siempre” y “siempre” de la pregunta 2 “¿Tu centro de labor se encuentra en una buena ubicación con instalaciones, equipos y máquinas bien instaladas?” representa un total de 63.64 % la cual indica que del total de los 44 encuestados, solo 28 respondieron que, si consideran que la ubicación de su centro laboral, se encuentra en una buena ubicación con respecto a las instalaciones y máquinas son adecuadas para el tipo de trabajo que realizan. La mayoría de los trabajadores viven cerca de su centro laboral y consideran que los equipos se encuentran distribuidos de manera adecuada en el taller. Solo el 36.36 % de los trabajadores les toma mucho tiempo llegar a su centro de trabajo, indicando que a veces las máquinas suelen tener un fallo técnico. En el mismo escenario, se observa que el valor “casi nunca” y “a veces” tiene una predominancia negativa en la pregunta 1 ¿Consideras que la producción de prendas realizado en el taller de confección es valorada por los clientes?, que equivale a un total de 68.18 % aproximadamente. Es decir, del total de los 44 encuestados, 30 trabajadores respondieron que son pocos los clientes que valoran la prenda que se confecciona en los talleres. La mayoría de los clientes busca mayor perfección en sus prendas con un costo mínimo. Considerando también que no tienen un servicio personalizado para la exigencia que piden los clientes, ocasionando pérdida de potenciales clientes.

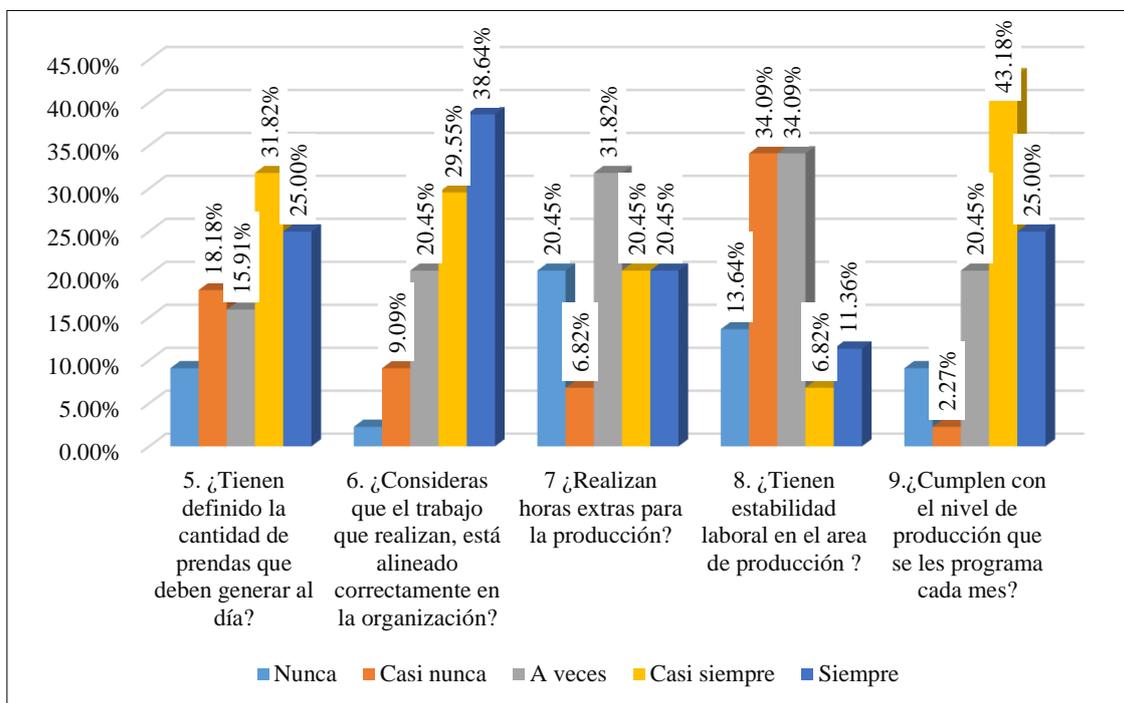
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría productividad laboral

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
5. ¿Tienen definido la cantidad de prendas que deben generar al día?	4	9.09%	8	18.18%	7	15.91%	14	31.82%	11	25.00%
6. ¿Consideras que el trabajo que realizan está alineado correctamente en la organización?	1	2.27%	4	9.09%	9	20.45%	13	29.55%	17	38.64%
7. ¿Realizan horas extras para la producción?	9	20.45%	3	6.82%	14	31.82%	9	20.45%	9	20.45%
8. ¿Tienen estabilidad laboral en el área de producción?	6	13.64%	15	34.09%	15	34.09%	3	6.82%	5	11.36%
9. ¿Cumplen con el nivel de producción que se les programa cada mes?	4	9.09%	1	2.27%	9	20.45%	19	43.18%	11	25.00%

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría productividad laboral

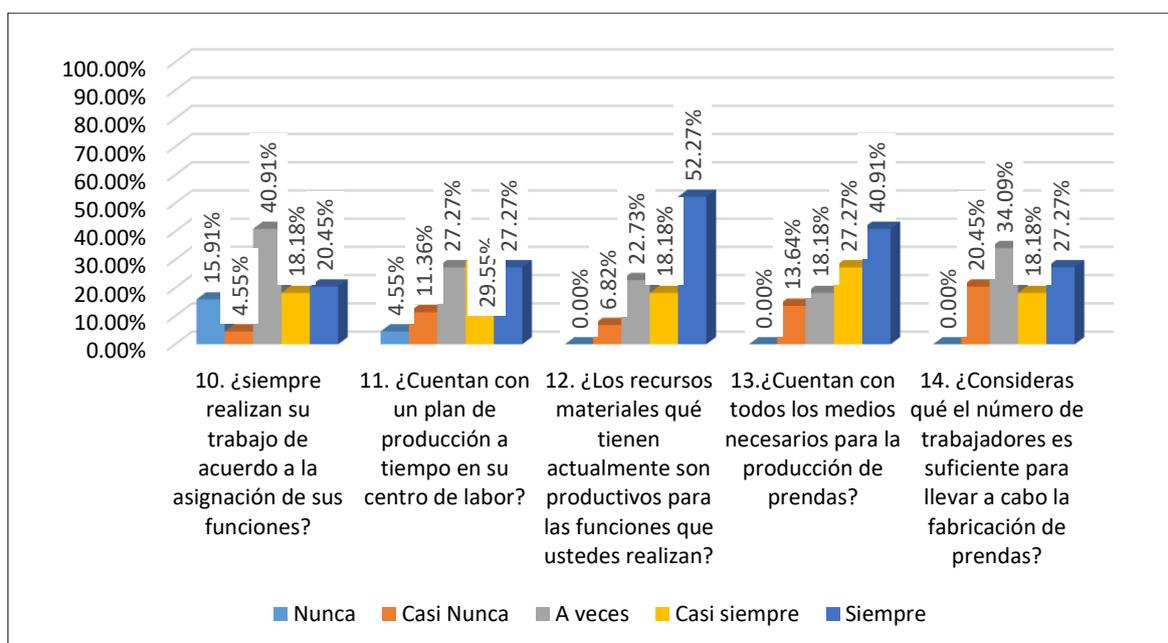


De acuerdo con la tabla 4 y figura 3 se evidencia que los valores “casi siempre” y “siempre”, sobre la pregunta 6 “¿Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente en la organización?” que representa un total de 88.19 %, que significa que del total de los 44 encuestados, solo 30 respondieron que, consideran que el trabajo que realizan si está alineado de forma adecuada en la confección de prendas. En el mismo escenario, se evidencia que el valor “casi nunca” y “a veces” posee un resultado negativo en la pregunta 8 ¿Tienen estabilidad laboral en el área de producción?, que representa un total del 68.18% aproximadamente. Esto significa que del total de los 44 encuestados, 30 trabajadores respondieron, que tiene una baja estabilidad laboral debido a la rotación de trabajadores que se da en el año, generando retraso del salario a los trabajadores. Finalmente, el valor “casi nunca” y “a veces” también tiene relevancia negativa sobre la pregunta 7 “¿Realizan horas extras para la producción?” representando un total de 38.64 % aproximadamente. Es decir, del total 44 encuestados, 17 trabajadores marcaron, que no realizan frecuentemente horas extras por falta de pagos que no puede cubrir el jefe de taller, generando inconvenientes en el trabajo diario, para entregar a tiempo las prendas.

Tabla 5
Frecuencias y porcentajes de la subcategoría eficiencia

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
10. ¿siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones?	7	15.91%	2	4.55%	18	40.91%	8	18.18%	9	20.45%
11. ¿Cuentan con un plan de producción a tiempo en su centro de labor?	2	4.55%	5	11.36%	12	27.27%	13	29.55%	12	27.27%
12. ¿Los recursos materiales que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan?	0	0.00%	3	6.82%	10	22.73%	8	18.18%	23	52.27%
13. ¿Cuentan con todos los medios necesarios para la producción de prendas?	0	0.00%	6	13.64%	8	18.18%	12	27.27%	18	40.91%
14. ¿Consideras que el número de trabajadores es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas?	0	0.00%	9	20.45%	15	34.09%	8	18.18%	12	27.27%

Figura 4
Frecuencias y porcentajes de la sub categoría eficiencia



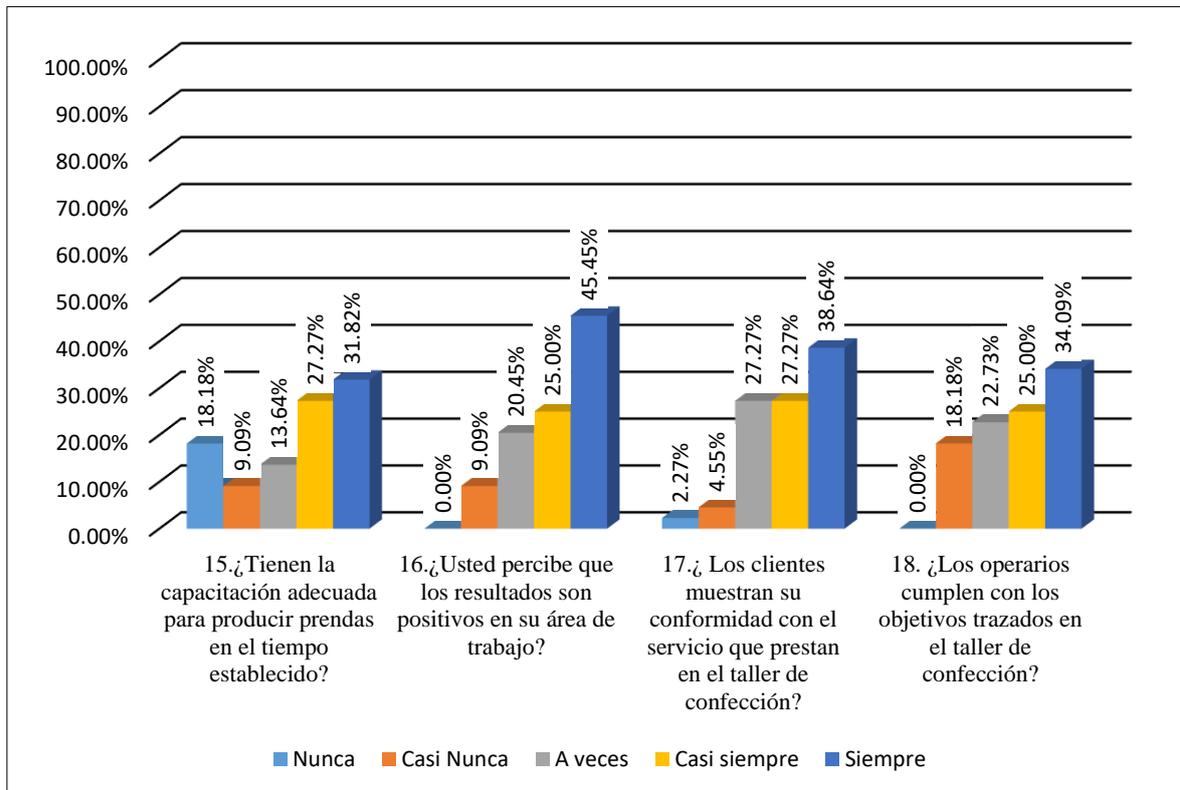
En la tabla 5 y figura 4 se evidencia que los valores “casi siempre” y “siempre”, sobre la pregunta 12 “¿Los recursos materiales que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan?” tiene una relevancia positiva del 70.45% la cual indica que, del total de los 44 encuestados, solo 31 respondieron que los recursos materiales que tienen actualmente son productivos, dentro de su trabajo, asignado para cada operario ofreciendo un servicio estable en lo posible. Además, el valor “casi nunca” y “a veces” de la pregunta 14 ¿Consideras que el número de trabajadores es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas?, representa un total de 54.54 % es decir los 44 encuestados, 25 trabajadores señalaron que el número de trabajadores no son suficientes para el nivel de producción que deben cumplir, actualmente se necesita aumentar trabajadores estables para evitar, la paralización del trabajo que se realiza dentro del taller para evitar las horas extras de más, que genera mayor tiempo de producción y posibles pérdidas de pedido por temporada. Por último, el valor “casi nunca” y “a veces” de la pregunta 10 ¿siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones?, tiene una posición negativa del 45.46 %, es decir del total de encuestados, 20 trabajadores señalaron, que no siempre realizan sus propias funciones de acuerdo con las actividades de un taller de confección, ocasionando duplicidad de funciones, debido a la falta de operarios en las máquinas y ausencia de un habilitador. De ahí deriva las horas extras para culminar con el proceso de confección.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría eficacia

8	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15. ¿Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido?	8	18.18%	4	9.09%	6	13.64%	12	27.27%	14	31.82%
16. ¿Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo?	0	0.00%	4	9.09%	9	20.45%	11	25.00%	20	45.45%
17. ¿Los clientes muestran su conformidad con el servicio que prestan en el taller de confección?	1	2.27%	2	4.55%	12	27.27%	12	27.27%	17	38.64%
18. ¿Los operarios cumplen con los objetivos trazados en el taller de confección?	0	0.00%	8	18.18%	10	22.73%	11	25.00%	15	34.09%

Figura 5
Frecuencias y porcentajes de la subcategoría eficacia

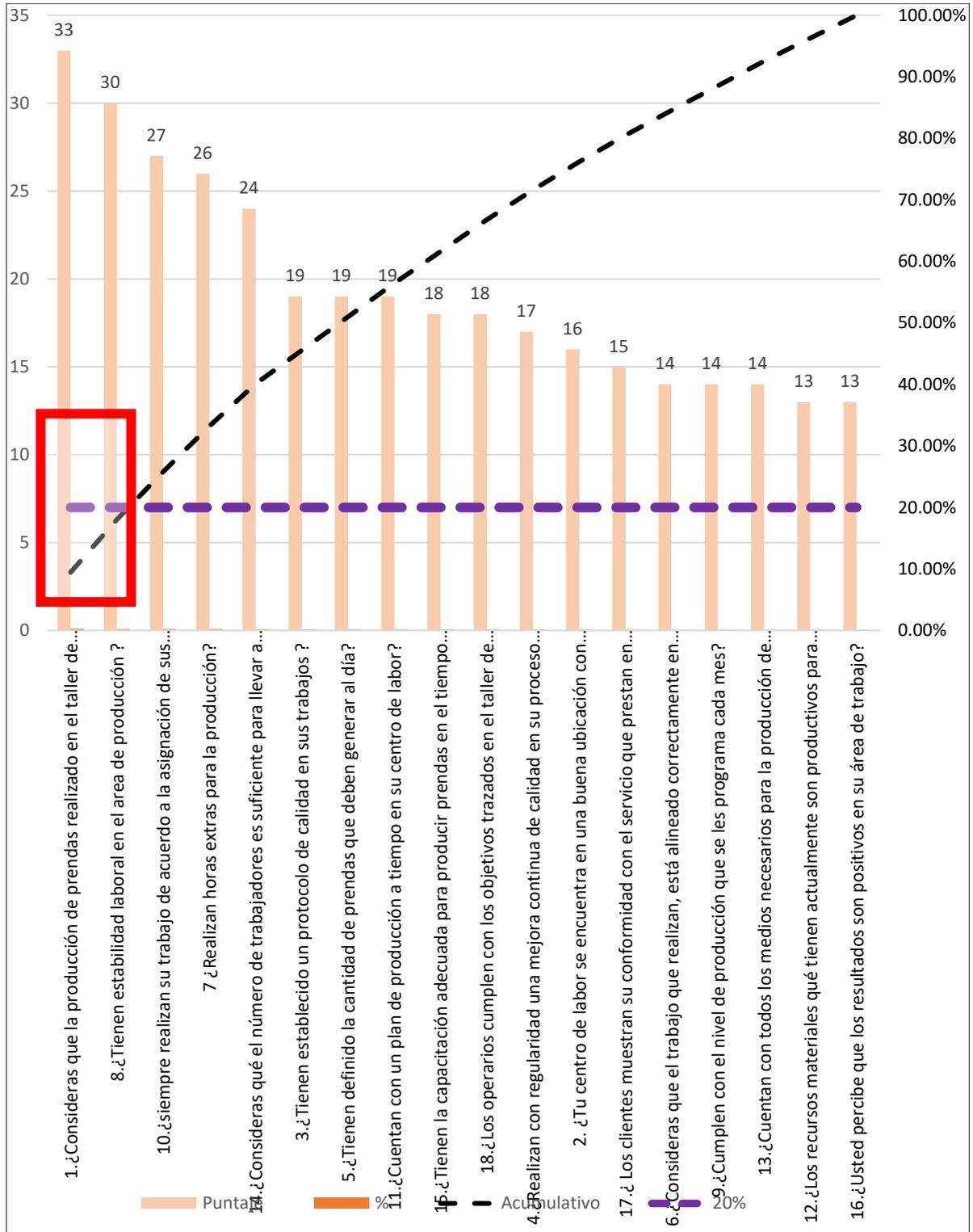


En la tabla 6 y figura 5, la subcategoría eficacia, de la pregunta 16 “¿usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo?”, donde “casi siempre” y “siempre” tiene un valor del 70.45%, de los 44 encuestados, solo 31 respondieron que tienen resultados buenos en su producción. Indicando que casi siempre las prendas están a tiempo, laborando horas de más. Por último, se observa que “casi siempre” y “siempre”, de la pregunta 18: ¿los operarios cumplen con los objetivos trazados en el taller de confección?, representa un 59.34%, de los 44 encuestados, 26 indican que los objetivos en el área de producción, es cumplida “casi siempre” y “siempre”, la otra mitad de personas en la misma pregunta 18, que representa un total del 45.91%, 18 trabajadores indican que “a veces”, “casi nunca”, se cumplen los objetivos, generando diferencias en el personal de trabajo.

Tabla 7
Pareto de la categoría productividad

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
1. ¿Consideras que la producción de prendas realizada en el taller de confección es valorada por los clientes?	37	10.31%	10.31%	20%
8. ¿Tienen estabilidad laboral en el área de producción?	36	10.03%	20.33%	20%
10. ¿siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones?	27	7.52%	27.86%	20%
7 ¿Realizan horas extras para la producción?	26	7.24%	35.10%	20%
14. ¿Consideras que el número de trabajadores es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas?	24	6.69%	41.78%	20%
3. ¿Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos?	19	5.29%	47.08%	20%
5. ¿Tienen definido la cantidad de prendas que deben generar al día?	19	5.29%	52.37%	20%
11. ¿Cuentan con un plan de producción a tiempo en su centro de labor?	19	5.29%	57.66%	20%
15. ¿Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido?	18	5.01%	62.67%	20%
18. ¿Los operarios cumplen con los objetivos trazados en el taller de confección?	18	5.01%	67.69%	20%
4. ¿Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo?	17	4.74%	72.42%	20%
2. ¿Tu centro de labor se encuentra en una buena ubicación con instalaciones, equipos y máquinas bien instaladas?	16	4.46%	76.88%	20%
17. ¿Los clientes muestran su conformidad con el servicio que prestan en el taller de confección?	15	4.18%	81.06%	20%
6. ¿Consideras que el trabajo que realizan está alineado correctamente en la organización?	14	3.90%	84.96%	20%
9. ¿Cumplen con el nivel de producción que se les programa cada mes?	14	3.90%	88.86%	20%
13. ¿Cuentan con todos los medios necesarios para la producción de prendas?	14	3.90%	92.76%	20%
12. ¿Los recursos materiales que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan?	13	3.62%	96.38%	20%
16. ¿Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo?	13	3.62%	100.00%	20%

Figura 6
Pareto de la categoría Productividad



El análisis de Pareto, identificó en la tabla 7 y figura 6 que las interrogantes críticas de la encuesta son: la pregunta 1: ¿Consideras que la producción de prendas realizado en el taller de confección es valorada por los clientes?, determinando que el porcentaje del análisis de Pareto es 9.46% de punto crítico en base al 20%; esto quiere decir que los clientes no suelen valorar continuamente las prendas que se realiza en el taller de confección, generando un resultado negativo, por un mal proceso de producción que se da en el taller, ocasionando pérdida de clientes, influyendo de manera negativa en la productividad. Con respecto a la pregunta 8: ¿Tienen estabilidad laboral en el área de producción?, mediante el análisis del Pareto se determinó un porcentaje del 8.60% de punto crítico en base al 20%; este resultado indica que, existe inestabilidad laboral debido a la rotación de trabajadores; ocasionando interrupción en el proceso de producción, acompañado de insatisfacción laboral y la doble función de trabajo cuando se produce la salida y entrada de un trabajador.

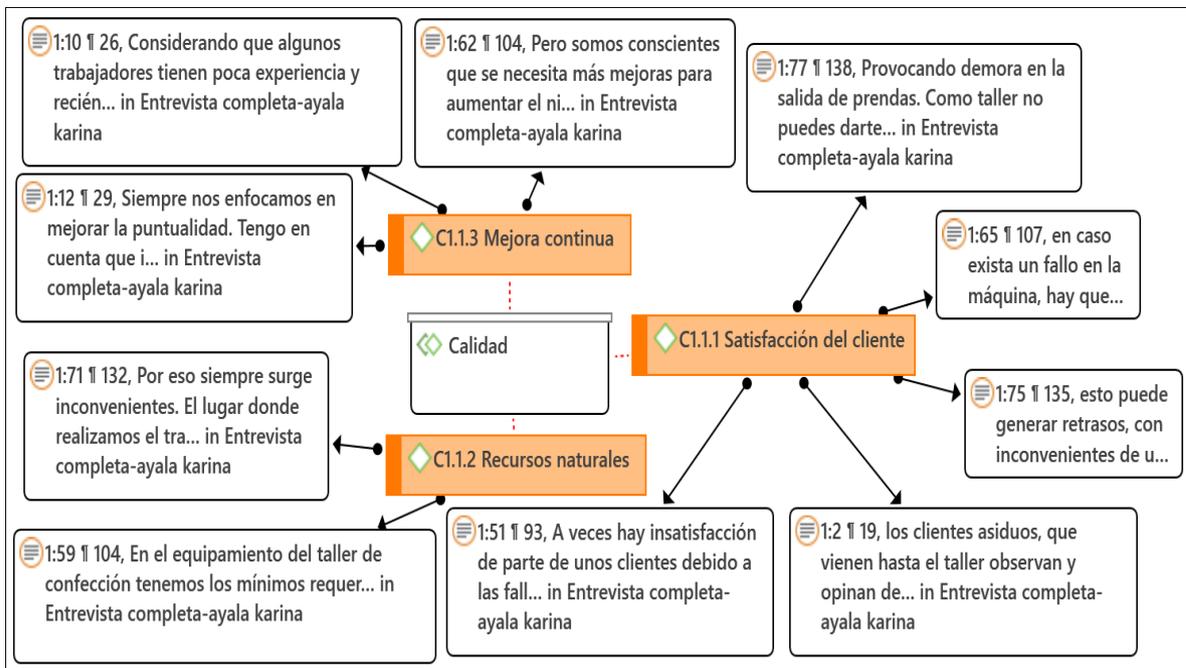
Del acumulado total de ambas preguntas 1 y 8, se obtuvo un 18.06%, del total de las 18 preguntas planteadas en la encuesta con las escalas de *nunca*, *casi nunca* y *a veces*, por lo tanto, se considera que hay insatisfacción por parte de los clientes, porque no valorizan la mayor parte en el acabado de las prendas, como se espera, debido a factores técnicos de la máquina, error del operario, también se resalta que existe inestabilidad laboral debido a la rotación de trabajadores, pues esto influye negativamente en la productividad que genera inconvenientes que no son resueltos en el momento del proceso de producción, causando molestias en el trabajador, causas del ausentismo laboral es por motivos o renuncia del trabajador.

Las dificultades que suelen aparecer durante la producción son la duplicidad de funciones, es decir, hay trabajadores que deben realizar doble función para agilizar la entrega de prendas en la fecha pactada y programar horas extras que son vitales para un trabajo eficaz, que repercute en la percepción del cliente. Por tal motivo, es que se originan errores en algunas prendas que no son percibidas por el trabajador, de ahí los clientes, emiten sugerencias para cambiar esa situación que es perjudicial para toda la organización. Corrigiendo estos problemas se puede lograr una positiva productividad que favorezca al taller de confección y repercute en sus clientes.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 7

Análisis cualitativo de la subcategoría calidad

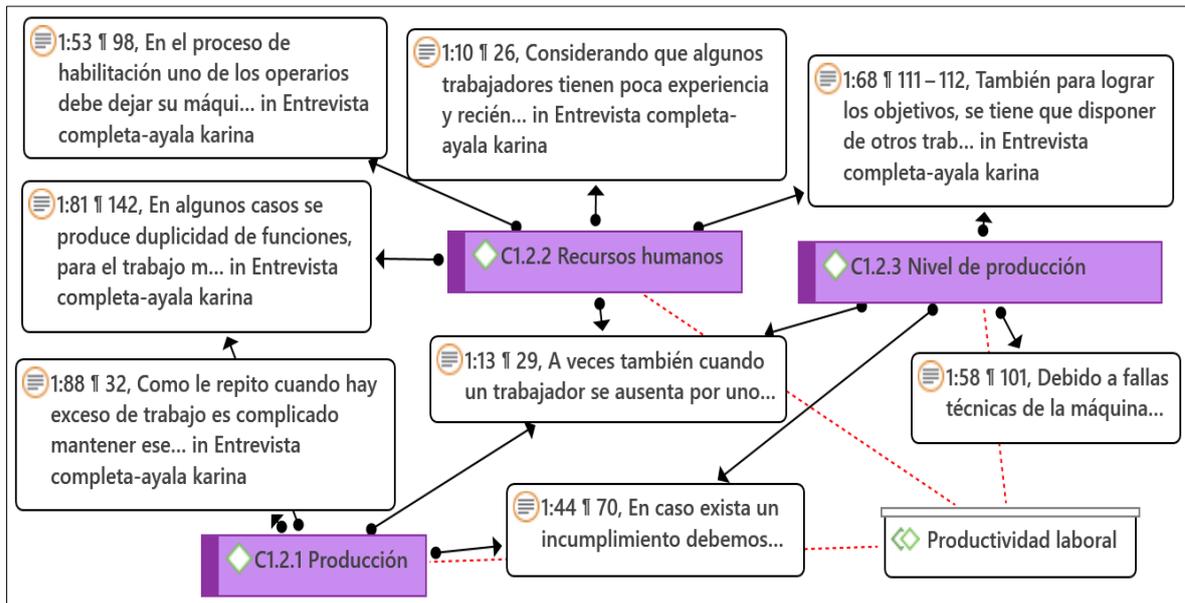


La subcategoría calidad considera que el proceso de producción de prendas tiene deficiencias de elaboración, debido al factor tierra que son las instalaciones y máquinas de trabajo, presenta mala instalación eléctrica y las máquinas no son suficientes para la producción.

Con respecto a su indicador satisfacción del cliente, se concuerda de acuerdo con los cuatro entrevistados que la mayoría de los clientes genera un reclamo por el acabado, debido a ciertos trabajadores que no cuenta con la experiencia mínima para la confección de prendas, de esa forma se genera inconvenientes de producción como el descosido de prendas, bajando la calidad del servicio que se ofrece. Además, las máquinas de trabajo también influyen en la calidad de la prenda, el tiempo de entrega se prolonga debido a los inconvenientes que surgen en la labor diaria. Así mismo, en el indicador mejora continua se puede determinar, que los trabajadores tienen poca experiencia, necesitando capacitación en pleno horario de producción. Hay que considerar que, no tienen establecido un rango de tiempo, provocando impuntualidad en la entrega de prendas. El enfoque del taller está orientado a mejorar estos aspectos para una buena producción de prendas.

Figura 8

Análisis cualitativo de la subcategoría productividad laboral

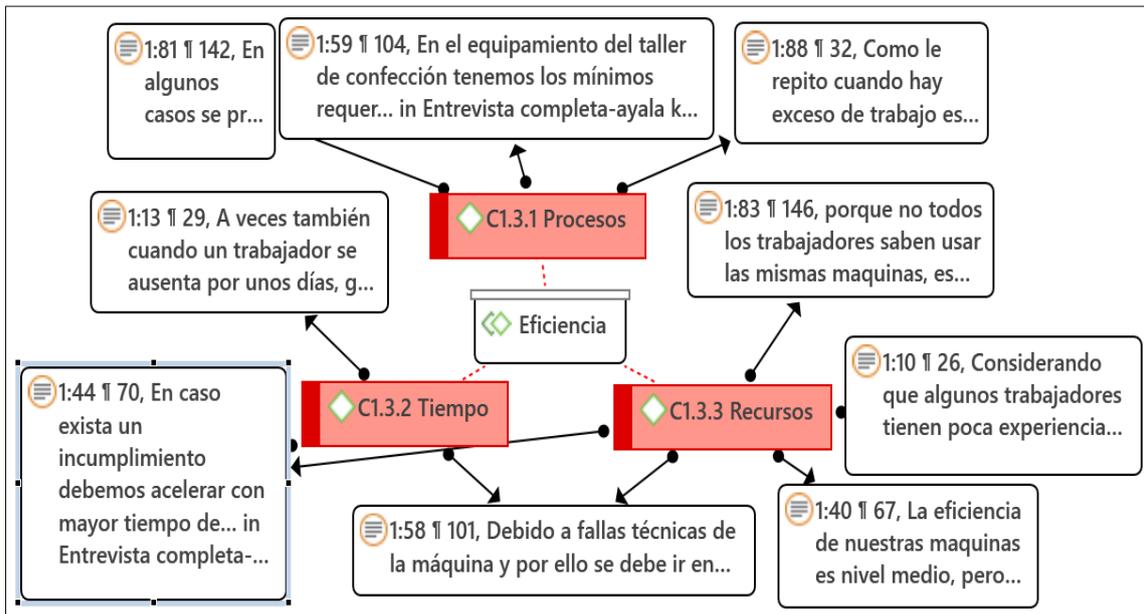


De acuerdo con la subcategoría de productividad laboral cuenta con los indicadores: producción, recursos humanos y nivel de producción. Con respecto a la producción se puede determinar, que existe dificultad de producción, cuando se tienen una cola de pedidos, se genera exceso de trabajo, desviándose el proceso de producción. Cuando hay incumplimiento de pedidos deben acelerar contra el tiempo para la elaboración de cada prenda, esto prolonga el tiempo de trabajo, generando las horas extras para el operario. De esta manera se observa que falta una mejor programación de tiempos, no establecen medidas preventivas, para revertir los inconvenientes en la producción, impidiendo entregar los pedidos a tiempo.

