



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA
“ALVI SERVICIOS” DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2024.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Tyler Josué Gómez Matías

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Sistema de gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios” del cantón salinas, año 2024**”, elaborado por el **Sr. Tyler Josué Gómez Matías**, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.



Atentamente,

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Sistema de Gestión de Procesos Operativos de la Empresa “Alvi Servicios” del Cantón Salinas, Año 2024**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Tyler Josué Gómez Matías** con cédula de identidad número **2450028648** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente



.....

Gómez Matías Tyler Josué

C.C. No: 2450028648

Dedicatoria

Principalmente a mi padre, quien en vida fue Marcos Gómez Sierra, por haber sido un pilar fundamental tanto en mi formación académica y personal, su corrección , motivación y ejemplo me guiaron en el transcurso del camino, fue aquel quien me enseñó desde muy joven el valor del trabajo y que las cosas se ganan con esfuerzo, disciplina y dedicación, gracias a aquello, logre sostener mi carrera universitaria, gracias a su sacrificio y amor de padre, amigo y hombre valeroso, fueron de inspiración para poder llegar a estas instancias de mi etapa como profesional.

A mi madre por su apoyo y acompañamiento incondicional durante el desarrollo y proceso de titulación, sus consejos, palabras y guía fueron esencial en cada paso y así mantenerme enfocado, perseverando y sobrellevando los desafíos que se presentaron en esta etapa. Sin duda fue un aporte fundamental a no rendirme ayudándome a balancear el trabajo y el estudio, lo cual me impulso aún más a no rendirme y terminar con éxito mi trabajo de titulación, gracias por haber sido parte de este gran logro.

Gómez Matías Tyler Josué

Agradecimiento

En primera instancia agradecer a Dios por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios en esta prestigiosa institución, así mismo por concederme de su sabiduría para poder tomar las mejores decisiones en llevar un balance entre el trabajo y el estudio y con ello desarrollar de la mejor manera mi trabajo de titulación.

Agradecer de igual manera al gerente general de “Alvi Servicios”, el tecnólogo Patricio Doyle, por darme el acceso a su prestigiosa empresa, para realizar las investigaciones pertinentes, así mismo por su tiempo prestado en donde me logro compartir información valiosa sobre la empresa, por consiguiente, agradecer a la secretaria, trabajadores y clientes de “Alvi Servicios” por su participación, en la recolección de datos, ya que sin ellos no fuese sido posible la investigación.

Por otra parte, agradecer a mi tutor el Ing., Johnny Reyes De la Cruz. MSc y a mi especialista la Ing. Flor Villao Santos. MSc, quienes, durante el desarrollo del trabajo de investigación, con paciencia y dedicación, participaron activamente, dándome sugerencias y comentarios para la correcta redacción y desarrollo de cada uno de los capítulos del trabajo de titulación.

Gómez Matías Tyler Josué

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ing. Flor María Villao Santos, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Eduardo Pico Gutiérrez, PhD.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ÍNDICE GENERAL

Tabla de contenido

Introducción.....	16
Planteamiento del problema	18
Formulación del problema	22
Sistematización del problema	22
Objetivo general	22
Objetivos específicos	22
Justificación.....	23
Justificación Teórica.....	23
Justificación Práctica.....	24
Idea a defender	25
Mapeo	26
Capítulo I.....	27
Marco Referencial.....	27
Revisión de la literatura.....	27
Desarrollo de teorías y conceptos	33
Sistema de Gestión de Procesos.....	33
Fundamento Legal	37
Capítulo II.....	43
Metodología.....	43
Diseño de investigación	43
Métodos de la investigación	44
Población y muestra	46
Recolección y Procesamiento de los datos.....	48
Capítulo III	50
Resultados y Discusión.....	50
Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos)	50
Análisis de Entrevista.....	50
Análisis de encuestas trabajadores	56

