



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Proceso de producción frente a las exigencias de los clientes en la empresa

Tempo Codeca. Cia.Ltda.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Dayana Jazmin Luna Huertas

Lizeth Carolina Ortiz Montenegro

DIRECTOR

Msc. Rosa Rodríguez-Trejo

IBARRA 2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por las egresadas **DAYANA JAZMIN LUNA HUERTAS** y **LIZETH CAROLINA ORTIZ MONTENEGRO** para optar por el título de **LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, cuyo tema es: **“PROCESO DE PRODUCCIÓN FRENTE A LAS EXIGENCIAS DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA TEMPO CODECA. CIA. LTDA”**. Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 27 días del mes de septiembre del 2022

Msc. Rosa Elena Rodríguez Trejo
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	100460721-2	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	Luna Huertas Dayana Jazmin	
DIRECCIÓN:	Ciudadela los Girasoles		
EMAIL:	djlunah@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0958767572

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	PROCESO DE PRODUCCIÓN FRENTE A LAS EXIGENCIAS DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA TEMPO CODECA. CIA. LTDA.
AUTOR (ES):	Dayana Jazmin Luna Huertas Lizeth Carolina Ortiz Montenegro
FECHA: DD/MM/AAAA	11/10/2022


SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO (x) POSGRADO()
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Administración de Empresas
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Rosa Elena Rodríguez Trejo

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de octubre 2022

EL AUTOR:



Dayana Jazmin Luna Huertas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100466159-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ortiz Montenegro Lizeth Carolina		
DIRECCIÓN:	13 de abril 4-35 y Galápagos		
EMAIL:	lcortizm1@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062546659	TELÉFONO MÓVIL:	0969971209
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	PROCESO DE PRODUCCIÓN FRENTE A LAS EXIGENCIAS DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA TEMPO CODECA. CIA. LTDA.		
AUTOR (ES):	Dayana Jazmin Luna Huertas Lizeth Carolina Ortiz Montenegro		
FECHA: DD/MM/AAAA	11/10/2022		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			

PROGRAMA:	PREGRADO (x) POSGRADO()
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Administración de Empresas
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Rosa Elena Rodríguez Trejo

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de octubre de 2022

EL AUTOR:



.....
Lizeth Carolina Ortiz Montenegro

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado en primer lugar a Dios quien me permitió llegar hasta estas instancias a cumplir mi meta de ser profesional. A mi querida familia a quienes debo todo lo que soy, por su gran apoyo y esfuerzo en todo momento quienes nunca me dejaron sola y siempre me demostraron su cariño a lo largo de estos años de preparación, en especial a mi madre, hermano, tía y abuelitos quienes siempre confiaron en mí y me impulsaron siempre a seguir adelante en los momentos más difíciles, mil gracias por permitirme lograr este anhelo y por todo su cariño. A todos mis amigos y amigas quienes me brindaron su apoyo cuando lo necesitaba y siempre me motivaron con sus palabras y acciones.

Dayana Jazmín Luna Huertas

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, por brindarme salud para lograr cumplir mis metas y por haberme otorgado una familia maravillosa. A mis padres por estar siempre a mi lado brindándome su cariño y apoyo, por sus enseñanzas para convertirme en una mejor persona, por haber creído en mí y poder seguir adelante con mis estudios, motivandome para culminar mi carrera profesional. A mis hermanos por demostrarme todo su amor incondicional, por estar siempre ahí cuando los necesitaba y por apoyarme en cada etapa de mi vida. A mi familia por estar siempre unidos, por brindarme su apoyo, paciencia y acompañarme en momentos importantes de mi vida. A mis amigos por compartir momentos y recuerdos inolvidables, por ser mis compañeras de aventuras y por formar parte de mi vida.

Lizeth Carolina Ortiz Montenegro

Agradecimiento

Nuestros sinceros agradecimientos a Dios por permitirnos culminar esta etapa con éxito y lograr nuestro objetivo principal de ser profesionales, por cada prueba superada en el transcurso del camino y por su bondad.

A la gloriosa Universidad Técnica del Norte, por la oportunidad de ser parte de sus estudiantes y además por permitirnos crecer profesionalmente.

A nuestra directora de tesis Msc. Rosa Rodríguez por su guía en el desarrollo de nuestro trabajo y por aportarnos sus conocimientos.

A todos los docentes que formaron parte de nuestra formación académica que fueron parte fundamental para que nosotros ampliemos nuestros conocimientos, porque sin sus consejos y enseñanzas no habiéramos podido culminar esta etapa tan importante

Así mismo un agradecimiento infinito a la Facultad de Ciencias Administrativas por todo el apoyo y colaboración brindada.

Resumen

El presente caso de estudio tiene como objetivo servir como instrumento de referencia para la empresa productora textil Tempo Codeca. Cia.Ltda, la cual podrá hacer uso de la información e identificar los problemas existentes en el área de producción para mejorar sus operaciones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó como primer punto, la recopilación de información teórica, que sustenten los parámetros encontrados en el área de producción textil tales como procesos, tiempos, productos defectuosos y como esto influye en las exigencias de los clientes.

Además, se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuesta y entrevista donde se identificaron los inconvenientes que tiene la empresa en los procesos de producción. Debido a las necesidades que tiene la empresa se plantearon algunas herramientas de mejora, que permitirán a la empresa tener mayor eficiencia en sus procesos productivos habituales, al igual que en temporadas de mayor demanda y así mejorar sus relaciones laborales.

Los resultados obtenidos de la investigación en cuanto a las encuestas por parte de los trabajadores de la empresa, entre los puntos más importantes se determinó que el 22% de los operarios si cuentan con una planificación de la producción, en cuanto a los controles de la calidad es de un 48%, sin embargo el 44% considero que casi siempre existen problemas en el proceso de producción, el 71% comunica que los problemas se dan debido a la materia prima, fallas en las maquinas o por el personal no calificado.

Por otra parte, las encuestas de los clientes demostraron que el 50% de los compradores se sienten satisfechos con el cumplimiento del pedido, además el 50% manifiestan que la empresa demuestra interés resolviendo cualquier inconveniente que se presenta en el pedido y el 90% está satisfecho debido a que el producto entregado supera sus expectativas.

Palabras claves: Producción, Operaciones, Parámetros, Procesos, Exigencias, Herramientas, Eficiencia, Demanda.

Abstract

The purpose of this case study is to serve as a reference tool for the textile production company Tempo Codeca. Cia. Ltda, which will be able to make use of the information and identify the existing problems in the production area to improve its operations.

For the development of the research, the first point was the collection of theoretical information that supports the parameters found in the textile production area such as processes, times, defective products and how this influences the demands of customers.

In addition, data collection instruments such as a survey and an interview were applied to identify the company's problems in the production processes. Due to the company's needs, some improvement tools were proposed, which will allow the company to have greater efficiency in its usual production processes, as well as in seasons of higher demand and thus improve its labor relations.

The results obtained from the research regarding the surveys by the company's workers, among the most important points, it was determined that 22% of the workers do have a production planning, 48% have quality controls, however 44% consider that there are almost always problems in the production process, 71% report that the problems are due to raw materials, machine failures or unqualified personnel.

On the other hand, the customer surveys showed that 50% of the buyers are satisfied with the fulfillment of the order, and 50% state that the company shows interest in resolving any inconvenience that arises in the order, and 90% are satisfied because the product delivered exceeds their expectations.

Key words: Production, Operations, Parameters, Processes, Demands, Tools, Efficiency, Demand.

Tabla de contenido

Constancia de aprobación del trabajo de grado	ii
Autorización de uso y publicación a favor de la universidad Técnica del Norte	iii
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Abstract.....	xi
Introducción.....	1
Antecedentes.....	1
Problema de investigación.....	4
Justificación	6
Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Pregunta de investigación.....	9
Variables.....	9
Variables dependientes	9
Variables independientes	9
Capítulo I: Marco teórico	10
Revisión de las fuentes de información.....	10
1. Estado del arte	10
1.2. La industria textil y confección	11
2. Enfoque a procesos.....	12
2.1. Procesos	12
2.2. Procesos de producción Textiles.....	13
2.2.1. Diseño y desarrollo de prenda.	14
2.2.2. Compras de materiales, insumos o materia prima.	14
2.2.3. Recepción y almacenamiento de materiales.	15
2.2.4. Corte de piezas.....	15
2.2.5. Ensamble y costura.	15
2.2.6. Acabado.	16
2.2.7. Empaque.	16
2.2.8. Almacenamiento.	16

3. Control de cambios	16
3.1. Tiempos de Espera	17
3.2. Productos defectuosos.....	18
4. Gestión de las relaciones.....	19
4.1. Compromiso de las personas	19
5. Enfoque al cliente.....	19
5.1. La satisfacción de clientes	20
5.2. Importancia de satisfacción del cliente	21
5.3. Elemento de la satisfacción del cliente	22
5.4. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.....	23
5.5. Exigencias de los clientes	24
6. Mejora Continua	24
6.1. Herramientas de mejora	26
6.1.1. Diagrama de Pareto	26
6.1.2. Las cinco S.....	27
6.1.3. Ciclo PHVA.....	28
7. Marco Legal	29
7.1. La Constitución política de la República del Ecuador.....	30
7.3. Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN	30
Capítulo II: Metodología de la investigación	31
Alcances de la investigación: Descriptivo.....	31
Enfoque de la investigación: Mixto cualitativo-cuantitativo.....	31
Enfoque Cuantitativo	31
Enfoque Cualitativo	31
Métodos de investigación:	32
Deductivo	32
Analítico.....	32
Sintético	32
Instrumentos o herramientas.....	32
Encuesta	32
Entrevista	33
Descripción de datos.....	33
Unidad de estudio:	33
Unidad de análisis:	34

Tabla 1 Empresa Tempo Codeca Cía. Ltda.	34
Capítulo IV: Desarrollo del Caso	35
Obtención de resultados.....	35
Análisis y discusión de resultados	36
Discusión de resultados	59
Conclusiones.....	61
Recomendaciones	63
Bibliografías	64
Anexos	71

Tabla 1 Empresa Tempo Codeca Cía. Ltda.	34
Tabla 2 Documentos del proceso de producción	36
Tabla 3 Planificación de producción con los requerimientos de los clientes	37
Tabla 4 Instrumentos u órdenes de trabajo para la ejecución de tareas	37
Tabla 5 Controles de calidad de los procesos de producción	38
Tabla 6 Problemas en el proceso de producción.....	38
Tabla 7 Productos con fallas de procesos anteriores	39
Tabla 8 Problemas de calidad en los productos	40
Tabla 9 Insumos se encuentran a tiempo para el cumplimiento de funciones.....	40
Tabla 10 Maquinaria necesaria para el cumplimiento de funciones.....	41
Tabla 11 Comodidad en el área de trabajo.....	41
Tabla 12 Área de trabajo óptima para la realización de actividades.....	42
Tabla 13 Número de productos que le corresponde elaborar en el pedido.....	42
Tabla 14 Tiempo promedio de producción y entrega del producto	43
Tabla 15 Producción en tiempo previsto	43
Tabla 16 Meses del año con mayor actividad en área de producción.....	44
Tabla 17 Cumplimiento de los pedidos por la empresa	45
Tabla 18 Pedido solicitado llega en su totalidad.....	46
Tabla 19 Interés de la empresa en resolver problemas	46
Tabla 20 Percepción de los plazos de entrega	47
Tabla 21 Pedidos entregados a tiempo.....	48
Tabla 22 Tiempos de entrega acordados cumplidos	48
Tabla 23 Proporción de servicios inmediatos	49

Tabla 24 Calidad del producto esperada.....	50
Tabla 25 Producto satisfactorio para el cliente	50
Tabla 26 El producto supera las expectativas del cliente	51
Tabla 27 La atención ofrecida a comprendido las necesidades	52
Tabla 28 Calificación de la experiencia con la empresa.....	52
Tabla 29 Experiencia con las áreas de servicio	53
Tabla 30 Valoración de los parámetros del producto	54
Tabla 31 Percepción del producto frente a los objetivos	55
Tabla 32 Correlación Producción y cliente.....	56

Introducción

Antecedentes

Según (Hongbo 2009), manifiesta que la manufactura textil se considera una de las industrias más antiguas del mundo y una de las primeras ocupaciones humanas en sociedades organizadas, por tener un papel destacado en la Revolución Industrial. El comercio de producción textil se ha expandido a lo largo de los siglos, primero entre las principales civilizaciones existentes y luego entre las naciones que han desarrollado con éxito esta industria a partir de las capacidades, adquiriendo o importando materias primas para la fabricación de tejidos.

En la actualidad, es inimaginable el desarrollo futuro sin la industria textil donde los países en vía de desarrollo han alcanzado cierto protagonismo. De acuerdo con un estudio realizados por la (Organización Mundial del Comercio 2019), los países y regiones con mayor participación en exportaciones textiles en el año 2018, fueron China con \$158 billones de dólares, la Unión Europea con \$143 billones, Bangladesh con \$32 billones, Vietnam con \$32 billones e India con \$17 billones, países que tiene capacidad amplia de ofrecer productos a bajos costos debido a la producción en masa.