Con respecto a los recursos humanos, en el taller de confección hay trabajadores que están formándose en esta labor para obtener mayor experiencia, también se evidencia que se genera duplicidad de funciones en la labor de producción, produciéndose la necesidad de contratar a terceras personas para que suplan dicha función, para no generar retraso en el pedido. Esto provoca que los trabajadores dejen su máquina de trabajo para realizar ellos mismos la habilitación de prendas terminadas. De acuerdo con el indicador de nivel de producción se afirma que, para lograr una óptima producción se requiere más trabajadores, para culminar el número de prendas que se necesita por día, tomar en cuenta que hay fallas técnicas en algunas máquinas de trabajo y deben ir en busca de soluciones generando atraso en los pedidos, indican que no cuenta con un plan de producción es por ello genera esas dificultades en la productividad laboral.

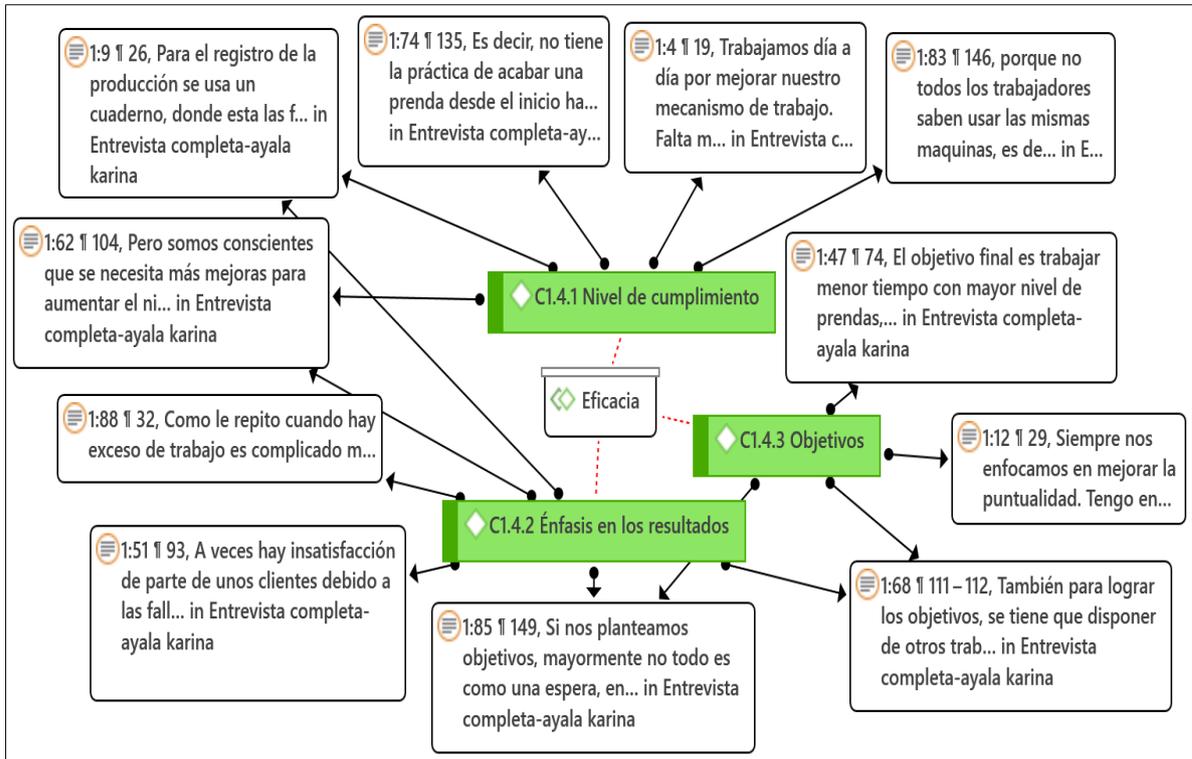
Figura 9

Análisis cualitativo de la subcategoría eficiencia



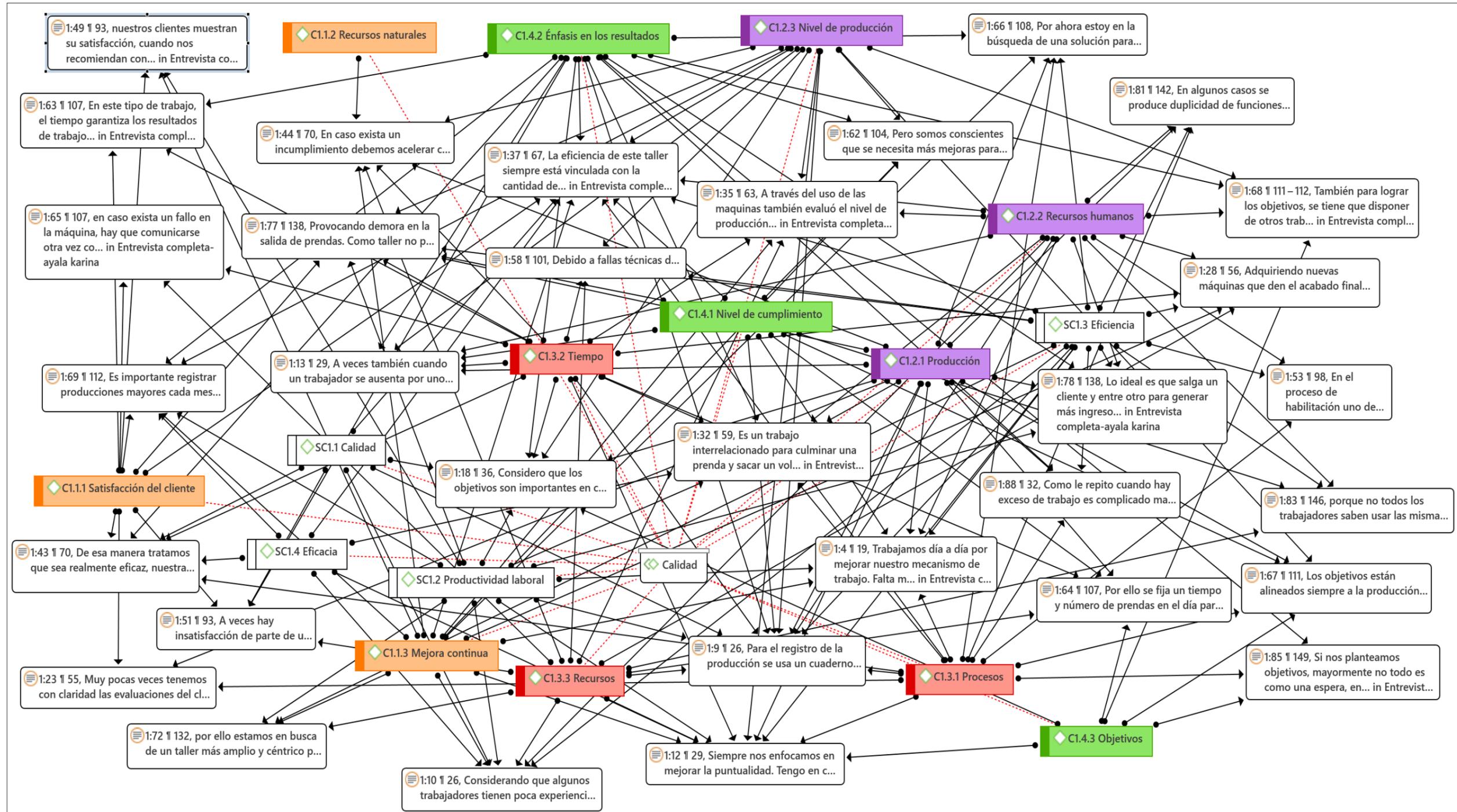
A través del análisis de esta categoría eficiencia se puede deducir que tienen los mínimos recursos para un adecuado servicio de producción de prendas, con trabajadores que no tienen experiencia suficiente para aprovechar los recursos que tienen en su trabajo; con respecto al indicador recursos, cuenta con lo necesario para la elaboración de prendas, pero hay trabajadores que tienen que desarrollar más habilidades de trabajo para que usen otras máquinas que tiene otra función, por ello no pueden hacer diversas funciones que requieren durante la confección, debido a la poca experiencia, ya que están en plena formación, consideran que existe máquinas tecnológicas que permite tener mejor rendimiento, minimizando el tiempo de trabajo de una prenda; desde el aspecto de los procesos, siguen un patrón de actividades de acuerdo con el equipamiento que tienen en su taller. Pero en ese proceso se genera una duplicidad de funciones, ya que no tienen el suficiente personal para otras funciones en el taller y un adecuado manual de funciones y actividades por hacer, este procedimiento se complica cuando hay exceso de trabajo con mayor demanda en el año. Por otro lado, el tiempo se ve afectado por errores que presentan las máquinas de coser, el ausentismo de un trabajador genera pérdida en el tiempo de trabajo, ocasionando que no se logre a tiempo la entrega de pedidos.

Figura 10
Análisis cualitativo de la subcategoría eficacia



La eficacia se respalda en los indicadores como los objetivos, nivel de cumplimiento y énfasis en los resultados; para los objetivos, el taller de confección se enfoca en mejorar la puntualidad, ejecutar el trabajo en el menor tiempo posible de esta manera obtener un nivel de producción deseable, el buen acabado de prendas y la inclusión de trabajadores es el propósito del taller para brindar un servicio de costura a tiempo para brindar calidad y confianza en los clientes. Con respecto al indicador nivel de cumplimiento, el taller presenta deficiencias en la planeación de un trabajo estandarizado, mayormente trabajan de acuerdo con el total de prendas por día, buscando la mecanización del trabajo, para evitar la cola de pedidos, la especialización de los trabajadores falta un registro especializado para evaluar el trabajo culminado por día. Por otro lado, el énfasis en los resultados presenta un déficit en los resultados, reflejado a través de la insatisfacción de algunos clientes, con la opinión del acabado de la prenda, ante el exceso de trabajo y la falta de planeación mencionado anteriormente provoca, que los resultados no sean, como ellos esperan, estando en la búsqueda de una opción para mejorar los resultados y parámetros de los procesos de producción.

Figura 11
Análisis cualitativo general



3.3 Diagnóstico

De acuerdo con la consolidación del diagnóstico, mediante el procesamiento de información de las encuestas y entrevistas, aplicadas a los trabajadores y encargados principales del taller, se identificó que el 73.18% de trabajadores, no realizan de forma correcta el acabado de una prenda. Por consiguiente, el 68.18% de encuestados no tienen la estabilidad laboral para llevar a cabo una producción lineal y sin interrupciones. Estos son los dos problemas más críticos, encontrados en el taller de confección. Entre otros problemas que afectan a la productividad directamente son que el 38.64% de trabajadores no se les programa horas extras para culminar la producción pendiente, el 45.46% considera que no siempre realizan sus funciones de acuerdo con el procedimiento de tareas en el taller y el 54.54% consideran que el número de trabajadores no son suficientes para consolidar los pedidos que se genera por la alta demanda de clientes.

De acuerdo con los entrevistados en general, se identificó que hay una deficiencia laboral que afecta la producción, repercutiendo en la inestabilidad de los trabajadores, ocasionando una prenda defectuosa, por las percepciones y opiniones que refleja el cliente, cuando realizan la entrega de los pedidos.

En la subcategoría calidad, se ha podido determinar, que el 73.18% de trabajadores consideran que las prendas que realizan no son valorizadas debido al nivel de calidad que presentan sus acabados, generando insatisfacción en los clientes, debido al exceso de prendas que tienen que producir, agregando que el 34.09% de operarios señalan que las máquinas de trabajo son deficientes debido a fallas en las máquinas que afecta el proceso de producción. Por otro lado, la entrevista realizada a los cuatro entrevistados, indicaron que las instalaciones donde realizan su trabajo, debido a la ubicación, suelen tener fallos en el alumbrado público, ocasionando paralización de las máquinas de coser, que perjudica la producción y calidad de la prenda. Señalan que buscan mudarse del lugar, para cambiar esa situación que es molesto para el trabajador y ellos mismos, ocasionando una baja productividad. Por tal motivo se relaciona con la teoría sostenida de Chacón y Rugel (2018), la teoría de la calidad total guarda relación con la mejora continua, buscando optimizar los recursos de toda una organización.

En la subcategoría productividad laboral, se puede considerar, a través de los encuestados, que existe inestabilidad laboral, esto de acuerdo con el indicador de recursos humanos, en el cual el 68.18% de encuestados afirmaron esta negativa situación. Por lo tanto, la entrevista emitida por el jefe de personal contrasta esa respuesta que refleja la molestia de los trabajadores, señalando que uno de los factores que provoca la inestabilidad laboral está relacionado con la salud, provocando que el trabajador se ausente, afectando la producción por días, teniendo que realizar el personal doble función que no les corresponde a sus funciones, a su vez ocasionando la rotación de trabajadores durante el año. De acuerdo con lo mencionado Iglesias (2019), la teoría de los recursos humanos se enfoca con el nivel de producción, las remuneraciones de acuerdo con la producción que mejoran la estabilidad laboral en una empresa. Por consiguiente, se les debe brindar un lugar confortable para los trabajos operativos y establecer políticas que incentiven la estabilidad laboral.

De acuerdo con la subcategoría eficiencia vinculada al indicador procesos, se determina que, los encuestados, que representa un 61.37 %, mencionan que no realizan su trabajo de acuerdo con sus funciones, generando desorden en el proceso de trabajo, agregando que carecen de un modelo de trabajo. Por ende, la entrevista ejecutada a la jefa de taller, indicó que los procesos de trabajo se desorientan, debido a la falta de orden de los procesos de producción, desviando el trabajo que realizan, también consideró el indicador máquinas inoperativas que también influye en el tiempo de trabajo, especificando que necesitan urgente ese recurso para acoplar trabajadores y establecer funciones claras, según Almela (1989), la teoría de los sistemas guarda relación con la productividad porque, el buen funcionamiento de las partes que conforman un sistema, brinda un trabajo ordenado con óptimos resultados. Por lo tanto, es necesario definir un proceso adecuado de producción que brinde fluidez de trabajo en el taller.

Por último, la subcategoría eficacia, en relación con la encuesta realizada de acuerdo con el indicador objetivos, el 29.09%, señaló que, cumplen con los objetivos que se establecen, generando discordancia con la otra parte de los encuestados, el 41.90%, indica que no se cumple con los objetivos establecidos, generando una discordancia en los objetivos y productividad entre los trabajadores. Para comparar lo siguiente se toma el indicador de énfasis en los resultados donde el supervisor del taller, dice que garantiza los resultados de la producción, cuando se culmina con el número de prendas, bien realizadas, en la fecha

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

La presente investigación identificó la priorización de 3 problemas importantes, las cuales son: (a) falta planificar los procesos del área de producción, así como definir sus funciones, (b) maquinarias de producción ineficientes e inactivas, que genera atrasos en la producción, y (c) constante rotación de personal e inestabilidad laboral en el taller de confección.

3.4.2 Consolidación del problema

De acuerdo con la revisión del diagnóstico cuya problemática es la productividad, se identificó que falta planificar los procesos del área de producción, así como definir sus funciones, por eso los trabajadores, no tienen una noción de sus funciones respectivas, ya que realizan sus trabajos de acuerdo con las actividades del día. Por lo tanto, carecen de un proceso consolidado y funciones definidas. Por consiguiente, las maquinarias de producción ineficientes e inactivas generan atrasos en la producción, debido al desgaste de las máquinas que ocasiona un nivel bajo de cumplimiento. Por último, constante rotación de personal e inestabilidad laboral en el taller de confección, debido a factores internos y externos que afectan al trabajador en el área de producción, siendo estos tres los principales problemas que se darán solución con una propuesta para lograr una mejora continua en la productividad en el taller de confección.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

El presente estudio se centra en tres teorías: teoría de las relaciones humanas, se enfoca hacia las personas. En el ámbito empresarial fue utilizado para humanizar la actividad del hombre, para buscar la productividad. Elton Mayo, enfatizó que los incentivos laborales son necesarios para evitar la alta rotación de trabajadores. Por esta razón, la teoría humanista está relacionada con el nivel de producción, las remuneraciones de acuerdo con la producción que mejoran la estabilidad laboral en una empresa. Por lo tanto, se les debe brindar un espacio confortable para los trabajos operativos. Por consiguiente, la teoría de la calidad total consiste en la calidad que tiene una organización en general, enfocándose en la dirección continua, para mejorar todos los procesos que intervienen en una actividad y los que participan en ellos, para satisfacer al cliente con productos de calidad. Permitiendo tener una ventaja operativa en la producción de sus prendas. Además, esta teoría se relaciona con la mejora continua, buscando optimizar los resultados de la empresa en general. Para

finalizar, la teoría de los sistemas define que, los componentes que forman el sistema de una empresa alcanzarán un óptimo trabajo estandarizado, conforme al uso de sus medios de trabajo, agilizando la secuencia de trabajo para lograr resultados en los factores productivos de la empresa (Iglesias et al., 2019; Chacón y Rugel, 2018; Almela, 1989).

3.4.4 Categoría solución

La gestión de procesos son operaciones, que se realizan de manera individual en cada área, en busca de óptimos resultados. Por ende, consiste en planear acciones que se van a ejecutar para lograr un mejoramiento duradero con innovación incorporada Maldonado (2018). Por ello, la gestión de procesos busca solucionar y tener un mejor control de sus actividades para solucionar los problemas de manera más eficaz. Además, la aplicación de este modelo de gestión fortalece a la empresa permitiendo detectar a tiempo los problemas. Por ello, esta gestión comprende la planificación y la creación de estrategias, siendo necesario identificar, seleccionar y documentar los procesos que intervienen en cada área de la empresa (Sotomayor et al., 2019). Es decir, estos pasos se enfocan en conseguir un buen proceso de gestión y reducir las pérdidas para la empresa. Por consiguiente, este modelo de gestión vuelve exitosas a las empresas en el tiempo, proponiendo un modelo personalizado para cada empresa que comprende, la identificación de cómo realizan las actividades paso a paso, definir los procesos a través del diseño utilizando indicadores para documentarlos posteriormente, finalizando en la publicación y automatización de las actividades por parte de los trabajadores, redactando informes de los resultados que genera la implementación de gestión (Brull, 2015). Por lo tanto, la gestión de procesos comprende varias etapas, analizando cada área de la organización con el fin de implementar un modelo que beneficie a la productividad y mejora continua, sin problemas de ejecución.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. planificar los procesos del área de producción. Así mismo, definir sus funciones, mediante la herramienta Bizagi-BPM.	Estrategia 1. implementar un nuevo proceso de producción standarizado	Táctica 1. realizar el proceso actual y el proceso de propuesta, mediante flujogramas del area de producción.	KPI 1. eficiencia = (tasa de salida real / tasa de salida estándar) * 100
		Táctica 2. definir las funciones que les compete al personal en su área respectiva.	KPI 2. eficacia por mes = (resultado alcanzado / resultado previsto) *100
Objetivo 2. optimizar el tiempo de producción de prendas, con maquinarias eficientes, mediante la herramienta TPM.	estrategia2. realizar un listado de las máquinas deficientes, estableciendo sus frecuentes fallas.	Táctica 1. realizar una encuesta para identificar las causas principales de las máquinas deficientes	KPI 1. Productividad $\frac{\text{salidas}}{\text{horas/trabajo}}$
		Táctica 2. implementar los 11 pasos del TPM y proponer un proyecto de inversión anual, para implementar el mantenimiento productivo total	KPI 2. $VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{\text{Flujo Anual}}{(1 + Tasa)^t}$ $TIR = -I^0 + \sum_{t=1}^n \frac{\text{flujo anual}}{(1 + tCOK)^t}$
Objetivo 3. desarrollar un plan de políticas de retención de personal, para la estabilidad laboral, aplicando una herramienta de mejora continua.	estrategia 3. realizar un diagrama de causa y efecto de la inestabilidad laboral de los trabajadores de la empresa	Táctica 1. realizar capacitaciones para su desarrollo personal, profesional y proposición de políticas de estabilidad laboral.	KPI 1. Programación de talleres (n° de talleres al año / talleres planificados) * 100
		Táctica 2. evaluación y seguimiento del plan de acción	KPI 2. Número de capacitados total de capacitados=((n° de asistentes)/(personal total))*100

3.4.6 Actividades y cronogramas

Cuadro 2

Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1. identificar el estado actual de sus funciones y cargos	28/05/2022	2	29/05/2022	karina ayala	150.00	fotos imágenes
A2. analizar las actividades con sus respectivas funciones	29/05/2022	2	30/05/2022	Supervisor de taller	100.00	
A3. realizar los procesos mediante flujigramas.	31/05/2022	1	1/06/2022	Karina ayala	90.00	
A4. identificar los procesos a estandarizar	2/06/2022	3	4/06/2022	Supervisor del taller	90.00	
A5. Definir nuevas funciones por trabajador	4/06/2022	2	5/06/2022	Karina ayala ayala	45.00	
A6. Evaluar la producción por día actual	6/06/2022	2	7/06/2022	karina ayala	200.00	
A7. Realizar las capacitaciones de cuidado en las máquinas.	8/06/2022	3	10/06/2022	karina ayala	80.00	
A8. Evaluar los resultados de las mejoras	11/06/2022	1	11/06/2022	karina ayala	100.00	
A9. Elaborar el proyecto de inversión	12/06/2022	1	12/06/2022	karina ayala	20000.00	
A 10. Calcular la tasa de retorno y el valor actual neto del proyecto de inversión.	13/06/2022	2	14/06/2022	karina ayala	90.00	
A 11. Identificar los procesos de mejora continua.	15/06/2022	1	15/06/2022	karina ayala	200.00	
A 12. Implementación del ciclo Deming	16/06/2022	1	16/06/2022	jefe de personal	200.00	
A 13. Convocatoria de capacitación	19/06/2022	1	19/06/2022	jefe de taller	400.00	
A 14. Definir los objetivos	20/06/2022	1	20/06/2022	karina ayala	400.00	
A 15. Evaluar la capacitación	21/06/2022	2	22/06/2022	karina ayala	400.00	

Actividad	Inicio	Fin
A1. identificar el estado actual de sus funciones y cargos	29/05/2022	29/05/2022
A2. analizar las actividades con sus respectivas funciones	30/05/2022	30/05/2022
A3. realizar los procesos mediante flujigramas.	1/06/2022	1/06/2022
A4. identificar los procesos a estandarizar	4/06/2022	4/06/2022
A5. Definir nuevas funciones por trabajador	5/06/2022	5/06/2022
A6. Evaluar la producción por día actual	7/06/2022	7/06/2022
A7. Realizar las capacitaciones de cuidado en las máquinas.	10/06/2022	10/06/2022
A8. Evaluar los resultados de las mejoras	11/06/2022	11/06/2022
A9. Elaborar el proyecto de inversión	12/06/2022	12/06/2022
A 10. Calcular la tasa de retorno y el valor actual neto del proyecto de inversión.	14/06/2022	14/06/2022
A 11. Identificar los procesos de mejora continua.	15/06/2022	15/06/2022
A 12. Implementación del ciclo Deming	16/06/2022	16/06/2022
A 13. Convocatoria de capacitación	19/06/2022	19/06/2022
A 14. Definir los objetivos	20/06/2022	20/06/2022
A 15. Evaluar la capacitación	22/06/2022	22/06/2022

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer una gestión de procesos para mejorar la productividad en un taller de confección.

En el objetivo específico 1 “diagnosticar en qué situación se encuentra la productividad en un taller de confección, Lima 2022” se pudo determinar que los factores a mejorar son la paralización de las máquinas que influye en la calidad del trabajo. Así mismo, se presenta inestabilidad laboral, como también, un descoordinado proceso productivo. Por último, existen bajos resultados en la eficacia del taller de confección, Por ello, se deben mejorar estos problemas para el mejor rendimiento de las actividades de trabajo. Afectando a las subcategorías calidad, eficiencia y eficacia. Por ello, la investigación realizada por Landa et al. (2020), se relaciona con la investigación, donde indicó que la eficacia, eficiencia y la capacitación laboral, está vinculada con el esfuerzo de la empresa. Así mismo, el estudio realizado por Laureano y Mejía (2020), en su propuesta de mejora de la productividad en una empresa de confecciones, mediante el uso de técnicas del Lean Manufacturing, coincide con la investigación basada en mejorar los procesos de producción, mejorando el indicador de incumplimiento de pedidos. Por ende, Yépez et al. (2020), realizaron un estudio sobre la organización de los procesos de confección como estrategia para mejorar la productividad, que se vincula con la organización de procesos de manufactura con la participación de los trabajadores.

En el objetivo 2 denominado “determinar los factores a mejorar de la productividad en un taller de confección, Lima 2022”, se pudo encontrar que la productividad era baja debido a que, los clientes no suelen valorar continuamente las prendas que se realiza en el taller de confección, por un inadecuado proceso de producción en el taller, influyendo negativamente en la productividad del taller de confección. Así mismo, existe inestabilidad laboral debido a la rotación de trabajadores; ocasionando interrupción en el proceso de producción y la doble función de trabajo cuando se produce la salida y entrada de un trabajador. En este sentido, la investigación realizada coincide con la investigación de Carrión y Jaimes (2020), donde la productividad se vio afectada por una deficiente

estandarización de los procesos en la producción, falta de calidad en las prendas y descoordinación entre trabajadores. Asimismo, concuerda con Ticsihua (2018), en su investigación de optimización de procesos en el área de producción de una empresa de confección textil, plantea que una gestión de procesos puede optimizar la productividad en una empresa de confección textil, mejorando las actividades de producción a través de la metodología ciclo de Deming. Por lo tanto, coincide con Hinojo et al. (2020), en su estudio sobre el factor humano en la productividad, planteó que los componentes humanos están enfocados en alcanzar los objetivos, la planeación y el orden empresarial. Por lo tanto, son importantes en las funciones laborales, como base para la productividad en la elaboración de prendas.

Sobre el objetivo especificado 3 “planificar los procesos del área de producción, así como definir sus funciones, utilizando la herramienta Bizagi-BPM” permitirá cambiar los procesos actuales del área de producción, definiendo sus funciones a través de Bizagi – BPM, el cual consistirá en realizar un diagrama del proceso actual, identificación de actividades que no tienen valor, para definirlos en un nuevo diagrama de proceso de producción, posteriormente alinear a los trabajadores en el nuevo proceso a seguir. Por lo tanto, coincide con la investigación de Estrella (2018), tiene relación con planificar una propuesta de gestión de procesos, como implementar los nuevos procesos estandarizados, utilizando la herramienta Bizagi – BPM. Por otro lado, el estudio de Zavala (2018), donde se evidencia que, desarrollando un proceso de producción, modelado con Bizagi mejora la competitividad y productividad en la empresa. Así mismo, el estudio de Muzo (2019), realizó un estudio de tiempos y movimientos para el mejoramiento del proceso productivo de una empresa textil, que busca desarrollar un proceso nuevo en el área de producción, cambiando el proceso actual como implementación en corto plazo.

En el objetivo especificado 4 “optimizar el tiempo de producción de prendas, mediante maquinarias eficientes mediante la herramienta TPM”, mejorará los tiempos de producción sobre la base del buen mantenimiento de equipos de confección para evitar paralizaciones de las actividades, para esto se hará la identificación de máquinas deficientes, capacitación del personal y desarrollo de planes de mantenimiento, afectando a la subcategoría calidad. Por ello, el estudio de Taimal (2020), aplicó la herramienta Lean, vinculándose con el objetivo de una propuesta para mejorar la producción mediante

máquinas operativas, con la herramienta TPM. De igual forma, el estudio de Flores y Heredia (2021), propusieron una mejora para el proceso de producción en una pyme textil, aplicando dos pilares del mantenimiento productivo total y herramientas Lean, relacionándose con el objetivo disminuir los tiempos improductivos y reducir el número de fallas mecánicas y averías menores. Por lo tanto, el estudio de Herreras (2020), planteó la implementación del Lean Manufacturing – TPM, para mejorar la productividad en el proceso de tejido de la empresa Mikeysa, coincidiendo con la propuesta de mejorar el rendimiento de las máquinas en el proceso de tejido, mediante la herramienta TPM.

El objetivo especificado 5 “desarrollar un plan de políticas de retención de personal, para la estabilidad laboral, aplicando la herramienta de mejora continua”, brindará mejores resultados en el desempeño de los trabajadores, evitando la duplicidad de funciones como la constante rotación de trabajadores a través de un plan de políticas para obtener la estabilidad laboral. Por ello, el estudio realizado por Guevara (2021), coincide con el talento humano inmerso en los métodos de mejora continua, se orienta al objetivo de lograr la autoevaluación del talento humano mediante ciclo PHVA y brindar calidad humana al trabajo que se desempeña a diario. Así mismo, Huamán (2019), realizó la aplicación de la metodología del Ciclo de Deming en la gestión de recursos humanos de la empresa Deyfor, se vincula con la aplicación de una herramienta de mejora continua para mejorar el proceso de los recursos humanos. Por ende, Castillo (2019), coincide con la propuesta de una mejora continua como PHVA, para potenciar una cultura organizacional, evitando la rotación de trabajadores a través de la capacitación.

4.2 Conclusiones

Primera: Se diagnosticó, la situación en que se encuentra la productividad en un taller de confección, Lima 2022, obteniendo como resultado que los problemas de la baja productividad se dieron por la paralización de las máquinas que influye en la calidad del trabajo, problema 2, inestabilidad laboral, problema 3, falta de planificación en el área de producción y funciones, problema 4, bajos resultados en la eficacia del taller de confección.