Discusión.....	8
Propuesta.....	84
Introducción.....	86
Antecedentes.....	87
Objetivo General.....	87
Objetivo específico	88
Matriz FODA.....	88
Matriz CAME	90
Resultados Esperados.....	93
Tabla de Presupuesto para Implementación de Acciones Estratégicas.....	94
Cronograma de Implementación de Acciones Estratégicas (Meses 1 a 8).....	96
Beneficios de la propuesta estratégica de implementación.....	97
Conclusiones.....	99
Recomendaciones	101
Referencias bibliográficas.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.....	47
Tabla 2. Alfa de Cronbach.....	49
Tabla 3. Edad.....	56
Tabla 4. Género.....	57
Tabla 5. Revisión regular de procesos de fabricación.....	58
Tabla 6. Socialización de etapas de producción	59
Tabla 7. Adquisición de materias primas.....	60
Tabla 8. Manual de procesos	61
Tabla 9. Estándares de calidad a cumplir	62
Tabla 10. Registros y autorizaciones documentadas	63
Tabla 11. Procesos de fabricación.....	64
Tabla 12. Cumplimiento de tiempos establecidos.....	65
Tabla 13. Retrabajos poco frecuentes	66
Tabla 14. Se promueve la mejora continua.....	67
Tabla 15. Niveles de responsabilidad definidos.....	68
Tabla 16. Satisfacción por procesos.....	69
Tabla 17. Edad	70
Tabla 18. Sexo	71
Tabla 19. Adquisición en el tiempo previsto	72
Tabla 20. Recepción clara y completa de información	73
Tabla 21. Planificación de procesos.....	74
Tabla 22. Los productos cumplen con estándares de calidad	75
Tabla 23. Se sigue procedimientos definidos	76
Tabla 24. La documentación es clara y ordenada.....	77
Tabla 25. La atención es rápida y eficiente.....	78
Tabla 26. Solicitud de correcciones o repeticiones	79
Tabla 27. Se cumple con los plazos establecidos.....	80
Tabla 28. La empresa se contacta con los clientes.....	81
Tabla 29. Mejora continua.....	82
Tabla 30. Productos y servicios	83
Tabla 31. Matriz FODA.....	89
Tabla 32. Matriz CAME.....	90

Tabla 33. Plan de acción.....	92
Tabla 34. Resultados esperados	93
Tabla 35. Presupuesto	95
Tabla 36. Cronograma de implementación.....	96

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1.	Edad.....	56
Figura 2.	Género	57
Figura 3.	Revisión regular de procesos de fabricación	58
Figura 4.	Socialización de etapas de producción	59
Figura 5.	Adquisición de materias primas	60
Figura 6.	Manual de procesos	61
Figura 7.	Estándares de calidad a cumplir	62
Figura 8.	Registros y autorizaciones documentadas	63
Figura 9.	Procesos de fabricación.....	64
Figura 10.	Cumplimiento de tiempos establecidos	65
Figura 11.	Retrabajos poco frecuentes	66
Figura 12.	Se promueve la mejora continua	67
Figura 13.	Niveles de responsabilidad definidos.....	68
Figura 14.	Satisfacción por procesos.....	69
Figura 15.	Edad.....	70
Figura 16.	Sexo	71
Figura 17.	Adquisición en el tiempo previsto.....	72
Figura 18.	Recepción clara y completa de información	73
Figura 19.	Planificación de procesos.....	74
Figura 20.	Los productos cumplen con estándares de calidad	75
Figura 21.	Se sigue procedimientos definidos	76
Figura 22.	La documentación es clara y ordenada	77
Figura 23.	La atención es rápida y eficiente	78
Figura 24.	Solicitud de correcciones o repeticiones	79

Figura 25. Se cumple con los plazos establecidos	80
Figura 26. La empresa se contacta con los clientes.....	81
Figura 27. Mejora continua	82
Figura 28. Productos y servicios	83

INDICE DE APENDICE

Apéndice 1. Matriz de consistencia.....	111
Apéndice 2. Entrevista dirigida a gerente y secretaria	113
Apéndice 3. Encuesta dirigida a trabajadores	115
Apéndice 4. Encuesta dirigida a clientes	117
Apéndice 5. Validación de instrumento - entrevista.....	119
Apéndice 6. Validación de instrumento - encuesta	120
Apéndice 7. Certificado de validación de instrumento	121
Apéndice 8. Solicitud de carta aval.....	122
Apéndice 9. Carta Aval	123
Apéndice 10. Certificado de anti plagio	124
Apéndice 11. Cronograma	126
Apéndice 12. Ficha de tutoría	127
Apéndice 13. Evidencia de entrevista y encuesta.....	128



Sistema de Gestión de Procesos Operativos de la Empresa “Alvi Servicios” del Cantón Salinas, Año 2024

Autor:

Gómez Matías Tyler Josué

Tutor:

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.

Resumen

La empresa Alvi y servicios ubicada en Salinas enfrenta desafíos operativos debido a la ausencia de un sistema de gestión de procesos estandarizados, esta carencia ha generado problemas como errores en la gestión manual de inventarios, la falta de capacitación técnica del personal y la dependencia de métodos manuales lo que afecta a la eficiencia y competitividad. La formulación del problema se centra en la evaluación de la falta de impacto en las operaciones identificando ineficiencias pérdidas y limitaciones en cada servicio los sistemas del problema analizan la situación actual, el impacto de las operaciones y las medidas correctivas necesarias. El objetivo general ese evaluar dicho impacto mientras que los objetivos específicos incluyen diagnósticos de la situación actual identificando las consecuencias en las operaciones y promoviendo soluciones como la implementación de un sistema ERP, capacitación técnica, adopción de normas ISO 9001:2015, estrategias de marketing digital y prácticas sostenibles, estas medidas buscan reducir errores en un 30% la eficiencia y en un 25% aumentar la competitividad frente a productos importados fortaleciendo la capacidad operativa y aprovechando oportunidades como la creciente demanda en el cantón Salinas.