De acuerdo a (Ordóñez 2015), la industria textil en Ecuador remonta sus inicios en la época colonial en el siglo XVI, cuando la lana de oveja se empleaba para la fabricación de tejidos, esta se convirtió en una de las principales actividades de la Real Audiencia de Quito hasta la crisis económica de mediados del siglo XVIII.

Posteriormente, aparecieron las primeras industrias dedicadas al procesamiento de la lana, y el algodón se introduce a principios del siglo XX, siendo la década de 1950 cuando se promovió el uso de esta fibra. Actualmente, la manufactura textil de Ecuador realiza productos de diferente tipo de fibras, siendo las más empleadas el algodón, el poliéster, el nylon, el acrílico, la lana y la seda (AITE, 2021).

Diferentes empresas especializadas en la industria textil han ubicado sus instalaciones en distintas partes del país, sin embargo, las provincias con mayor número de fábricas dedicadas a las actividades textiles son principalmente Pichincha, Guayas, Azuay, Tungurahua e Imbabura (Lucero 2021).

La diversidad en el sector ha hecho posible producir diversos productos textiles en el Ecuador, de los cuales los hilos y tejidos son los principales en el volumen de producción. Sin embargo, la producción de confecciones textiles está aumentando, tanto para prendas de vestir como para textiles para el hogar. La industria textil es actualmente la tercera más grande del sector manufacturero (AITE, 2021).

De acuerdo con (Félix Monge 2017), TEMPO CODECA CIA. LTDA., es una empresa local nacida para satisfacer la necesidad de los confeccionistas de la localidad y de los comerciantes en el ámbito local, regional y nacional. Desde su constitución, el 15 de enero de 1999, su principal actividad es la comercialización de ropa de moda, dirigida al segmento medio alto de la sociedad, actividad que le ha permitido posicionarse en el entorno local.

Debido al crecimiento continuo y sostenible de TEMPO CODECA CIA LTDA., las exigencias en los procesos han sido cada vez más pronunciadas, pero lamentablemente la empresa y sus elementos no han estado a la altura de las expectativas de sus predecesores ni

de las de la sociedad. La duplicación de funciones, la distribución desigual de tareas, la falta de coordinación en las actividades internas, hace que la unidad de producción no se desarrolle plenamente de acuerdo con la disponibilidad de recursos (Félix Monge, 2017).

Problema de investigación

La industria, sector o rama textil en Ecuador genera la mayor cantidad de puestos de trabajo, cerca de 170.000 vacantes, el 21% de los cuales son creados por la industria manufacturera del país (Gómez Illesca, 2020).

El término producción se relaciona con el acto de producir, es una actividad dirigida a crear y desarrollar un producto; En el caso de las manufactureras textiles el proceso es más complejo, requiere de una variación de fases para la confección. La materia prima constituye los materiales con los cuales se elabora el producto, en este caso específico el uso de las telas, el capital es la fuente de financiación que se consumirá en los procesos y servirá para incrementar la producción, la mano de obra se entiende como el recurso necesario para el proceso de conversión de materias primas en los productos terminados y la tecnología ayudará a responder las necesidades del cliente en el desarrollo del producto (Paredes Gavilanez 2018).

El mercado se encuentra actualmente en un proceso continuo de avance e innovación, debido al desarrollo de la tecnología y la globalización, permitió a las empresas cambiar sus procesos operativos y organizativos, haciéndolas más rentables y competitivas en el entorno empresarial (Cuzco Beltrán et al., 2021).

La industria textil en la provincia de Imbabura es reconocida a nivel nacional por su tasa de crecimiento a largo plazo y la calidad de sus productos, en otro aspecto tienen muchas deficiencias en el manejo de recursos a la hora de destinar sus productos a pequeñas y medianas empresas dedicadas a este negocio (Félix Monge 2017).

Se estudiara a la empresa Tempo Codeca.Cia.Ltda, misma que tiene problemas respecto a recepción de pedidos de empresas externas, que en temporadas altas se acumulan,

debido que al mismo tiempo receipta la orden y recibe insumos para la elaboración del producto, en ocasiones la materia prima no cubre todo el pedido, y los tiempos de espera se extienden, por lo que la empresa contrata maquila y existe faltantes como: hilos, cierres, elástico, cordón, etiquetas, entre otros.

Existen contratiempos al finalizar la orden, ya que surgen productos defectuosos, prendas con falla como desgarre en la tela, tonos diferentes, descuadre al colocar los cierres que se evidencia en el control de calidad.

En ocasiones la empresa no cumple con las exigencias de sus clientes ya que existen temporadas de alta demanda, donde los pedidos no pueden ser entregados a tiempo lo que ocasiona insatisfacción y estancamiento en su desempeño.

Justificación

La presente investigación tiene como finalidad el análisis del proceso de producción y su respuesta frente a las exigencias de los clientes, las empresas buscan cada día mejorar en sus procesos, reduciendo la cantidad de fallas en los productos, perfeccionando las recepciones de pedidos, buscando optimizar los recursos necesarios para la producción cumpliendo con la satisfacción de los clientes.

Como es de conocimiento empresarial el desempeñar una buena logística dentro de una empresa ayuda a mejorar el tiempo de entrega del producto a los consumidores, los productos permanecen menos tiempo en las etapas de producción, usan menos recursos en la elaboración y tienen una cadena de operaciones altamente organizada, con el fin de lograr nuevos resultados y distribuirlos al mercado de manera más rápida (Vallejos Yépez & Yépez Cifuentes, 2019).

Hoy en día, en el entorno económico globalizado, las empresas deben incrementar sus índices de eficiencia y competitividad para ganar la preferencia de los clientes. En este sentido, la calidad de servicio es una alternativa para que las empresas logren una ventaja única y duradera sobre la competencia, independientemente de la actividad o servicio que estas brinden (Silva Treviño et al., 2021).

Es así que el siguiente trabajo de investigación es justificable realizarlo porque permitirá analizar la eficiencia en los procesos de producción dentro de la empresa Tempo Codeca Cía.Ltda, identificar las diversas problemáticas en la confección, recepción de pedidos y tiempos de entrega.

Esta investigación permitirá que la empresa ponga mayor atención en los puntos estratégico del proceso de producción, realizar una toma de decisiones más acertada, y que pueda mejorar su desempeño en las áreas internas, cumpliendo con las exigencias de los clientes realizando un control más exhaustivo en cada proceso que influye en la confección. Desempeñando una logística más eficiente en todas las áreas de trabajo para poder ver resultados positivos en cuanto a reducir la cantidad de fallas y a tratarlas con decisiones estratégicas.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el proceso de producción y su respuesta frente a las exigencias de los clientes en la empresa Tempo Codeca. Cia.Ltda.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el proceso de producción de Tempo Codeca Cia Ltda.
2. Conocer las exigencias de los clientes de Tempo Codeca Cia Ltda.
3. Proponer alternativas de mejora para el proceso de producción de Tempo Codeca Cía. Ltda.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la respuesta del proceso de producción frente a las exigencias de los clientes de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda?

Variables***Variables dependientes***

- Producción

Variables independientes

- Clientes

Capítulo I: Marco teórico

Revisión de las fuentes de información

Para el presente caso de estudio de investigación y para la construcción teórica del mismo, se han tomado en cuenta distintas fuentes de información como sitios web dirigidos a publicar información acerca de la industria textil en este caso AITE (Asociación de industrias textiles del Ecuador), entre otras las cuales han proporcionado información en primera instancia sobre la industria textil, todo lo que ella abarca y la situación actual de dicho sector entre otros datos relevantes para el caso.

De la misma manera se ha tomado fuentes secundarias como son: artículos científicos, libros, trabajos de titulación, con la finalidad de aportar con más información en cuanto a la producción y confección textil. También se ha hecho uso de plataformas de investigación como Google académico, Bases de datos como Scielo, EBSCO y Repositorios de distintas Universidades, obteniendo mayor información acerca del tema de investigación y de la misma manera ampliando el conocimiento para la construcción del marco teórico.

1. Estado del arte

La manufactura textil en el Ecuador es de vital importancia dentro de la economía nacional, de acuerdo a la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE 2021), la industria textil y de confección generan y crean varias plazas de empleos, ubicándose así en un sector manufacturero importante que ofrece más puestos de trabajo para los ecuatorianos.

La manufactura textil de Imbabura opera principalmente en el campo de la confección de prendas de vestir, Imbabura es reconocida como una de las provincias con un alto número

de microempresas textil, cuenta con un 4,5% del total de establecimientos en el sector textil y de confección del país (INEC 2012).

Según el Censo Nacional Económico del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC 2011), Ibarra dispone con 108 establecimientos manufactureros textiles de prendas de vestir, es decir que el área en donde se encuentran los establecimientos tiene un rol importante en la eficacia de la producción y elaboración de productos textiles.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Y Ordenamiento Territorial del Cantón Ibarra (PDYOT 2020), los principales productos textiles que se fabrican en el cantón, son las prendas de vestir con un 61% de la producción; en segundo lugar los tejidos con 14% de la producción y en tercer lugar otros con 13% de la producción. siguiéndolo con artículos del hogar con 6%, artesanías 4%, hilos 1% y producción de esteras que representa un 0.39%.

1.2. La industria textil y confección

La industria textil se establece como uno de los sectores manufactureros con mayor importancia que ha evolucionado a través del tiempo, lo que ha dado lugar a mercados cada vez más especializados, donde se requiere de innovación para atender las necesidades globales, que son cada vez más complejas y exigentes (Analuisa, Flores, and Castro 2020).

Según (Lucero 2021) manifiesta, que el sector textil actualmente es una de la industria que más aportan a la economía del Ecuador, en el año 2021, la industria textil y de confección de la economía nacional, representa 5,9% en el sector industrial y aporta cerca de un punto porcentual al PIB (0,8%).

De acuerdo con (Bustamante 2016), la industria textil y la de confección incluye diferentes actividades que parten desde el procesamiento de fibras textiles para la producción de hilados, hasta la elaboración de prendas de vestir y otros bienes.

La industria textil contribuye al crecimiento del sector en donde se desarrolla, ya que es una fuente directa de empleos al requerir talento humano para los distintos procesos, e indirecto mediante la comercialización de los productos al por mayor con bajos precios, impulsando a generar emprendimientos en el país.

2. Enfoque a procesos

En el caso de estudio de la presente organización se ha tomado en consideración los principios de gestión de calidad de la norma (ISO 9000 2015), específicamente en el enfoque a procesos donde manifiesta que “los resultados consistentes y predecibles se logran de manera más eficiente y efectiva cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos relacionados en un sistema acorde”.

Para que una organización sea prestigiosa, debe tener un enfoque sistemático y de procesos, de modo que la implementación del sistema de gestión de la calidad ayude a mejorar continuamente el desempeño teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y todas las partes interesadas (Rodríguez 2017).

De acuerdo a (Palate 2019), toda organización es tan eficaz como lo sean sus procesos, por lo que la utilización de la gestión por procesos a través del estudio de las actividades ayudan a la mejora continua de la organización, liderazgo y compromiso, además de políticas, roles y responsabilidades, riesgos y oportunidades, planificación y control de cambios, recursos, competencia, comunicación.

2.1. Procesos

Entendiéndose que las organizaciones tienen procesos que pueden detallarse, medirse y mejorarse, estos procesos relacionados brindan resultados que se alineen con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales, algunos procesos pueden ser más importantes

que otros. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que producen salidas. Además, las personas colaboran en el proceso para realizar sus actividades diarias. Algunas actividades del proceso son ordenadas, establecidas y dependen de la comprensión del objetivo de la empresa, mientras que, otras actividades están relacionadas con estímulos externos para establecer su entorno y cumplimiento (ISO 9000 2015).

Según (Suñe, Gil, and Arcusa 2004) manifiestan que en general, un proceso es una secuencia de operaciones que convierten una entrada en una salida de mayor valor. En particular, un proceso productivo es una serie definida de actividades que transforman materias primas y/ o productos semi elaborados en productos finales de mayor valor.

2.2. Procesos de producción Textiles

Como primer punto para iniciar el desarrollo del producto, es fundamental comenzar por determinar las necesidades que el cliente requiera satisfacer, a partir de lo anterior se procede a observar los distintos aspectos que influyen en el desarrollo del producto, en este caso al ser prendas de vestir las empresas deben tener en cuenta el público objetivo al cual está dirigida la producción, en el caso de la empresa Tempo Codeca Cia. Ltda., la cual trabaja con empresas externas, tienen variedad de productos tales como vestimentas casuales, deportivas, infantiles, y para la realización de cada producción es importante mantener una buena comunicación con los clientes para cumplir con sus exigencias.