- Segunda:** Se determinó, los factores a mejorar de la productividad en un taller de confección, Lima 2022, presentándose una baja valoración de los clientes hacia las prendas entregadas por su mal acabado, por no tener un definido proceso de producción, máquinas deficientes e inestabilidad laboral, produciéndose un inadecuado proceso de producción, interrupción de funciones en el proceso de confección y duplicidad de funciones. Por lo tanto, se realizaron las siguientes propuestas de solución como: Bizagi Modeler – BPM, TPM (mantenimiento productivo total) y PHVA, para obtener mejores resultados a nivel de productividad.
- Tercero:** Se propuso, la planificación de los procesos del área de producción, estableciendo sus funciones, utilizando la herramienta Bizagi-BPM, esto permitirá establecer una solución para los problemas expuestos en la matriz de propuesta. Permitiendo: (a) definir un proceso ordenado, obteniendo una actividad fluida de producción, (b) modificando aquellos procesos que no generan valor en la producción, obteniendo una eficacia del 81.25% y eficiencia del 93.7 % de productividad después de la implementación.
- Cuarto:** Se optimizará el tiempo de producción de prendas, mediante maquinarias eficientes aplicando la herramienta TPM, para brindar una solución a los incidentes expuestos en la propuesta. Por ello generó los siguientes beneficios: (a) prevención de fallas posibles en las máquinas de trabajo, (b) obtener una producción a tiempo, para evitar el incumplimiento de pedidos, (c) menor paralización de trabajo, d) optimización del tiempo en la elaboración de prendas. Generando una productividad de 150 polos por horas-trabajador al día.
- Quinto:** Se implementará un plan de políticas de retención de personal, para la estabilidad laboral. Por lo tanto, se aplicará la herramienta de mejora continua PHVA, para brindar soluciones en la disminución de rotación de trabajadores. Alcanzando, los siguientes beneficios: (a) evitar la duplicidad de funciones, (b) mayor estabilidad laboral, c) disponibilidad de trabajadores para la producción, y (d) mejora continua de los procesos. A través de la

programación de talleres de capacitación para una mejor cultura organizacional y formar trabajadores que se identifiquen con el taller de confección.

4.3 Recomendaciones

Primera: Se recomienda al supervisor del taller, un seguimiento continuo a las actividades que se realizan en el taller de confección, lo que permitirá medir el nivel de productividad, mediante la observación o encuestas aplicadas a los trabajadores donde expongan las dificultades o incidentes que impiden un trabajo fluido de producción.

Segunda: Se recomienda al jefe de personal, implementar herramientas didácticas para mejorar los factores que inciden en la productividad del taller de confección, con un proceso estandarizado y mejor estabilidad laboral, a la vez implementar una certificación de la normativa ISO 9001 en gestión de calidad, para un buen reconocimiento en la imagen del taller y un equipo motivado, alineado a los resultados.

Tercero: Se recomienda a los jefes del taller de confección, implementar la automatización de los procesos productivos mediante una plataforma de software Aura Quantic empresarial que trabaja en la nube, permitiendo la automatización y el control de los procesos como en los flujos de trabajo en tiempo real.

Cuarto: Se recomienda al supervisor del taller aplicar herramientas de mejora continua o adquirir un software CMMS, para una mejor productividad basada en el mantenimiento tanto preventivo, correctivo y preventivo de las máquinas, porque una organización bien provista con máquinas y equipos eficientes se mantendrá accesible ante una exigente demanda del cliente.

Quinto: Se recomienda al jefe de personal implementar una gestión de talento humano, para un proceso que incorpora e identifica a personas con

habilidades para su puesto de trabajo, como también se concentra en disminuir la rotación de trabajadores, a través de incentivos y reconocimientos que generan estabilidad laboral en el área de producción.

REFERENCIAS

- Aiteco. (11 de junio de 2022). <https://www.aiteco.com>. Obtenido de www.aiteco.com:
<https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>
- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *Mejora de la productividad lean resultae*. Valencia: Resultae.
- Almela, J. (1989). *Teoría general de los sistemas*. Nueva York: Fondo de Cultura Económica.
- Álvarez, F., Escalante, J., Heredia, P., & Marcillo, J. (2017). *Apuntes de recursos humanos*. Quito: Primera Edición.
- Alzas, T., & Casa, L. (2017). La evolución del concepto de triangulación en la investigación social. *Pesquisa*, 395 - 418. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/320700886_La_evolucion_del_concepto_de_triangulacion_en_la_investigacion_social
- Bastarrica, M., Gómez, D., & Wilckens, C. (2005). Input output autómatas como lenguaje de definición de arquitecturas. *Facultad de Ingeniería*, 77 - 87.
- Bateman, T. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mc Graw Hill.
- Benites, L., Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., & Juica, P. (2019). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú). *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 208 - 236.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: World Color.
- Bizagi. (09 de julio de 2022). <https://www.bizagi.com>. Obtenido de www.bizagi.com:
<https://www.bizagi.com/es>
- Briceño, J., Cañizales, B., Rivas, Y., Lobo, H., Moreno, E., Velásquez, I., & Ivonne, R. (junio de 2010). La holística y su articulación con la generación de teorías. *Educere*, 72 - 83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35616720008.pdf>
- Brull, E. (2015). *La gestión de procesos en las organizaciones*. Madrid: Arola.
- Buzón, J. (2019). *Lean Manufacturing*. España: ELEARNING S.L.
- Campos, A. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Bogotá: La Imprenta Editores.
- Campos, R., & Avilés, P. (15 de julio de 2020). Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una PyME? *E - IDEA JOURNAL*

- OF BUSINESS*, 48 - 61. Obtenido de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/52/89>
- Canahua, N. (2021). Implementación de la metodología TPM - lean manufacturing para mejorar la eficiencia general de los equipos en la producción de repuestos. *Industrial Data*, 63 - 76.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Cansino, J. (2001). *Evaluar al sector público español*. Sevilla: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la Investigación Holística*. Guayaquil: UIDE.
- Carrión, J., & Jaimes, A. (2020). Aplicación del Lean Manufacturing para mejorar la productividad del proceso de confección de Happy Life E.I.R.L. *Universidad Cesar Vallejo*, 1 - 82.
- Castillo, L. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. *Universidad militar Nueva Granada*, 1-21.
- Centeno, L. (2016). Indicadores de cumplimiento. *Organización Internacional para las Migraciones*, 2 - 18.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 1 - 9.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. España: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Collanqui, K., & López, J. (2019). Propuesta de mejora para incrementar la Productividad de los Técnicos en una empresa que brinda servicio de corte de tela aplicando Herramientas Esbeltas. 10 - 75. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3836/Kevin%20Collanqui_Jhony%20Lopez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consortio de investigación económica y social. (marzo de 2018). *No hay desarrollo sin optimizar la productividad*. Lima. Obtenido de

- https://cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/mesa_de_investigacion_como_medir_la_productividad_de_la_economia_peruana.pdf
- Cruz, H. (2019). Modelador de procesos Bizagi como recurso didáctico en el aprendizaje del tratamiento de gestión del personal administrativo universitario. 1 - 77.
- Cuenca, L., Boza, A., Alarcón, F., & Lario, F. (2008). Metodología para la identificación de inputs y outputs de procesos de negocio en un entorno colaborativo. *Gestión e Ingeniería de Producción*, 30 - 35.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=calidad+y+productividad&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20y%20productividad&f=false
- Díaz, V. (2015). *Manual de trabajo de campo en la encuesta*. Madrid: Gracel Asociados. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uu96CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+ses+encuesta&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20ses%20encuesta&f=false
- Domínguez, R., León, M., Samaniego, J., & Sunkel, O. (2017). *Recursos naturales, medio ambiente y sostenibilidad*. Santiago de Chile: Cepal.
- Economía, I. I. (2007). www.ipe.org.pe. Obtenido de www.ipe.org.pe: <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Escaida, I., Jara, P., & Letzkus, M. (2016). Mejora de procesos productivos mediante lean manufacturing. *Trilogía*, 26 - 55.
- Estrella, C. (2018). Estandarización de procesos en una empresa de confección para el mejoramiento productivo en la línea de producción de licras. *Universidad de las Américas*, 1 - 139.
- Eumed. (16 de marzo de 2022). <https://www.eumed.net>. Obtenido de www.eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2016/07/investigacion.html>
- Físico, M. d. (2019). *Economía*. Barcelona: Editex.
- Flores, S., & Heredia, R. (2021). Propuesta de mejora para el proceso de producción en una Pyme textil, aplicando dos pilares del TPM y otras herramientas Lean Manufacturing. *Universidad peruana de ciencias aplicadas*, 1 - 242.

- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (Junio de 2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. 47 - 58. doi:org/10.15665/dem.v16i1.1375
- García, E. (2020). *Empresa y administración*. Madrid: Paraninfo.
- García, F. (2004). *El cuestionario*. México D. F: Limusa.
- García, J. (2020). Tareas, procesos: representando y midiendo. *Rogle*, 1 - 17.
- García, J., Gonzales, J., & Noriega, S. (2012). El éxito del mantenimiento productivo total y su relación con los factores administrativos. *Contaduría y Administración*, 173 - 196.
- García, L. (2020). *Filosofía de la restauración, más allá de las cosas*. Alemania: Books on Demand.
- Gómez, S. (2012). *Método de la investigación*. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.
- Guevara, G. (2021). El talento humano inmerso en los métodos de mejora continua . *Universidad Militar Nueva Granada*, 1 - 40.
- Guevara, L., & Madueño, J. (2020). Mejora continua para incrementar la productividad en la Cooperativa Agraria Aspraosra LTDA Piura 2020. *Journal*, 1 - 55. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57887>
- Hernandez, C. (2019). Cómo calcular la productividad. *Instituto Nacional de Contadores Públicos*, 38 - 50.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: Mc Graw Hill.
- Herrerías, K., & Sosa, C. (2020). Propuesta de implementación del Lean Manufacturing para mejorar la productividad en el proceso de tejido de la empresa Mikeysa.
- Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. (2020). Productividad empresarial un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 51 - 62. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512020000200051&script=sci_abstract&tlng=es
- Huamán, J. (2019). Aplicación de la metodología del Ciclo de Deming en la gestión de recursos humanos en la empresa Deyfor E.I.R.L Cajamarca. *Universidad Nacional de Cajamarca*, 1 - 223.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional. *Medisur*, 561 - 569.
- INEGI. (1995). *El ABC de la productividad*. Aguas Calientes.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2012). *Índice de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*. Aguas calientes: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). *Diseño de cuestionarios*. México D. f: INEGI. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=U7_ODwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=concepto+de+cuestionario&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20de%20cuestionario&f=false
- Jesús Gonzalez, A., Arteaga Sarmiento, W., & Villamil Sandoval, D. (2019). Caracterización de los procesos productivos de las pymes textiles de Cundinamarca. *Logos Ciencia & Tecnología*, 2 - 32. doi:10.22335/rict. v1 1i2.839
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema*. España: Juez Julio. doi:9788835834861
- Landa Oliva, A. (2020). Estrategias para mejorar la productividad en el proceso de. Xii - 153.
- Landázuri, A. (2019). Planteamiento de objetivos corporativos y su orientación para las grandes y medianas empresas como factores claves para el éxito. *Tambara*, 733 - 741.
- Laureano, A., & Milagros, M. (2019). Propuesta de mejora de la productividad en una empresa de confecciones mediante el uso de técnicas del Lean Manufacturing. *Universidad Tecnológica del Perú*, 1 - 103.
- Lifeder. (12 de marzo de 2022). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de [www.lifeder.com: https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/](https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/)
- Liker, J., & Franz, J. (2020). *El modelo Toyota para la mejora continua*. Barcelona: PROFIT.
- Lopez Herrera, J. (2013). + *productividad*. Estados Unidos.
- Ludym, J., Marianela, L., & Miguel, D. R. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 175 - 186. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000500175&lng=es&nrm=iso
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Chile: Dolmen.

- Martinez, L. (2020). *Economía 1º Bachillerato*. Madrid: Compartiendo conocimiento.
- Medina, K. (2020). Generar una aproximación teórica de cultura organizacional, como recurso estratégico en la productividad laboral. *Gerentia*, 163 - 183.
- Mengal, A., Juárez, D., Sempere, F., & Rodríguez, A. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. *Área de innovación y desarrollo*, 2 - 25.
- Ministerio de la Producción. (19 de agosto de 2020). *www.gob.pe*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/294534-gobierno-crea-mesa-ejecutiva-para-impulsar-productividad-y-competitividad-de-las-mypes>
- Montero, J. (2007). *Estadística descriptiva*. Madrid: Thomson. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=D6sj2d0xTgUC&printsec=frontcover&dq=estadística+descriptiva&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estadística%20descriptiva&f=false
- Montero, J., Díaz, C., Guevara, F., Cepeda, A., & Barrera, J. (2013). *Modelo para medición de eficiencia real de producción y administración integrada de información en planta de beneficio*. Bogotá: Fedepalma.
- Moreno, V. (2019). *Gestión de recursos humanos*. Málaga: ic editorial.
- Muzo, A. (2022). Estudio de tiempos y movimientos para el mejoramiento del proceso productivo de la empresa textil CM. *Universidad Técnica de Ambato*, 1 - 189.
- Navia, C. (2019). *La entrevista*. Bogotá: Universidad de Colombia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Nxa_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+entrevista&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20entrevista&f=false
- Nazaret, L., Arrieta, B., & Meza, D. (01 de abril de 2010). La holística y las líneas de investigación en la toma de decisiones ético - transformacionales. *Omnia*, 34 - 52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73715016003.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Okuda, M., & Gómez, C. (Marzo de 2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de Psiquiatría*, 118 - 124. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>
- Orellana, J. (2018). Uso e importancia de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 65 - 79.

- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Eficiencia técnica de las empresas en México: Un amplio margen de oportunidad para mejorar la productividad. 2 - 48. doi:10.15665/dem.v16i1.1375
- Ortega, G. (agosto de 2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the selva Andina Research Society*, 155 - 156. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008
- Ospina, W. (2004). Obtención de resultados organizacionales a través de la historia administrativa. *Scientia et Technica*, 213 - 218.
- Palacios, L. (2019). *Administración de la producción*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pantaleón Panduro, V. (2020). Aplicación de herramientas Lean Manufacturing para mejorar. 12 - 162.
- Paredi, B. (2017). *La satisfacción del cliente*. Barcelona: THEMA.
- Pineda, B., Alvarado, L., & Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación*. Washington D. C: Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
- Proaño, D., Gisbert, V., & Perez, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. Barcelona: 3C Empresa.
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 248 - 252.
- Rajadell, M. (2021). *LEAN MANUFACTURING Herramientas para producir mejor*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ramirez, A. (2017). *Construcción de objetivos*. Guadalajara: UDG VIRTUAL.
- Rojas, A. (2017). *Lean Manufacturing: Herramienta para mejorar la productividad en las empresas*. Valencia: 3C Empresa.
- Rojas, I., Restrepo, K., & Hernández, K. (2020). La Formación en escuelas de destrezas y su impacto en la productividad en una empresa textil. *IDGIP*, 77 - 94.
- Rowman, D. (2009). Manual de Bizagi. *Bizagi Process Modeler*, 2 - 50.
- Salesa, N. (2020). *Venta de servicios turísticos*. Madrid: Paraninfo.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en Investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sanguesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Paraninfo S.A.

- Serrano, M. (2019). *Optimización de la cadena logística*. España: Elearning S.L.
- Sotomayor, S., Duarte, D., & Guagua, R. (2019). Aproximación teórica a la importancia de la gestión de procesos en las empresas. *Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 9 - 16.
- Supo, F., & Cavero, H. (2014). *Fundamentos Teóricos y Procedimentales de la Investigación Científica en Ciencias Sociales*. Lima: El Universitario.
- Suzuki, T. (2017). *TPM en industrias de proceso*. Japon: Productivity Press.
- Taimal, K. (2020). Propuesta de mejora del proceso de producción de ropa deportiva y casual de la empresa Tempo Codeca, aplicando herramientas de la metodología Lean Manufacturing. *Universidad Técnica del Norte*, 1 - 177.
- Tecnológico de Monterrey. (2019). *Glosario de términos más usuales en la administración pública*. Obregón: Hacienda.
- Tejero, J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y socialitario*. Cuenca: Universidad de Castilla. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thompson, I. (2019). *La satisfacción del cliente*. Chile: Promo negocios.
- Ticsihua, G. (2018). Optimización de procesos en el área de producción de una empresa de confección textil, Lima 2018. *Universidad Norbert Wiener*, 1 - 207.
- Troncoso, C., & Amaya, A. (30 de octubre de 2016). Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research*, 329 - 332. doi:10.15446/revfacmed.v65n2.60235
- UNAM. (2016). El aspecto correctivo: los recursos administrativos. *Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM*, 61 - 88.
- Vargas, A. (1995). *Estadística descriptiva e inferencial*. Altagracia: COMPOBELL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RbaC-wPWqjsC&pg=PA33&dq=estadistica+descriptiva&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwiI-o3I9cj2AhUBRzABHds5CQIQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q=estadistica%20descriptiva&f=false>
- Vargas, S., & Parra, I. (2021). *Calidad de vida, buen vivir y salud*. Bogotá: Mareotis.
- Vasilachis, I. (2019). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

- Yépez, R., Flores, D., Andrango, C., & Otavalo, D. (2019). La organización de los procesos de confección como estrategia para mejorar la productividad . *Eumednet*, 1 - 21.
- Zavala, J. (2018). Método de gestión basado en business process management y lean manufacturing para mejorar la competitividad de las pymes del sector textil de Arequipa. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 1 - 149.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Gestión de procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:	
		Subcategorías	Indicadores
¿Cuál es la propuesta de mejora continua para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?	Proponer una gestión de procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022	Calidad	Satisfacción del cliente
			Recursos naturales
			Mejora continua
		Productividad laboral	Producción
			Recursos humanos
			Nivel de producción
		Eficiencia	Procesos
			Tiempo
			Recursos
		Eficacia	Nivel de cumplimiento
			Énfasis en los resultados
			Objetivos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 1:	
¿Cuál es el diagnóstico para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la productividad en un taller de confección, Lima 2022	Problema	Objetivos
		Problema 1. Falta planificar los procesos del área de producción, así como definir sus funciones.	Planificar los procesos del área de producción. Así mismo, definir sus funciones, mediante la herramienta Bizagi-BPM.
¿Cuáles son los factores por mejorar para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar de la productividad en un taller de confección, Lima 2022	Problema 2. maquinarias de producción deficientes e inactivas que generan atrasos en la producción.	objetivo 2. Optimizar el tiempo de producción de prendas, con maquinarias eficientes, mediante la herramienta TPM.
		Problema 3. constante rotación de personal e inestabilidad laboral en el taller de confección	Desarrollar un plan de políticas de retención de personal, para la estabilidad laboral, aplicando la herramienta de mejora continua.
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: holístico Tipo: proyectivo Método: deductivo, inductivo y analítico	Población: 44 Muestra: 44 Unidad informante: jefe de taller, jefa de taller, jefe de personal, supervisor de taller	Guía de entrevista: encuesta	Triangulación de datos

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Objetivo 1

En el planteamiento del objetivo 1: se busca planificar los procesos del área de producción, estableciendo sus funciones, con el uso de la herramienta Bizagi. Así mismo, esta herramienta permite modelar procesos de gestión de cualquier tipo de organización, de manera sencilla y entendible para el usuario.

En el escenario actual del área de producción del taller de confección, se presentan los siguientes problemas: falta de planeación de un proceso estandarizado, no realizan sus funciones respectivas, falta definir un proceso de funciones.

En el taller de confección no tiene bien definido sus cargos por trabajador, debido a la falta de un proceso estandarizado, siendo actualmente una definición informal de la siguiente manera:

1. Habilitadores
2. Ayudantes
3. Operario de corte
4. Operarios de remalle
5. Operarios de recta
6. Operarios de basta

Cuadro 3

Descripción de cantidad de trabajadores y maquinarias en el taller

N° trabajadores 44	N° de operarios	N° ayudantes y habilitadores	N° de máquinas operativas	N° máquinas en almacen
	30	14	30	4

Descripción detallada del actual proceso de producción en el taller de confección

Proceso actual de los habilitadores: actualmente los habilitadores son un soporte, para acelerar la producción. Cuya función es habilitar todo los materiales que entran en el proceso de producción como: cortes, revisión de telas, hilos, etiquetas, etc, dependiendo del tipo de prenda, cumpliendo doble función en el habilitado de prendas. No obstante, falta una definición exacta para distribuir el número de habilitadores por trabajador, para evitar el desorden en el proceso de producción.

Tabla 8*Descripción actual de las funciones de los habilitadores*

N°	TRABAJADORES	PROCESOS
10	Habilitadores	Recepcionar telas
		Recepcionar hilos
		Registro de materias primas
		Verificar la calidad de la materia prima
		Habilitar cortes
		Ordenar los cortes
		Transportar los cortes
		Limpiar y ordenar las prendas terminadas
		Doblar y empaquetar prendas

Proceso actual de los ayudantes: actualmente los ayudantes, son el apoyo de los operarios de corte, para acelerar la entrega de los cortes a los habilitadores, que son dirigidos a los remalladores que están a la espera para cumplir sus funciones y sucesivamente con otros operarios.

Tabla 9*Descripción actual de las funciones de los ayudantes*

N°	TRABAJADORES	PROCESOS
4	Ayudantes	Extender telas
		Sujetar telas
		Reordenar los cortes
		Corregir la falla de los cortes

Proceso actual de los operarios de cortes: actualmente el operario de corte, depende de los habilitadores y presencia de sus ayudantes para entregar en el menor tiempo posible los cortes al operador remalle y operador de corte, que dependen de él.

Tabla 10*Descripción actual de las funciones de los operarios de corte*

N°	TRABAJADORES	PROCESOS
2	Operarios de cortes	Operaciones de corte

Proceso actual de los operarios de remalle: en la fase de remalle se observó que existe un problema crítico de doble de función, debido a la mala asignación de funciones del proceso, generando mayor tiempo de trabajo y desorden de la secuencia que debe seguir, ya que los remalladores realizan funciones de costura de cuello, unir brazos, generando desorden a la hora de producción y atraso para ser entregado a los habilitadores del operario de recta.

Tabla 11

Descripción de las funciones de los operarios de remalle

N°	TRABAJADORES	PROCESOS
12	Operarios de remalle	operaciones de remalle operaciones de remalle cuello operaciones de despunte remalle de brazos remalle de cierre de cuerpo

Proceso actual de los operarios de recta: en esta secuencia los recteros presentan problemas en el tiempo de espera, debido a que, los operarios de remalle deben culminar con el doble remalle y otros acabados. Por consiguiente, se ve afectado el tiempo de acabado de las prendas, afectando a los otros operarios que están a la espera, para culminar con la prenda establecida, denominados bateadores.

Tabla 12

Descripción de las funciones de los operarios de recta

N°	TRABAJADORES	PROCESOS
8	Operarios de rectas	operaciones de costura / recta operaciones de despunte cuello etiqueta de cintura etiqueta de bastas costura fijación de cuello

Proceso actual de los operarios de basteadores: es la secuencia final, para terminar el armado de una prenda, se observa, que el problema es el tiempo de espera, en habilitaciones de los operarios que les antecede, es decir, de todos los operarios, ya que es un proceso en cadena que tienen una entrada, proceso y salida y son dependientes cada una.

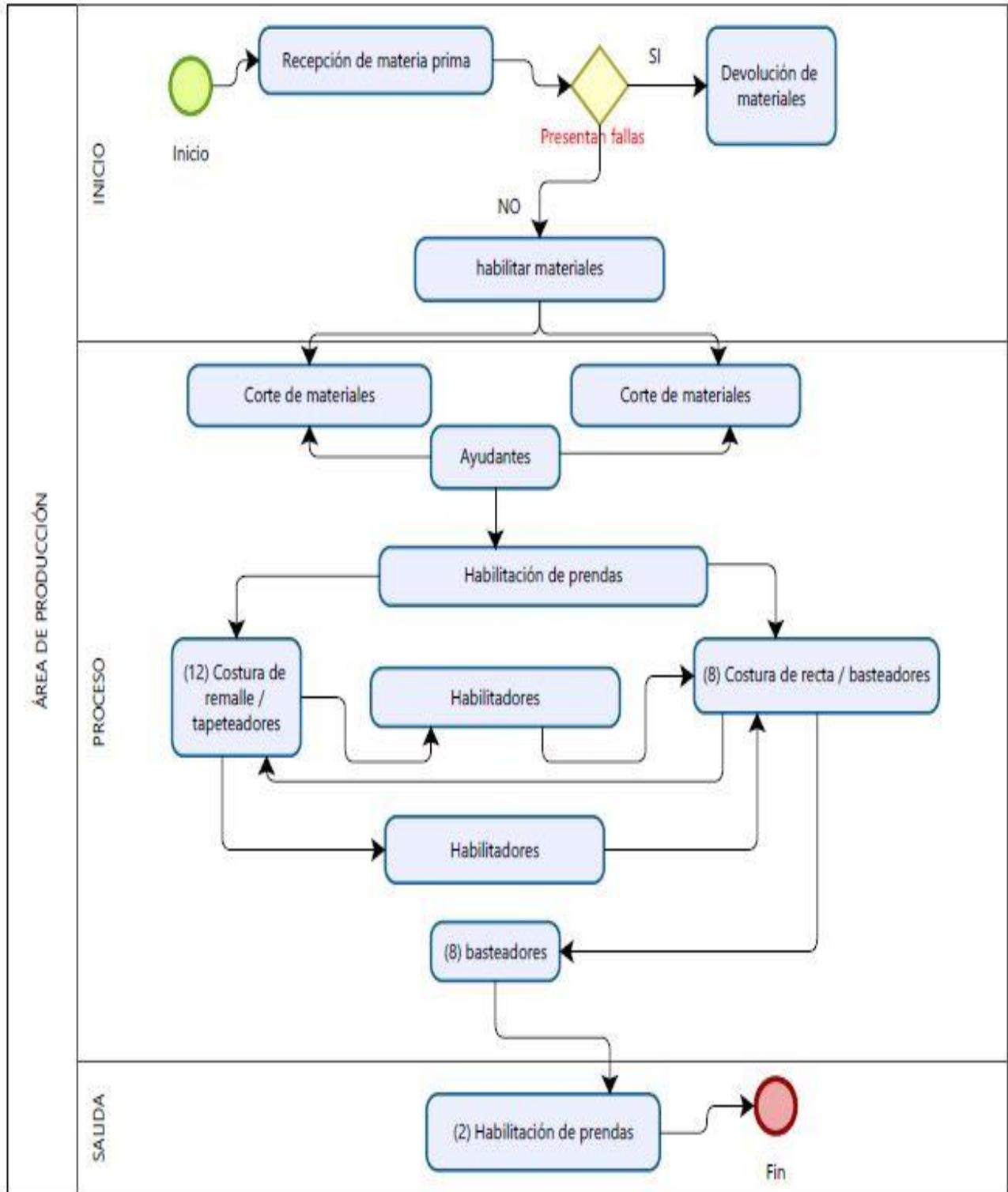
Tabla 13

Descripción de las funciones de los operarios de basteo

N°	TRABAJADORES	PROCESOS
8	Operarios de bateo	Operaciones de costura

Problema central: En el análisis del flujograma diseñado del proceso actual, en el área de producción se pudo identificar, que el problema crítico empieza en el proceso de remalle, donde se evidencia una duplicidad de labores por trabajador, donde los 12 operarios realizan continuas funciones, que pueden ser divididas entre trabajadores, para culminar el bastado de la prenda, siendo este el origen, que afecta a la secuencia de operaciones, generando mayor tiempo de trabajo, incumplimiento de pedidos esto sumado a que existe máquinas deficientes y un leve absentismo laboral que genera la baja productividad en el taller de confección.

Figura 13
Flujograma actual de procesos en el área de producción



PROPUESTA SOLUCIÓN

En el presente flujograma se elabora una propuesta de estandarización de procesos para el área de producción. Así mismo, estableciendo una adecuada asignación de funciones, atacando el problema crítico del escenario anterior, dando como solución la creación de grupos de trabajo relacionados para evitar la duplicidad de labores, con el compromiso de respetar la nueva disposición de funciones.

INPUT

Recepción de materia prima: es el inicio de proceso donde se fijarán dos habilitadores, encargados de la recepción de la materia prima, verificando la calidad de los materiales, para ser derivados al área de corte.

PROCESO

Área de cortes: es la operación continua, vital de las siguientes áreas, los dos operarios de corte, tienen asignados, dos ayudantes por cada operario. Por consiguiente, se asignará un habilitador, para derivar los cortes al área de remalle.

Área de remalle: estarán asignados en grupos, conformado por 2 trabajadores cada grupo. Por consiguiente, tendrán asignado 2 habilitadores. Así mismo, sus funciones serán:

Grupo 1: armado de pecho y espalda

Grupo 2: cierre de cuello

Grupo 3: unir los brazos

Grupo 4: cierre de cuerpo

Área de rectas: estarán asignados en grupos, conformando por 2 trabajadores cada grupo. Por consiguiente, tendrán asignados a 3 habilitadores. Así mismo, sus funciones serán:

Grupo 5: armado de cuello

Grupo 6: centrado y fijación del cuello

Grupo 7: despuntar cuello

Grupo 8: etiqueta cintura y brazo

Grupo 9: etiquetar basta

Área de tapetes: estará asignado un grupo, conformado por 2 trabajadores. Así mismo, sus funciones serán:

Grupo 10: tapetear el cuello (costura)

Área de basteadores: estará asignado un grupo, conformado por 4 trabajadores. Así mismo, sus funciones serán:

Grupo 11: bastear brazos y cintura

Área de planchados: estará asignado un grupo, conformado por 4 trabajadores. Así mismo, sus funciones serán:

Grupo 12: planchar prendas

OUTPUT

Recepción de prendas: estará asignado un grupo, conformado por 2 habilitadores. Así mismo sus funciones serán:

Grupo 13: limpiar, doblar prendas y entregar pedidos.