Actualmente en el mercado existe mucha variedad de telas que se utilizan para la producción de prendas, estas tienen que pasar por una serie de procesos hasta llegar a confeccionarlas. Una vez decidido el tipo de tejido, se realizan los patrones, proporciones y estudios de marcas; Luego, las telas se cortan según el patrón y una vez terminado esto, se

ensamblan hasta crear el diseño inicial, finalmente los productos se planchan para ofrecerlos al mercado (Ortiz 2018).

Según (Bustamante 2016), en su artículo técnico sobre la industria textil y confección sostiene que, para cualquier proceso de manufactura textil el punto de partida para las operaciones es el diseño del producto. El desarrollo de productos, en tiempos de globalización y cambios drásticos, es más relevante para diferentes organizaciones dedicadas al sector textil, si antes era de mayor importancia, ahora lo, es más.

Los procesos de producción textiles incluyen varios aspectos para el desarrollo de prendas de vestir, como es el punto de partida que es el diseño de la prenda, seguido del traslado la tela al área de corte, donde se plasma el patrón y se realiza el cortado de cada pieza, para posteriormente ser ensambladas mediante máquinas e hilos; una vez que la prenda es terminada procede a la etapa de acabado, en la que se cortan los hilos sobrantes de la prenda e implementan detalles como botones, broches, etc. Cada paso se detalla a continuación:

2.2.1. Diseño y desarrollo de prenda.

De acuerdo a (Lecaros 2018), el diseñador se encarga de la planificación para poder realizar los bocetos con los detalles correspondientes según lo solicitado por el cliente y elabora una ficha técnica de las muestras físicas, la cual será usada luego en todos los procesos de confección. El proceso de diseño y desarrollo es primordial, ya que determina la eficacia de los siguientes procesos.

2.2.2. Compras de materiales, insumos o materia prima.

El área de bodega recibe el cronograma, analiza la orden de compra de materias primas y suministros para la producción, recibe la mercadería, verifica la fecha de entrega y

especificaciones acordadas con el proveedor, e informa a las personas involucradas sobre la recepción y almacenamiento de los productos. Finalmente firmar y procede a remitir la facturar al departamento de contabilidad para tramitar la adquisición (Licta Tigasi 2020).

2.2.3. Recepción y almacenamiento de materiales.

Incluye la recepción de materias primas como telas, botones, hilos, etiquetas, bolsas de polietileno, ganchos e insumos para la industria de la confección (Oré Mayorga and Ramos Valle 2018).

2.2.4. Corte de piezas.

De acuerdo con (Ortiz 2018) menciona que, durante el proceso de corte se utilizan patrones generados en los equipos eléctricos, lo que garantiza un consumo óptimo de tela, una vez que se dispone de la información, se procesan los moldes a utilizar en el sistema de corte, el cual lo realiza el personal que tiene un alto nivel de experiencia dando como resultado un buen rendimiento y precisión.

2.2.5. Ensamble y costura.

De acuerdo a (Romero and Portella 2021), la fase de confección es donde las piezas cortadas se unen en las máquinas de coser, como puede ser máquina recta, remalladora, recubridora u otras, estas ayudan a unir las piezas mediante hilos de coser y brindando un diseño según los requerimientos solicitados por cliente. Finalmente, las prendas son limpiadas e inspeccionadas para el traslado al área de acabados.

2.2.6. Acabado.

En el proceso de acabado se procede a cortar los sobrantes de hilo, colocar botones, ojales, las pegatinas, entre otras cosas para lograr el producto final (Oré Mayorga and Ramos Valle 2018).

De acuerdo con (Falconí 2017), los acabados consisten en verificar la calidad de la prenda, poner etiquetas de la marca, talla e indicaciones sobre el mantenimiento de la prenda. Esta actividad se inicia con la revisión de la calidad de la producción terminada, en caso que existan prendas defectuosas serán enviadas a ensamblaje o dadas de baja.

2.2.7. Empaque.

En este proceso se inspecciona, embolsa y coloca dentro de cajas o sacos todo lo confeccionado. Una vez finalizado el proceso, se registra la cantidad de ropa empacada, se realiza un balance con la hoja de datos de producción y así completar el proceso de la empresa (Lecaros 2018).

2.2.8. Almacenamiento.

Se procede a clasificar los productos terminados por modelo, tamaño y color en el almacén de productos terminados, donde se cumplen las condiciones correctas para que sean almacenados en condiciones óptimas para su distribución (Oré Mayorga and Ramos Valle 2018).

3. Control de cambios

Según (ISO 9000 2015) menciona, que el control de cambios son actividades o acciones que sirven para controlar las salidas de los productos después de la aprobación de la información sobre la disposición del producto.

3.1. Tiempos de Espera

En una empresa manufacturera, debe entenderse claramente que una de las áreas más importantes dentro de la empresa es producción, en esta área, es importante considerar los tiempos de espera y retrasos. Primero, se debe mencionar que un objetivo primordial dentro de la logística de una empresa es el poder gestionar de manera eficiente los recursos que serán usados dentro del proceso productivo. Luego, preparar las materias primas en stock para su procesamiento y mantener un cronograma específico de los pasos del proceso, que incluya tiempos y recursos a utilizar, se convierte en un punto crítico a ser evaluado por la gestión (Beltrán Flores et al., 2016).

En la investigación realizada por (Yépez 2017) en la empresa textil TABBY SPORT, existen desperdicio durante la producción de las prendas de vestir afectando en los costos y la baja productividad, principalmente sobre el rendimiento, tiempos de espera, inventario y fallas de calidad, significando una reducción considerable de sus niveles de ventas. Lo cual hace referencia a que las empresas manufactureras deben eliminar las actividades que no generan ningún valor para aumentar la productividad de los procesos de confección, ello permitirá que cumplan con los requisitos de los clientes y ayudara a reducir retrasos en los pedidos.

El tiempo es un recurso que las empresas deben manejar de manera óptima y en el caso de empresas textiles aún más, ya que trabajan con órdenes de pedido y es indispensable que cumplan con el tiempo justo para la entrega del mismo, la buena administración del tiempo contribuye a que se organicen con un cronograma de actividades y que cada etapa del proceso tenga un intervalo de tiempos de espera, también sirve como referencia para la empresa, ya que al emplear bien el tiempo tendrá una buena reputación en el mercado.

3.2. Productos defectuosos

Acorde con (Malpartida Gutierrez et al. 2021) manifiesta que, en la productividad de las empresas del sector textil y confección, existen fallas y desperdicios que afectan los costos de producción y su calidad; Por lo tanto, es importante enfocarse en las áreas donde se producen fallas e identificarlas para poder aplicar medidas correctivas. Las principales áreas a observar son los talleres de las empresas textiles, maquinaria, la cadena de suministro y el desarrollo de productos. El desarrollo de un producto textil de alta calidad es de suma importancia para las empresas. En los productos textil los principales defectos o variaciones que suelen presentarse en las telas son: la decoloración, sucios de color, diversas tonalidades o contaminadas, hilos distintos, fallos en aguja, diferente densidad y arrugas.

En la empresa ATL SAC., dedicada a la fabricación de prendas de vestir según las investigaciones de (Alfaro and Hurtado 2019) la organización enfrenta una alta cantidad de productos defectuosos que afectan en los tiempos de entrega del pedido y en el aumento de los costos de producción. La empresa pone sus esfuerzos en entregar productos de calidad a sus clientes y es por ello que implemento acciones correctivas en el área de inspección en donde se revisan las prendas terminadas, de presentar algún defecto de costura en la prenda se procede a reubicarla para que sea corregida, luego se envía los productos en buen estado al área de acabado, siendo esta una referencia positiva para otras empresas que puede aplicar.

Las empresas productoras en algún momento de sus operaciones pueden presentar riesgos, ya sea por fallas de la maquinaria como también por falencias de los operadores. Es aquí donde se generan los productos defectuosos los cuales reflejan problemas en el proceso, y es donde las empresas deben de enfocarse para poder evitar que eso vuelva a suceder, es decir dichos productos se utilizan de referencia de cómo el proceso de producción está

fallando, para ello es importante realizar un control de calidad el cual beneficia a la empresa debido a que se lleva un monitoreo adecuado de los productos y así el cliente pueda recibir su pedido en buenas condiciones físicas que demuestren la excelente calidad de los productos.

4. Gestión de las relaciones

De acuerdo con los Principios de gestión de relaciones (ISO 9000 2015) "Para el éxito, una organización gestiona sus relaciones con las partes interesadas, como los proveedores".

Para que una empresa consiga un éxito continuo y un buen rendimiento, debe encargarse de sus relaciones con las partes interesadas, tales como son los proveedores y los socios. Las partes interesadas influyen directamente en el desempeño de una empresa (Báez 2016).

4.1. Compromiso de las personas

De acuerdo con (Sirvent, Gisbert, and Pérez 2017) el compromiso de las personas es un factor de vital importancia en una organización ya que esta posibilita que los trabajadores utilicen sus destrezas para el beneficio de la misma. La participación del personal dentro de una empresa es fundamental para mantener un funcionamiento adecuado del sistema de gestión de calidad. Además, se puede extraer ideas del personal, ya que pasan la mayor parte de su día con el producto o servicio que la organización ofrece.

5. Enfoque al cliente

Según la (Real Academia Española 2020) el cliente es una persona que compra en una tienda, o que utiliza con frecuencia los servicios de un profesional o de una empresa.

El objetivo principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse por superar sus expectativas, el éxito sostenido de una empresa se alcanza cuando atrae y conserva la confianza de los consumidores. Cada aspecto de la interacción del cliente

proporciona una oportunidad de crear más valor para los mismos, por lo que entender las necesidades actuales y futuras de los clientes contribuye al éxito sostenido de la organización (Pérez 2017).

De acuerdo a la (ISO 9000 2015) a partir del enfoque al cliente se generan acciones posibles que aporten valor a la organización como son:

- Distinguir a los clientes directos e indirectos como aquellos que reciben valor de la empresa;
- Comprender los requerimientos actuales y futuras de los clientes;
- Alinear los objetivos de la organización con los requerimiento y perspectivas del cliente;
- Comunicar los requerimientos del cliente en toda la organización;
- Planificación, diseño, desarrollo, producción, suministro, soporte de productos y servicios para satisfacer los requerimientos y perspectivas del cliente;
- Medir y monitorear la satisfacción del cliente, tomar las medidas adecuadas; identificar y tomar acciones en función a los requerimientos y perspectivas apropiadas de las partes interesadas oportunas
- Gestionar de forma proactiva las relaciones con los clientes para lograr el éxito continuo.

5.1. La satisfacción de clientes

Según (Martínez Gálvez 2021), la satisfacción del cliente está completamente relacionada con la calidad, ya que los clientes satisfechos son aquellos que obtienen productos o servicios de calidad; es decir, la satisfacción del cliente se mide por más o igual a lo que va a consumir, se cumplen las expectativas. La satisfacción del cliente ayuda a lograr resultados

y contribuye a las empresas a tomar decisiones. Las evaluaciones de satisfacción del consumidor permiten a las empresas ver dónde tienen falencias y verlas como oportunidades (Intriago Mejía 2018).

La razón de ser de una empresa es el cliente, su principal objetivo es lograr que este se sienta satisfecho con el producto que se le ofrece y que en el encuentre todos los aspectos positivos como son calidad, variedad, precio y agregado a todo ello que cumpla con sus necesidades. Este aspecto de satisfacción es también un indicador para las empresas, ya que si el cliente tiene una apreciación buena del producto lograra fidelizar al consumidor y si es al contrario será un punto de enfoque para trabajar en los aspectos donde se tengan contratiempos.

5.2. Importancia de satisfacción del cliente

Lograr la satisfacción del cliente es de gran importancia para el crecimiento empresarial, todo cliente necesita ser escuchado y comprendido, a través de la calidad y servicio las empresas pueden atender sus necesidades, logrando con ello ser competitiva en el mercado y obteniendo así un reconocimiento (Palma Jacobi and Hermosillo Anduaga 2020).

De acuerdo a (Loja Llivisaca 2019) si se da la importancia debida a los clientes se obtendrá:

- Que el cliente vuelva a comprar, se da cuenta de que la empresa se multiplica en beneficios y en fidelidad.
- Un cliente satisfecho transmitirá su mensaje a sus familiares y amigos, lo que se traducirá en publicidad gratuita.
- Los clientes satisfechos no van a la competencia, lo que genera lealtad.

El crecimiento de una empresa depende de cuan satisfecho este un cliente con su producto o servicio de ello proviene su importancia, en la actualidad para que una empresa se mantenga en el mercado depende en su totalidad de la clientela, ellos son la fuente primaria de marketing y quienes logran posicionar a la empresa en el mercado, dando buenas reseñas, recomendando en su círculo social, lo cual hará que la empresa sea más competitiva.

5.3. Elemento de la satisfacción del cliente

Según (Andaluz 2017), ciertas características permiten a las empresas descifrar lo que los clientes piensan sobre un producto o marca, ya que muchas veces pueden inferir las opiniones de otros clientes en sus decisiones, por lo que las empresas deben insistir en superar las expectativas y requerimientos de los clientes para poder dar a los clientes sorpresa y satisfacción. Hay tres componentes de la satisfacción:

- Desempeño percibido: se refiere al desempeño (entrega de valor) que los clientes creen que han logrado después de comprar un producto o servicio.
- Esperar: es la "esperanza" del cliente de recibir algo.
- Nivel de satisfacción: Después de comprar un producto o servicio, los clientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto cae por debajo de las expectativas del cliente.

Satisfacción: ocurre cuando el desempeño percibido de un producto cumple con las expectativas del cliente.

Elogio: Ocurre cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente.

La lealtad a la marca o a la empresa puede determinarse por la satisfacción del cliente. Por esta razón, las empresas inteligentes intentan complacer a sus clientes prometiendo solo lo que pueden entregar.

5.4. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Los clientes son personas que están acostumbradas a comprar en una empresa en particular, tienen una estrategia de lealtad programática y crean beneficios para la sociedad, mantienen a los clientes constantemente, trabajan con marcas valiosas, se prepara para el descubrimiento futuro, ayuda a aumentar la lealtad del cliente, conduce a clientes leales y satisfechos, dichos clientes puede atraer a muchos otros (Dalongaro 2014).

Según (Andaluz 2017), los beneficios que pueden obtener las empresas al garantizar la satisfacción del cliente con los productos y la atención brindada son diversos, ayudando a atraer clientes nuevos a través de una buena concienciación y recomendaciones de los clientes, a menudo ampliando así el nicho y aumentando la producción.

Cualquier empresa u organización puede obtener muchos beneficios al lograr la satisfacción del cliente, se pueden resumir en tres beneficios clave que ilustran claramente la importancia de la satisfacción del cliente.

- Los clientes satisfechos tienden a volver a comprar, por lo que las empresas capitalizan su lealtad vendiéndoles productos similares u otros complementos en el futuro.
- Un cliente satisfecho comunica sus experiencias positivas con el producto o servicio a los demás. Es por eso que las empresas distribuyen clientes felices a sus familiares, amigos y conocidos de forma gratuita.

- Los clientes satisfechos dejan de lado la competencia. Por lo tanto, es una ventaja para la empresa tener una cierta posición (participación de mercado) (Ivan Thompson2006).

5.5. Exigencias de los clientes

Con acceso a la información nos encontramos con una nueva generación de consumidores de moda, más exigentes, más conocedores y más escépticos, al mismo tiempo que abandonan la pasividad para ser más activos en el proceso de compra y creación de productos. La nueva generación de consumidores de moda que se está desprendiendo de la negatividad, buscando romper con los estereotipos, son consumidores digitales y están constantemente expuestos a diferentes tipos de estímulos (Palacios Saavedra 2020).

Con el transcurso del tiempo todo evoluciona, la tecnología ha sido un factor determinante para las empresas, los clientes cada vez son más exigentes en cuanto a sus compras, debido a que no se maneja un comercio tradicional, el cual se basaba en la asistencia física. Ahora el cliente tiene otros criterios al momento de realizar una compra y cuanto más cómodo sea más satisfecho esta, es por ello que actualmente existen las tiendas en línea, las entregas a domicilio, a lo cual las empresas deben adaptarse y día a día tratar de innovar y ver a la tecnología como una estrategia para lograr satisfacer a los clientes.

6. Mejora Continua

En la (ISO 9000 2015) nos indica que “las organizaciones exitosas se enfocan constantemente en la mejora. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, responda a los cambios en las condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

Las posibles acciones incluyen:

- Facilitar el establecimiento de metas de mejora en todos los niveles de la organización;
- Educar y capacitar a los empleados en todos los niveles en el uso de herramientas y métodos fundamentales para alcanzar los objetivos de mejora;
- Garantizar que todos puedan ejecutar con éxito proyectos de mejora;
- Diseñar procesos para implementar proyectos de mejora en toda la organización;
- Supervisar, ver y revisar la planificación, implementación, finalización y resultados de los proyectos de mejora;
- Considerar temas de mejora durante el desarrollo de productos, servicios y procesos nuevos o modificados;
- Reconocimiento y validación de mejoras.

En otro artículo de los autores (Proaño Villavicencio, Gisbert Soler, and Pérez Bernabeu 2017) mencionan que la mejora continua es muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, un producto o proceso que les permita permanecer en el negocio, crecer y competir. Su aplicación es muy útil y sencilla e involucra a muchos niveles de la organización dependiendo del área o proceso que necesite mejorar. Para lograr el éxito esperado en la aplicación de esta técnica, es importante identificar con precisión las áreas de mejora y los problemas claramente definidos.

Es así que en el artículo científico de (Pérez Gao Montoya 2017) se habla sobre los beneficios de la mejora continua aplicada en una organización de Confecciones que no cuenta con un departamento de ingeniería, de proyectos ni de control de calidad, en la cual se concluyó que los beneficios de su aplicación son: la reducción del nivel de reprocesos y mejorar su productividad, tener una producción más previsible, tanto por la medición de

calidad como por el sistema de mejora continua que le permite ir disminuyendo el porcentaje de reprocesos, siendo este estudio una referencia para la presente investigación.

6.1. Herramientas de mejora

Estas herramientas contribuyen en: la detección de incidencias en los procesos, la determinación de los factores causantes de tales incidencias, la prevención de posibles errores y la medición de la mejora de los procesos.

Las herramientas aplicadas de manera eficiente, permitirán mejorar: la productividad, la calidad de los productos, servicios y la satisfacción del cliente (ISOTools 2015).

Por lo cual (Yailín Pérez Guerra 2016) en su artículo “La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones” confirman que el área de negocio actual debe apoyar la toma de decisiones con información actual o más cercana posible a la realidad, por lo que las herramientas y técnicas cualitativas y cuantitativas son cada vez más importantes, ya que su uso brinda acceso a oportunidades de información como data-driven. y en lo posible de la subjetividad de los decisores.

6.1.1. Diagrama de Pareto

Pareto es un diagrama ordenado de valores, separados por barras, ordenados de mayor a menor y de izquierda a derecha, respectivamente. Este número le ayuda a priorizar la toma de decisiones de la organización e identificar los problemas más serios que deben abordarse primero.

Su propósito es aclarar los problemas reales que afectan el logro de los objetivos de la empresa y reducir las pérdidas incurridas. Además, permite una pre evaluación de lo que

necesita el público objetivo y cómo satisfacerlo con el producto o servicio, y lograr los objetivos de marketing (Ivan de Souza 2019).

Para que una empresa pueda detectar falencias en sus procesos es necesario implementar herramientas de mejora en este caso el Diagrama de Pareto que como se menciona ayuda a evaluar y hacer más visibles los problemas que afectan, es así que en la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda. es importante analizar el proceso de producción, los problemas que influyen y cuáles deben ser resueltos primero, para que los objetivos de la empresa no se vean obstaculizados y que no se produzca pérdidas.

Es así que en la investigación realizada por (Fernández Paredes 2021) en la empresa SAMITEX dedicada a la comercialización y confección de prendas de vestir, mediante la aplicación del Diagrama de Pareto logro comparar la situación del antes y después de la organización, y así tener una visión del impacto de las acciones correctivas para la mejora de la organización. También para tener una idea de los costos que produce cada defecto detectado y compararlo con los ahorros que se logran con el corregimiento del defecto.

6.1.2. Las cinco S

Filosofía japonesa que integra sentido común, capacitación, autonomía en el trabajo y búsqueda de autorrealización del individuo, para generar un entorno limpio, ordenado y seguro; sus pasos son : Seiri (Clasificar), Seiton (Ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Disciplina) (Rave, Patiño Rodríguez, and Manco 2010).

Según (Ferran, Gisbert, and Pérez 2020) las cinco fases de esta técnica son:

- Seiri: consiste en clasificar e identificar los materiales a utilizar y los que no, para eliminar los insumos innecesarios.

- Seiton: durante esta fase, se organiza el espacio de trabajo, asignando a cada herramienta su lugar, con el objetivo de facilitar el control y la búsqueda de esta.
- Seison: fase donde se realiza una limpieza de suciedad del espacio de trabajo.
- Seiketsu: en esta fase se planea evitar volver al estado anterior. Es por ello que se crean una serie de reglas para ser aplicadas (teniendo en cuenta los pasos de las fases anteriores) para que cada trabajador conozca que se debe hacer y de qué forma, evitando volver a la mala situación inicial.
- Shitsuke: fase final en la que consiste la disciplina que se debe realizar para controlar que todo el funcionamiento sea correcto, es decir, se establecerán reuniones donde se revisará el cumplimiento adecuado de las diferentes etapas, para lograr la mejora que se desea en la empresa.

El clima laboral es un factor importante en cualquier empresa, como se sabe los empleados necesitan sentirse en un ambiente de trabajo acogedor, responsable y respetuoso, esto se refleja en la producción. Las áreas bien distribuidas con personal e insumos generan optimización en los tiempos produciendo un aumento en la producción. Es por ello que la herramienta de mejora para la empresa Tempo Codeca Cia Ltda son las 5 s, con la cual se pretende identificar cada área de trabajo y tratarlas mediante cada estrategia que se desarrolla en las S.

6.1.3. Ciclo PHVA

Según (Martínez and Restrepo 2019), el ciclo PHVA, también conocido como ciclo Deming, es una herramienta basada en 4 etapas: Plan-Do-Check-Act, desarrollada por Walter Shewhart y utilizada por Deming desde 1950, desde entonces, el ciclo ha sido un símbolo

indiscutible de mejora continua y se aplica a todo tipo de empresas, independientemente de su alcance, porque todas comparten los mismos principios de gestionar.

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma:

- Planificar: Involucrar a la gente correcta, recopilar los datos disponibles, comprender las necesidades de los clientes, estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados y desarrollar el plan/entrenar al personal
- Hacer: Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas y recopilar los datos apropiados
- Verificar: Analizar y desplegar los datos, supervisar si se han alcanzado los resultados deseados, comprender y documentar las diferencias y revisar los problemas y errores
- Actuar: Incorporar la mejora al proceso, comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa y identificar nuevos proyectos/problemas (García, Quispe, and Ráez 2003).

Importancia del Ciclo PHVA.

La aplicación del ciclo Deming es de vital importancia para mejorar los procesos de gestión en las diferentes áreas o ramas de una organización porque permite: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización (Garay Roger 2017).

7. Marco Legal

En el ámbito legal existen normativas y leyes que tanto las empresas como los clientes deben acatar, por lo que se toma en cuenta lo establecido en los siguientes reglamentos:

7.1. La Constitución política de la República del Ecuador

En cuanto a los aspectos que tienen que ver con el consumidor pueden ser respaldados mediante la Constitución política de la República del Ecuador en su sección tercera de los consumidores detalla que:

Según el Art. 92 “(...) Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta. El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos. El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados” (Base de Datos Políticos de las Américas., 1998).

7.3. Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN

En cuestiones de desarrollo del producto existen normativas tal como la NTE INEN la cual detalla todos los parámetros para la fase final del producto en este caso habla del etiquetado y empaquetado, especifica que información debe llevar cada elemento basándose en el tipo de material que se usa en cada prenda. Esta norma especifica los requisitos para el etiquetado de ropa, accesorios de vestir y ropa para el hogar. Además, no se aplica a la ropa, los accesorios de vestir y los textiles para el hogar desechables (NORMA TÉCNICA ECUATORIANA 2017).

Capítulo II: Metodología de la investigación

Alcances de la investigación: Descriptivo

La presente investigación tuvo un alcance descriptivo, busco identificar características relacionadas al proceso de producción, además describió aspectos existentes como los tipos de problemas que existen en la empresa tales como: productos defectuosos, la insatisfacción de pedidos, de acuerdo a temporadas altas y determinar la relación que existe con las exigencias de los clientes.

Enfoque de la investigación: Mixto cualitativo-cuantitativo

Para este caso de estudio se utilizó el enfoque mixto, debido a que se combinaron enfoques, cuantitativo que ayuda a la obtención de datos mediante encuestas y cualitativo para describir y explicar los procesos en la recepción de pedidos y en el proceso de producción mediante la entrevista.

Enfoque Cuantitativo

Este enfoque se utilizó con la finalidad de recolectar datos mediante la encuesta en la empresa Tempo Codeca Cia.Ltda, se realizó un análisis estadístico de las variables del proceso de producción y se obtuvo datos claros de la problemática que se investigó, los cuales sean posibles de medir y cuantificar.

Enfoque Cualitativo

En la investigación se aplicó el enfoque cualitativo por medio de la aplicación de una entrevista, la cual sirvió para contemplar la situación actual del proceso de producción de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda, e identificar los problemas más relevantes, analizar las causas y cómo influyen en los clientes.