Figura 14

Simbología del flujograma de Bizagi Modeler

Símbolo	Descripción
	Evento de inicio
	Tarea
	Subproceso
	Compuerta: decisión
	Evento final

RESULTADOS DE LA PROPUESTA

La propuesta de la nueva estandarización de procesos de producción, ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia de producción, ya que existe una mejor distribución de funciones y reordenamiento de las actividades de producción para cada trabajador, dando como resultado lo siguiente.

$$\text{eficiencia} = (\text{tasa de salida real} / \text{tasa de salida estándar}) * 100$$

$$\text{tasa de salida real} = 150 \text{ unidades} / 16 \text{ hrs} = 9,37 \%$$

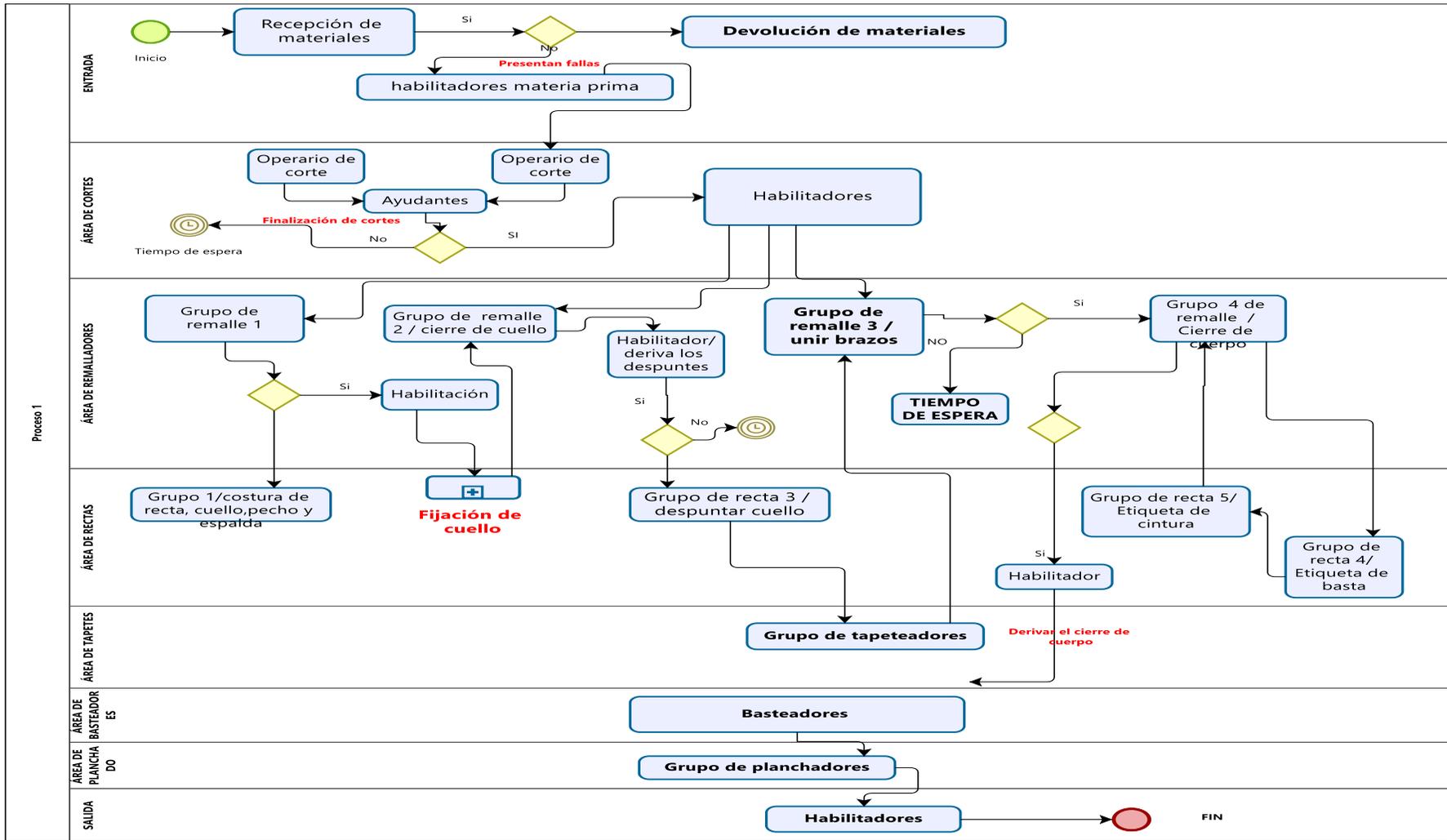
$$\text{tasa de salida estándar} = 150 \text{ unidades} / 15 \text{ hrs} = 10 \%$$

$$\text{eficiencia de producción} = (9,3 / 10) * 100 = 93,7\%$$

$$\text{eficacia por mes} = (\text{resultado alcanzado} / \text{resultado previsto}) * 100$$

$$\text{eficacia} = (46800 * 100) / (57600) = 81.25 \%$$

Figura 15
flujograma de propuesta para el área de producción



Objetivo 2

En el planteamiento del objetivo 2: se busca optimizar el tiempo en el área de producción de prendas, con maquinarias eficientes, mediante la aplicación de la herramienta TPM (mantenimiento productivo total), que permite solucionar los problemas relacionados a las maquinarias que presentan alguna falla o averías. Debido a la falta de mantenimiento, generando mayor tiempo de producción, baja calidad en las prendas y atrasos en la entrega de pedidos.

TPM: Es una metodología con pensamiento de trabajo conjunto de activa participación, con el fin de lograr un resultado eficaz en las máquinas, eliminando fallas y errores. Finalmente, es considerado una herramienta para obtener ventaja competitiva, formando calidad, tiempo y menor costo de producción, que busca continuamente el rendimiento de los procesos (Canahua, 2021; Garcia et al., 2012).

En la presente tabla se evidencia las frecuentes fallas, que se generan durante el año.

Tabla 14

Reporte de fallas constantes de las máquinas en el taller de confección

Máquinas	Problemas	Causas	Soluciones
Máquina de cortar	No corta correctamente la tela	Falta de afilado	Afilarse constantemente
Máquina de coser recta	Falta de limpieza	Poco mantenimiento	Mantenimiento preventivo
Máquina de coser remalle	Marcador con poco aceite	daño en las agujas	Mantenimiento correctivo
Máquina de coser basteador	Cables pelados	Poco mantenimiento	Renovar los cables
Plancha	Pérdida o desgaste de una la pieza	Poco mantenimiento	Reemplazo de piezas desgastadas o faltantes

Con esta información se muestra las frecuentes fallas dentro del área de producción, que cuenta con 30 máquinas de trabajo, como vemos en la anterior tabla se muestra una clara deficiencia en la operatividad de las máquinas debido a la falta de mantenimiento. Por lo tanto, constantemente los trabajadores tienen que moverse a otras máquinas para culminar sus trabajos y buscar soluciones fuera de su entorno de trabajo, lo cual supone un gasto para el taller de confección, y ser posicionado para su trabajo continuo.

Las máquinas deben aportar un trabajo eficaz del 100%, enfocado en la producción total diaria de 2400 polos, notándose que dicha producción no se cumple, debido a que, el total de las máquinas representan el 80%, de su operatividad total. Entre otros problemas que se identificó fue el polvo

acumulado en las máquinas, averías en el hilo de costura, falta de mantenimiento preventivo, piezas incompletas en las máquinas, poco accesorios para las máquinas de trabajo, bajos conocimientos de los trabajadores para el óptimo cuidado y reparación de las máquinas.

El propósito es encontrar la frecuencia y porcentajes de los problemas expuestos del taller de confección:

Puntaje para calcular la frecuencia de fallas:

Valor: 1, 2, 3

Frecuencia: Alta, Media y Baja

Los valores asignados en el párrafo anterior, serán determinados por los trabajadores, teniendo como principales problemas: el exceso de polvo, poco mantenimiento preventivo, pérdida de tiempo en la producción, tiempo prolongado de reparación, entre otros problemas. Por lo tanto, mediante la identificación de los problemas se procedió a evaluar el porcentaje que representa estos problemas. Por consiguiente, con el apoyo del supervisor de taller y trabajadores se obtuvo detalles de las deficiencias que presentan las máquinas de trabajo. Por lo tanto, se obtuvieron los siguientes resultados de la tabla y figura.

Tabla 15

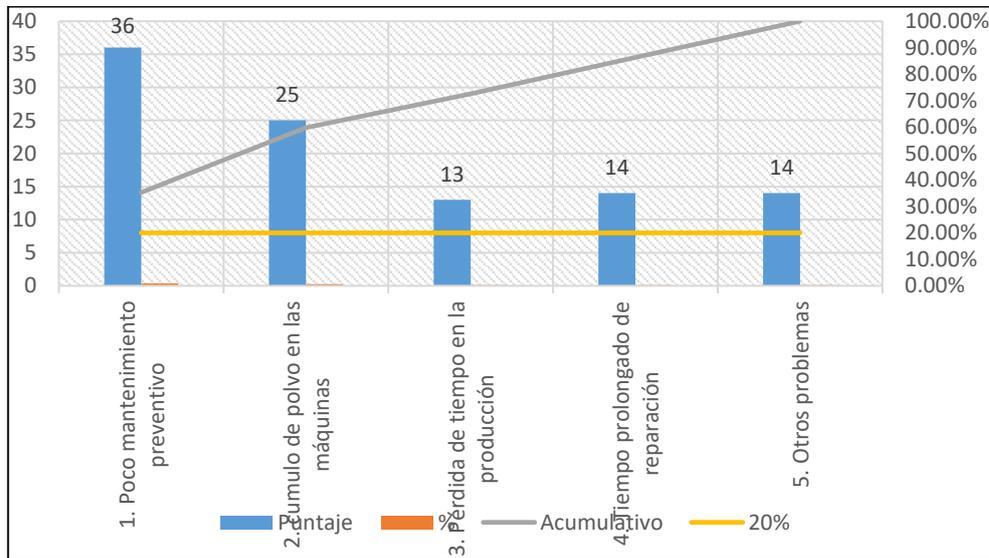
Porcentajes de los problemas frecuentes en las máquinas deficientes

Problemas	%
Falta de mantenimiento preventivo	36
Cúmulo de polvo en las máquinas	25
Pérdida de tiempo en la producción	13
Tiempo prolongado de reparación	14
Otros problemas	14
Total	100 %

En los resultados se observa que el problema que tuvo mayor porcentaje, es el poco mantenimiento preventivo de las máquinas, representando un 36% de frecuentes errores.

Figura 16

Diagrama de Pareto de frecuencia de las fallas constantes en las máquinas



El poco mantenimiento que se le brinda a las máquinas, genera diversos problemas que afectan a las máquinas durante la actividad de producción. Por lo tanto, se aprecia que no existe un plan preventivo, para evitar estos problemas, que afectan a la productividad del taller.

Recomendación: Implementar las etapas de la metodología TPM (mantenimiento productivo total).

Etapa 1. Se inicia con el anuncio de los máximos representantes sobre el interés de implementar el TPM, para finalizar en un plan de ejecución. Esta etapa inicia con el anuncio, de los principales encargados del taller de confección, en este ámbito serán los jefes del taller. Por consiguiente, se empieza a concientizar a los trabajadores sobre la importancia y sus necesidades de esta metodología en el área de producción. Por lo tanto, se van realizar reuniones, con la finalidad de enseñar los conceptos, beneficios y resultados que traerá la implementación de un mantenimiento productivo total. A través de material escrito, como trípticos y boletines, como también, videos interactivos de fácil entendimiento.

Etapa 2. se realizará una capacitación introductoria sobre TPM, a todos los trabajadores de acuerdo con sus funciones que se establecieron en la nueva estandarización de procesos de producción, para asegurar el entendimiento de los operarios, sobre los motivos que llevaron a la decisión de implementar a los jefes del taller de dicha herramienta. Por lo tanto, se busca concientizar, sobre la importancia que tienen los trabajadores en este planeamiento, ya que ellos son los que utilizan diariamente las máquinas y en base a la propuesta se permitirá que ellos mismos estén capacitados, para aplicar algunos pasos para mejorar su entorno laboral, con

la correcta operatividad de las máquinas. Por último, se emitirá un documento de compromiso a todos los trabajadores que deberá ser firmado por los trabajadores y encargados del taller.

Etapa 3. Es la etapa de preparación, se iniciará el fomento con pequeños grupos de trabajadores en el taller, que estará encabezado por el supervisor del taller, previamente asignado, para una mejor interacción. Siendo los jefes del taller, los que encabezan el control de dicho planteamiento. Por lo tanto, se realizarán anuncios y promoción del TPM con folletos informativos, programando capacitaciones y realizando un inventario de máquinas deficientes, especificando los problemas que presenta.

Etapa 4. Se establecen las políticas y objetivos del TPM, integrándose a la finalidad de la empresa en mediano y largo plazo. Las características de estos objetivos son cuantitativos y concretos, para su fácil comprensión y alcanzar los resultados. Detectando de manera correcta los problemas, con la disposición del buen inventario de equipos deficientes con sus respectivas causas. Así como su rendimiento y calidad.

Etapa 5. Elaborar el diseño del plan maestro de implementación, donde se debe especificar las actividades para poner en práctica para alcanzar los objetivos TPM, que se realizará en este orden:

Establecer un mantenimiento preventivo y autónomo, realizado por los trabajadores

Obtener máquinas eficientes

Mantenimiento de la calidad

Formación y adiestramiento para los trabajadores

Capacitación en seguridad y entorno para los trabajadores en general.

Etapa 6. Es la parte de la introducción, con la aprobación del plan maestro se da por abierta la implementación, esta parte inspira a los trabajadores a la ejecución de este plan, realizando una reunión con todos los trabajadores del área de producción, reforzando el compromiso y los planes a ejecutar. Buscando mejorar el funcionamiento de las máquinas con constante seguimiento, para visualizar los avances en las máquinas y se identificará si aparecen otras fallas que necesite una solución profunda y reemplazarlas con máquinas que estén disponibles, para optimizar el tiempo de producción, siendo revisado por los trabajadores escogidos para el mantenimiento en el menor tiempo posible.

Etapa 7. Es la parte más importante que consiste en la implementación del mantenimiento autónomo, donde se involucran los trabajadores con la producción y mantenimiento. Es decir, los trabajadores utilizan los equipos y ejecutan las actividades de mantenimiento, evitando el deterioro acelerado y mejorar las condiciones del equipo.

Etapa 8. Se procede con la capacitación continua a los trabajadores, con la finalidad de concientizar que los problemas mínimos pueden ser resueltos por ellos mismos, manteniendo el orden especificado en el diseño de funciones que tiene el área de producción, evitando el polvo y el desorden de su espacio de trabajo. Porque está demostrado que el desorden y la suciedad, provoca fallas en los componentes que conforman una máquina.

Etapa 9. Consiste en realizar un cronograma para el mantenimiento preventivo, con la finalidad de realizar un mantenimiento correctivo o por segunda opción, adquirir una nueva máquina en corto tiempo. Bajo un seguimiento a la máquina, después de la reparación, con el fin de detectar, si se repite el mismo problema, con este seguimiento se procede a tomar decisiones de cambios o mejoras. Aplicando el cronograma de control por máquina, cada 3 días, después de su reparación. Tomando en cuenta, el tiempo de vida que tienen las máquinas por defecto.

Etapa 10. Es la implementación, procediendo a generar una base de datos que muestra los tiempos de mantenimiento y eficacia de las máquinas. Permitiendo a la vez tener un análisis de los procesos.

Etapa 11. Se implementa una gestión de cultura en seguridad y entorno. La cultura de prevención en accidentes y fallos, es un recurso eficaz para mejorar el cuidado de las máquinas. Así mismo, se procede a realizar una prueba piloto antes de la implementación general, cuyo objetivo es encontrar mejoras, para compararlo con el reporte del mes pasado, en términos económicos, realizado por los trabajadores, para decidir si es viable el planteamiento.

En base a estas etapas, se tiene que realizar la búsqueda de resultados en la prueba piloto, que serán alcanzados a los jefes de taller, para que, noten los beneficios del antes y después del TPM. Basado en términos económicos y los beneficios de los trabajadores, que permitirá ejercer su trabajo en menor tiempo.

A continuación se muestra una tabla, que detalla los gastos realizados por reparaciones, debido a la falta de un plan de mantenimiento productivo, del periodo que comprende, desde octubre de 2021 a diciembre 2021.

Tabla 16

Descripción de los gastos promedio realizado en tres meses del año 2021

Mantenimientos	Periodo (s/)		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mantenimiento de motor	500	450	450
Cambio de pieza de las máquinas	2000	2500	2000
Limpieza y mantenimiento	1500	2000	2500
Averías en la máquinas	200	400	600
Total	4200	5350	5550

En la tabla anterior, se observa un aproximado del informe que se tiene sobre los gastos en reparación y mantenimiento de las máquinas de trabajo en el taller de confección, de los últimos 3 meses del año 2021. El gasto promedio reflejado es de 5550 nuevos soles, que es la cifra económica que se busca cambiar con la metodología TPM, para mejorar el tiempo de producción y a la vez su rentabilidad, alcanzando un buen nivel de trabajo de las máquinas.

Van – Tir del proyecto

En la presente gráfica se muestran los resultados económicos del proyecto plasmado para un año. Cuya inversión inicial es de 20000 nuevos soles. Tomando en cuenta los gastos de personal, mantenimiento, materiales y capacitación. Por consiguiente, se consideró el ingreso no percibido en el año anterior por reparaciones de terceros y pérdida de tiempo de producción de 30000 nuevos soles, especificado en meses. En conclusión, el ingreso perdido será recuperado en el año proyectado, con la fabricación de 150 prendas por hora de trabajo. Porque anteriormente solo se llegaba a 103 prendas por hora de trabajo, debido al tiempo perdido en la reparación de máquinas. De esta manera el proyecto es viable por el resultado positivo y la tasa de retorno de la inversión.

Figura 17
Proyecto de implementación del TPM

Mes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
Inversión inicial	-20000												
Egreso													
Personal		8000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000
Mantenimiento		10000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000
Materiales		9000	8000	8000	5000	2000	8000	8000	8000	500	3000	4000	500
Capacitación		3000	3000	1000	3000	2000	2000	1000	1000	1000	1000	500	500
TOTAL		30000	26000	24000	23000	19000	25000	24000	24000	16500	19000	19500	16000
INGRESO													
Ingreso mensual que no se cumplía anteriormente en la producción		30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000
Materiales		400	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450
Otros		300	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL		30700	30850										
FLUJO		-20000	700	4850	6850	7850	11850	5850	6850	6850	14350	11850	11350
TASA COK	10%												
VAN	S/ 53,888	El proyecto es viable											
TIR	29%	La tasa de retorno es mayor a COK											

TIR > aceptar

TIR = 0 rechazar

TIR < 0 indiferente

VAN > 0 viable

VAN = 0 inviable

VAN < 0 inviable

RESULTADOS DE LA PROPUESTA

La inversión realizada para ejecutar el proyecto de implementación, para el mantenimiento de equipos dió como resultado positivo el VAN (valor actual neto) de 53,888 nuevos soles que nos indica que si es viable la ejecución del proyecto, generando ganancias por encima de la rentabilidad. Por consiguiente el TIR (tasa interna de retorno), nos dió como resultado 29%, mayor a la tasa de interés de financiación del 10%.

La productividad: es la medición de las unidades producidas o salidas entre horas trabajadas-hombre.

$$Productividad = \frac{2400}{16 \text{ h/t}}$$

Productividad = 150 polos x horas trabajadas al día

Interpretación: la aplicación eficaz de la herramienta TPM (mantenimiento productivo total), se logró optimizar el tiempo de producción a través de máquinas eficientes logrando producir un total de 150 polos aproximados por hora trabajada al día, representando un total de 2400 polos aproximados. Por lo tanto, se considera un resultado favorable para la producción, ya que anteriormente solo se lograba producir 103 polos por hora al día, que representaba un total de 1650 polos aproximadamente, debido a la falta de mantenimiento de equipos.

Objetivo 3

En el planteamiento del objetivo 3: busca elaborar un plan de políticas de retención de personal, para generar estabilidad laboral, aplicando una herramienta de mejora continua, que permite establecer cambios de forma permanente. Existen diferentes herramientas de mejora continua que se pueden adaptar de acuerdo con las necesidades de la empresa. En el presente objetivo se plantea el ciclo de Deming, como estrategia en la elaboración de un plan de políticas de retención de personal, evaluando el talento humano, enfocado en el mejoramiento continuo. Debido a que, existe constante rotación de personal, leve absentismo de trabajadores.

El ciclo de Deming: Es conocido como una estrategia para la mejora continua de una organización, que se basa en cuatro pilares como: plan, do, check y ACT, es decir, planear, realizar, verificar y actuar. Enfocándose en la búsqueda de la calidad continua, de todos los procesos involucrados en la organización. Así mismo, es considerado, ciclo de mejora continua o PDCA, siendo una representación esquemática, que se ajusta a las diversas áreas de gestión, bajo el enfoque de implementación y desarrollo de la ideología de mejora continua (Salesa, 2020; García, 2020).

Cuadro 4

Esquema de evaluación del ciclo de Deming

HERRAMIENTA	DIAGNÓSTICO / ACCIÓN	¿Cómo se implementa?
P	Diagnosticar las causas del problema	Diagrama de causa y efecto: es considerada también herramienta de Ishikawa, que ayuda a determinar las causas y efectos de un problema en cuestión.
H	Estructura del plan de capacitación Ejecución del plan de acción	plan de capacitación: es el paso a paso de una estructura de capacitación, donde se plantea los módulos de capacitación, objetivo de la capacitación, asistentes, materiales, los puntos a tratar, lugar y hora. Plan de acción: es la ejecución de la propuesta solución, que se elaboró con las consideraciones del trabajador con su conformidad y compromiso de cumplimiento.
V	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción laboral: esta herramienta permite dar seguimiento al plan de acción, para corroborar el resultado del plan de ejecución, donde los trabajadores emitirán su opinión sobre los efectos de las nuevas políticas en su labor diaria.
A	Análisis de la acción de mejora y darle continuidad a la acción hasta minimizar los errores.	El análisis de acción de mejora, se realiza a través de indicadores, que nos permite evaluar el nivel de cumplimiento del plan de acción. Así mismo, permite evaluar el porcentaje de trabajadores capacitados y el nivel de cumplimiento.

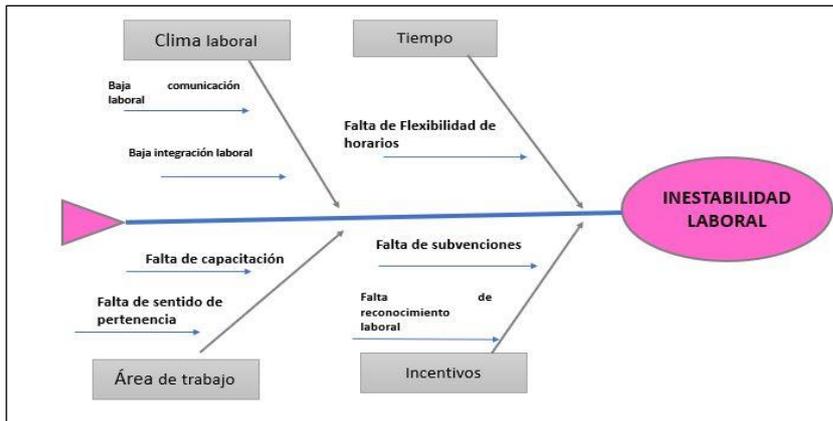
Implementación del ciclo de Deming

Planear

En la presente etapa de planeación, se permitió definir el problema mediante el diagrama de causa-efecto.

Figura 18

Diagrama de Ishikawa



Analizando el diagrama de Ishikawa, determinamos el problema principal y sus causas, como se muestra en la siguiente tabla. Así mismo, se propuso realizar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional profesional y personal, para los trabajadores que conforman el taller de confección.

Tabla 17

Problema principal y causas de la rotación laboral en el taller de confección

PROBLEMA PRINCIPAL	CAUSAS
Inestabilidad laboral	CLIMA LABORAL
	Baja comunicación laboral
	Baja integración laboral
	TIEMPO
	Falta de flexibilidad de horarios
	ÁREA DE TRABAJO
	Falta de sentido de permanencia
	Falta de capacitación
	INCENTIVOS
	Falta de reconocimiento laboral
	Falta de subvenciones

HACER

En esta etapa se procede a estructurar el plan de capacitación, donde participarán los trabajadores del taller de confección, donde se detalla el proceso de capacitación.

Cuadro 5

Plan estructurado de capacitación laboral

FINALIDAD DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	Lograr una cultura organizacional, desde el punto de vista de los trabajadores, para que reconozcan que son ellos, los elementos vitales para la organización y sientan un sentido de permanencia estable en el taller de confección, a través de la valoración de su trabajo.
ALCANCE	El plan de capacitación será informado entre todos los trabajadores del taller de confección, sin importar sus funciones.
META	Capacitar al total de trabajadores
	Cumplir las actividades definidas
ESTRATEGIAS	Evaluar los resultados de la capacitación
	Talleres de capacitación
CAPACITACIÓN	Desarrollo personal
	Desarrollo profesional
	Propuesta de un plan de políticas para la estabilidad laboral
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	
Taller 1. Desarrollo personal	Autoevaluación a los trabajadores, sobre sus virtudes y fortalezas. Los trabajadores describen su última zona de confort. Los trabajadores establecen los cambios que desean para impulsar su desarrollo personal.
Duración de la actividad	06: 00 p.m.
Lugar	Taller de confección
Recursos	Proyector Lapiceros Papel bond
Taller 2. Desarrollo profesional	Autoevaluación sobre sus destrezas y habilidades en su centro de labor. Ronda de objetivos profesionales de los trabajadores. Los trabajadores reconocen su capacidad de trabajo.
Lugar	Taller de confección
Hora	01:00 p.m.
Recursos	Proyector Lapiceros Papel bond
Taller 3. Proposición de las políticas para fortalecer la estabilidad laboral	Los trabajadores evalúan su entorno de trabajo. Los trabajadores emiten sus propuestas para mejorar su estabilidad laboral. Los trabajadores emiten su conformidad y compromiso con la propuesta de políticas de retención de personal.
Lugar	Taller de confección
Hora	01:00 p.m.
Recursos	Proyector Lapiceros Papel bond

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

En la presente sección se establece el plan de políticas para la retención de personal.

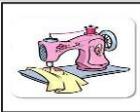
Cuadro 6

Plan de políticas salariales

Empresa: taller de confección		
Política #	1	
Título política	Políticas salariales	
OBJETIVO		
Las políticas salariales pretende establecer las remuneraciones, Así mismo, la empresa debe respetar estas disposiciones para generar satisfacción laboral.		
ALCANCE		
Está política será aplicada por el taller de confección a todos los trabajadores, con el propósito de asignar de manera eficiente los salarios de los trabajadores		
Descripción		
Cada política del taller de confección incluirá lo siguiente:		
SUPERVISOR DE TALLER		
salario: 2000.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 1740.00 nuevos soles	
JEFE DE PERSONAL		
salario: 1500.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 1305.00 nuevos soles	
OPERARIO DE BASTEADORES		
salario: 1440.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 1252.00 nuevos soles	
OPERARIO DE REMALLE		
salario: 1300.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 1131.00 nuevos soles	
OPERARIO DE RECTA		
salario: 1300.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 1131.00 nuevos soles	
OPERARIO DE CORTE:		
salario: 1700.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 1479.00 nuevos soles	
OPERARIO DE PLANCHA		
salario: 950.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 826.00 nuevos soles	
HABILITADORES		
salario: 950.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 826.00 nuevos soles	
AYUDANTES		
salario: 950.00 nuevos soles + 13% onp	sueldo total: 826.00 nuevos soles	
Fecha última revisión:		
Redactó: supervisor de taller		
Aprobó: jefes de taller		
Registrado en acta N° : 001-18-06-22		

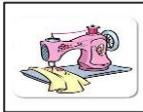
Cuadro 7

Plan de políticas de incentivos laborales

empresa: taller de confección		
Política #	2	
Título política	Políticas de incentivos laborales	
OBJETIVO		
Las política de incentivo laborales busca fijar las subvenciones, Así mismo, la empresa debe respetar estas disposiciones para generar estabilidad laboral.		
ALCANCE		
Está política será aplicada por el taller de confección a todos los operarios en el área de producción, con el propósito de incentivar la estabilidad y la producción del día de los trabajadores.		
Descripción		
Cada política del taller de confección incluirá lo siguiente: SUPERVISOR DE TALLER subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: asistencia completa – sin tardanzas JEFE DE PERSONAL subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: asistencia completa – sin tardanzas OPERARIO DE BASTEADORES subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: sin tardanzas – 1700.00 polos OPERARIO DE REMALLE subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: sin tardanzas – 1700.00 polos OPERARIO DE RECTA subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: sin tardanzas – 1700.00 polos OPERARIO DE CORTE subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: sin tardanzas – 1700.00 polos OPERARIO DE PLANCHA subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: sin tardanzas – 1700.00 polos HABILITADORES subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: sin tardanzas – 1700.00 polos AYUDANTES subvención: 30.00 nuevos soles mensuales. Condiciones: sin tardanzas – 1700.00 polos		
Fecha última revisión:		
Redactó: supervisor de taller		
Aprobó: jefes de taller		
Registrado en acta: N°: 002-18-06-22		

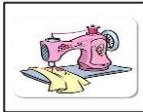
Cuadro 8

Plan de políticas de horario laborales

Empresa: taller de confección		
Política #	3	
Título política	Políticas de horario laborales	
OBJETIVO		
Las política de horario laborales, busca informar los horarios de los trabajadores, Así mismo, la empresa debe respetar estas disposiciones para generar estabilidad laboral.		
ALCANCE		
Está política será aplicada por el taller de confección a todos los trabajadores, con el propósito de establecer de manera adecuada los horarios de los trabajadores.		
Descripción		
la política de horario laboral del taller de confección incluirá lo siguiente:		
SUPERVISOR DE TALLER		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
JEFE DE PERSONAL		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
OPERARIO DE BASTEADORES		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
OPERARIO DE REMALLE		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
OPERARIO DE RECTA		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
OPERARIO DE CORTE		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
OPERARIO DE PLANCHA		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
HABILITADORES		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
AYUDANTES		
Lunes a Viernes: 09:00 a.m – 06:00 p.m Sábado: 09:00 a.m – 01.00 p.m		
Fecha última revisión:		
Redactó: supervisor de taller		
Aprobó: jefes de taller		
Registrado en acta N° : 003-18-06-22		

Cuadro 9

Plan de políticas de integración laboral

Empresa: taller de confección		
Política #	4	
Título política	Políticas de integración laboral	
OBJETIVO		
Las política de integración laboral, determina las actividades de integración laboral, Así mismo, la empresa debe respetar estas disposiciones para generar estabilidad laboral y emocional.		
ALCANCE		
Está política será aplicada por el taller de confección a todos los trabajadores, con el propósito de generar sociabilidad y integración entre todos los trabajadores del taller de confección.		
Descripción		
Cada política del taller de confección incluirá lo siguiente: NO TENER PREJUICIOS, NI ESTEREOTIPOS Los trabajadores del taller de confección, valen por sus aptitudes profesionales y actitudes personales, no por su condición, género o capacidades físicas. INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN La inclusión laboral se fomenta entre los trabajadores y se puede aportar y expresar las ideas. RECONOCIMIENTOS LABORALES Los trabajadores son reconocidos mensualmente, un trabajador por mes será reconocido con el título del mejor operario en máquinas, el mejor trabajador en asistencia, el mejor trabajador puntual. REUNIONES SOCIALES Cada último día laboral del mes, se establecerá un tiempo de reunión social, para un compartir general entre trabajadores. CUMPLEAÑOS DE LOS TRABAJADORES Cada mes del año, se agasajará al trabajador con una torta de cortesía de parte del taller de confección y un breve tiempo de compartir. IMPLEMENTAR DINÁMICAS DE TRABAJO Los trabajadores se conocen y se entienden más allá de lo laboral; en donde conocerán sus sueños y sus metas personales. La mejor forma de trabajar para la empresa, es entendiendo los sueños de los demás y que, al fin de cuentas, todos compartimos.		
Fecha última revisión:		
Redactó: supervisor de taller		
Aprobó: jefes de taller		
Registrado en acta N° : 004-18-06-22		

VERIFICAR

En la presente fase etapa se procede a realizar el procedimiento de verificación, del plan de acción establecido anteriormente, a través de una encuesta de satisfacción laboral, el cual se elaborará cuatro veces al año, para evaluar los resultados que generará el plan de acción ejecutado en el taller de confección con el fin de asegurar la estabilidad laboral y disminuir la rotación de trabajadores. Por lo tanto, la encuesta estará estructurada por 10 preguntas, relacionadas a la satisfacción laboral, estableciendo un puntaje valorativo del 1 al 4.