Métodos de investigación:

Deductivo

La investigación se desarrolló mediante el método deductivo. Este método ayudo a examinar los problemas que se encuentran en la empresa, mediante la inducción de premisas que van de lo general del tema hasta lo particular, lo que permitió desarrollar conclusiones y razonamientos lógicos.

Analítico

También se aplicó este método, para diagnosticar todas las falencias en el área de producción y cómo repercute en las exigencias del cliente, partiendo de la recolección de información que sirvió para argumentar cada falencia y con ello se generó hipótesis que ayuden a solucionarlos.

Sintético

Se aplico este método mediante el análisis de resúmenes de aspectos más relevantes de la investigación, para poder determinar la información más veraz y exacta del caso, además se logró sintetizar, organizar las ideas y proponer alternativas de solución para los problemas que conlleve cumplir con el objetivo general de la investigación.

Instrumentos o herramientas

Encuesta

Se considero como instrumento de recolección de datos la encuesta estructurada con preguntas cerradas haciendo uso de la escala de Likert como fuente principal para el componente cuantitativo, con el cual se pudo recolectar información pertinente sobre los

inconvenientes que tiene el área de producción y también las exigencias de los clientes. El instrumento se aplicó tanto a los trabajadores del área de producción, como a los clientes.

Entrevista

Por otro lado, se consideró la entrevista semiestructura como otra fuente principal para el componente cualitativo, la cual apporto con opiniones de la situación actual del proceso de producción por parte del supervisor del área.

Descripción de datos

Unidad de estudio:

Se ha considerado como unidad de estudio a la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda, que se encuentra ubicada en provincia de Imbabura, cantón Ibarra en las calles Av. Fray Vacas Galindo y Rodrigo de Miño, la cual se dedica a producir y comercializar prendas de vestir.

Unidad de análisis:

En la presente investigación se ha considerado al área de producción como base para el estudio y los procesos que la conforman, en este caso la confección. En los tiempos se encuentran los intervalos de espera en la entrega de pedidos, también la recepción de pedidos en la cual interviene el agendamiento e ingreso de materia prima, y como producto final la entrega del pedido al cliente.

Tabla 1 Empresa Tempo Codeca Cía. Ltda.

Funciones en la empresa	Nro. Empleados	Productos	Clientes
Costura	21	Blusas Camisetas polo	Comercial EtaTex C.A
Serigrafía	5	Calentadores	T-Shirt Factory
Calidad	3	Licras	Rute 41
Bodega	2	Chompas	Pinky
Diseño Grafico	2	Shorts Bividis	Fashion Club Cía. Ltda
Bordado	5		H & O
Transporte	3		Banana & Co
Empaque	6		Time
Corte	3		Phrida S.A Oil Industry
Total	50		

Capítulo IV: Desarrollo del Caso

Obtención de resultados

En la presente investigación se logró cumplir con la recopilación de los datos necesarios para el desarrollo del caso de estudio, dichos datos fueron captados mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron encuestas estructuradas a partir de preguntas con escala de Likert y entrevista.

Dicha recopilación se la realizó en un periodo de 6 días partiendo del envío del oficio a los encargados de la empresa para acceder a la información necesaria, con lo cual se logró obtener 50 respuestas por parte de los integrantes del área de producción, así como también las respuestas de 10 clientes potenciales de la empresa, lo cual permitió posteriormente el análisis de cada una de las variables consideradas conjuntamente con la información obtenida mediante la entrevista siendo esto un soporte para el estudio.

Análisis y discusión de resultados

Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Producción de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda.

1. ¿La empresa cuenta con documentos escritos donde se detalle el proceso de producción?

Tabla 2 *Documentos del proceso de producción*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	62%
Casi siempre	17	34%
A veces	2	4%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Con la información obtenida, la mayor parte de los empleados manifiestan que la empresa si cuenta con documentos escritos en las cuales se detallen todas las actividades que se realiza en el área de producción.

2. ¿La empresa cuenta con una planificación de producción con los requerimientos del cliente?

Tabla 3 *Planificación de producción con los requerimientos de los clientes*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	64%
Casi siempre	13	26%
A veces	5	10%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

De acuerdo a los datos obtenidos de la tabla 3, la mayor cantidad de los empleados de la empresa manifiestan que si cuenta con una planificación de producción, en donde se detallan los requerimientos que requiere el cliente para su pedido, esto permite que el cliente se sienta satisfecho con su solicitud realizada a la empresa.

3. ¿Se le atribuye instrucciones u órdenes de trabajo según las preferencias del cliente para la ejecución de sus tareas?

Tabla 4 *Instrumentos u órdenes de trabajo para la ejecución de tareas*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	56%
Casi siempre	22	44%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

De acuerdo a la información obtenida se observa que a los empleados al momento de realizar sus tareas, siempre se les da disposiciones, indicaciones u órdenes de trabajo en donde se indica las preferencias que piden los clientes en sus pedidos.

4. ¿Se realiza controles de calidad basados en las especificaciones del cliente durante el proceso de producción?

Tabla 5 *Controles de calidad de los procesos de producción*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	48%
Casi siempre	21	42%
A veces	3	6%
Nunca	2	4%
Total	50	100%

Se puede observar que la mayoría de los empleados manifiestan que en la realización de sus actividades, siempre se ejecutan controles de calidad en el proceso de producción, el objetivo de los controles es saber si las indicaciones dadas están cumpliendo con su propósito, obteniendo resultados positivos y eficientes para el cumplimiento de las especificaciones del cliente.

5. ¿Considera que existen problemas en el proceso de producción en cuanto a calidad, diseño y tiempos de entrega?

Tabla 6 *Problemas en el proceso de producción*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6%
Casi siempre	22	44%
A veces	24	48%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Como se demuestra en la tabla 6, los empleados consideran que si existen problemas en el proceso de producción en cuanto a los defectos de la calidad de la materia prima, diseño de las prendas y tiempos al momento de entregar el pedido.

6. ¿La tela o producto viene con fallas o defectos de procesos anteriores?

Tabla 7 *Productos con fallas de procesos anteriores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8%
Casi siempre	16	32%
A veces	30	60%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Con la información obtenida se observa que la mayoría de los empleados manifiestan que la tela o producto a veces viene con fallas tales como desgarres, agujeros, quemaduras etc., esto debido a procesos anteriores que se realizaron en la tela o en la prenda.

7. Considera que los problemas de calidad de los productos son por:

- A. Materia Prima (tela, tintes, hilo, etc.)
- B. Maquinaria (antigua, se daña, sin mantenimiento, etc.)
- C. Personal (no calificado, cometen errores, etc.)

Tabla 8 *Problemas de calidad en los productos*

Respuesta	A	B	C	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	2	1	2	4%
Casi siempre	6	17	6	10	19%
A veces	39	28	40	36	71%
Nunca	2	3	3	3	5%
Total	50	50	50	50	100%

De acuerdo a la tabla 8, se puede observar que la mayoría del personal considera que a veces, existen problemas en cuanto a la calidad del producto, el 71% manifestó que la mala calidad se da debido a la materia prima tales como tela, tintes o hilo utilizados, además de la maquinaria manejada ya sea por la antigüedad, o porque no le proporcionan el debido mantenimiento y por el personal no calificado que cometen errores.

8. ¿Los insumos o materiales se encuentran a tiempo para el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 9 *Insumos se encuentran a tiempo para el cumplimiento de funciones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	36%
Casi siempre	24	48%
A veces	7	14%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Los empleados de Tempo Codeca en su mayoría manifiestan que los insumos o materiales si se encuentran a tiempo para el desempeño de las funciones, cumpliendo así con la optimización de los tiempos de entrega del pedido y logrando los resultados deseados.

9. ¿Cuenta con la maquinaria o equipos necesarios para el cumplimiento de su trabajo?

Tabla 10 *Maquinaria necesaria para el cumplimiento de funciones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	66%
Casi siempre	12	24%
A veces	5	10%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Con los resultados obtenido se puede observar que la empresa si cuenta con la maquinaria o equipos necesarios para el cumplimiento de las actividades de los empleados, ayudando así al desempeño de las funciones de los operarios y maximizando la productividad.

10. ¿Se siente cómodo en el área que usted realiza sus actividades?

Tabla 11 *Comodidad en el área de trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	46%
Casi siempre	20	40%
A veces	6	12%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

De acuerdo a la tabla 11, los empleados consideran que se sienten cómodos y satisfechos en el área de trabajo, esto beneficia a que el trabajador se sienta motivado y realice sus actividades de mejor forma con un mejor desempeño.

11. ¿Su área de trabajo se encuentra en estado óptimo para realizar sus actividades?

Tabla 12 *Área de trabajo óptima para la realización de actividades*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	40%
Casi siempre	27	54%
A veces	3	6%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Los empleados consideran que su área de trabajo si se encuentra en óptimo estado al momento de realizar o ejecutar sus actividades, por ese motivo el trabajador mejora su estado de ánimo y de igual manera su rendimiento en la empresa.

12. ¿Conoce el número de producto que le corresponde elaborar en cada pedido?

Tabla 13 *Número de productos que le corresponde elaborar en el pedido*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	50%
Casi siempre	19	38%
A veces	6	12%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

De acuerdo a la tabla 13, los empleados manifiestan que si conocen el número de producto que les corresponde elaborar en el pedido, con esto se puede observar que si existe una distribución adecuada en la producción.

13. ¿Cuentan con un tiempo promedio de producción y entrega del producto?

Tabla 14 *Tiempo promedio de producción y entrega del producto*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	36%
Casi siempre	29	58%
A veces	3	6%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Con la información obtenida, los empleados casi siempre disponen de un tiempo promedio de producción y entrega del producto, esto con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

14. ¿Termina la producción en el tiempo previsto?

Tabla 15 *Producción en tiempo previsto*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	18%
Casi siempre	35	70%
A veces	6	12%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Como se observa los empleados manifiestan que si terminan la producción en el tiempo previsto que solicita la empresa, cumpliendo así con los requerimientos de los tiempos acordados con el cliente.

15. ¿En qué meses del año siente más presión en el área de producción?

Tabla 16 *Meses del año con mayor actividad en área de producción*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Octubre-Diciembre	42	84%
Julio-septiembre	8	16%
Abril-junio	0	0%
Enero-marzo	0	0%
Total	50	100%

Los empleados de Tempo Codeca manifestaron que los meses con mayor actividad o presión en el área de producción son octubre-diciembre, meses en los cuales se presentan festividades tales como navidad, fin de año, etc. Con tal motivo las empresas externas realizan pedidos abundantes.

Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda.

1. ¿Cómo se siente respecto al cumplimiento de los pedidos por parte de la empresa?

Tabla 17 *Cumplimiento de los pedidos por la empresa*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	10%
Satisfecho	5	50%
Normal	4	40%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Los clientes manifiestan que su percepción respecto al cumplimiento de los pedidos por parte de la empresa es satisfecha en su mayoría, dando como resultado un 50% y de la misma manera un 40% normal, lo cual da lugar a que el cliente sienta satisfacción, pero no en su máximo nivel.

2. ¿El pedido solicitado a la empresa llega en su totalidad?

Tabla 18 *Pedido solicitado llega en su totalidad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	10%
Satisfecho	5	50%
Normal	4	40%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Los clientes manifiesta que la empresa si cumple en su mayoría con la entrega total del pedido solicitado, por lo cual demuestra un nivel de satisfacción bueno frente a este aspecto.

3. ¿La empresa ha mostrado interés en resolver algún problema que se le ha presentado ?

Tabla 19 *Interés de la empresa en resolver problemas*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	40%
Satisfecho	5	50%
Normal	1	10%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Como lo demuestra la tabla 19, los clientes tienen un buen nivel de satisfacción en cuanto a la gestión de problemas por parte de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda, la cual desarrolla soluciones y logra que sus clientes perciban su interés.

4. ¿Cómo se siente con los plazos de entrega de la empresa?

Tabla 20 *Percepción de los plazos de entrega*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	4	40%
Normal	6	60%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Los clientes manifiestan un nivel de satisfacción normal con un 60% como respuesta a los plazos de la entrega de pedidos que maneja la empresa, por lo cual se evidencia que aun no se logra un nivel máximo de satisfacción en cuanto a este aspecto.

5. ¿Los pedidos realizados en la empresa son entregados a tiempo?

Tabla 21 *Pedidos entregados a tiempo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	4	40%
Normal	6	60%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Como lo demuestra en la tabla 21, los clientes manifiestan que su nivel de satisfacción en su mayoría es normal respecto a los pedidos que realizan a la empresa y si estos son entregados a tiempo, es decir que la empresa cumple, pero los clientes aun no tienen el nivel máximo de satisfacción.

6. ¿La empresa cumple con los tiempos de entrega acordados?

Tabla 22 *Tiempos de entrega acordados cumplidos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	10%
Satisfecho	6	60%
Normal	3	30%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Los clientes manifiestan que su nivel de satisfacción frente a la entrega de pedidos en los tiempos acordados es satisfactorio, reflejando así un 60%, por lo cual la empresa si cumple los plazos acordados y genera una buena satisfacción.