Cuadro 10

Formato de encuesta de satisfacción laboral

La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción laboral en cuanto a la ejecución del plan de políticas, establecido anteriormente. Por favor, conteste honestamente, la información será de carácter confidencial, gracias por su respuesta.						
Muy satisfecho (1)		Bastante (2)	Poco (3)	Nada (4)		
N°	Fecha		Valoración			
			1	2	3	4
1	¿Cómo te sientes con la implementación de políticas para la estabilidad laboral?					
2	¿Estás de acuerdo con las políticas salariales establecidas en tu área de trabajo?					
3	¿Estás conforme con las políticas de incentivo laborales establecidas en el taller de confección?					
4	¿Consideras que las políticas de horas laborales se ajustan a tus necesidades?					
5	¿La implementación del plan de políticas para la retención de personal, te transmite que existe estabilidad laboral?					
6	¿Cómo consideras el desempeño después de la aplicación de políticas para la estabilidad laboral?					
7	¿Consideras que tu desarrollo profesional es ventajoso en tu área de trabajo?					
8	¿Las capacitaciones que te brindaron influyeron positivamente en tu desarrollo personal?					
9	¿Cómo evalúas tu desarrollo personal, con las capacitaciones brindadas?					
10	¿las estipulaciones de las políticas de incentivos se aplican de manera continua sin complicaciones?					
Observaciones:						

Actuar

La última etapa del ciclo de Deming, se debe documentar todo el proceso que se elaboró en la etapa 3, donde se verificó si hubo errores de consideración. En caso se viera algún error en consideración, se debe realizar un nuevo ciclo de mejora continua, que incluya nuevas propuestas. En caso no se hayan encontrado errores, se debe aplicar estas políticas para generar estabilidad laboral a más talleres de confección, a nivel de talleres de confección en general. Por último, se debe plantear un feedback y/o mejora en la planificación.

Tabla 18

Indicadores para evaluar la efectividad de los talleres de capacitación

INDICADOR	FÓRMULA	FUNCIÓN
indicador de asistencia	Total de capacitados = (N° de asistentes / personal total) *100	Este indicador permite identificar el nivel de participación de los asistentes, que concentró los talleres de capacitación.
Indicador de cumplimiento del taller de capacitación	Programación de talleres = (N° de talleres al año / talleres planificados) * 100	Este indicador permite medir el cumplimiento que se obtuvo del total de talleres programados entre el total de talleres al año.

Anexo 3. Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Calidad	Satisfacción del cliente	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en su local de trabajo? ¿y con qué frecuencia lo realiza?
		Recursos naturales	
		Mejora continua	
2	Productividad laboral	Producción	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?
		Recursos humanos	
		Nivel de producción	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?
3	Eficiencia	Procesos	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, en su taller de confección? ¿Por qué?
		Tiempo	
		Recursos	
4	Eficacia	Cumplimiento	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?
		Énfasis en los resultados	
		Objetivos	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?

Observaciones

La entrevista se realizó de manera virtual a través de una grabadora
--

Entrevistado 1

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de taller
Nombres y apellidos	Jaime Chiroque Jimenez
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	11/04/2022
Lugar de la entrevista	La mar 296 – La victoria

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	Los trabajos que se realizan, en el taller de confección están equipados con lo necesario para este rubro, elaborando con cuidado de no maltratar las prendas. Los clientes asiduos, que vienen hasta el taller observan y opinan de la forma de trabajo que realizamos, ciertas veces hay personas que se quejan con el acabado, eso depende del personal que trabaja en el taller, hay trabajadores que saben coser y otros que no y es necesario capacitarlos, dependiendo de eso hacen el acabado, hay que estar presentes en el momento del trabajo, para guiarlos. Pero la mayoría de comentarios de parte de los clientes indican que realizamos un buen acabado, mostrando su satisfacción con las prendas. Las sugerencias que nos piden a veces, es que tengamos cuidado con la costura, debido a errores de la máquina, tiempo, y la demanda por temporadas, en temporadas bajas la confección se realiza de manera normal. Trabajamos día a día por mejorar nuestro mecanismo de trabajo. Falta mejorar y estamos en desarrollo de un plan para cambiar esos defectos que suceden en pleno trabajo. Evitar los contratiempos que nunca faltan, por ejemplo: la cola de clientes.
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	Los trabajadores en el taller se encargan del proceso operativo, las prendas que llegan, pasan hacer programadas para confeccionarlas, se realiza un trabajo técnico, bajo supervisión. Porque el trabajo es mecanizado y nos responsabilizamos por entregar a tiempo los pedidos. La recepción de las prendas es en cortes de esta manera los trabajadores, separan los cortes para que avancen cada parte de las prendas y se pueda realizar más rápido el trabajo, este proceso es un servicio completo de confección, pasando por máquinas, primero se pasa por el corte, proceso de remalle, recubridora si es que necesita el tipo de prenda y recta finalmente para darle mayor soporte a la prenda, tratamos de evitar que los trabajadores hagan doble función. Pero cuando hay exceso de trabajo es inevitable el doble trabajo. El proceso de remalle y recta si está asignado para cada trabajador, finalmente todos se encargan de habilitar el producto final.
3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	La producción es evaluada a través de la fecha de programación que se le indica al cliente, el tiempo en que se realiza la entrega es nuestro indicador de producción. Para el registro de la producción se usa un cuaderno, donde esta las fechas de entrega, el total de prendas y el nombre del cliente. La cantidad de producción es

		<p>moderada por parte de los trabajadores debido a fallas técnicas en el momento de la costura debido a que, algunas telas son gruesas y debilitan la aguja de coser, por ello baja el nivel de prendas por mes. Considerando que algunos trabajadores tienen poca experiencia y recién se están formando en el rubro textil, teniendo que guiarlos en plena actividad a modo de capacitación e incentivar el trabajo.</p>
4	<p>¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?</p>	<p>La producción de este taller, tiene un buen rendimiento, pero sería ideal, si no hubiera dos máquinas inoperativas que, por falta de ingresos, no se puede repararla y el costo de una nueva máquina significa una inversión nueva. Siempre nos enfocamos en mejorar la puntualidad. Tengo en cuenta que invertir en nuevas máquinas es una opción para mejorar el rendimiento del taller y agilizar los pasos para una mejor productividad. A veces también cuando un trabajador se ausenta por unos días, genera atraso en los pedidos, por lo que se debe buscar un personal a destajo inmediatamente, también hay otras soluciones, pero no son necesarias.</p>
5	<p>¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?</p>	<p>El cumplimiento de la producción se garantiza a través de una buena designación de funciones para que no genere dificultad en la entrega de prendas. La asignación de horarios de trabajo junto a los trabajadores, es importante para evitar interrupciones en el proceso de trabajo, las horas extras son necesarias para cubrir la mayoría de pedidos que se genera por temporadas y el incentivo salarial es paso para motivar al trabajador a seguir realizando los pedidos. De esta manera evitamos conflictos entre el personal y brindar un buen servicio al cliente con puntualidad. Como le repito cuando hay exceso de trabajo es complicado mantener ese orden, porque solo te preocupas por entregar en menor tiempo posible. Con apoyo motivacional y moral en el momento, se lleva a cabo una actividad satisfactoria.</p>
6	<p>¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?</p>	<p>Considero que los objetivos son importantes en cualquier tipo de trabajo, en el taller los objetivos son la entrega justo a tiempo y entregar prendas con un acabado de calidad, supervisando el nivel de trabajo de mis empleados. Desde el momento que empiezan a trabajar, voy indicando a los trabajadores las actividades que deben realizar dejando especificaciones del tipo de producto que deben entregar, señalando horarios, rango de tiempo de cada prenda como máximo. Les guio durante su trabajo en marcha, para trabajar alineadamente en los objetivos de este taller. Cabe indicar que el logro de estos objetivos genera rentabilidad priorizando la entrega inmediata de prendas y seguir creciendo como taller.</p>

Entrevistado 2

Cargo o puesto en que se desempeña:	Supervisor de taller
Nombres y apellidos	Roberth Quispe Cusi
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	13/04/2022
Lugar de la entrevista	La mar 296 – la victoria

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	<p>Muy pocas veces tenemos con claridad las evaluaciones del cliente, lo que se percibe, es que el cliente confía en nosotros para la elaboración de sus prendas, quedando satisfecho con las prendas, naturalmente nos van a mandar más cortes en eso reflejamos que quedó satisfecho el usuario. Por ello, se debe tener un buen acabado con costura reforzada, porque el reflejo está evidenciado en el retorno de los mismos y nuevos clientes. En cuanto a la implementación está equipado por una remalladora, recta y recubridora, que es lo principal para armar prendas con personal capacitado.</p> <p>En cuanto a las mejoras para acelerar la producción, el taller está en constante orden, donde todos los objetos que se utilizan deben estar en un lugar fijo. Los cambios que se desean cambiar es el espacio para mayor comodidad de trabajo. Adquiriendo nuevas máquinas que den el acabado final a las prendas, por ejemplo, para las pretinas, existe una máquina especializada que ya está lista para esa función que podría reemplazar a un trabajador.</p>
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	<p>Lo realizan de acuerdo con el tipo de prenda, ya sea polo, poleras, etc. Estas prendas tienen un proceso diferente de fabricación, es decir un proceso de remalle, para unir las partes, influye mucho el trabajador especializado, que domine la máquina, que sea ágil y cuidadoso con su trabajo. Por ejemplo, el remalle es rápido de un especialista. Ya tenemos una forma de trabajo, es decir un proceso establecido de funciones, con ello minimizan el tiempo de armado. Cuando toca armar un polo, los trabajadores ya saben su función y que corte van a iniciar trabajando si es manga, cuello o basta. Es un trabajo interrelacionado para culminar una prenda y sacar un volumen total de prendas en menor tiempo. Estas acciones no pueden saltarse porque ya tienen un orden lógico de producción, sin excepción alguna de prenda.</p>
3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	<p>Se evalúa la cantidad de prendas que cada operario realiza. Por experiencia sabemos la cantidad de polos que se pueden fabricar al día, eso es una forma para medir el rendimiento. Si logra superar las cantidades estará por buen camino el nivel de producción del taller.</p> <p>Existen días en que no se cumple el número de prendas y eso representa un bajo rendimiento del personal y un retraso para los clientes, porque la fecha pactada no es cumplida. A través del uso de las máquinas también evaluó el nivel de producción porque puede que tengan algún daño y hay que repararlas. Existen también atrasos en el nivel de producción debido a varios factores que está relacionado con el trabajador como la salud.</p> <p>El nivel de producción es satisfactorio cuando nuestros clientes entregan sus cortes de manera correcta sin fallos, para realizar con mayor rapidez su pedido, por lo contrario, nosotros tenemos que corregirlo y es un desperdicio de tiempo.</p>

4	<p>¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?</p>	<p>La eficiencia de este taller siempre está vinculada con la cantidad de prendas, pero también interviene la calidad, porque un mal acabado en el diseño de la prenda representa una baja calidad, no tendríamos eficiencia en calidad. La idea es poner en primer lugar una prenda bien hecha, porque se corre el riesgo de que el usuario rechace el producto. La eficiencia de nuestras máquinas es nivel medio, pero trabajan con normalidad, aun así, debo reconocer que se necesita máquinas con tecnología agregada para una mejor eficiencia en la producción. Existen máquinas más modernas que no hacen bulla y hasta digitales que hacen el trabajo en menor tiempo, brindando mejores resultados al negocio. Pero como estamos adaptados solemos no retrasarnos demasiado gracias a nuestra experiencia que nos avala.</p>
5	<p>¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?</p>	<p>La manera de garantizar los resultados de la producción es cuando se culmina el número de prendas, bien realizadas, junto al tiempo de entrega en la fecha indicada. De esa manera tratamos de que sea realmente eficaz nuestra labor. Logrando la confianza del cliente, porque su prenda es bien elaborada de alta costura. El tiempo y la calidad son las garantías de los buenos resultados en producción. En caso exista un incumplimiento debemos acelerar con mayor tiempo de trabajo, por eso nos falta una mejor programación de tiempos para evitar los contratiempos que se originan de vez en cuando. Para lograr con los pedidos a tiempo a veces se requiere trasnochar para terminar, en caso de que haya habido un corte de luz o una máquina fallando.</p>
6	<p>¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?</p>	<p>Entre los objetivos principales está la satisfacción del cliente, que le guste lo que hacemos, de manera que nuestros trabajadores realicen una función única, evitando la mínima duplicidad de labores para entregar sus órdenes a la hora, con acabado de primera. El remallador, el basteador deben hacer solo su función, de tal manera para ganar tiempo y a la vez calidad.</p> <p>El objetivo final es trabajar menos tiempo con mayor nivel de prendas, el buen acabado de prendas, generar confianza en los clientes y formar un buen equipo. Por ello tenemos que organizarnos a diario y reformular un plan de tiempo de producción que sigue pendiente.</p>

Entrevistado 3

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de personal
Nombres y apellidos	Benedictino Huillca Huamanga
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	13/04/2022
Lugar de la entrevista	Taller de confección

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	Los equipamientos de confección que actualmente trabajan en el espacio que tenemos para llevar a cabo los pedidos, están adaptados para satisfacer lo que el cliente pide, realizamos diversidad de prendas y nos adaptamos a cualquier tipo de pedido, nuestros clientes muestran su satisfacción, cuando nos recomiendan con otros clientes, haciendo crecer el rubro en este medio textil. Es necesario también modificar y perfeccionar todo lo que está relacionado a esta actividad para tener mejor productividad. Por lo tanto, se debe trabajar en base a los trabajadores que realizan las funciones de este taller y el entorno que rodea como las máquinas, mejorarlas o implantar nuevas medidas de trabajo, los mejoramientos que he aplicado en el taller es el mantenimiento de máquinas. A veces hay insatisfacción de parte de unos clientes debido a las fallas en recta, remalle, recubierta y puntadas altas, por eso regresan los clientes con las prendas indicando el daño que tiene que ser reparado, para tener buena referencia del trabajo que realizamos.
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	Cada trabajador tiene asignado una máquina para la realización de costura y remalle, los procesos que se realizan para la producción es separar los cortes por talla, ordenar cualquier modelo de prenda que se reciba, posteriormente, pasa a máquina, primero pasa por el remalle, recubierta y doble remalle, para finalizar la recta, para nuevamente habilitar talla por talla y entregar inmediatamente el pedido. En el proceso de habilitación uno de los operarios debe dejar su máquina de trabajo para realizar dicha función, siendo también ellos mismos los que separan los cortes para llevarlos a la máquina de coser. El trabajo lo realizan de forma coordinada, para evitar complicaciones que se pueden producir, se organizan ellos mismos, para no causar desorden. Saben que se debe avanzar para evitar el trabajo prolongado, este tipo de situaciones suceden porque, hay clientes que tienen bastante salida de prendas que necesitan nuestro servicio en el momento. Si no encuentran este servicio se retiran.

3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	El modo de evaluación de producción de los trabajadores es en cuanto a la unidad producida. Por día se les deja una cantidad de prendas, los trabajadores son de buen rendimiento y responsables con el trabajo con puntualidad. Hay otros trabajadores que acceden a trabajar por destajo y eso es como medida de prevención para no perder un pedido. Tengo trabajadores con experiencia, todos son recomendados. Tenemos un nivel de producción exacto, no me comprometo con otros clientes porque conocemos la capacidad de producción. Generalmente indicar que a veces baja la elaboración de prendas, por eso se trabaja cuatro horas más o un día más. Debido a fallas técnicas de la máquina y por ello, se debe ir en busca de soluciones, es ahí donde se pierde una hora o dos horas de trabajo.
4	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?	En el equipamiento del taller de confección tenemos los mínimos requerimientos para este tipo de actividad de elaboración de prendas. Hay máquinas operativas que funcionan normal, con cinco años de uso continuo desde la primera compra y una máquina que tiene desgaste de aguja, que atrasa el trabajo de los operarios. Para un mejor trabajo, hay espacios divididos para no causar desorden y tener mayor espacio y acomodar la mercadería. Pero somos conscientes que se necesitan más mejoras para aumentar el nivel de trabajo en el día a día. De esa manera se puede controlar el avance de las prendas y no incumplir con los pedidos
5	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?	En este tipo de trabajo, el tiempo garantiza los resultados del trabajo. El tiempo es un factor fundamental debido a la exigencia de rapidez que piden los mayoristas para la entrega de sus prendas. Por ello, se fija un tiempo y número de prendas en el día para asegurar una producción terminada. El tiempo de trabajo se calcula a través de la prenda, tomando en cuenta la recta el remalle, de ahí se calcula y se coordina la entrega con el cliente, programando una fecha segura de entrega, en caso exista un fallo en la máquina, hay que comunicarse otra vez con el cliente y explicar el motivo de retraso y coordinar otro día de entrega. Por ahora estoy en la búsqueda de una solución para mejorar los resultados de producción, para fijar parámetros y un proceso nuevo que mejore la actividad de producción.
6	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?	Los objetivos están alineados siempre a la producción, se realiza un registro manual de las unidades producidas en el día, el objetivo principal es la puntualidad de nuestra labor diaria. También para lograr los objetivos, se tiene que disponer de otros trabajadores para aumentar el número de prendas terminadas, sin ello no sería posible llegar al pedido que exigen los clientes. Es importante registrar producciones mayores cada mes, porque da la seguridad de que el trabajo es propicio y adecuado para otros mayoristas que desean mandar hacer aquí sus prendas. Esta eficacia como usted lo menciona está basado en cantidad y a la vez es ganancia para invertir en el taller o mejoras para el personal que se encuentra laborando aquí.

Entrevistado 4

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefa de taller de confección
Nombres y apellidos	Diana Rominez Vargas
Código de la entrevista	Entrevistado 4
Fecha	27/04/2022
Lugar de la entrevista	Taller de confección

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	<p>¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?</p>	<p>Ante todo, tenemos diferentes opiniones de las personas que solicitan nuestro servicio de confección, porque, algunos te brindan buenas referencias, otros se quejan, por ejemplo: que viene descosido la prenda, falla en los cierres, acabado de la prenda, las tallas son incompletas, depende del tipo de opiniones, a veces son buenas y malas, para nosotros es importante la opinión que nos brinda para mejorar. Por eso, siempre surgen inconvenientes. El lugar donde realizamos el trabajo no es tan grande, pero tiene luz y agua, y de vez en cuando surge corte de luz, por r ello estamos en busca de un taller más amplio y céntrico para tener a la mano los materiales de confección y transportarlos más rápido, sin mayor costo, para mejorar nuestra actividad laboral.</p>
2	<p>¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas?</p> <p>¿Por qué?</p>	<p>Depende como se manejan diversos tipos de máquinas, muchas veces hay operarios que como tal pueden trabajar en todas las máquinas porque tienen conocimientos de elaboración de prendas, acabados completos, pero también hay operarios que solo saben hacer un tipo de acabado y tiene conocimiento de una máquina en especial. Es decir, no tiene la práctica de acabar una prenda desde el inicio hasta el final. Esto es porque se dedican a ciertas máquinas y se especializan en bolsillos y pretinas, para el remalle o recubridora son otros tipos de máquina que no pueden utilizar, ya que no saben su funcionamiento como tal, esto puede generar retrasos, con inconvenientes de una operación mal hecha, por decir se descose la prenda y se daña, telas con hueco y no se puede entregar una prenda de calidad.</p>
3	<p>¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?</p>	<p>La producción es buena, porque los trabajadores responden bien a su trabajo y no hay que estar encima de ellos hablándoles o repitiendo, pero mayormente en el taller debe haber alguien supervisando, porque si no se dedican al celular, a jugar, hablar conversar y no avanzan. Provocando demora en la salida de prendas. Como taller no puedes darte el lujo que una producción pase de dos, tres o cuatro semanas, se tiene que avanzar rápido, para acelerar otros pedidos y evitar la cola de servicios o pérdida de otros posibles</p>

		<p>clientes. Lo ideal es que salga un cliente y entre otro para generar más ingresos, como todo se les llama la atención cuando hay indisciplina, cuando hay buena producción también se les incentiva con reuniones en tiempo libre. La capacitación no la consideramos, porque ya vienen con experiencia.</p>
4	<p>¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de producción que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?</p>	<p>Si es eficiente en el mayor tiempo de trabajo, porque la mayoría de trabajadores ya tienen conocimiento y agilizan el trabajo, lo cual fortalece la actividad, si se genera algún problema, contando también que las máquinas están en buen estado, trabajando de manera interrumpida, claro que solo a veces se puede romper una agujeta y así, pero eso es reemplazable rápidamente.</p> <p>En algunos casos se produce duplicidad de funciones, para el trabajo manual de etiquetas, como también para habilitar prendas. Por eso se busca a terceras personas para que realicen dicho trabajo. Por los menos dos trabajadores.</p>
5	<p>¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?</p>	<p>Normalmente nos planificamos, desde el momento que recibimos el trabajo, siempre se le pregunta a la persona cuantas prendas son, aparte les pedimos una muestra, para estimar el tiempo de producción, porque no todos los trabajadores saben usar las mismas máquinas, es decir no pueden coger un total de prendas para hacer de principio a fin, entonces tienen que hacer su propia función, de acuerdo con eso se evalúa el tiempo de entrega y realizamos la programación con el cliente, justo eso es evitar los contratiempos, entonces es planificar tiempo y horario. Dividiendo las tareas y tener resultados positivos para el día.</p>
6	<p>¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?</p>	<p>Si nos planteamos objetivos, mayormente no todo es como una espera, entonces vamos viendo con el día como se va dando, que podemos hacer, que no podemos hacer. Nos planteamos planes de hecho, coordinamos como vamos a realizar el trabajo, pero a veces no salen cosas como debe ser. Por eso, nos enfocamos en tener objetivos con resultados, sean pocos o no, pero lograr un buen servicio, para el progreso de este taller.</p>

Anexo 4: Pantallazos del Atlas Ti V9

The screenshot displays the Atlas Ti V9 software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', 'Ayuda', 'Documento', 'Herramientas', 'Transcripciones', and 'Vista'. The ribbon contains various tools for document management and analysis.

The 'Explorador del proyecto' (Project Explorer) on the left shows a tree structure with the following items:

- Productividad - Ayala Karina
 - Documentos (1)
 - D 1: Entrevista completa-ayala karina
 - Códigos (16)
 - C1.1.1 Satisfacción del cliente
 - C1.1.2 Recursos naturales
 - C1.1.3 Mejora continua
 - C1.2.1 Producción {40-0}
 - C1.2.2 Recursos humanos
 - C1.2.3 Nivel de producción
 - C1.3.1 Procesos {44-0}
 - C1.3.2 Tiempo {32-0}
 - C1.3.3 Recursos {27-0}
 - C1.4.1 Nivel de cumplimiento
 - C1.4.2 Énfasis en los resultados
 - C1.4.3 Objetivos {12-0}
 - SC1.1 Calidad {22-0}
 - SC1.2 Productividad laboral
 - SC1.3 Eficiencia {32-0}
 - SC1.4 Eficacia {14-0}

The main document view shows a table with the following data:

Nr	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	Los trabajos que se realizan, en el taller están equipados con lo necesario para el rubro, elaborando con cuidado de no maltratar las prendas. los clientes asiduos, que vienen hasta observan y opinan de la forma de trabajo que realizamos, ciertas veces hay personas que se quejan con el acabado, eso depende del personal que hay en el taller, hay trabajadores que saben cocer que no y es necesario capacitarlos, dependiendo del momento del trabajo, para guiarlos. Pero la mayoría de comentarios de parte de los clientes indican que realizamos un buen acabado, muestran satisfacción con las prendas. Las sugerencias que piden a veces, es que tengamos cuidado con la costura, debido a errores de la máquina, la demanda por temporadas, en temporadas de alta confección se realiza de manera normal. Trábalos día a día por mejorar nuestro mecanismo de trabajo. Falta mejorar y estamos en desarrollo de un plan para cambiar esos defectos que suceden en pleno taller. Evitar los contratiempos que nunca faltan: ejemplo: la cola de clientes.
2	¿De qué manera los operarios realizan el	Los trabajadores en el taller se encargan del operativo, las prendas que llega, pasan

On the right side, there are several panels showing code lists for different sections:

- 1:1 Los Tr...**
 - C1.1.2 Recursos naturales
 - C1.2.1 Producción
 - C1.2.2 Recursos humanos
 - C1.3.3 Recursos
 - SC1.1 Calidad
- 1:2 los clientes...**
 - C1.1.1 Satisfacción del cliente
 - C1.2.1 Producción
 - C1.2.2 Recursos humanos
 - C1.3.1 Procesos
 - SC1.1 Calidad
 - SC1.4 Eficacia
- 1:3 dependiendo de eso h...**
 - C1.1.1 Satisfacción del cliente
 - C1.2.1 Producción
 - C1.2.2 Recursos humanos
 - C1.3.1 Procesos
 - C1.3.3 Recursos
 - SC1.1 Calidad
- 1:4 Trabajamos...**
 - C1.1.3 Mejora continua
 - C1.2.1 Producción
 - C1.2.2 Recursos humanos
 - C1.3.1 Procesos
 - C1.4.1 Nivel de cumplimiento
 - SC1.2 Productividad laboral
 - SC1.3 Eficiencia
- 1:5 Lo**
 - C1.1.1 Satisfacción del cliente
 - C1.2.1 Producción

Crear código libre

Ingrese nombres para cada código. Presione en el teclado la flecha que apunta hacia abajo (↓) para ingresar más de un nombre.

✕ ▲

✕ ▼

✕ ▼

✕ ▼

Crear

Documento
Herramientas

Documento
Herramientas

✕
Eliminar

👉
Desvincular

🔄
Invertir dirección
de vínculo

📄
Relación

💬
Comentario

📊
Nube de
palabras

Entidades en el área al margen

Resultados de entrevistas

Entrevista:	Jefe de taller
	Jaime Chiroque Jimenez
	Entrevistado 1
	11/04/2022
	La mar 296 – La victoria

Respuestas

	1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	Los trabajos que se realizan, en el taller de confección están equipados con lo necesario para este rubro, elaborando con cuidado de no maltratar las prendas. los clientes asiduos, que vienen hasta el taller observan y opinan de la forma de trabajo que realizamos, ciertas veces hay personas que se quejan con el acabado, eso depende del personal que trabaja en el taller, hay trabajadores que saben cocer y otros que no y es necesario capacitarlos, dependiendo de eso hacen el acabado, hay que estar presentes en el momento del trabajo, para guiarlos. Pero la mayoría de comentarios de parte de los clientes indican que
--	---	---	--

Transcripciones de multi

Selecciona ítem para ver su

Productividad - Ayala Karina - ATLAS.ti

Administrar redes

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear grupo
 Crear grupo inteligente
 Duplicar
 Renombrar red
 Eliminar
 Editar comentario
 Abrir administrador de grupos
 Abrir red
 Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto

Productividad - Ayala Karina

- Documentos (1)
- Códigos (16)
- Memos (0)
- Redes (5)
 - CALIDAD (14)
 - Eficacia (15)
 - Eficiencia (13)
 - MAPA GENERAL (49)
 - Productividad laboral (12)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (4)
- Transcripciones de multimedia

No se ha comentado aún

Administrador de redes

Buscar grupos de redes

Grupos de redes	
SC1.1 Calidad	(0)
SC1.2 Productividad laboral	(0)
SC1.3 Eficiencia	(0)
SC1.4 Eficacia	(0)

Buscar redes

CALIDAD

Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red
 Crear códigos
 Crear grupo
 Editar comentario de la red
 Editar comentario de la entidad
 Renombrar la entidad
 Color
 Vincular
 Cortar

Nuevo Red Entidades

1:10 f 26, Considerando que algunos trabajadores tienen poca experiencia y recién... in Entrevista completa-ayala karina

1:62 f 104, Pero somos conscientes que se necesita más mejoras para aumentar el ni... in Entrevista completa-ayala karina

1:77 f 138, Provocando demora en la salida de prendas. Como taller no puedes darte... in Entrevista completa-ayala karina

1:12 f 29, Siempre nos enfocamos en mejorar la puntualidad. Tengo en cuenta que i... in Entrevista completa-ayala karina

1:71 f 132, Por eso siempre surge inconvenientes. El lugar donde realizamos el tra... in Entrevista completa-ayala karina

1:59 f 104, En el equipamiento del taller de confección tenemos los mínimos requer... in Entrevista completa-ayala karina

1:51 f 93, A veces hay insatisfacción de parte de unos clientes debido a las fall... in Entrevista completa-ayala karina

1:2 f 19, los clientes asiduos, que vienen hasta el taller observan y opinan de... in Entrevista completa-ayala karina

1:65 f 107, en caso exista un fallo en la máquina, hay que comunicarse otra vez co... in Entrevi...

1:75 f 135, esto puede generar retrasos, con inconvenientes de u...