7. ¿La empresa ha proporcionado sus servicios en el momento que Ud. solicita?

Tabla 23 *Proporción de servicios inmediatos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	8	80%
Normal	2	20%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Como se observa en la tabla 23, el 80% de los clientes de la empresa se sienten satisfechos con respecto a la atención de los servicios solicitados en los tiempos que ellos requieren, es decir que la empresa tiene capacidad de respuesta inmediata para sus clientes.

8. ¿La calidad del producto que recibe es la esperada?

Tabla 24 *Calidad del producto esperada*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	10%
Satisfecho	5	50%
Normal	4	40%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Los clientes se muestran satisfechos con respecto a la calidad del producto que reciben es la esperada, es así que el 50 % se encuentran en ese nivel y un 40% en nivel normal, por lo que la empresa debe poner énfasis en el aspecto de calidad del producto para lograr el mayor nivel de satisfacción en sus clientes.

9. ¿El producto satisface sus necesidades?

Tabla 25 *Producto satisfactorio para el cliente*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	7	70%
Normal	3	30%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Como se observa en la tabla 25, el 70% de los clientes de la empresa se sienten satisfechos con respecto a que el producto satisface sus necesidades, por lo cual se identifica que el producto que les ofrece la empresa cumple con lo que necesitan.

10. ¿Hasta qué punto, el producto y servicio superaron sus expectativas?

Tabla 26 *El producto supera las expectativas del cliente*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	9	90%
Normal	1	10%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

El nivel de satisfacción por parte de los clientes frente al producto que ofrece la empresa supera sus expectativas es el 90% satisfecho siendo este resultado favorable, es decir que el producto si representa más de lo que ellos esperan.

11. ¿La persona que le ha atendido ha comprendido sus necesidades?

Tabla 27 *La atención ofrecida a comprendido las necesidades*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	30%
Satisfecho	7	70%
Normal	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Los clientes manifiestan que si se sienten satisfechos con la atención brindada por parte de la persona encargada y además que sus necesidades han sido comprendidas, siendo así que el 70% se encuentran en este nivel, y dando a conocer que a la empresa no le falta mucho para alcanzar el máximo nivel de satisfacción en este aspecto.

12. ¿Cómo calificaría su experiencia con la empresa?

Tabla 28 *Calificación de la experiencia con la empresa*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	40%
Satisfecho	5	50%
Normal	1	10%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Como se puede observar en la tabla 28, el 50% de los clientes se encuentran satisfechos con la experiencia recibida por parte de la empresa y el 40% se encuentra en el máximo nivel de satisfacción, lo cual denota que la empresa brinda experiencias positivas a sus clientes.

13. ¿Cómo fue su experiencia en las siguientes áreas del servicio?

Soporte previo a la compra

Soporte después de la compra

Cortesía del ejecutivo de soporte

Tabla 29 *Experiencia con las áreas de servicio*

Respuesta	Soporte previo a la compra	Soporte después de la compra	Cortesía del ejecutivo de soporte	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	3	4	3	27%
Satisfecho	6	7	5	6	60%
Normal	3	0	1	1	13%
Poco satisfecho	0	0	0	0	0%
Nada satisfecho	0	0	0	0	0%
Total	10	10	10	10	100%

La experiencia de los clientes en las distintas áreas de servicio de la empresa es satisfactoria siendo así que en la matriz se identifica un 60% en dicho nivel, por lo cual la gestión de las distintas áreas está bien.

14. Califique el producto los siguientes parámetros

- Calidad
- Precio
- Textura
- Diseño
- Color
- Soporte al cliente

Tabla 30 *Valoración de los parámetros del producto*

Respuesta	Calidad	Precio	Textura	Diseño	Color	Soporte al cliente	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	1	1	1	1	5	2	18%
Satisfecho	8	5	3	8	6	3	6	55%
Normal	0	4	6	1	3	2	3	27%
Poco satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0%
Nada satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total	10	10	10	10	10	10	10	100%

Como se observa en la matriz el 55% de los clientes de la empresa se encuentran satisfechos con los parámetros de los productos que adquieren, es decir que se encuentran conformes, aunque la empresa podría mejorar algunos parámetros para alcanzar un nivel más alto de satisfacción.

15. ¿Percibe que el producto le ayuda a lograr sus objetivos?

Tabla 31 *Percepción del producto frente a los objetivos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	10%
Satisfecho	7	70%
Normal	2	20%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Los clientes manifiestan estar satisfechos con los productos y como ellos les ayudan en el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual se identifica en la tabla 31, con un 70% en dicho nivel.

Correlación de Pearson

Para realizar el análisis de correlación de las variables estudiadas en el caso de estudio las cuales son Producción y clientes, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, de acuerdo a (Fiallos 2021) la correlación de Pearson “permite medir la naturaleza y fuerza entre dos variables cuantitativas, que permite describir la relación entre las dos variables”.

Para determinar la correlación entre producción y clientes se consideró las preguntas en base a:

- Producción: Planificación, control de producción, condiciones de trabajo, talento humano.
- Clientes: fiabilidad, tiempos de respuesta, comprensión de las necesidades del cliente, aspectos físicos tangibles e importe del material y servicio.

Tabla 32 *Correlación Producción y cliente*

Correlaciones		Producción	Clientes
Producción	Correlación de Pearson	1	,326
	Sig. (bilateral)		,358
	N	50	10
Clientes	Correlación de Pearson	,326	1
	Sig. (bilateral)	,358	
	N	10	10

Para la correlación de la producción con los clientes de la empresa se tuvo en cuenta aspectos relevantes en los pedidos y la satisfacción de los clientes, es así que se aprecia una correlación positiva moderada con las variables mencionadas, en cuanto a la producción y

clientes existe también una correlación positiva, lo cual denota que estos aspectos infieren de manera directa en cuanto a que la producción satisface al cliente

Haciendo referencia a otra investigación los autores (Vásquez and Mendoza 2019), en su artículo titulado “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa comercial y eventos Dibujos E.I.R.L Juliaca, durante el año 2019” analizan acerca del nivel de correlación que tienen las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente dando como resultado, una correlación positiva moderada, en la cual se corrobora que si existe una correlación entre dichas variables. Siendo así que se determina que en base a calidad de servicio la Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad y empatía son los principales factores por los cuales el cliente refiere que existe una buena calidad.

Entrevista dirigida al jefe del Área de Producción de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda.

A continuación, se presenta en detalle un análisis general de los principales resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista:

- En la empresa existen procesos para los requerimientos de los clientes, primero se le pregunta al cliente cuáles son sus requerimientos específicos para realizar el pedido, después se le consulta los insumos necesarios que debe tener el pedido, posteriormente el tipo de prenda y por último se realiza una muestra física de la prenda para saber si se cumple con todos los requisitos que el cliente solicitó.
- Las actividades se planifican en base a los requerimientos del cliente, se realiza la planificación de telas y el tiempo de producción para la entrega de los pedidos.
- La empresa cuenta con documentos como bocetos de los clientes, fichas técnicas, fichas de estampado, fichas de bordado, lista de insumos y fichas de distribuciones.

- En la empresa se realiza de manera regular los controles de los procesos de producción, en los cuales se cuenta con controles predictivos y controles correctivos.
- Los controles establecidos por la empresa es primero la revisión de fichas técnicas, después la revisión de los trazos, posteriormente el control de calidad de telas (encogimiento, torsión), por último, control en las áreas productivas (estampado, bordado y sublimado).
- Se realiza el control de calidad desde la recepción de telas y recepción de las fichas técnicas.
- Se realiza un control previo de materia prima (prueba de encogimiento de la tela) que todos los insumos estén acorde a la solicitud.
- Las principales deficiencias que se presentan son la falta de comunicación interdepartamental, y la inexistencia de un manual de funciones por área de trabajo.
- Se realiza reuniones constantes en las que se incorporen a todos los miembros de la empresa por área para saber si se sienten conformes en el espacio de trabajo.
- Se realiza capacitaciones a los empleados en periodos trimestrales en donde abordan temas del manejo de la maquinaria, etc.
- El espacio de trabajo no es tan adecuado para los operarios, se necesita mejorar el espacio físico en las diferentes áreas productivas.
- Los encargados del monitoreo de las percepciones del cliente son el área de marketing y ventas.
- Primero se identifica el inconveniente, después se trata de comunicar con el cliente para solucionar los inconvenientes y se le envía un obsequio al cliente que presento la queja por servicio posventa.

- Para la satisfacción del cliente es indispensables ser flexibles y dar respuestas rápidas ante sus necesidades.
- Se debe tener una comunicación continua con los clientes, además de tener una buena comunicación con los puntos de ventas y tener un buen stock en las tiendas.
- Se cuenta con programas de software como Audaces 360 y Odoo que ayudan a la mejora continua de la empresa.
- Se ha implementado herramientas para el uso adecuado de los recursos tanto para materiales o insumos, como también para recursos humanos.
- Existen procesos aptos para gestionar las quejas, se cuenta con una página web en donde en ocasiones se presentan quejas y tratan de solucionarse.

Discusión de resultados

A partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos en este caso la entrevista se logró identificar de manera más detallada la situación actual de la empresa Tempo Codeca Cía.Ltda en cuanto al proceso de confecciones, se mencionó que dicha empresa cuenta con los procesos necesarios para ejecutar las distintas funciones establecidas.

De la misma manera tratan de mantener una buena relación con sus clientes y de corregir cualquier tipo de inconveniente su citado mediante la comunicación con los consumidores y tomando en cuenta las opiniones frente al producto y servicio. Por otro lado, se dice que la empresa tiene inconvenientes en cuanto a la intercomunicación de las áreas de trabajo es decir que los problemas suscitados son porque el talento humano no tiene una buena estrategia de comunicación entre los distintos departamentos que intervienen en el proceso y que no está establecido un manual de procesos, lo que genera desorden, otro punto importante

es que el área de trabajo con el que cuenta actualmente la empresa para sus colaboradores no está siendo muy optima por lo cual esto repercute en la productividad.

Después de analizar la información obtenida de los instrumentos de recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos, se propone a la empresa la implementación de herramientas de mejora continua especificas en el área de producción, como son las 5S con el objetivo de mejorar el ambiente de trabajo y optimizar el espacio físico de las áreas productivas.

De la misma manera la herramienta PHVA para el mejor funcionamiento de la planificación y que se realice un orden especifico de las actividades, dado que la empresa al momento no cuenta con manuales de funciones en las distintas áreas de trabajo y con ello fomentar una mejor comunicación interdepartamental y por último la herramienta de mejora Pareto que contribuye al análisis constante de los aspectos más relevantes del área de producción en el cual se debe tomar acción para evitar más complicaciones y de esa manera lograr tomar decisiones acertadas.

Conclusiones

En el presente caso de estudio se determinó que los inconvenientes y fallas en el área de producción de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda. pueden llegar a inferir de manera moderada en la satisfacción de sus clientes.

Para establecer el grado de satisfacción de los clientes se tomó en cuenta 5 dimensiones con lo cual se demostró que la empresa realiza una planificación de sus actividades en el área de producción, y de la misma manera disponen con órdenes de trabajo que se refleja en la percepción del cumplimiento de los pedidos. Por lo cual el proceso de producción responde a las exigencias del cliente en los distintos aspectos de la siguiente manera:

Con la información obtenida se diagnosticó el proceso de producción siendo así que el cliente tiene un buen nivel de satisfacción respecto a los pedidos que realiza, sin embargo en los tiempos de entrega existe cierta desconformidad debido a que existen problemas en el proceso de producción, y que en algunos casos el producto presentan fallas o defectos provenientes de procesos anteriores, esto debido a que existe leves deficiencias en la materia prima haciendo referencia a la tela, hilos y colores, en la maquinaria por falta de mantenimiento o daños a los equipos de trabajo y por personal no calificado en los puestos de trabajo que comete errores al realizar las actividades.

Se identificó que la empresa atribuye los insumos y la maquinaria necesaria a tiempo a sus colaboradores para el desempeño de sus actividades, esto se refleja con un buen nivel de satisfacción por parte de los clientes respecto a la calidad esperada y al tener una buena experiencia, es decir que la empresa conoce las exigencias de los clientes.

También se determinó que los colaboradores cuentan con un espacio físico óptimo para realizar sus actividades por lo cual se sienten cómodos y desempeñan bien sus funciones brindando una buena experiencia en las áreas de servicio de la empresa.

En cuanto a la capacidad de producción se identificó que los colaboradores tienen conocimiento del número de productos a realizar en cada pedido por lo cual en su mayoría terminan a tiempo, y es por ello que saben del incremento de demanda en temporadas altas.

Por otro lado, también se evidencio que la empresa cuenta con software de mejora continua los cuales son Audaces 360 la cual contribuye a la innovación tecnológica en el ámbito textil y Odoo que les ayuda en la gestión empresarial.

Recomendaciones

Las actividades consideradas por la empresa para generar satisfacción al cliente por parte de la producción han sido beneficiosas, dado que se puede evidenciar un buen nivel de satisfacción en la información recolectada, sin embargo, la empresa debería poner más énfasis y trabajar en mejorar los tiempos de entrega de los pedidos solicitados, por lo cual los clientes manifestaron un grado normal de satisfacción.

También se debe tomar en cuenta el control de aspectos importantes del área de producción como el mantenimiento más frecuente de los equipos, además de realizar una inspección en la materia prima, así como también en el traslado del producto de un proceso a otro, y realizar capacitaciones a los colaboradores de manera reiterada para evitar errores en las actividades.

Tempo Codeca Cía. Ltda. tiene un nivel de satisfacción positiva intermedia en cuanto a la respuesta de la producción frente a las exigencias de sus clientes, aspecto que puede mejorar para lo cual se recomienda implementar más herramientas de mejora continua dentro del área de producción que contribuyan a una planificación de tiempos de entrega más eficientes, en este caso la herramienta PHVA que ayude a planificar mejor los tiempos de entrega acordados y lograr un nivel máximo de satisfacción, de la misma manera para mejorar la relación entre los procesos, la herramienta 5S que contribuye a un ambiente laboral más organizado y controlado que genere menores fallas en los productos, otra herramienta idónea es Pareto con la cual se identifican los puntos más relevantes del área de producción y ayuda a tomar mejores decisiones, así mantenerse en constante mejora y cumplir con los objetivos propuestos.

Bibliografías

- AITE. 2021. "Historia y Actualidad." Retrieved December 9, 2021 (<https://www.aite.com.ec/industria.html>).
- Alfaro, Karen, and Steven Hurtado. 2019. "Propuesta de Implementación de La Metodología 5 s En Una Empresa de Fabricación de Prendas de Vestir, Para El Cumplimiento Eficaz de La Demanda En La Ciudad de Lima Entre Los Años 2019 al 2020." Lima.
- Analuisa, Javier, Alberto Flores, and Wilson Castro. 2020. "El Emprendimiento Del Sector Textil y Confecciones En El Desarrollo Económico Territorial." Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Andaluz, Joselyn. 2017. "Sistema de Gestión de Calidad Para La Satisfacción de Los Clientes de La Asociación de Productores Del Jean En La Ciudad de Pelileo".
- Báez, Aníbal. 2016. "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001:2015 CON APLICACIÓN A LA EMPRESA BRITEL S.A." Quito.
- Beltrán Flores, Andrea Del Pilar, Espinoza Laguna Pedro Alexis, and Moreno Contreras Michell Irene. 2016. "EFECTOS DEL TRASLADO Y TIEMPOS DE ESPERA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA TEXTIL 'LR Y S. REPRESENTACIONES S.R.L.'" Lima.
- Bustamante, Raúl. 2016. "LA INDUSTRIA TEXTIL Y CONFECCIONES." Retrieved December 10, 2021 (<https://apttperu.com/la-industria-textil-y-confecciones/>).
- Cuzco Beltrán, Raquel Patricia, Yamileth Elizabeth Vera Maldonado, and Oscar Mauricio Romero Hidalgo. 2021. "Elementos Influyentes Del Mercado: El Caso

- de La Asociación de Producción Textil Telar de El Oro Asoprotexeo.”
Economía y Negocios 12(1):118–32. doi: 10.29019/eyn.v12i1.911.
- Dalongaro, Carlos. 2014. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SUPERMERCADISMO EN ÁREAS DE FRONTERA.
- Falconí, Diego. 2017. “ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE ROPA DE NIÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MODA BEBÉ DE LA CIUDAD DE QUITO.” Quito.
- Félix Monge, Fausto Paul. 2017. “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS DE LA EMPRESA TEMPO CODECA CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.” UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.
- Fernández Paredes, José María Jiménez Hurtado, Joseph Alfredo Lino Cáceres, Diego Alonso Morales Ventocilla, Camila Belén Ricaldi López, Jean Pool Salvador Ramos, Takafumi Akihiro Suarez Rosales, Eduardo Samuel Vergara Melendez, Katherine Solanch. 2021. “DIAGRAMA DE PARETO .”
- Ferran, Soler, Víctor Gisbert, and Ana Isabel Pérez. 2020. Cuadernos de Investigación Aplicada 2020. Editorial Científica 3Ciencias.
- Fiallos, Germán. 2021. “La Correlación de Pearson y El Proceso de Regresión Por El Método de Mínimos Cuadrados.” Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 5(3):2491–2509. doi: 10.37811/cl_rcm.v5i3.466.
- Garay Roger. 2017. Página Del Jurado Presidente Secretario.
- García, Manuel, Carlos Quispe, and Luis Ráez. 2003. “MEJORA CONTINUA DE LACALIDAD EN LOS PROCESOS.”

- Gómez Illesca, Sofia Alejandra. 2020. “La Industria Textil En El Ecuador.” Retrieved December 10, 2021 (<https://enriqueortegaburgos.com/la-industria-textil-en-el-ecuador/>).
- Hongbo, Du. 2009. “LA INDUSTRIA TEXTIL Y DE CONFECCIONES EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA REPÚBLICA POPULAR CHINA.”
- INEC. 2011. Resultados Censo Nacional Económico.
- INEC. 2012. Análisis Sectorial.
- Intriago Mejía, Ana Cristina. 2018. ““El Customer Relationship Management CRM y La Satisfacción de Los Clientes Del Sector Textil En La Provincia de Tungurahua.””
- ISO 9000. 2015. ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de La Calidad.
- ISOTools. 2015. “Herramientas Para La Mejora Continua.” Retrieved ([https://www.isotools.org/2015/03/16/herramientas-para-la-mejora-continua/#:~:text=Existen diversas herramientas básicas para,problemas detectados y su categorización.](https://www.isotools.org/2015/03/16/herramientas-para-la-mejora-continua/#:~:text=Existen%20diversas%20herramientas%20b%C3%A1sicas%20para,problemas%20detectados%20y%20su%20categorizaci%C3%B3n.)).
- Ivan de Souza. 2019. “Descubre Qué Es El Diagrama de Pareto y Sus Múltiples Utilidades.” Retrieved December 9, 2021 (<https://rockcontent.com/es/blog/diagrama-de-pareto/>).
- Ivan Thompson. 2006. La Satisfacción Del Cliente.
- Lecaros, Felipe. 2018. ““Análisis y Propuesta de Mejora Del Proceso de Producción de Polos Camiseros En Una Empresa Textil Utilizando La Manufactura Esbelta.””
- Licta Tigasi, Byron Patricio. 2020. “UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA ‘PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE LA

PRODUCCIÓN EN LA ÁREAS CLAVE DE LA COMERCIALIZADORA DE ROPA CASUAL Y DEPORTIVA TEMPO CODECA CIA LTDA.”

Loja Llivisaca, Danilo Mauricio. 2019. “La Gestión Empresarial de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá Provincia de Chimborazo y La Satisfacción Del Cliente Periodo 2017.”

Lucero, Karen. 2021. “El Sector Textil, Un Puntal de La Industria Que Busca Levantarse.” *Revista Gestión*.

Malpartida Gutierrez, Jorge Nelson, David Olmos Saldivar, Susana Milagros Quiñones Chumacero, Mildred Jénica Ledema Cuadros, Gianmarco Garcia Curo, and Jorge Rafael Diaz Dumont. 2021. “Estrategia de Mejora de Procesos Six Sigma Aplicado a La Industria Textil.” *Alpha Centauri*, July 25, 72–90.

Martínez Gálvez, Erika Lizbeth. 2021. “La Calidad En El Servicio y El Nivel de Satisfacción Del Cliente.” *Ambato*.

Martinez, Gustavo;, and Mariana Restrepo. 2019. “Implementacion_ciclo_PHVA_Certificacion_BPG.”

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA. 2017. “Servicio Ecuatoriano de Normalización.” Retrieved December 10, 2021 (https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_1875-4.pdf).

Ordóñez, Michelle. 2015. “La Coyuntura Actual Del Sector Textil Ecuatoriano. Una Visión Macroeconómica y Desde Sus Actores. Los Dos Lados de La Tela.” *Gestión Digital* .

Oré Mayorga, Elia Victoria, and Milagritos del Rosario Ramos Valle. 2018. “Propuesta de Mejora En El Proceso de Compras de Las Pymes Exportadoras Del Sector

Textil de Confecciones de Prendas de Vestir de Tejido de Punto de Algodón, Aplicando Herramientas de Lean Manufacturing.” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.

Organización Mundial del Comercio. 2019. Examen Estadístico del Comercio mundial 2019.

Ortiz, Daysi. 2018. “MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MANUFACTURA ESBELTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN TEXTIL.”

Palacios Saavedra, Nilton Adrian. 2020. “COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE MODA EN LA ERA DIGITAL Y DE COVID-19, Y DESAFIOS PARA EL MARKETING DE ESTA INDUSTRIA EN COLOMBIA.”

Palate, Willian. 2019. “MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA ‘C.C. LABORATORIOS PHARMAVITAL CIA. LTDA.’”

Palma Jocobi, María Sofia, and Luis Fernando Hermosillo Anduaga. 2020. “Satisfacción Laboral y Del Cliente de Una Empresa Comercial. En G. M. Córdova Cárdenas, Estudios de Ciencias Sociales: La Práctica y La Investigación Universitaria Aplicada.” 55–69.

Paredes Gavilanez, Jorge Gualberto. 2018. “GESTIÓN DE PRODUCCIÓN Y CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA MICRO EMPRESA DE PRODUCCIÓN TEXTIL EN RIOBAMBA – ECUADOR.” Quipukamayoc, December 29, 19.

- PDYOT. 2020. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN IBARRA.
- Pérez, Diana. 2017. "Diseño de Propuesta de Un Sistema de Gestión de Calidad Para Empresas Del Sector Construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A." Quito.
- Pérez Gao Montoya, María. 2017. "Implementación de Herramientas de Control de Calidad En MYPEs de Confecciones y Aplicación de Mejora Continua PHRA." *Industrial Data* 20(2):95. doi: 10.15381/idata.v20i2.13955.
- Proaño Villavicencio, Diana Ximena, Victor Gisbert Soler, and Elena Pérez Bernabeu. 2017. "METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA." *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico* 6(5):50–56. doi: 10.17993/3cemp.2017.especial.50-56.
- Rave, Jorge Pérez, Carmen Patiño Rodríguez, and Olga Úsuga Manco. 2010. Use of Improvement Tools and Their Impact on Costs and on Key Success Factors for Large and Medium Industrial Companies of Valle de Aburrá.
- Real Academia Española. 2020. "Cliente, Ta." Retrieved December 10, 2021 (<https://dle.rae.es/cliente>).
- Rodríguez, Daniel. 2017. "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS ACTIVIDADES MISIONALES Y DE APOYO DE LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS CREANDO HUELLA."
- Romero, Alex, and Edson Portella. 2021. "INCREMENTO DE PRODUCTIVIDAD EN EL PROCESO DE TEJEDURÍA A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ESTUDIO DEL TRABAJO EN LA EMPRESA TEXTIL CUMPIPERÚ S.A.C." Lima.

- Sirvent, Sandra, Victor Gisbert, and Elena Pérez. 2017. "LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001." 3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico 6(5):10–18. doi: 10.17993/3cemp.2017.especial.10-18.
- Suñe, Albert, Francisco Gil, and Ignacio Arcusa. 2004. Manual Práctico de Diseño de Sistemas Productivos. Díaz de Sa. Madrid.
- Vásquez, Paul, and Noemy Mendoza. 2019. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional de Administración Calidad de Servicio y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente En La Empresa Comercial y Eventos Dibu E.I.R.L Juliaca, Durante El Año 2019.
- Yailín Pérez Guerra. 2016. "Dialnet-La Mejora Continua De Los Procesos En Una Organización Fort-5580335."
- Yépez, Rolando. 2017. "Aumento de La Productividad de Líneas de Confección Textil a Través de La Reducción de Desperdicio." Ambato.

Anexos

Anexo 1-Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Proceso de producción frente a las exigencias de los clientes en la empresa Tempo Codeca. Cia.Ltda.

La presente entrevista permitirá identificar la situación actual de la organización, para determinar el proceso de producción de la empresa Tempo Codeca Cia.Ltda, la información obtenida mediante este instrumento es con fines académicos.