74%

Selecciona ítem para ver su comentario

Productividad - Ayala Karina - ATLAS.ti

Administrar redes

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear red Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Renombrar red Eliminar Editar comentario Abrir administrador de grupos Abrir red Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto

Productividad - Ayala Karina

- Documentos (1)
- Códigos (16)
- Memos (0)
- Redes (5)
 - CALIDAD (14)
 - Eficacia (15)
 - Eficiencia (13)
 - MAPA GENERAL (49)
 - Productividad laboral (12)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (4)
- Transcripciones de multimedia

No se ha comentado aún

Administrador de redes

Buscar grupos de redes

Grupos de redes	
SC1.1 Calidad	(0)
SC1.2 Productividad laboral	(0)
SC1.3 Eficiencia	(0)
SC1.4 Eficacia	(0)

MAPA GENERAL

Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red Crear códigos Crear grupo Editar comentario de la red Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Víncular Cortar In

Nuevo Red Entidades Vínc

Selecciona ítem para ver su comentario

Anexo 5. Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UN TALLER DE CONFECCIÓN

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene la productividad en los talleres de confección. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA CALIDAD (Indicador satisfacción del cliente, recursos naturales y mejora continua)					
1	Consideras que la producción de prendas que realizan en el taller de confección es valorada por los clientes	1	2	3	4	5
2	Considera usted que su centro de labor se encuentra bien ubicada y con equipamiento bien instalado	1	2	3	4	5

3	Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos	1	2	3	4	5
4	Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA PRODUCTIVIDAD LABORAL (Indicador producción, recursos humanos y nivel de producción)						
5	Tienen definido el número de prendas que deben generar al día	1	2	3	4	5
6	Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente en la organización	1	2	3	4	5
7	Realizan horas extras para la producción	1	2	3	4	5
8	Tienen estabilidad laboral en el área de producción	1	2	3	4	5
9	Cumplen con el nivel de producción que se les programa cada mes	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICIENCIA (Indicador Procesos, tiempo y recursos)						
10	siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones	1	2	3	4	5
11	Tienen un plan de producción a tiempo en su centro de labor	1	2	3	4	5
12	Las máquinas y equipos de confección que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan	1	2	3	4	5
13	Cuentan con todos los medios de trabajo necesarios para la producción de prendas	1	2	3	4	5

14	Consideras qué el número de operarios es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICACIA (Indicador nivel de cumplimiento, énfasis en los resultados y objetivos)						
15	Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido	1	2	3	4	5
16	Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo	1	2	3	4	5
17	Los clientes muestran su conformidad con el servicio que prestan en el taller de confección	1	2	3	4	5
18	Los operarios cumplen con los objetivos trazados en el taller de confección	1	2	3	4	5

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	3	2	2	3	4	5	4	2	4	3	3	3	4	2	3	5	3	5
2	2	3	2	4	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3
3	3	3	1	4	2	5	1	2	1	3	4	4	2	3	1	4	2	3
4	3	4	3	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3
6	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	2	3	4	5	3
7	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	3	3	3	4	4	1	4	3	1	3	5	4	4	1	4	5	5
9	2	3	4	3	5	4	4	2	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4
10	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3
11	3	5	5	3	1	3	1	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
12	4	5	1	5	2	5	3	5	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5
13	1	3	2	5	1	5	4	5	3	4	5	5	5	5	1	5	3	3
14	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	5	5	4	1	4	4	4
15	3	3	4	3	4	3	3	1	3	1	5	3	4	3	4	2	3	4
16	2	4	4	4	3	3	2	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4
17	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
18	1	5	3	4	5	4	3	1	5	1	3	5	5	3	1	5	3	5
19	3	3	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	2	2	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	2
21	5	3	4	4	2	2	4	5	3	3	2	5	3	3	2	3	4	4
22	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
23	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
24	2	5	5	3	2	4	5	3	4	3	2	5	4	3	4	5	4	5
25	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
26	2	2	3	4	1	5	1	3	4	1	3	5	3	4	5	4	4	2
27	2	4	2	2	5	4	1	2	3	3	2	5	2	2	5	2	3	2
28	1	1	2	3	4	5	3	2	4	5	3	2	5	3	5	3	5	3
29	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5
30	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5
31	3	5	3	1	2	5	1	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	5	4	4	5	3	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5
33	1	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
34	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	2	5	5	5	5	5	5	1	4	2	4	3	2	4	1	2	4	3
36	1	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4
37	2	4	5	4	4	2	1	1	4	1	3	3	4	2	2	3	3	2
38	3	2	3	5	3	1	3	3	1	5	1	4	2	3	1	4	3	2
39	1	2	3	4	5	4	5	2	1	5	4	3	2	2	4	5	4	4
40	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3
41	1	4	3	2	2	3	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	3	2
42	3	2	4	4	2	2	1	2	1	4	1	3	2	2	5	4	3	2
43	3	2	4	5	3	2	3	2	4	1	5	2	3	2	2	3	4	2
44	4	5	5	5	2	4	4	2	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5

Anexo 6. Certificado de validación de instrumentos



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario

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.																											
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																							
Sub categoría 1: Calidad																						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 la categoría. 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. 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 ítems. 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.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicador 1: Satisfacción del cliente																																												
1.	Consideras que la producción de prendas que realizan en el taller de confección es valorada por los clientes				4					4					4					4																								
Indicador 2: recursos naturales																																												
2.	Considera usted que su centro de labor se encuentra bien ubicada y con equipamiento bien instalado				4					4					4					4																								
Indicador 3: Mejora continua																																												
3.	Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos				4					4					4					4																								
4.	Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo				4					4					4					4																								
Sub categoría 2: Productividad laboral																																												
Indicador 4: Producción																																												
5.	Tienen definido el número de prendas que deben generar al día				4					4					4					4																								
Indicador 5: Recursos humanos																																												
6.	Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente a las funciones de este taller				4					4					4					4																								
Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																																												

7.	Realizan horas extras para la producción				4					4					4	
8.	Tienen estabilidad laboral en el área de producción				4					4					4	
Indicador 6: Nivel de producción																
9.	Cumplen con el nivel de producción que se les programa por mes				4					4					4	
Sub categoría 3: Eficiencia																
Indicador 8: Procesos																
10.	siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones				4					4					4	
Indicador 9: Tiempo																
11.	Tienen un plan de producción a tiempo en su centro de labor				4					4					4	
Indicador 10: Recursos																
12.	Las máquinas y equipos de confección que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan				4					4					4	
13.	Cuentan con todos los medios de trabajo necesarios para la producción de prendas				4					4					4	
14.	Consideras que el número de operarios es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas				4					4					4	
Sub categoría 4: Eficacia																
Indicador 11: Nivel de cumplimiento																
15.	Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido				4					4					4	
16.	Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo				4					4					4	
Indicador 12: Énfasis en los resultados																
17.	Los clientes muestran su conformidad con el servicio que prestan en el taller de confección				4					4					4	
Indicador 13: Objetivos																
18.	Los operarios cumplen con los objetivos trazados en el taller de confección				4					4					4	
															Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.	
															Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	05-10-2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CUESTIONARIO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UN TALLER DE CONFECCIÓN

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene la productividad en los talleres de confección. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA CALIDAD (Indicador satisfacción del cliente, recursos naturales y mejora continua)					
1	Consideras que la producción de prendas realizado en el taller de confección es valorada por los clientes	1	2	3	4	5
2	Tu centro de labor se encuentra en una buena ubicación con instalaciones, equipos y máquinas bien instaladas	1	2	3	4	5
3	Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos	1	2	3	4	5
4	Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA PRODUCTIVIDAD LABORAL (Indicador producción, recursos humanos y nivel de producción)						
5	Tienen definido la cantidad de prendas que deben generar al día	1	2	3	4	5
6	Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente en la organización	1	2	3	4	5

7	Realizan horas extras para la producción	1	2	3	4	5
8	Tienen estabilidad laboral en el área de producción	1	2	3	4	5
9	Cumplen con el nivel de producción que se les programa cada mes	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICIENCIA (Indicador Procesos, tiempo y recursos)						
10	¿siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones?	1	2	3	4	5
11	Cuentan con un plan de producción a tiempo en su centro de labor	1	2	3	4	5
12	Los recursos materiales que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan	1	2	3	4	5
13	Cuentan con todos los medios necesarios para la producción de prendas	1	2	3	4	5
14	Consideras que el número de trabajadores es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICACIA (Indicador nivel de cumplimiento, énfasis en los resultados y objetivos)						
15	Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido	1	2	3	4	5
16	Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo	1	2	3	4	5
17	Los clientes logran demostrar su conformidad con el servicio que solicitan	1	2	3	4	5
18	Cumplen con el número de prendas en el tiempo establecido	1	2	3	4	5

Muchas gracias



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE TALLER,
SUPERVISOR DE TALLER, JEFA DE TALLER Y JEFE DE PERSONAL**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?	X		X		x			
5	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?	X		X		x			
6	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	05-10-2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Calidad	Satisfacción del cliente	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?
		Recursos naturales	
		Mejora continua	
2	Productividad laboral	Producción	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?
		Recursos humanos	
		Nivel de producción	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?
3	Eficiencia	Procesos	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?
		Tiempo	
		Recursos	
4	Eficacia	Cumplimiento	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?
		Énfasis en los resultados	

	Objetivos	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?
--	-----------	---

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	
3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	
4	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?	
5	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?	
6	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?	



Ficha de validez del cuestionario

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.																									
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																					
Sub categoría 1: Calidad																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 1: Satisfacción del cliente																																										
1.	Consideras que la producción de prendas que realizan en el taller de confección es valorada por los clientes	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 la categoría.				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 ítems.				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																					
Indicador 2: recursos naturales																																										
2.	Considera usted que su centro de labor se encuentra bien ubicada y con equipamiento bien instalado																									4				4						4						
Indicador 3: Mejora continua																																										
3.	Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos																									4				4						4						
4.	Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo																									4				4						4						
Sub categoría 2: Productividad laboral																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 4: Producción																																										
5.	Tienen definido el número de prendas que deben generar al día					4				4						4																										
Indicador 5: Recursos humanos																																										
6.	Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente a las funciones de este taller					4				4						4																										
7.	Realizan horas extras para la producción					4				4						4																										

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Andrade Arenas Laberiano Matias	DNI N°	07146324
Condición en la universidad	Profesor a tiempo parcial	Teléfono / Celular	986651796
Años de experiencia	11 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor de ingeniería de sistemas	Lugar y fecha	19/04/2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CUESTIONARIO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UN TALLER DE CONFECCIÓN

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene la productividad en los talleres de confección. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA CALIDAD (Indicador satisfacción del cliente, recursos naturales y mejora continua)					
1	Consideras que la producción de prendas realizado en el taller de confección es valorada por los clientes	1	2	3	4	5
2	Tu centro de labor se encuentra en una buena ubicación con instalaciones, equipos y máquinas bien instaladas	1	2	3	4	5
3	Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos	1	2	3	4	5
4	Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA PRODUCTIVIDAD LABORAL (Indicador producción, recursos humanos y nivel de producción)						
5	Tienen definido la cantidad de prendas que deben generar al día	1	2	3	4	5
6	Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente en la organización	1	2	3	4	5

7	Realizan horas extras para la producción	1	2	3	4	5
8	Tienen estabilidad laboral en el área de producción	1	2	3	4	5
9	Cumplen con el nivel de producción que se les programa cada mes	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICIENCIA (Indicador Procesos, tiempo y recursos)						
10	Siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones	1	2	3	4	5
11	Cuentan con un plan de producción a tiempo en su centro de labor	1	2	3	4	5
12	Los recursos materiales que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan	1	2	3	4	5
13	Cuentan con todos los medios necesarios para la producción de prendas	1	2	3	4	5
14	Consideras que el número de trabajadores es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICACIA (Indicador nivel de cumplimiento, énfasis en los resultados y objetivos)						
15	Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido	1	2	3	4	5
16	Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo	1	2	3	4	5
17	Los clientes logran demostrar su conformidad con el servicio que solicitan	1	2	3	4	5
18	Cumplen con el número de prendas en el tiempo establecido	1	2	3	4	5

Muchas gracias



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE TALLER, JEFE DE PERSONAL, JEFA DE PERSONAL

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?	X		X		x			
5	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?	X		X		x			
6	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?	x		X		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Andrade Arenas Laberiano Matias	DNI N°	07146324
Condición en la universidad	Profesor a tiempo parcial	Teléfono / Celular	986651796
Años de experiencia	11 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Ingeniería de Negocios	Lugar y fecha	Lima - 19/04/2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Ficha de validez del cuestionario

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.																											
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																							
Sub categoría 1: Calidad																						<p>El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.</p> <p>No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.</p> <p>Es necesario incrementar los ítems.</p> <p>Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.</p> <p>La redacción del ítem no es clara/redundante.</p> <p>El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.</p> <p>Es necesaria la modificación del ítem.</p> <p>El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.</p> <p>No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.</p> <p>El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.</p> <p>El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.</p> <p>El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.</p>	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicador 1: Satisfacción del cliente																																												
1.	Consideras que la producción de prendas realizado en el taller de confección es valorada por los clientes					4																	4																					
Indicador 2: recursos naturales																																												
2.	Tu centro de labor se encuentra en una buena ubicación con instalaciones, equipos y máquinas bien instaladas					4																	4																					
Indicador 3: Mejora continua																																												
3.	Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos					4																	4																					
4.	Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo					4																	4																					
Sub categoría 2: Productividad laboral																																												
Indicador 4: Producción																																												
5.	Tienen definido la cantidad de prendas que deben generar al día					4																4																						
Indicador 5: Recursos humanos																																												
6.	Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente en la organización					4																4																						
7.	Realizan horas extras para la producción					4																4																						
8.	Tienen estabilidad laboral en el área de producción					4																4																						
Indicador 6: Nivel de producción																																												
Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																																												

9.	Cumplen con el nivel de producción que se les programa cada mes				4					4					4				4		
Sub categoría 3: Eficiencia																				4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 8: Procesos																					
10.	siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones				4					4					4				4		
Indicador 9: Tiempo																					
11.	Cuentan con un plan de producción a tiempo en su centro de labor				4					4					4				4		
Indicador 10: Recursos																					
12.	Los recursos materiales que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan				4					4					4				4		
13.	Cuentan con todos los medios necesarios para la producción de prendas				4					4					4				4		
14.	Consideras que el número de trabajadores es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas				4					4					4				4		
Sub categoría 4: Eficacia																				4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 11: Nivel de cumplimiento																					
15.	Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido				4					4					4				4		
16.	Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo				4					4					4				4		
Indicador 12: Énfasis en los resultados																					
17.	Los clientes muestran su conformidad con el servicio que prestan en el taller de confección				4					4					4				4		
Indicador 13: Objetivos																					
18.	Los operarios cumplen con los objetivos trazados en el taller de confección				4					4					4				4		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Pastor Casas	DNI N°	
Condición en la universidad	Docente universitario	Teléfono / Celular	949622729
Años de experiencia	8	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría	Lugar y fecha	16/ 05/ 22
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CUESTIONARIO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UN TALLER DE CONFECCIÓN

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene la productividad en los talleres de confección. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA CALIDAD (Indicador satisfacción del cliente, recursos naturales y mejora continua)					
1	Consideras que la producción de prendas realizado en el taller de confección es valorada por los clientes	1	2	3	4	5
2	Tu centro de labor se encuentra en una buena ubicación con instalaciones, equipos y máquinas bien instaladas	1	2	3	4	5
3	Tienen establecido un protocolo de calidad en sus trabajos	1	2	3	4	5
4	Realizan con regularidad una mejora continua de calidad en su proceso de trabajo	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA PRODUCTIVIDAD LABORAL (Indicador producción, recursos humanos y nivel de producción)						
5	Tienen definido la cantidad de prendas que deben generar al día	1	2	3	4	5
6	Consideras que el trabajo que realizan, está alineado correctamente en la organización	1	2	3	4	5

7	Realizan horas extras para la producción	1	2	3	4	5
8	Tienen estabilidad laboral en el área de producción	1	2	3	4	5
9	Cumplen con el nivel de producción que se les programa cada mes	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICIENCIA (Indicador Procesos, tiempo y recursos)						
10	Siempre realizan su trabajo de acuerdo con la asignación de sus funciones	1	2	3	4	5
11	Cuentan con un plan de producción a tiempo en su centro de labor	1	2	3	4	5
12	Los recursos materiales que tienen actualmente son productivos para las funciones que ustedes realizan	1	2	3	4	5
13	Cuentan con todos los medios necesarios para la producción de prendas	1	2	3	4	5
14	Consideras que el número de trabajadores es suficiente para llevar a cabo la fabricación de prendas	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EFICACIA (Indicador nivel de cumplimiento, énfasis en los resultados y objetivos)						
15	Tienen la capacitación adecuada para producir prendas en el tiempo establecido	1	2	3	4	5
16	Usted percibe que los resultados son positivos en su área de trabajo	1	2	3	4	5
17	Los clientes muestran su conformidad con el servicio que prestan en el taller de confección	1	2	3	4	5
18	Los operarios cumplen con los objetivos trazados en el taller de confección	1	2	3	4	5

Muchas gracias



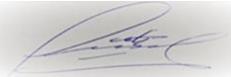
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE TALLER, JEFE DE PERSONAL, JEFA DE PERSONAL

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?	X		X		x			
5	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?	X		X		x			
6	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Pastor Casas	DNI N°	
Condición en la universidad	Docente universitario	Teléfono / Celular	949622729
Años de experiencia		Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría	Lugar y fecha	16/ 05/ 22
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Calidad	Satisfacción del cliente	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?
		Recursos naturales	
		Mejora continua	
2	Productividad laboral	Producción	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?
		Recursos humanos	
		Nivel de producción	
3	Eficiencia	Procesos	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?
		Tiempo	
		Recursos	
4	Eficacia	Cumplimiento	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?
		Énfasis en los resultados	
		Objetivos	

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo evalúa la satisfacción de sus clientes, con el servicio de confección en las instalaciones de su taller? ¿Con qué frecuencia realiza mejoras en su proceso de confección? ¿Por qué?	
2	¿De qué manera los operarios realizan el proceso de producción de las prendas? ¿Por qué?	
3	¿De qué forma evalúa usted el nivel de producción de sus trabajadores? ¿Por qué?	
4	¿De qué manera usted considera eficiente la producción, con los medios de trabajo que actualmente tiene en su taller de confección? ¿Por qué?	
5	¿Cómo garantiza usted los resultados de su producción? ¿Por qué?	
6	¿Generalmente usted logra los objetivos establecidos en sus procesos de producción? ¿Por qué?	

Anexo 7. Certificado de validez de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión de procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022

Nombre de la propuesta: Gestión de procesos

Yo, Andrade Laberiano, Matias con DNI 07146324 Especialista en...Ingeniería de sistemas... Actualmente laboro en...U. Norbert Wiener.... Ubicado en ...Av. Petit Thouars 2021, Lince.... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	x		X		x			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	x		X		x			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	x		X		x			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	x		X		x			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	x		X		x			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	x		X		x			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	x		X		x			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	x		X		x			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	x		X		x			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	x		X		x			

Y después de la revisión opino que:

1. Esta todo correcto.....

- 2.
-
- 3.
-

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo 8. Ficha de evaluación de tesis holística

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Gestión de procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022
Datos del Estudiante	Karina Marissa Ayala Ayala
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	30/06/2022
Nombre del asesor temático:	Andrade Laberiano Matias

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		
<ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo de la objetivo principal del escrito (max. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. 	4	
3. INTRODUCCION		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. 	4	
4. MARCO TEÓRICO		
<ul style="list-style-type: none"> Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. 	4	
5. METODOLOGIA		
<ul style="list-style-type: none"> Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. 	4	

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. 		
6. RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. 	4	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. 	4	
8. COHERENCIA GENERAL		
<ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. 	4	
9. APORTE		
<ul style="list-style-type: none"> Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. 	3	
10. MANEJO DE CITAS		
<ul style="list-style-type: none"> Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor Atiende las normas APA séptima edición. 	4	
VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)	3.9	
RECOMENDACIONES GENERALES		

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

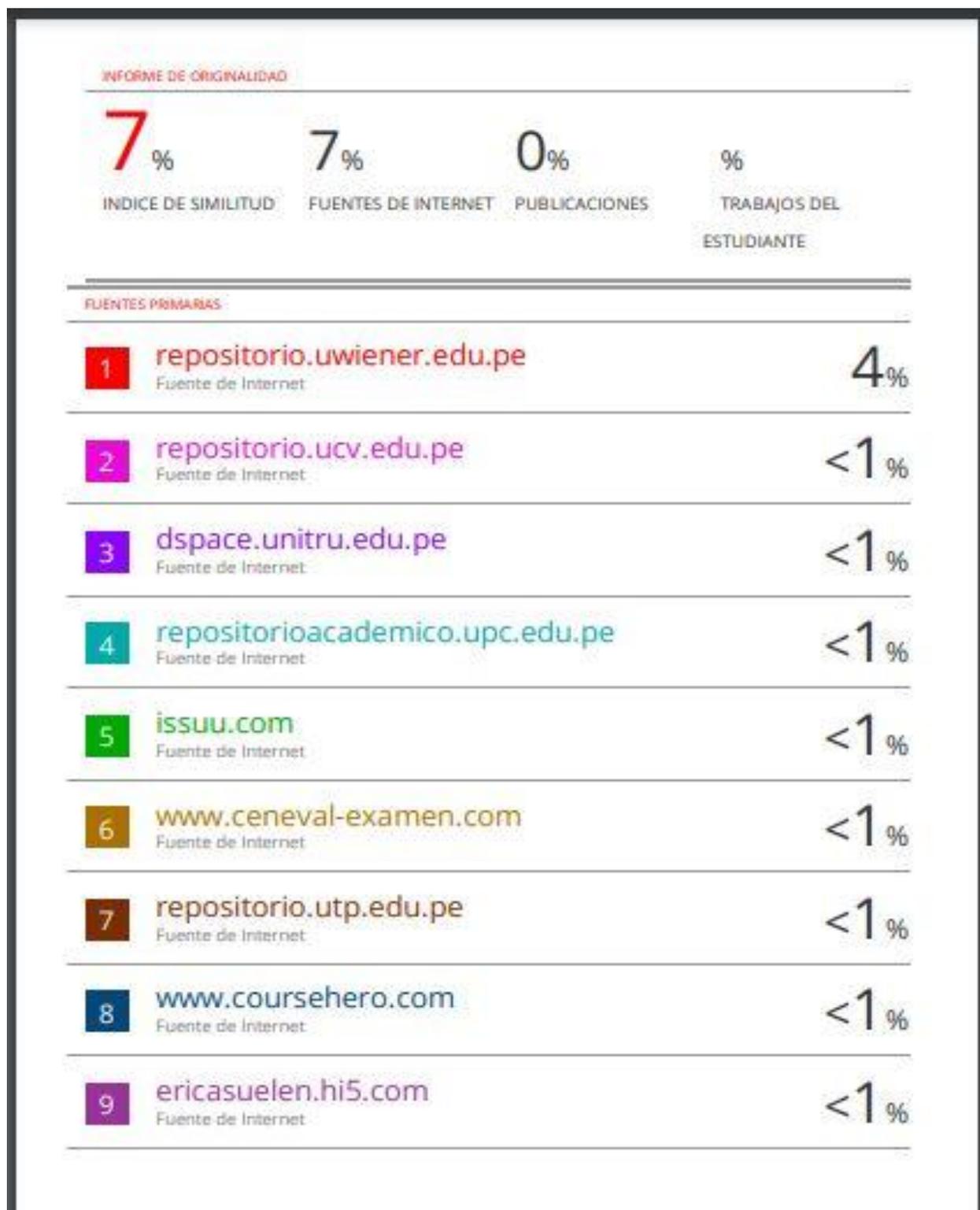
Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	



Firma de asesor temático

Anexo 9: Prueba de porcentaje Turnitin



Anexo 10: Matrices de trabajo

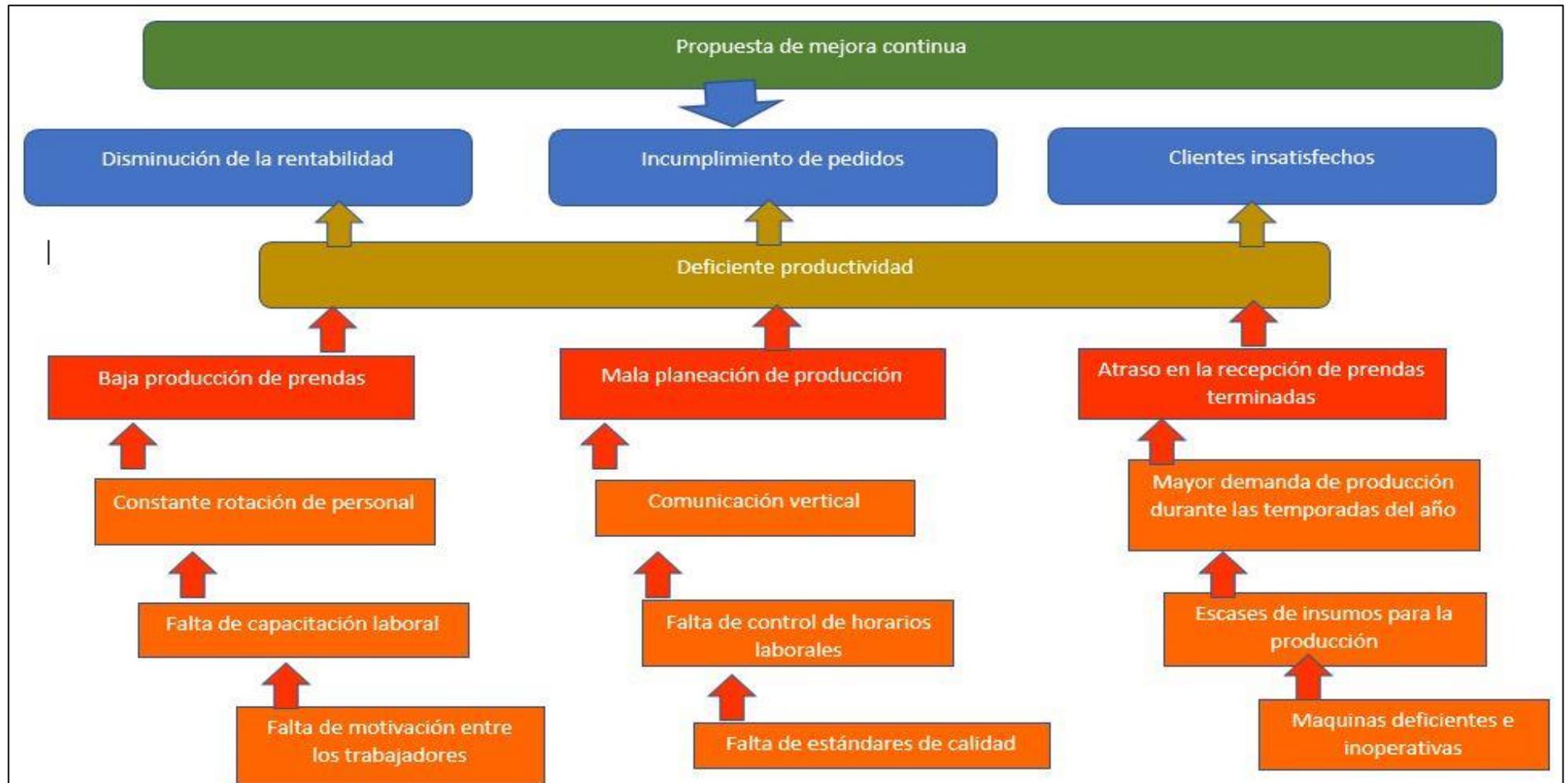
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional Categoría Problema: Productividad					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Productividad, producción, eficiencia	Palabras claves del informe	Productividad	Palabras claves del informe	Productividad, calidad, eficiencia, comunicación organizacional
Título del informe	Eficiencia técnica de las empresas en México: Un amplio margen de oportunidad para mejorar la productividad	Título del informe	La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional	Título del informe	Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una Pyme?
<p>La productividad es la eficiencia con la que los trabajadores, las empresas y las economías utilizan los recursos disponibles para producir bienes y servicios y lograr los máximos beneficios económicos posibles en un período de tiempo determinado, es el principal motor del proceso de desarrollo. El crecimiento de la productividad determina la rentabilidad y competitividad de las empresas, y el nivel de vida de la sociedad.</p> <p>Para la OIT (Organización Internacional del Trabajo) sostiene que, las organizaciones u empresas, utilizan sus medios (recursos) de forma eficiente para producir bienes y servicios, logrando un índice de productividad de acuerdo a su eficiencia, obteniendo resultados económicos para la organización. Esto implica un desarrollo a nivel de ganancias, competencia entre diversas empresas contribuyendo al desarrollo social. Organización Internacional del Trabajo</p>		<p>La productividad es de naturaleza sistémica, es decir, no está determinada por un solo factor, sino que son muchas cosas las que influyen para determinar el nivel de productividad de una empresa, se pueden encontrar factores internos; sobre los cuales las organizaciones ejercen alguna influencia y factores externos que no dependen de la empresa pero que de igual forma determinan el comportamiento de su productividad, entre los factores más importantes se destaca el recurso humano.</p> <p>En un informe colombiano se evidenció que la productividad está ligada a varios factores y se divide en factor interno y externo. Es decir, realizan su producción a su manera y no dependen de su medio externo, pero influyen en su organización.</p>		<p>La comunicación organizacional presenta debilidades y amenazas que pueden inducir a baja productividad y por ende una pérdida o recesión económica, que es vital para este tipo de organizaciones. Mal comunicación interna que genera malestar, estrés laboral y por ende mal clima organizacional, produciendo bajo rendimiento en las áreas de producción o servicio.</p> <p>En Ecuador se realizó un estudio sobre el clima organizacional, demostró que el factor humano incide en la productividad. Si el entorno es de poca comunicación puede causar estrés entre los trabajadores, lo cual provoca una baja producción y por consecuencia disminuye la rentabilidad. Por ello, surgen los problemas de rendimiento en el área laboral ya sea por un factor administrativo u operativo, originando distintos problemas que pueden afectar a una organización dentro y fuera de sus operaciones.</p>	
Evidencia del registro en Ms Word	(Organización Internacional del Trabajo, 2021)	(Fontalvo Herrera, De La Hoz Granadillo, & Morelos Gómez, 2018)		(Campos & Avilés, 2020)	

Matriz 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	Productividad, desarrollo	Palabras claves del informe	Factores de productividad, estrategias	Palabras claves del informe	Productividad, sector público, sector privado
Título del informe	No hay desarrollo sin optimizar la productividad	Título del informe	Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú)	Título del informe	Gobierno crea Mesa Ejecutiva para impulsar productividad y competitividad de las pymes
<p>Céspedes destaca que el salario por hora es una variable estrechamente relacionada con la productividad. “El salario por hora crece a una tasa que es un tercio del crecimiento del PBI, con lo cual el crecimiento de los salarios durante las últimas décadas ha sido muy lento y evidencia en gran medida el bajo crecimiento de la productividad”, señala. El capital humano es clave para aumentar la productividad, y este se puede promover mediante políticas articuladas en las diversas etapas de la vida de las personas.</p> <p>En Lima- Perú, el consorcio de investigación económica y social, precedido por el economista Céspedes, afirma que el factor salario por hora es un problema directo en la productividad, porque solo aumenta un tercio, el porcentaje de crecimiento del PBI, esto significa que el índice de producción se ve afectado por los bajos salarios. Por ello el economista Céspedes hace énfasis en el factor humano como unidad esencial, para incrementar los niveles de desarrollo en la organización, impulsando políticas de desarrollo en los individuos desde su etapa escolar.</p>		<p>Son 10 los factores que están más asociados la productividad y, por lo tanto, a su competitividad: puestos de trabajo, gestión en la seguridad ocupacional, comercialización, gestión y certificación en calidad, comercialización, selección y capacitación del personal, información en los estados de explotación, alianzas estratégicas, planeamiento estratégico, uso de tecnología convencional en sus procesos productivos. El problema es la integración para lograr la productividad total de los factores en la cadena de valor y desarrollar una sinergia en sus resultados.</p> <p>En Trujillo se evidenció el uso de Diez indicadores que influyen en la productividad y que genera competitividad, como: los puestos de trabajo, gestión ocupacional, gestión de calidad, comercialización, capacitación laboral, información de los estados de producción, alianzas estratégicas, planeamiento estratégico, tecnología convencional. Pero surge la problemática de integrarlos en la productividad total para generar estabilidad en los resultados.</p>		<p>El Ministerio de la Producción propone integrar al Consejo nacional para el desarrollo de la micro y pequeña empresa (Codemype).</p> <p>Con el objetivo de identificar y solucionar los cuellos de botella, barreras y problemas que afectan la productividad de las MYPE, el Gobierno anunció la conformación de la “Mesa Ejecutiva para el Desarrollo de las MYPE”.</p> <p>“La medida buscará coordinar y articular al sector público y privado a través de un trabajo conjunto en favor de la productividad del país, comentó el viceministro de Mype e Industria, Wilson Falen Lara.</p> <p>En una nota de prensa el Ministerio de Producción, planteó integrar el Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (Codemype), cuyo fin fue solucionar la baja productividad que genera los cuellos de botella o las barreras económicas. Esta medida será un trabajo del sector público y privado para el desarrollo productivo del país, según el viceministro Wilson Falen Lara.</p>	
Evidencia del registro en Ms Word	(Consortio de investigación económica y social, 2018)	(Benites, y otros, 2019)		(Ministerio de la Producción, 2020)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			La productividad
Causa 1 Baja producción de prendas	Sub causa 1 Constante rotación de personal	Porque el salario es mínimo	La constante rotación de personal, la falta de capacitación y con la falta de motivación entre los trabajadores, genera una baja productividad de producción. Lo cual trae como consecuencia una baja rentabilidad. La falta de aplicación de estándares de calidad, la comunicación vertical y la falta de control de horarios está ocasionando constantemente una deficiente planeación de producción. Lo cual genera muchos incumplimientos de pedidos. Las máquinas deficientes inoperativas, la mayor demanda de producción durante temporadas del año y a la vez escasez de insumos para la producción, termina generando atraso en la recepción de prendas terminadas, es por eso que tienen clientes insatisfechos.
		Estrés por exceso laboral	
	Sub causa 2 Falta de capacitación laboral	Baja capacitación laboral	
Causa 2 Deficiente planeación de producción	Sub causa 3 Falta de motivación entre los trabajadores	Falta de infraestructura	
		Clima laboral inestable	
	Sub causa 4 Falta de aplicación de estándares de calidad.	Porque genera altos costos para aplicar la calidad en las prendas.	
Causa 3 Atraso en la recepción de prendas terminadas	Sub causa 5 Comunicación vertical	Un mal liderazgo por parte del jefe	
	Sub causa 6 Falta de control de horarios	Falta de planeación de horarios	
Causa 3 Atraso en la recepción de prendas terminadas	Sub causa 7 Máquinas deficientes inoperativas	Por falta de efectivo para la reparación.	
	Sub causa 8 Mayor demanda de producción durante las temporadas del año	Por las temporadas de campaña	
Sub causa 9 Escasez de insumos para la producción	Porque sube los precios por temporada.		
	Escasez de insumos de producción		

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Generar una aproximación teórica de cultura organizacional, como recurso estratégico, en la productividad laboral	Metodología	
Autor	Medina Katiuska	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Venezuela	Tipo	Descriptivo
Año	2020		
Objetivo	La presente investigación tuvo como propósito explicar una aproximación teórica de cultura organizacional, como recurso estratégico en la productividad laboral.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Descriptivo
		Población	Finita
		Muestra	6 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	El tomar la decisión de ir a un cambio organizacional se puede llevar a cabo a través de una reorganización de procesos de trabajo en donde todos se vean beneficiados, la cultura organizacional puede ayudar a la empresa a alcanzar una forma organizacional más flexible que le permita tener capacidad de adaptación bajo condiciones de incertidumbre, así como a la racionalización de su recurso humano.	Técnicas	
		Instrumentos	encuesta
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En el ámbito internacional Medina et al. (2020), se enfocó en el diseño teórico para una buena cultura organizacional como estrategia para el desarrollo de la productividad laboral. Tuvo como objetivo proponer una teoría que mejore la cultura organizacional. Realizó un estudio cuantitativo mediante la recolección de información. Concluyendo que la cultura organizacional son decisiones de constantes cambios para mejorar el entorno de trabajo y la satisfacción de los trabajadores, logrando una óptima gestión en recursos humanos. Este planteamiento teórico para la cultura organizacional se adaptará para realizar cambios en el entorno laboral de los talleres de confección entre el personal de producción.		
Referencia	(Medina, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales	Metodología	
Autor	Francisco Javier Hinojo Lucena, ^{Inmaculada} Aznar Díaz, ^{José} María Romero Rodríguez	Enfoque	Cualitativa
Lugar:	España	Tipo	
Año	2020		
Objetivo	Este trabajo tiene por objetivo establecer un decálogo de las competencias transversales relacionadas con la productividad empresarial, como un factor humano para aumentar el nivel de eficacia de las organizaciones, poniendo el foco de atención en las personas.	Diseño	
Resultados		Método	DELPHI
		Población	
		Muestra	25
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las competencias productivas determinadas posibilitan una serie de escenarios de mejora en el mundo laboral, como su transmisión a través de planes formativos para favorecer la adquisición de aquellas actitudes y aptitudes que son predictivas de un rendimiento superior. Entre las competencias más destacadas se encuentran la orientación a resultados y la planificación y organización, competencias esenciales a la hora de establecer pautas y metas a corto, medio y largo plazo en la disposición diaria de las tareas que demanda el puesto laboral.	Técnicas	
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Hinojo Lucena, Aznar Díaz, & Romero Rodríguez (2020), en la ciudad de Bogotá se llevó a cabo un estudio del factor humano en la productividad, desde las competencias transversales. El objetivo fue aumentar el nivel de eficacia de las organizaciones a través de un decálogo de competencias transversales donde están involucrados los trabajadores. Por lo tanto, utilizó el enfoque cualitativo, aplicando el método Delphi. El investigador concluye que los factores humanos están orientados a los resultados, la planeación y el orden organizacional, siendo vitales en las funciones laborales dentro de la organización. Este estudio servirá de fuente de información para obtener resultados positivos en la eficacia de los trabajadores.		
Referencia	(Hinojo, Aznar, & Romero, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Caracterización de los procesos productivos de las pymes textiles de Cundinamarca	Metodología	
Autor	Wilfrido Javier Arteaga Sarmiento, Diana Carolina Villamil Sandoval, Abraham Jesús González	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Colombia	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	El objetivo de la presente investigación tiene como finalidad caracterizar los procesos productivos de las pymes textiles de Cundinamarca, desde el uso de las herramientas Lean Manufacturing.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	3,236
		Muestra	31
		Unidades informantes	
Conclusiones	Con la caracterización realizada es posible afirmar que al menos para las 31 empresas pymes textiles encuestadas, es necesario que establezcan una columna sólida para cumplir con los requerimientos de calidad exigido por sus clientes, la cual podría involucrar la aplicación de herramientas como el Andon, los dispositivos Poka Yoke y el Amfe. Además, deben mejorar los tiempos de cambio de ciclo y establecer planes de mantenimiento productivo total, ello con el propósito de alcanzar el Tark Time haciendo uso eficiente de los equipos de producción.	Técnicas	
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Arteaga Sarmiento, Villamil Sandoval, & Jesús González (2019), desarrollaron un estudio de caracterización de los procesos productivos de las pymes textiles de Cundinamarca- Colombia, con el objetivo de describir el proceso productivo de las pymes textiles desde el uso de la herramienta Lean Manufacturing. La metodología utilizada fue el enfoque cualitativo de tipo descriptiva, utilizando un cuestionario para recabar información de la muestra involucrada. Los investigadores concluyeron, que deben implementar las herramientas Lean, como just time, Andon, Poka Yoke y Amfe y también realizar un plan de mantenimiento productivo total, para lograr el Tark Time, para satisfacer las expectativas de los clientes. La relación del presente estudio permitirá aportar herramientas de productividad como solución a la problemática de investigación.		
	(Jesús Gonzalez, Arteaga Sarmiento, & Villamil Sandoval, 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia	Metodología	
Autor	Ludym Jaimes, Marianela Luzardo y Miguel D. Rojas	Enfoque	
Lugar:	Colombia	Tipo	Mixto
Año	2018		
Objetivo	El objetivo del trabajo presentado en este artículo es identificar los factores determinantes de la productividad laboral en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector confecciones del área metropolitana de Bucaramanga en Colombia.	Diseño	Factorial exploratorio
Resultados		Método	
		Población	46 microempresas
		Muestra	39 pymes
		Unidades informantes	
Conclusiones	En las condiciones propias de estudio se identificó que los factores determinantes para la PL en las pymes de confecciones son: comportamiento grupal, ambiente social de trabajo, gestión del proceso y capacitación/control. Los dos primeros factores asociados a la dimensión humana de la PL y los dos últimos a la dimensión del proceso productivo. Desde la dimensión humana, el factor comportamiento grupal está representado por las variables: participación, manejo del conflicto, cultura organizacional, liderazgo y formación y desarrollo. Las variables: motivación, satisfacción laboral, cohesión, y clima organizacional representan el factor ambiente social de trabajo. En la dimensión relacionada con el proceso productivo el primer factor fue denominado gestión del proceso, este se asocia con: método de trabajo, medio ambiente y gestión; el segundo factor fue llamado Capacidades/control, está conformado por las variables: mano de obra; máquinas y medición.	Técnicas	Encuesta, cuestionario
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Colombia, Ludym, Marianela, & Miguel (2018), se realizó un estudio de investigación de los factores determinantes para la productividad laboral de las pymes en el sector de confecciones de Bucaramanga. Cuyo objetivo fue evidenciar los factores que intervienen en la productividad laboral. Por consiguiente, utilizaron el enfoque holístico de tipo mixto, basado en encuesta y cuestionario. Donde se concluyó que son dos las dimensiones que influyen en la productividad laboral, la dimensión humana y dimensión productiva. Este estudio se relacionará como base de estudio para el mejoramiento de la productividad laboral en los talleres de confección.		
Referencia	(Ludym, Marianela, & Miguel, 2018)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	La formación en escuelas de destrezas y su impacto en la productividad en una empresa textil	Metodología	
Autor	Rojas Iván, Restrepo Kelly, Hernández Katherine	Enfoque	Mixto
Lugar:	Pereira	Tipo	Descriptiva
Año	2020		
Objetivo	Análisis del impacto de las escuelas de destrezas, implementadas para el proceso de formación en una empresa del sector textil de Colombia para mejorar la productividad con presencia en varias ciudades de Colombia.	Diseño	Exploratoria
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las escuelas de destrezas tienen un impacto positivo en la productividad. La capacitación continua de los operarios es un factor determinante para que las organizaciones mejoren constantemente sus procesos, haciéndolos más eficientes y flexibles; además, es claro cómo en un mundo en constante cambio y que necesita productos y servicios cada vez mejor adaptados a una demanda también cambiante, es esencial contar con personal con la capacidad de adaptarse y competir.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Observación directa
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Rojas et al. (2020) llevaron a cabo una investigación sobre la formación de escuelas de destrezas para mejorar la productividad en el sector textil. El objetivo fue analizar los efectos que genera una escuela de formación de destrezas en el sector textil de Colombia. La metodología de estudio fue bajo un enfoque mixto de tipo descriptiva, realizando entrevistas a los operarios. Llegando a la conclusión que la formación de escuelas genera un impacto positivo en la productividad, mediante las capacitaciones a los trabajadores se logró que las organizaciones mejoren continuamente. De acuerdo a esta investigación se puede proponer la creación de una escuela de destrezas para mejorar la productividad en el sector de talleres de confección mediante la capacitación.		
Referencia	(Rojas, Restrepo, & Hernández, 2020)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta de mejora para incrementar la Productividad de los Técnicos en una empresa que brinda servicio de corte de tela aplicando Herramientas Esbeltas	Metodología	
Autor	Collanqui Pérez, Kevin Cesar, López bravo, Jhony Junior	Enfoque	cuantitativa
Lugar:	Lima	Tipo	Explicativa
Año	2019		
Objetivo	Nuestro proyecto de investigación que lleva por nombre de propuesta de mejora para incrementar la productividad de los técnicos en una empresa que brinda servicio de corte aplicando herramientas esbeltas, tiene por objetivo determinar la influencia de estas herramientas en su productividad de los trabajadores del área de corte de una organización de confecciones.	Diseño	No experimental / transversal
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Una vez determinado el cuello de botella se planteó por emplear una de las herramientas de la filosofía Lean como es el Heijunka, ya que tenía un desbalance en la producción, y por medio de sus fórmulas como son pérdidas por balanceo que en un inicio se tenía un 16% y con la propuesta de esta técnica se redujo a 5%, y esto hizo que aumente la productividad de 70% a 90.6%, del mismo modo con el Takt time en un inicio se tenía un tiempo de 35 segundos y con la propuesta se redujo a 32 segundos para aumentar la productividad de acuerdo a nuestros objetivos.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Collanqui Pérez & López bravo (2019), En la ciudad de Lima, realizaron una investigación sobre herramientas esbeltas para mejorar la productividad en el taller de corte. La finalidad de este estudio fue demostrar los efectos de las herramientas esbeltas sobre la productividad de los trabajadores. Por ello, se realizó un estudio cuantitativo, tipo explicativa. Donde concluyeron, en aplicar una solución en los cuellos de botella, usando la filosofía Lean para aumentar la productividad. Con este estudio se analizará la herramienta Lean, como medida de solución a los problemas de la baja productividad de los talleres de confección.		
Referencia	(Collanqui & López, 2019)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Mejora continua para incrementar la productividad en la Cooperativa Agraria Aspraosra LTDA Piura 2020	Metodología	
Autor	Guevara Calle, Luz Alexandra, Madueño Racho, Jared Ezem	Enfoque	Mixto
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Aplicada
Año	2020		
Objetivo	La investigación titulada “Mejora Continua para Incrementar la Productividad en la Cooperativa Agraria Aspraosra LTDA Piura 2020”, llevó por objetivo elaborar una propuesta de mejora continua para incrementar la productividad de la Cooperativa Agraria Aspraosra LTDA Piura.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	72
		Muestra	72
		Unidades informantes	Los trabajadores
Conclusiones	El diseño de la propuesta de mejora se ha realizado planteando estrategias considerando las dimensiones del estudio tales como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, esperando obtener como resultados mejoras en la eficiencia, eficacia y efectividad para que el nivel de productividad pueda mejorar.	Técnicas	Entrevista, encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevista, cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Guevara Calle & Madueño Racho (2020), En Piura se llevó a cabo una investigación de mejora continua para incrementar la productividad en la Cooperativa Agraria Aspraosra LTDA. Con el objetivo de plantear una propuesta para incrementar los indicadores de productividad. La metodología fue de enfoque mixto, tipo aplicada y diseño no experimental, cuya muestra fue de 72 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario y una entrevista al administrador de la empresa. Llegando a la conclusión de realizar un planeamiento productivo para incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad. El estudio se relacionará como una alternativa de solución para aumentar el desempeño de los trabajadores en el área de confecciones.		
Referencia	(Guevara & Madueño, 2020)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Aplicación de herramientas Lean Manufacturing para mejorar la productividad en una empresa de calzado, Lima, 2020	Metodología	
Autor	Pantaleón Panduro Victor Alcides	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Mixto
Año	2020		
Objetivo	La aplicación de herramientas Lean Manufacturing para mejorar la productividad en una empresa de calzado, tuvo como objetivo el proponer la implementación de una gestión adecuada para mejorar la productividad en una empresa de calzado.	Diseño	
Resultados		Método	Deductivo inductivo
		Población	30 trabajadores
		Muestra	30 trabajadores
		Unidades informantes	30
Conclusiones	Basándonos en los objetivos planteados se llegó a la conclusión de que en el objetivo general la empresa de Calzado se le propone la implementación de la metodología Lean en la aplicación de 3 herramientas que se ajustan al análisis realizado en cuanto a los problemas detectados y estas son la técnica 5s, SMED, TPM, para mejorar así su sistema productivo, y directamente la productividad laboral de los trabajadores, siendo un poco complejo el realizar una prueba piloto en la empresa por la coyuntura actual de emergencia sanitaria se sugiere según lo estudiado en la bibliografía los pasos a seguir y con la recopilación de los datos que se pudieron obtener se dieron algunos cálculos que se podrían obtener en beneficio de la empresa.	Técnicas	cuestionario, entrevistas, encuestas
		Instrumentos	guía de observación
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Lima, Pantaleón Panduro et al. (2020), realizó una investigación de propuesta para la implementación de las herramientas Lean Manufacturing en una empresa de calzado, cuyo objetivo fue optimizar la productividad implementando una gestión de control. La metodología aplicada en esta investigación es de enfoque mixto, con una población de 30 trabajadores y muestra de 30 trabajadores, utilizando encuesta y cuestionario. Concluyendo que la aplicación de la metodología Lean, aplicando las técnicas de 5s, SMED, TPM, mejora los resultados de productividad (producción y laboral). Esta investigación se tomará como propuesta de solución para lograr cambios en el área laboral.		
Referencia	(Pantaleón Panduro, 2020)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Estrategias para mejorar la productividad en el proceso de fabricación en una industria, 2019	Metodología	
Autor	Landa Oliva, Alina Rosmery	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2020		
Objetivo	La propuesta de estrategias para mejorar la productividad en el proceso de fabricación en una industria, tuvo como objetivo generar estrategias para mejorar la productividad en la fabricación de una industria.	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo, Deductivo
		Población	30
		Muestra	30
		Unidades informantes	30
Conclusiones	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.	Técnicas	Entrevista y encuesta
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Landa Oliva et al. (2020), realizó un estudio sobre estrategias para potenciar el proceso productivo en una industria en Lima, cuyo objetivo fue formular estrategias para potenciar la productividad. La metodología que utilizó fue de enfoque mixto, tipo proyectiva y muestra de 30 trabajadores. Donde se determinó que la eficacia, eficiencia y la capacitación de trabajo tienen relación directa con el desempeño de la organización, esta propuesta se basó en la teoría PDCA y la teoría clásica. El presente estudio utilizará las estrategias para mejorar el plan de trabajo.		
Referencia	(Landa Oliva, 2020)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta de implementación del Lean Manufacturing para mejorar la productividad en el proceso de tejido de la empresa Mikeysa E. I. R. L	Metodología	
Autor	Kevin Herreras Mucha, Carolina Sosa Arias	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima – Perú	Tipo	Aplicado
Año	2020		
Objetivo	Optimizar los tiempos de producción y eliminar desperdicios innecesarios en la producción del tejido en hilo.	Diseño	Explicativo - Secuencial
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La implementación de las herramientas Lean, TPM y 5s elevaron la productividad en un 26% de tejido en hilo.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Lima Herreras et al. (2020), llevaron a cabo una investigación de las herramientas Lean Manufacturing en beneficio de la productividad del proceso de tejido en hilo. Con la finalidad de optimizar los tiempos de producción y eliminar desperdicios innecesarios en la producción del tejido en hilo. La metodología aplicada fue, enfoque cuantitativo, cuyo estudio fue descriptivo explicativo , llegando a concluir, que la implementación de las herramientas Lean, TPM y 5s elevaron la productividad en un 26% de tejido en hilo. Los aportes realizados en esta investigación, serán fuente de solución, para optimizar el tiempo de producción y mejorar porcentualmente la productividad .		
Referencia	(Herreras & Sosa, 2020)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de las relaciones humanas	Elton Mayo	Se hace énfasis en las relaciones interpersonales y sus principales enfoques están dados por la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo.	La teoría de las relaciones humanas, se basa en los trabajadores y su comportamiento en una organización, enfocándose en su desarrollo y la relación con la empresa. Por lo tanto, muestra un interés por generar estabilidad organizacional a través de los colaboradores internos de una empresa.
2. Teoría de la calidad total	Edward Deming y Joseph Juran	Es considerado una estrategia que busca asegurar a largo plazo el desarrollo de una organización, mediante la satisfacción del cliente y erradicar los elementos innecesarios que perjudica la productividad.	La teoría de la calidad total, se basa en el mejoramiento continuo de todos los procesos que están incluidos en la organización, satisfaciendo las necesidades del cliente y a la vez genera competitividad a nivel de empresas y reconocimiento en el mercado.

Teorías de ingeniería			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. teoría de sistemas	Ludwig von Bertalanffy	Los sistemas presentan características propias. El aspecto más importante del concepto de sistema es la idea de un conjunto de elementos interconectados para formar un todo.	La teoría de sistemas, está conformada por partes y sub partes, que son relacionadas entre sí con características propias, formando un sistema los elementos. Mientras la productividad según (Delsol) mide la eficiencia a través de la reducción de recursos para la superación de la productividad y eficiencia. Ambos tienen relación directa porque si usan adecuadamente los recursos para la productividad, las partes que conforman el sistema de producción tendrán un buen funcionamiento y resultados.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría de las relaciones humanas, Teoría de la calidad total y Teoría de los sistemas			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La teoría de las relaciones humanas fue planteada en Estados Unidos entre los años 1924 y 1927 por el Psicólogo Hugo Munsterbeg y el sociólogo Elton Mayo. En ella se hace énfasis en las relaciones interpersonales y sus principales enfoques están dados por la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo.	La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema en el marco de sus políticas organizacionales.	Los sistemas presentan características propias. El aspecto más importante del concepto de sistema es la idea de un conjunto de elementos interconectados para formar un todo.
Parfraseo	La teoría de las relaciones humanas, se enfoca hacia las personas, en el ámbito empresarial, fue utilizado para humanizar la actividad del hombre, para buscar la productividad. Mientras la productividad según (Delsol) mide la eficiencia a través de la reducción de recursos para la superación de la productividad y eficiencia. Ambos tienen relación directa porque si usan adecuadamente los recursos para la productividad, las partes que conforman el sistema de producción tendrán un buen funcionamiento y resultados.	La teoría de la calidad total, consiste en la calidad que tiene una organización en general, enfocándose en la mejora continua de todos los procesos que intervienen en una actividad y los que participan en ella, para satisfacer al cliente con productos de calidad.	La teoría de sistemas, está conformada por partes y sub partes, que son relacionadas entre sí con características propias, formando un sistema los elementos. Mientras la productividad según (Delsol) mide la eficiencia a través de la reducción de recursos para la superación de la productividad y eficiencia. Ambos tienen relación directa porque si usan adecuadamente los recursos para la productividad, las partes que conforman el sistema de producción tendrán un buen funcionamiento y resultados.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Iglesias, Torres, & Mora, 2019)	(Chacón & Rugel, 2018)	(Almela, 1989)
Relación de la teoría con el estudio	<p>Teoría de las relaciones humanas Ambos tienen conexión con el nivel de producción, las remuneraciones y la producción que mejoran la estabilidad laboral en una empresa.</p> <p>Teoría de la calidad total Ambos tienen conexión con la productividad, buscando optimizar los resultados de todas las áreas de una organización.</p>		

	<p>Teoría de sistemas</p> <p>Ambos tienen relación directa porque si usan adecuadamente los recursos para la productividad, las partes que conforman el sistema de producción tendrán un buen funcionamiento y resultados.</p>
<p>Redacción final</p>	<p>La presente investigación, tiene como soporte teórico a la teoría de las relaciones humanas, calidad total y de los sistemas.</p> <p>La teoría de las relaciones humanas, se enfoca hacia las personas, en el ámbito empresarial, fue utilizado para humanizar la actividad del hombre, para buscar la productividad. Mientras la productividad según (Delsol) mide la eficiencia a través de la reducción de recursos para la superación de la productividad y eficiencia. Ambos tienen conexión con el nivel de producción, las remuneraciones y la producción que mejoran la estabilidad laboral en una empresa. Por consiguiente, teoría de la calidad total, consiste en la calidad que tiene una organización en general, enfocándose en la mejora continua de todos los procesos que interviene en una actividad y los que participan en ella, para satisfacer al cliente con productos de calidad. Mientras la productividad según (Delsol) mide la eficiencia a través de la reducción de recursos para la superación de la productividad y eficiencia. Ambos tienen conexión con la productividad, buscando optimizar los resultados de todas las áreas de una organización. Por último, la teoría de sistemas, está conformada por partes y sub partes, que son relacionadas entre sí con características propias, formando un sistema los elementos. Mientras la productividad según (Delsol) mide la eficiencia a través de la reducción de recursos para la superación de la productividad y eficiencia. Ambos tienen relación directa porque si usan adecuadamente los recursos para la productividad, las partes que conforman el sistema de producción tendrán un buen funcionamiento y resultados.</p>

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría problema: Productividad					
Criterio	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	La productividad tiene como propósito medir el resultado de la eficiencia por haber utilizado los recursos. Cuantos menos recursos se invierta para producir la misma o mayor cantidad de ganancias, mejor será la eficiencia.	Existe una gran variedad de factores productivos según sea la actividad económica, la industria o empresa de que se trate. A pesar de esta gran diversidad, frecuentemente los factores de la producción se clasifican dentro de cuatro grupos genéricos: el trabajo, el capital, la tierra y la capacidad empresarial.	La productividad es la base para la competitividad entre individuos, sociedades y naciones. Por ejemplo, el nivel y calidad de vida de la gente en un país, es el resultado de su productividad de manera integral; es la atención puesta en realizar la mejor actuación con calidad, para fabricar productos y ofrecer los mejores servicios públicos.	La productividad se ve afectada por una serie combinada de muchos factores determinantes como la calidad y la disponibilidad de los materiales, la disponibilidad y capacidad de producción de la maquinaria, la actitud y el nivel de capacidad de la mano de obra, la motivación y efectividad de los gestores.	Para aumentar la productividad laboral es necesaria una mejor educación, capacitación y mayor tecnología. De otro modo, el aumento de la productividad laboral no sería fruto más que del ciclo económico.
Parfraseo	El fin de la productividad es la medición de la eficiencia, minimizando los recursos, de tal manera que la producción sea igual o mayor, obteniendo	Los factores frecuentes que intervienen en la productividad se clasifican en cuatro grupos como el trabajo, el capital, la tierra y la capacidad empresarial, entre otros	La productividad genera competitividad entre organizaciones y sociedades, la productividad define el estilo de vida de las	En la práctica hay factores que afectan a la productividad como la calidad, adquisición de materiales, óptimas maquinarias, el desarrollo del personal,	Para mejores resultados en la productividad en las labores de una organización es necesario la capacitación y tecnología. Por otro lado,

	ganancias para una mejor eficiencia.	factores que intervienen en la organización.	personas de forma global, enfocándose en la calidad de productos y servicios para el cliente.	el clima laboral como una efectiva gestión dentro de la organización.	solo sería un proceso cíclico.			
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Juez, 2020)	(INEGI, 1995)	(Lopez Herrera, 2013)	(Alamar & Guijarro, 2018)	(Economía, 2007)			
Redacción final	Lopez Herrera (2013) explica que, la productividad genera competitividad entre organizaciones y sociedades, la productividad define el estilo de vida de las personas de forma global, enfocándose en la calidad de productos y servicios para el cliente. Asimismo, para INEGI (1995), los factores frecuentes que intervienen en la productividad se clasifican en cuatro grupos como el trabajo, el capital, la tierra y la capacidad empresarial, entre otros factores que intervienen en la organización. Mientras, para Alamar Belenguer & Guijarro Tormo (2018), en la práctica hay factores que afectan a la productividad como la calidad, adquisición de materiales, óptimas maquinarias, el desenvolvimiento del personal, el clima laboral, y una mala gestión dentro de la organización. Por otro lado, Economía (2007) indica que, para obtener mejores resultados en la productividad en las labores de la organización es necesario la capacitación y tecnología. Por otro lado, solo sería un proceso cíclico. Por último, Juez (2020) indica que el fin de la productividad es la medición de la eficiencia, minimizando los recursos, de tal manera que la producción sea igual o mayor, obteniendo ganancias para una mejor eficiencia.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Calidad		Productividad Laboral		Eficiencia		Eficacia	
Construcción de los indicadores	I1	Satisfacción del cliente	I5	Producción	I9	Procesos	I13	Cumplimiento
	I2	Tierra	I6	Recursos humanos	I10	Tiempo	I14	Énfasis en los resultados
	I3	Mejora continua	I7	Nivel de producción	I11	Recursos	I15	Objetivos