INSTRUCCIONES

Estimado:

Se ha iniciado un seguimiento a la situación actual de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda., para conocer el proceso de producción y si cuenta con herramientas de mejora.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

Información general

Nombre: Ing. Textil Jordán Terán

Cargo: Jefe del área de producción

Nivel de estudio: Tercer nivel

ENTREVISTA

PLANIFICACIÓN

- 1. ¿Cuáles son los procesos que tiene la empresa para el suministro de los productos que cumplan con los requerimientos específicos del cliente?**

Si, en la empresa existen procesos para los requerimientos de los clientes, primero se le pregunta al cliente cuáles son sus requerimientos específicos para realizar el pedido, después se le consulta los insumos necesarios que debe tener el pedido, posteriormente el tipo de prenda y por último se realiza una muestra física de la prenda para saber si se cumple con todos los requisitos que el cliente solicito.

- 2. ¿Cómo se planifica las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?**

Las actividades se planifican en base a los requerimientos del cliente, se realiza la planificación de telas y el tiempo de producción para la entrega de los pedidos.

- 3. ¿Qué información documentada y recursos necesarios para la operación dispone la empresa?**

La empresa cuenta con documentos como bocetos de los clientes, fichas técnicas, fichas de estampado, fichas de bordado, lista de insumos y fichas de distribuciones.

CONTROL

4. ¿Qué procedimientos de control del proceso productivo realiza la empresa?

En la empresa se realiza de manera regular los controles de los procesos de producción, en los cuales contamos con controles predictivos y controles correctivos.

5. ¿Cuáles son los controles establecidos y oportunos para la liberación del producto?

Los controles establecidos por la empresa es primero la revisión de fichas técnicas, después la revisión de los trazos, posteriormente el control de calidad de telas (encogimiento, torsión), por ultimo control en las áreas productivas (estampado, bordado y sublimado).

6. ¿En qué fase del proceso de producción se realizan controles de calidad al producto?

Se realiza el control de calidad desde la recepción de telas y recepción de las fichas técnicas.

7. ¿Se asegura de que los productos suministrados externamente cumplan con requisitos de calidad, buen estado, etc?

Si, se realiza un control previo de materia prima (prueba de encogimiento de la tela) que todos los insumos estén acorde a la solicitud.

8. ¿Cuáles son las principales deficiencias del sistema actual de producción de la empresa?

Las principales deficiencias que presentamos son la falta de comunicación interdepartamental, y la inexistencia de un manual de funciones por área de trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO

9. ¿Cuáles son las actividades planificadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?

Se realiza reuniones constantes en las que se incorporen a todos los miembros de la empresa por área para saber si se sienten conformes en el espacio de trabajo.

10. ¿Ha realizado planes de capacitación para los operarios?

Sí, realizamos capacitaciones a nuestros empleados en periodos trimestrales en donde abordan temas del manejo de la maquinaria, etc.

11. ¿El espacio físico con el que cuenta la fábrica es el adecuado para que los trabajadores realicen sus actividades eficientemente?

El espacio de trabajo no es tan adecuado para los operarios, se necesita mejorar el espacio físico en las diferentes áreas productivas.

COMPRESION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

12. ¿Cuáles son los métodos establecidos para el monitoreo de las percepciones del cliente sobre el grado en el que se han satisfecho sus necesidades y expectativas?

Los encargados del monitoreo de las percepciones del cliente son el área de marketing y ventas.

13. ¿Cómo se realiza el análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?

Primero se identifica el inconveniente, después se trata de comunicar con el cliente para solucionar los inconvenientes y se le envía un obsequio al cliente que presento la queja por servicio posventa.

14. ¿Qué acciones se planifica para la mejora de la satisfacción del cliente?

Para la satisfacción del cliente es indispensables ser flexibles y dar respuestas rápidas ante sus necesidades.

15. ¿Qué operaciones se realiza para la revisión y comunicación con los clientes en relación con la información de los productos, servicios, consultas, contratos o manejo de pedidos?

Se debe tener una comunicación continua con los clientes, además de tener una buena comunicación con los puntos de ventas y tener un buen stock en las tiendas.

MEJORA**16. ¿Qué herramientas dispone la organización para favorecer la mejora continua?**

Si, contamos con programas de software como Audaces 360 y Odoo que nos ayudan a la mejora continua de la empresa.

17. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora y las medidas necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción que ha implementado la organización?

Se ha implementado herramientas para el uso adecuado de los recursos tanto para materiales o insumos, como también para recursos humanos.

18. ¿Cuenta la organización con procesos idóneos para gestionar las no conformidades y las acciones correctivas relacionadas?

Si, existen procesos aptos para gestionar las quejas, se cuenta con una página web en donde en ocasiones se presentan quejas y tratan de solucionarse.

Anexo 2-Encuesta dirigida a los trabajadores



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Proceso de producción frente a las exigencias de los clientes en la empresa Tempo Codeca. Cia.Ltda.

La presente encuesta permitirá identificar la situación actual de la organización, para determinar el proceso de producción de la empresa Tempo Codeca Cia.Ltda, la información obtenida mediante este instrumento es con fines académico.

INSTRUCCIONES

Estimado Colaborador:

Se ha iniciado un seguimiento a la situación actual de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda. para conocer el proceso de producción.

Marque con una (X) su respuesta según crea conveniente.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre y Apellido

Edad

Función que realiza en la empresa

Cuestionario

Variabl e dependi ente	Dimen siones	Indicadore s	Íte m	Con que frecuencia	Siempr e	Casi siempr e	A veces	Nunca
Producci ón	Planifi cación	Documenta ción técnica establecida	1	¿La empresa cuenta con documentos escritos donde se detalle el proceso de producción?				
			2	¿La empresa cuenta con una planificación de producción con los requerimientos del cliente?				
			3	¿Se le atribuye instrucciones u órdenes de trabajo según las preferencias del cliente para la ejecución de sus tareas?				
	Control de produc ción	Fallas en el proceso de producción	4	¿Se realiza controles de calidad basados en las especificaciones del cliente durante el proceso de producción?				
			5	¿Considera que existen problemas en el proceso de producción en cuanto a calidad, diseño y tiempos de entrega?				
			6	¿La tela o producto viene con fallas o defectos de procesos anteriores?				
			7	Considera que los problemas de calidad de los productos son por:				
			Materia Prima (tela, tintes, hilo, etc.)					

				Maquinaria (antigua, se daña, sin mantenimiento, etc.)				
				Personal (no calificado, cometen errores, etc.)				
Condiciones de trabajo	Recursos disponibles	11	¿Los insumos o materiales se encuentran a tiempo para el cumplimiento de sus funciones?					
		12	¿Cuenta con la maquinaria o equipos necesarios para el cumplimiento de su trabajo?					
	Espacio físico	13	¿Se siente cómodo en el área que usted realiza sus actividades?					
		14	¿Su área de trabajo se encuentra en estado óptimo para realizar sus actividades?					
Talento Humano	Capacidad de producción	15	¿Conoce el número de producto que le corresponde elaborar en cada pedido?					
		16	¿Cuentan con un tiempo de producción y entrega del producto?					
		17	¿Termina la producción en el tiempo prometido?					
				enero-marzo	abril-junio	julio-septiembre	Octubre-Diciembre	
	18	¿En qué meses del año siente más presión en el área de producción?						

Anexo 3-Encuesta dirigida a los Clientes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Proceso de producción frente a las exigencias de los clientes en la empresa Tempo Codeca. Cia. Ltda.

La presente encuesta permitirá identificar la situación actual de la organización, para determinar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la producción. La información obtenida mediante este instrumento es con fines académico.

INSTRUCCIONES

Estimado Cliente:

Se ha iniciado un seguimiento a la situación actual del proceso de producción de la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda., para conocer sus exigencias.

Marque con una (X) su respuesta según crea conveniente.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la empresa

Cuestionario

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	temas	Con que frecuencia	Nada Satisfecho	Poco satisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
					1	2	3	4	5
Clientes	Fiabilidad	Capacidad de realizar el servicio		¿Cómo se siente respecto al cumplimiento de los pedidos por parte de la empresa?					
				¿El pedido solicitado a la empresa llega en su totalidad?					
				¿La empresa ha mostrado interés en resolver algún problema que se le ha presentado?					
	Tiempos de respuesta	Velocidad de respuesta		¿Cómo se siente con los plazos de entrega de la empresa?					
				¿Los pedidos realizados en la empresa son entregados a tiempo?					
				¿La empresa cumple con los tiempos de entrega acordados?					
				¿La empresa ha proporcionado sus servicios en el momento que Ud. solicita?					
	Comprensión de las necesidades	Capacidad de conocer a los clientes		¿La calidad del producto que recibe es la esperada?					
				¿El producto satisface sus necesidades?					

	dades del cliente		0	¿Hasta qué punto, el producto y servicio superaron sus expectativas?					
			1	¿La persona que le ha atendido ha comprendido sus necesidades?					
			2	¿Cómo calificaría su experiencia con la empresa?					
Aspectos físicos tangibles	Apariencias	3	3	¿Cómo fue su experiencia en las siguientes áreas del servicio?					
				Soporte previo a la compra					
				Soporte después de la compra					
				Cortesía del ejecutivo de soporte					
Importe del material y servicio	Calidad del material	4		Califique el producto los siguientes parámetros					
				Calidad					
				Precio					
				Textura					
				Diseño					
				Color					
			Soporte al cliente						
5	¿Percibe que el producto le ayuda a lograr sus objetivos?								

Anexo 4-Oficio enviado

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ibarra, 25 de enero del 2022

Señores Tempo Codeca.Cía. Ltda

De nuestras consideraciones:

Deseamos informar que estamos realizando un caso de estudio, nuestro tema de investigación es “Proceso de producción frente a las exigencias de los clientes en la empresa Tempo Codeca. Cia.Ltda. En este sentido, debemos realizar encuestas para la recopilación de datos entre el personal del área de producción y los clientes externos, así como también una entrevista al supervisor de dicha área.

El objetivo principal de esta investigación es realizar un caso de estudio con respecto a la producción y como satisface a sus clientes. Por lo tanto, solicitamos de la manera más comedida el permiso para realizar las encuestas y entrevista anteriormente mencionadas.

La información proporcionada será usada con fines académicos a fin de que la presente investigación es un requisito para la titulación.

Agradeciéndole,


Atentamente,

Srta. Dayana Luna
Estudiante UTN

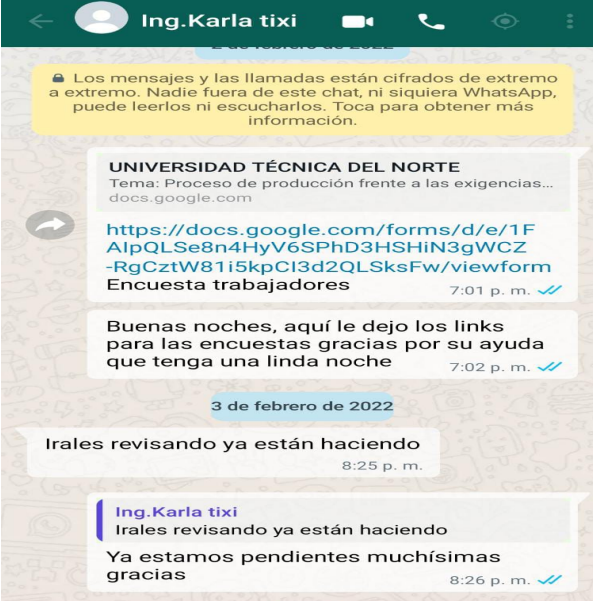
Srta. Carolina Ortiz
Estudiante UTN

Anexo 5 – Evidencia de envío de encuestas

Encuesta clientes

 **LUNA HUERTAS DAYANA JAZMIN**
 Vie 04/02/2022 14:51
 Para: tchiza@tempo.ec

Saludos cordiales,
 Deseamos informar que somos estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la carrera de Administración de empresas y estamos realizando un caso de estudio en la empresa Tempo Codeca Cía. Ltda., el tema de investigación es "Proceso de producción frente a las exigencias de los clientes en la empresa Tempo Codeca. Cía. Ltda. En este sentido, debemos realizar encuestas para la recopilación de datos a los clientes externos y de esa manera relacionar la información de nuestras variables. La información proporcionada será usada con fines académicos a fin de que la presente investigación es un requisito para la titulación. Por lo cual, solicitamos de la manera más comedida su ayuda llenando la presente encuesta ubicada en el siguiente link:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0xiArzuoWPqEufUvIM637Da003GANwgQ-8dYDcxbRfEfvcw/viewform>
 De antemano agradecemos su gentil ayuda.



Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Toca para obtener más información.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 Tema: Proceso de producción frente a las exigencias...
 docs.google.com

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8n4HyV6SPhD3HSHiN3gWCZ-RgCztW81i5kpCI3d2QLSksFw/viewform>
 Encuesta trabajadores 7:01 p. m. ✓

Buenas noches, aquí le dejo los links para las encuestas gracias por su ayuda que tenga una linda noche 7:02 p. m. ✓

3 de febrero de 2022

Irales revisando ya están haciendo 8:25 p. m.

Ing. Karla tixi
 Irales revisando ya están haciendo
 Ya estamos pendientes muchísimas gracias 8:26 p. m. ✓

Anexo 6: Área de producción