Cita textual de la subcategoría	La cantidad y calidad de los recursos humanos: el número de empleados que están en una industria. Su nivel de educación y su experiencia. Calidad y disposición de los recursos naturales cuando una empresa o país se encuentra cerca de recursos naturales será más productiva. (Juez, 2020)	Está relacionada con la producción de trabajo obtenida y la cantidad de trabajo aplicado. (Juez, 2020)	La productividad tiene como propósito medir el resultado de la eficiencia por haber utilizado los recursos. Cuantos menos recursos se invierta para producir la misma o mayor cantidad de ganancias, mejor será la eficiencia. (Juez, 2020)	La combinación de la rapidez y la calidad es una medida de la eficacia de la operación de una compañía. (Bateman, 2009)
	Los trabajadores de una empresa, con cierto nivel de educación y experiencia laboral, integran parte de la calidad de una organización. En cuanto a la calidad de los recursos naturales es beneficioso contar con todos los medios de trabajo a disposición para mejorar la productividad.	La productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado.	La eficiencia está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera (the best way) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la org. No se preocupa por los fines, sino por los medios	El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la ORG.
Parfraseo	Los japoneses siguen adelante y mejoran el proceso haciendo caso omiso de las cifras. Así es como	El trabajo ejecutado y los resultados obtenidos de una producción están relacionados directamente con la productividad laboral.	La eficiencia es la medición de los recursos utilizados. Mientras menos sean los recursos empleados, mayor será la eficiencia de una empresa. Siempre y	La eficacia está enfocada en la medición de la calidad de los resultados de la producción, como también la rapidez con que es ejecutada las acciones, para lograr los

	mejoran la productividad, disminuyen los costes, y conquistan el mercado. El mejorar la calidad engendra de manera natural e inevitable la mejora de la productividad.		cuando obtengan mayor o igual cifras de producción.	objetivos de los procesos dentro de la empresa.
	Japón tiene como enfoque, realizar una mejora continua de la calidad, sin importar los resultados económicos que puedan resultar. Ellos mejoran la calidad como enfoque para obtener una mejor productividad.	La productividad laboral o del trabajo, realiza la medición de la producción, ventas y cantidad de trabajo, en el tiempo establecido de actividades, dentro del sistema de una empresa.	El enfoque de la eficiencia, busca la mejor manera de realizar las actividades laborales. El objetivo es aprovechar los recursos de una empresa de forma racional en las operaciones de trabajo.	Los objetivos alcanzados en la organización representan la eficacia, utilizando sus medios disponibles para lograr sus objetivos que representa el factor humano.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Deming, 1989)	(Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2012)	(Chiavenato, 1999)	(Chiavenato, 1999)
Redacción final	Juez (2020) Afirma que, los trabajadores de una empresa, con cierto nivel de educación y experiencia laboral, integran parte de la calidad de una organización. En cuanto a la calidad de los	Juez (2020), señala que la productividad laboral, está relacionada con la producción de trabajo obtenida y la cantidad de trabajo aplicado. Así mismo, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2012), definen que la	Juez (2020), La eficiencia es la medición de los recursos utilizados. Mientras menos sean los recursos empleados, mayor será la eficiencia de la empresa. Siempre y cuando obtienen mayor o igual cifras de producción. Por otro lado, Chiavenato (1999) señala que	Bateman (2009), señala que la eficacia está enfocada en la medición de la calidad de los resultados de la producción, como también la rapidez con que es ejecutada las acciones, para lograr los objetivos de los procesos dentro de la empresa. De otro modo, Chiavenato (1999) afirma que, los objetivos

	<p>recursos naturales es beneficioso contar con todos los medios de trabajo a disposición para mejorar la productividad. Mientras Deming (2007) señala que, Japón tiene como enfoque, realizar una mejora continua de la calidad, sin importar los resultados económicos que puedan resultar. Ellos mejoran la calidad como enfoque para obtener una mejor productividad.</p>	<p>productividad laboral o del trabajo, realiza la medición de la producción, ventas y cantidad de trabajo, en el tiempo establecido de actividades, dentro del sistema de una empresa.</p>	<p>el enfoque de la eficiencia, busca la mejor manera de realizar las actividades laborales. El objetivo es aprovechar los recursos de una empresa de forma racional en las operaciones de trabajo.</p>	<p>alcanzados en la organización representan la eficacia, utilizando sus medios disponibles para lograr sus objetivos que representa el factor humano.</p>
--	---	---	---	--

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . Teoría de las relaciones humanas 2. . Teoría de la calidad total 3. . Teoría de los sistemas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque la teoría mencionada, tienen conexión con el nivel de producción, las remuneraciones de acuerdo a la producción que mejoran la estabilidad laboral en una empresa. 2. Porque la teoría mencionada, tienen conexión con la productividad, buscando optimizar los resultados de todas las áreas de una organización. 3. La teoría de sistemas guarda relación con la productividad porque si usan adecuadamente los recursos para la productividad, las partes que conforman el sistema de producción tendrá un buen funcionamiento y resultados. Obteniendo una mejor gestión en el manejo de la producción.
Redacción final	<p>La presente investigación tiene como soporte a las siguientes tres teorías: la teoría neoclásica, porque la teoría mencionada, tienen conexión con el nivel de producción, las remuneraciones de acuerdo a la producción que mejoran la estabilidad laboral en una empresa. Por consiguiente, la teoría de la calidad total, porque la teoría mencionada, tienen conexión con la productividad, buscando optimizar los resultados de todas las áreas de una organización. Por último, la teoría de los sistemas, porque guarda relación con la productividad porque si usan adecuadamente los recursos para la productividad, las partes que conforman el sistema de producción tendrá un buen funcionamiento y resultados. Obteniendo una mejor gestión en el manejo de la producción.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
1. El presente trabajo permitirá desarrollar un plan para mejorar la productividad en el área de producción de talleres de confección, mediante una propuesta de solución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. . se mejorará la planeación de producción 2. se obtendrá una óptima producción 3. se evitará el retraso de prendas terminadas 4. . se mejorará la especialización de cada trabajador 5. .se evitará la alta rotación del empleado
Redacción final	A nivel práctico de la presente investigación, se mejorará la planeación de producción, para satisfacer la demanda de nuestros clientes. También se obtendrá una óptima producción, para mejorar los niveles de productividad, evitando el retraso de prendas terminadas. Se mejorará la especialización de cada trabajador y se evitará la alta rotación del empleado para mejorar la productividad en general de un taller de confección.
Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
1. Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos.	Mediante el uso del cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización. Además, se empleará la herramienta Atlas. Ti v.9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del

<p>2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas.</p>	<p>problema principal, para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización.</p> <p>Revisando los aportes científicos, se validó que, a nivel nacional, existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto, que permitirá que futuros estudiantes, puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo, con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</p>
<p>Redacción final</p>	<p>La metodología para la presente investigación será de tipo mixto es decir cuantitativo y cualitativo de enfoque holístico. Para diagnosticar el 20% de errores en la organización será la herramienta Pareto, posteriormente se utilizará la herramienta Atlas. Ti v.9, para entrelazar las subcategorías del problema que afecta a la empresa. Los instrumentos a realizar serán la entrevista y cuestionario para el diagnóstico y resultados de la investigación, posibilitando a los próximos estudiantes información de respaldo para futuras investigaciones.</p> <p>El enfoque social permitirá compartir propuestas para mejorar la productividad de una organización a nivel de talleres de confección de prendas, proporcionando una planeación como modelo para otros rubros de confección.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Cuál es la propuesta de mejora continua para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?	Plantear una propuesta de mejora continua para la productividad en un taller de confección, Lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE1: ¿Cuál es el diagnóstico para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?	OE1: Diagnosticar en qué situación se encuentra la productividad en un taller de confección, Lima 2022
PE2: ¿Cuáles son los factores a mejorar para la productividad en un taller de confección, Lima 2022?	OE2: Determinar los factores a mejorar de la productividad en un taller de confección, Lima 2022

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este enfoque mixto es conocido también en el terreno de la investigación como triangulación como aplicación de técnicas e instrumentos, análisis e interpretación de la información de carácter cuantitativo y cualitativo.	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 (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).	La investigación mixta 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” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 532).
Parafraseo	En el campo de la investigación, el enfoque mixto combina la información cuantitativa y cualitativa, denominado triangulación, aplicando técnicas e instrumentos, análisis e interpretación de información recabada en el objeto de estudio.	El enfoque mixto tiene una secuencia sistemática, que implica juntar y analizar la información cuantitativa y cualitativa, para posteriormente integrarlas y realizar conclusiones, que permitirá tener una radiografía del punto de estudio.	La investigación mixta no pretende reemplazar a la investigación cuantitativa ni cualitativa, porque el enfoque mixto brinda soporte a las investigaciones, como evidencia y refutación del problema a tratar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Supo & Cavero, 2014)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)
Redacción final	El enfoque mixto de investigación relaciona la información desde dos criterios. En el campo de la investigación, el enfoque mixto combina la información cuantitativa y cualitativa, denominado triangulación, aplicando técnicas e instrumentos, análisis e interpretación de información recabada en el objeto de estudio. Asimismo, para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) afirma que el enfoque mixto tiene una secuencia sistemática, que implica juntar y analizar la información cuantitativa y cualitativa, para posteriormente integrarlas y realizar conclusiones u meta inferencias, que permitirá tener una radiografía del punto de estudio. Por último, (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019) indica que, la investigación mixta no pretende reemplazar a la investigación cuantitativa ni cualitativa, porque el enfoque mixto brinda soporte a las investigaciones, como evidencia y refutación del problema a tratar. En este sentido, la contribución del enfoque mixto permitirá acceder a la información cuantitativa, a través, de la encuesta que se realizará a los 19 trabajadores y también a la información cualitativa a través de las entrevistas que se le realizará a los jefes del taller de confección.		

Tipo de investigación Holístico		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La holística es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. En ella se trabajan todos los procesos que tienen que ver con: la invención, la formulación de propuestas novedosas, la descripción y la clasificación; considera entre otros aspectos la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, la evaluación de proyectos y programas, así como las acciones sociales, entre otras.	La holística permite entender los eventos desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo caracterizan y tal como se producen en el contexto real, lo cual lleva a una actitud integradora, como también a una teoría explicativa que se orienta hacia una comprensión multicausal de los procesos, de los protagonistas y de sus contextos. Es por ello, que la holística se refiere a la manera de ver las cosas enteras, en su totalidad, en su conjunto, en su complejidad, pues de esta forma se pueden apreciar interacciones, particularidades y procesos que por lo regular no logran percibirse al estudiarse por separado
Parfraseo	La holística es considerada un proceso estructurado, relacionada con constantes cambios, propone propuestas innovadoras con descripción y clasificación. Aporta con el desarrollo de nuevas teorías y modelos, realiza la revisión de proyectos e interviene en las sociales.	La investigación holística nos ayuda a comprender lo que sucede en tiempo real, desde varios enfoques, permitiendo realizar suposiciones descriptivas de los participantes y su entorno. Por ello, se infiere que la holística es de carácter totalizador, complejo e interactuado, que no es posible estudiarlos por separado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Nazaret, Arrieta, & Meza, 2010)	(Briceño, y otros, 2010)
Redacción final	Nazaret et al. (2010), sostiene que, la holística es considerado un proceso estructurado, relacionado con constantes cambios, propone propuestas innovadoras con descripción y clasificación. Aporta con el desarrollo de nuevas teorías y modelos, realiza la revisión de proyectos e interviene en las sociales. Así mismo, Briceño et al. (2010), señala que, la investigación holística nos ayuda a comprender lo que sucede en tiempo real, desde varios enfoques, permitiendo realizar suposiciones descriptivas de los participantes y su entorno. Por ello, se infiere que la holística es de carácter totalizador, complejo e interactuado, que no es posible estudiarlos por separado.	

Tipo de investigación Básica		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación básica, pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque parte de un marco teórico; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.	Es importante destacar que una de las fortalezas de la investigación pura o básica es la generación de nuevos conocimientos, siendo los investigadores básicos aquellos que descubren muchas cosas útiles y prácticas para la sociedad. Hoy en día la investigación básica se está dando en su más grande actividad, pero se necesita que los investigadores continúen con este crecimiento y continúen con sus esfuerzos por seguir generando nuevos conocimientos que posteriormente van a ser usados por la investigación aplicada.
Parafraseo	La investigación básica, conocida como pura, tiene su punto de partida en las teorías, para formar conocimientos, pero sin uso de la práctica. Su fin único es transformar o planear nuevas proposiciones, para expandir nuevos conocimientos en la sociedad.	La importancia de este tipo de investigación radica en que, genera conocimientos nuevos, donde el investigador es esencial y útil. Porque realizan investigaciones que serán aportes beneficiosos para las investigaciones aplicadas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Ortega, 2017)	(Eumed, 2022)
Redacción final	Ortega (2017), define que, la investigación básica, conocida como pura, tiene su punto de partida en las teorías, para formar conocimientos, pero sin uso de la práctica. Su fin único es transformar o planear nuevas proposiciones, para expandir nuevos conocimientos en la sociedad. Por ende, eumed (2022), sostiene que, la importancia de este tipo de investigación radica en la generación de conocimientos nuevos, donde el investigador es esencial y útil. Porque realiza estudios que serán aportes beneficiosos para la investigación aplicada.	

Diseño de investigación Proyectiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	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.	La investigación proyectiva es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional. Este tipo de investigación propone modelos que generen soluciones a necesidades concretas de tipo social, organizacional, ambiental o de algún área especial del conocimiento, con miras al futuro de cada contexto y mediante su análisis situacional. Se aplica el método científico desde el análisis hasta la proyección.
Parfraseo	La investigación proyectiva son técnicas y procesos que permite completar el cuerpo de la investigación, cumple los objetivos, direcciona la ruta de estudio, el diseño y los instrumentos para captar información, hasta alcanzar una propuesta de solución.	explica que, el diseño de investigación proyectiva, es una fuente de soluciones para diversos problemas, a través del análisis completo para proponer soluciones de forma práctica y funcional, que pueden ser aplicados a diferentes tipos de escenarios.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Lifeder, 2022)
Redacción final	Carhuancho et al. (2019), sostienen que, la investigación proyectiva son técnicas y procesos que permite completar el cuerpo de la investigación, cumple los objetivos, direcciona la ruta de estudio, el diseño y los instrumentos para captar información, hasta alcanzar una propuesta de solución. De la misma manera, Lifeder (2022), explica que, el diseño de investigación proyectiva, es una fuente de soluciones para diversos problemas, a través del análisis completo para proponer soluciones de forma práctica y funcional, que pueden ser aplicados a diferentes tipos de escenarios.	

Método de investigación 1 – Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.	Es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías.	el objetivo principal del método analítico es descubrir información relevante sobre un tema. Para lograrlo, primero se recopilan todos los datos de los que se dispone sobre la materia; y una vez que se han recolectado, se examinan para probar una hipótesis o apoyar una idea determinada.
Parafraseo	Bernal (2010) afirma que el método analítico es un proceso para generar conocimientos, que analiza la unidad de estudio y es separada en partes, para realizar una investigación individual.	Gomez (2012) El proceso analítico, incluye separar el todo en sus partes para observar el impacto del fenómeno de estudio, para entender y explicar mejor el objeto de investigación.	Lifeder (2022) sostiene que el objetivo principal es obtener información precisa para la construcción de la investigación. Para lograr este objetivo se juntan los datos y se examina para verificar o apoyar una idea planteada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Gómez, 2012)	(Lifeder, 2022)
Redacción final	Bernal (2010), afirma que, el método analítico es un proceso para generar conocimientos, que analiza la unidad de estudio y es separada en partes, para realizar una investigación individual. Asimismo, para Gomez (2012) El proceso analítico, incluye separar el todo en sus partes para observar el impacto del fenómeno de estudio, para entender y explicar mejor el objeto de investigación. Por último, Lifeder (2022) sostiene que, el objetivo principal es obtener información precisa para la construcción de la investigación. Para lograr este objetivo se juntan los datos y se examina para verificar o apoyar una idea planteada.		

Método de investigación 2 – Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular.	Método de conocimiento que parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una proposición particular, es decir, va de la teoría a los hechos. Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.
Parafraseo	Gomez (2012) sostiene que, el método deductivo es un proceso lógico, que surge de la deducción de conclusiones. Por ende, toda postura deductiva va de lo universal a lo específico.	Sanchez, Reyes, & Mejía (2018) afirman que, el enfoque deductivo es una forma de obtener conocimientos, partiendo de posturas que va de lo general a lo particular, es decir, de la suposición a la realidad con conclusiones que finalizan en una ley general.	Bernal (2010) concluye que, es un proceso lógico que estudia las conclusiones para obtener la explicación específica, a partir de teoremas, leyes, principios, etc, que tienen validez para emplear soluciones al fenómeno de estudio.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gómez, 2012)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)	(Bernal, 2010)
Redacción final	Gomez (2012) sostiene que, el método deductivo es un proceso lógico, que surge de la deducción de conclusiones. Por ende, toda postura deductiva va de lo universal a lo específico. Por otro lado, Sanchez, Reyes, & Mejía (2018) afirman que, el enfoque deductivo es una forma de obtener conocimientos, partiendo de posturas que van de lo general a lo particular, es decir, de la suposición a la realidad con conclusiones que finalizan en una ley general. Por último, Bernal (2010) concluye que, es un proceso lógico que estudia las conclusiones para obtener la explicación específica, a partir de teoremas, leyes, principios, etc, que tienen validez para emplear soluciones al fenómeno de estudio.		

Método de investigación 3 – Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.	Método inductivo. Método de conocimiento que va de una proposición particular y deriva en una proposición general, es decir, va de lo particular a lo general, de los hechos a la teoría. Es un proceso por medio del cual, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.	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 y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.
Parafraseo	Gomez (2012) el método inductivo es un proceso de sistematización que utiliza conclusiones específicas para relacionar las proposiciones generales, que le dan validez y soporte al objeto de estudio.	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) sostienen que, es un procedimiento para obtener conocimientos a partir de los hechos y para obtener conclusiones generales que fundamentan una realidad de estudio.	Bernal (2010) el método inductivo estudia un hecho individual, utilizando el razonamiento para tener deducciones válidas y generar fundamentos generales aprobados en la realidad.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gómez, 2012)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)	(Bernal, 2010)
Redacción final	Gómez (2012) afirma que, el método inductivo es un proceso de sistematización que utiliza conclusiones específicas para relacionar las proposiciones generales, que le dan validez y soporte al objeto de estudio. Así mismo, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) sostienen que es un procedimiento para obtener conocimientos a partir de los hechos y obtener conclusiones generales que fundamentan una realidad de estudio. Por último, Bernal (2010) explica que el método inductivo estudia un hecho individual, utilizando el razonamiento para tener deducciones válidas y generar fundamentos generales aprobados en la realidad.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)

Sub categoría	Indicador	Ítem
Calidad	Satisfacción del cliente Recursos naturales Mejora continua	
Productividad laboral	Producción Recursos humanos Nivel de producción	
Eficiencia	Procesos Tiempo Recursos humanos	
Eficacia	Procesos Tiempo Recursos	

Cuantitativa

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	44 trabajadores del área de producción, tiempo completo
Lugar, espacio y tiempo	Área de producción en un taller de confección
Muestra	44
Resumen de la población	La presente investigación seleccionará una población de 44 trabajadores del área de producción, turno rotativo. Durante el mes de marzo en un taller de confección.

Técnica de recopilación de datos 1 – Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para ser analizados de forma agregada. A diferencia del resto de técnicas de entrevista, la particularidad de la encuesta es que se realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden y en una situación similar.	La encuesta se caracteriza por ser práctica y de una sola aplicación, para esto el investigador previamente debe concretar el día y hora de aplicación con el área responsable en la empresa, el día de la aplicación el investigador se presenta ante el grupo, presenta el cuestionario, procede a otorgar el instrumento a cada persona y espera a que culminen.	El objetivo primordial de la encuesta es obtener información cuantificable; así, al concluir la codificación de las respuestas, conviene representarlas de manera gráfica, para facilitar su análisis.
Parafraseo	La encuesta, recopila datos bajo un sistema estructurado, que es realizado por un investigador, a base de preguntas que es aplicada a un grupo de personas seleccionadas y los datos que se obtienen son examinados. Una cualidad de la encuesta es que las mismas preguntas son realizadas por igual a la muestra de estudio en el mismo espacio geográfico.	Se caracterizan por ser personales y prácticos de un solo uso. La persona encargada de realizar la encuesta debe programar el día que se realizará la encuesta en coordinación con la unidad responsable del campo de trabajo. Posteriormente se entrega el formato para ser completadas por la muestra seleccionada (personas).	El objetivo principal es analizar y sintetizar la información de modo cuantificable, para cifrar las respuestas. Posteriormente se realizará la representación gráfica, para facilitar la interpretación y obtener conclusiones precisas de la problemática de estudio.
La	(Díaz, 2015)	(Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	(Gómez, 2012)
Redacción final	Díaz (2015), afirma que la encuesta, recopila datos bajo un sistema estructurado, que es realizado por un investigador, a base de preguntas que es aplicada a un grupo de personas seleccionadas y los datos que se obtienen son examinados. Una cualidad de la encuesta es que las mismas preguntas son realizadas por igual a la muestra de estudio en el mismo espacio geográfico. De tal modo, Carhuacho et al. (2019), afirman que se caracterizan por su aplicación personales y prácticos de un solo uso. La persona encargada de realizar la encuesta debe programar el día que se realizará la investigación, en coordinación con la unidad responsable del campo de trabajo. Posteriormente se entrega el formato para ser completada por la muestra seleccionada (personas). Por último, Gomez (2012) El objetivo principal es analizar y sintetizar la información de modo cuantificable, para cifrar las respuestas, posteriormente se realiza la representación gráfica, para facilitar la interpretación y obtener conclusiones precisas de la problemática en cuestión.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogativa, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador.	El cuestionario debe reflejar fielmente los contenidos del marco conceptual y tener presente los esquemas para la presentación de resultados (que responde a las necesidades de información), considerando cruces de variables e indicadores, de tal manera que el cuestionario no omita la pregunta de algún concepto necesario, o se interroge por algunos que no estén contemplados en él.	El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende, a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.
Parfraseo	El cuestionario es una serie de preguntas relacionadas de forma lógica. Son preguntas sencillas y entendibles para el encuestado. Las respuestas son emitidas por escrito por la misma persona que participa en la muestra.	El contenido del cuestionario debe contener preguntas directas relacionadas al objeto de estudio. De manera que, sea posible obtener los resultados, y extraer conclusiones certeras. En este proceso es primordial establecer las variables e indicadores, para no perder información valiosa para la investigación.	El cuestionario es un conjunto de procesos, con preguntas previamente elaboradas, en una cédula. Es considerado como modalidad técnica de la encuesta. La elaboración de este instrumento debe ir de la mano con la hipótesis, considerando también las variables e indicadores de estudio, para un adecuado análisis de la información y comprobación de las hipótesis planteadas en el plan de trabajo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(García F. , 2004)	(Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013)	(Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2013)
Redacción final	García (2004), señala que, el cuestionario es una serie de preguntas relacionadas de forma lógica. Son preguntas sencillas y entendibles para el encuestado. Las respuestas son emitidas por escrito por la misma persona que participa en la muestra. Así mismo, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013), aporta que, el contenido del cuestionario debe contener preguntas directas relacionadas al objeto de estudio. De manera que, sea posible obtener los resultados, y extraer conclusiones certeras. En este proceso es primordial establecer las variables e indicadores, para no perder información valiosa para la investigación. Para concluir, Ñaupas et al. (2013), afirman que, el cuestionario es un conjunto de procesos, con preguntas previamente elaboradas, en una cedula. Es considerado como modalidad técnica de la encuesta. La elaboración de este instrumento debe ir de la mano con la hipótesis, considerando también las variables e indicadores de estudio, para un adecuado análisis de la información y comprobación de las hipótesis planteadas en el plan de trabajo.		

Procedimiento Cuantitativo		
Paso 1:	Se realizará la elaboración de un cuestionario de 18 preguntas sobre la productividad	
Paso 2:	Se realizará la encuesta mediante Google Forms a los 44 trabajadores del área de producción.	
Paso 3:	Se consolidará la información de los 44 encuestados y se procesarán los datos en la herramienta SPSS V.26.	
Paso 4:	Se obtendrá los resultados mediante la representación de tablas y gráficos, incluyendo la herramienta Pareto.	
Paso 5:	Se realizará la interpretación mediante la estadística descriptiva.	
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados. La reducción estadística consiste en utilizar sólo un número reducido de los datos posibles para facilitar las operaciones estadísticas.	La estadística descriptiva como un método para describir numéricamente conjuntos numerosos. Por tratarse de un método de descripción numérica, la estadística descriptiva utiliza el número como medio para describir un conjunto, que debe ser numeroso, ya que las permanencias estadísticas no se dan en los casos raros. No es posible, por tanto, sacar conclusiones concretas y precisas de los datos estadísticos.
Parfraseo	Es un conjunto que engloba técnicas, con el objetivo de disminuir los datos obtenidos, Esto implica la utilización de un reducido número de datos, para llevar a cabo las operaciones estadísticas.	El uso de este método de estadística descriptiva, permite la descripción de una población, utilizando el número como medio de descripción. En esta perspectiva de análisis de datos no es posible sacar conclusiones, ni inferencias exactas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Montero, Estadística descriptiva, 2007)	(Vargas A. , 1995)
Redacción final	Montero (2007), señala que, la estadística descriptiva es un conjunto de técnicas, cuyo objetivo es disminuir los datos obtenidos, Esto implica la utilización de un reducido número de datos, para llevar a cabo las operaciones estadísticas. Por otro lado, Vargas (1995) sostiene que, el uso de este método de estadística descriptiva, permite la descripción de una población, utilizando el número como medio de descripción. En esta perspectiva de análisis de datos no es posible sacar conclusiones, ni inferencias exactas.	

Cualitativa

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Talleres de confección
Provincia/Departamento	Lima – Lima/ Perú
Descripción del escenario vinculado al problema	Área de producción y administrativa

Técnica de recopilación de datos 1 – Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La entrevista constituye una actividad mediante la cual dos personas (a veces pueden ser más), se sitúan frente a frente, para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y la otra, responde (proveer información).	Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Se estima que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que	La entrevista es un instrumento que se emplea en muchas profesiones y disciplinas, la usan los periodistas en sus investigaciones y reportajes, los médicos para hacer sus diagnósticos, los publicistas para conocer las necesidades y motivaciones de los consumidores, los sociólogos, los antropólogos, etc. A través de ella nos adentramos en la experiencia de otro ser humano para comprender lo que piensa, lo que siente, lo que le motiva.

		necesita; si hay una interpretación errónea de la pregunta permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.	
Parfraseo	La entrevista es una técnica, que cuenta con la participación de dos personas a más. Donde la primera persona realiza una serie de preguntas que son respondidas por el entrevistado. Provee información desde la experiencia de la otra persona.	La técnica de entrevista se da mediante una comunicación interpersonal, donde se realiza un interrogatorio sobre el tema de estudio. Este instrumento es muy útil en el sentido que brinda una información global, facilitando la comprensión y especificar los puntos importantes para el estudio. En caso de error de alguna pregunta, si es posible mejorar la respuesta emitida.	La aplicación de la entrevista se realiza en varios campos profesionales, para realizar diagnósticos y desarrollar conclusiones. A través de la experiencia de los entrevistados podemos entender su entorno, asimilar sus pensamientos y sentimientos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, 2000)	(Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)	(Navia, 2019)
Redacción final	Considerando los aportes de Hurtado (2000), Pineda, Alvarado (1994) y Navia (2019), sostienen que, la entrevista es una técnica, que cuenta con la participación de dos personas a más. Donde la primera persona realiza una serie de preguntas que son respondidas por el entrevistado. Provee información desde la experiencia de la otra persona. Así mismo, la técnica de entrevista se da mediante una comunicación interpersonal, donde se realiza un interrogatorio sobre el tema de estudio. Este instrumento		

es muy útil en el sentido que brinda una información global, facilitando la comprensión y especificar los puntos importantes del estudio. En caso de error de alguna pregunta, si es posible mejorar la respuesta emitida. Por último, La aplicación de la entrevista se realiza en varios campos profesionales, para realizar diagnósticos y desarrollar conclusiones. A través de la experiencia de los entrevistados podemos entender su entorno, asimilar sus pensamientos y sentimientos.

Participantes - Unidades informantes

Crterios	P1	P2	P3
Sexo	M	M	F
Edad	40	35	29
Profesión	Técnico en especialización de patronaje	Técnico en computación	Técnica en Administración
Rol (función)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar la salida de prendas 2. Habilitar los moldes 3. Comprar insumos de producción 4. Transportar las prendas terminadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar los modelos de prenda a confeccionar. 2. Supervisar el desempeño de los trabajadores 3. Controlar la calidad de las prendas terminadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar las actividades de la semana de trabajo. 2. Supervisar la entrega puntual de las prendas. 3. Realizar los remalles de la prenda. 4. Coordina con el área de cortes, el día de entrega y salida de prendas. 5. Transporta los cortes entregados, como también, las prendas terminadas.
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	Las personas seleccionadas son especialistas y con experiencia en el rubro de confecciones, que lideran un área de producción de prendas. Estas personas tienen conocimientos acerca del sistema de confecciones en cuanto a la problemática que puedan surgir en el área y como solucionan los impases de producción. En ese sentido, la información que obtengamos, ayudará a la propuesta de solución del estudio en curso.		

Instrumento de recopilación de datos 1- Guía de entrevista

Crterios	Fuente 1	Fuente 2
----------	----------	----------

Cita textual	La guía de entrevista es el listado de preguntas que se prepara el investigador para interrogar al Entrevistado. Existen numerosas clasificaciones de preguntas.	Guión de la entrevista: consiste en el registro escrito de las preguntas que conforman el instrumento de recolección de los datos.
Parfraseo	La guía de entrevista es una serie de preguntas clasificadas, elaboradas por un investigador.	Es un instrumento de recopilación de datos, formada de preguntas escritas de acuerdo al problema planteado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Tejero, 2021)	(Troncoso & Amaya, 2016)
Redacción final	Tejero (2021), afirma que, la guía de entrevista es una serie de preguntas clasificadas, elaboradas por un investigador. Así mismo, Troncoso & Amaya (2016) sostiene que, es un instrumento de recopilación de datos, formada de preguntas escritas de acuerdo al problema planteado.	

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se elabora la guía de entrevista
Paso 2:	Se realiza la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de producción
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento Word en formato RTF, para cargarlo en el proyecto de ATLAS. TI
Paso 4:	Se construye las redes con las subcategorías e indicadores
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuente de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno.	La triangulación como estrategia de investigación que permite un análisis conjunto de los datos, ayudando a la superación de sesgos en la investigación, favoreciendo un análisis de resultado más rico, plural y completo, y ofreciendo al conjunto del proyecto de investigación mayor calidad y coherencia.
Parfraseo	La triangulación está relacionada con el método cuantitativo y cualitativo, está conformado por datos y teorías, que son aportes de los investigadores de campo.	Es considerado un medio de análisis de datos, que ayuda a aportar información clara al estudio, obteniendo resultados más certeros y que brindan mayor calidad y coherencia lógica.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Okuda & Gómez, 2005)	(Alzas & Casa, 2017)
Redacción final	Okuda & Gómez (2005), la triangulación está relacionada con el método cuantitativo y cualitativo, está conformado por datos y teorías, que son aportes de los investigadores de campo. Alzas & Casa (2017), considera la triangulación como un medio de análisis de datos, que ayuda a aportar información clara al estudio, obteniendo resultados más certeros y que brindan mayor calidad y coherencia lógica.	

Aspectos éticos	
APA	Se aplicó APA en la versión 7 y turnitin
Muestra	La muestra es de 44 trabajadores de una población de 44
Data	Se trabajó con la data de Excel y SPSS