Palabras claves: *Gestión de procesos, Sistemas ERP, Eficiencia operativa, Capacidad técnica, Sostenibilidad.*



Operational Processes Management System of the Company “Alvi Services” of the Salinas Canton, Year 2024.

Author:

Gómez Matías Tyler Josué

Tutor:

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.

Abstract

The company Alvi and services located in Salinas faces operational challenges due to the absence of a standardized process management system. This deficiency has generated problems such as errors in manual inventory management, a lack of technical training for staff, and a reliance on manual methods, which affect efficiency and competitiveness. The problem formulation focuses on evaluating the lack of impact on operations by identifying inefficiencies, losses, and limitations in each service. The problem systems analyze the current situation, the impact on operations, and the necessary corrective measures. The general objective is to evaluate said impact, while the specific objectives include diagnoses of the current situation, identifying the consequences for operations, and promoting solutions such as the implementation of an ERP system, technical training, adoption of ISO 9001:2015 standards, digital marketing strategies, and sustainable practices. These measures seek to reduce errors by 30%, efficiency, and increase competitiveness by 25% compared to imported products, strengthening operational capacity and taking advantage of opportunities such as the growing demand in the Salinas canton.

Keywords: *Process management, ERP systems, operational efficiency, technical capacity, sustainability.*

Introducción

A nivel internacional, la aplicación de los principios de diseño para la fabricación y el ensamblaje (DfMA) ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar la calidad y la eficiencia en los procesos constructivos. Un estudio realizado por Chen y Lu (2018) muestra que al aplicar un enfoque de diseño orientado a DfMA en un sistema de muro cortina (CWS) en un edificio comercial en Wuhan, China, se obtuvieron resultados positivos como la reducción de costos materiales, la disminución de residuos y la mejora en el tiempo de ensamblaje en el sitio de construcción. Este enfoque también ayudó a elevar la calidad y el rendimiento estético del CWS.

En el ámbito internacional, la adopción de la metodología BIM (Building Information Modeling) se ha establecido como un recurso esencial para optimizar la eficiencia y calidad de los proyectos de construcción, como revestimientos de fachadas y sistemas de acristalamiento. Vázquez (2024), en su trabajo de suficiencia personal, destaca cómo la implementación de BIM en proyectos como la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido una mejora significativa en los procesos previos a la producción, la estandarización de los detalles de ingeniería y una presentación más eficiente de los expedientes técnicos.

Pabón y Toloza (2021), Sugieren la implementación de un sistema integrado de gestión, basándonos en las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015, para la vidriería Italia. dicha empresa cumplía solo con el 16 % de los requisitos que necesita para un análisis previo. esto subraya la necesidad urgente de adoptar un sistema integrado de gestión en la organización como medida clave para mejorar la eficiencia administrativa y el compromiso ambiental.

Las empresas que se dedican a la fabricación de aluminio o vidrio, así como a la instalación de estructuras de estos materiales, deben gestionar los procesos para asegurar la efectividad, la calidad y la competitividad en este sector tan especializado. En el contexto ecuatoriano, estas compañías se enfrentan a retos relacionados con la optimización de sus

recursos, la mejora continua en los procesos productivos y la incorporación de tecnologías avanzadas. Para lograrlo, es necesario aplicar métodos que faciliten el seguimiento detallado de cada proceso, para evaluar los tiempos de producción, los costos y, en consecuencia, asegurar el cumplimiento de las expectativas de los clientes y mantener la calidad de los proyectos (Cavero et al., 2021).

El sector nacional de la construcción de estructuras de vidrio y aluminio está experimentando un aumento significativo en las demandas, debido al crecimiento de edificios altos y la necesidad de soluciones arquitectónicas innovadoras y llamativas. Las empresas que operan en esta área deben manejar los proyectos de manera precisa para coordinar eficientemente las etapas de diseño, fabricación e instalación, además de asegurarse de que los recursos humanos materiales se ajustan correctamente al calendario establecido para las entregas. Para alcanzar esta meta, es fundamental incorporar herramientas de gestión de proyectos y brindar una capacitación constante a los equipos en operaciones, a fin de favorecer la mejora de los procedimientos (VANIA, 2013).

Asimismo, las empresas de este sector deben mantenerse competitivas en un mercado nacional cada vez más dinámico. La implementación de enfoques modernos, como la gestión por procesos y la mejora continua basada en normas internacionales de calidad, resulta clave para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. En el ámbito nacional, la adopción de normativas relacionadas con la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos ha obligado a las empresas a ajustar sus procesos, lo que las conduce a acciones que les permite cumplir con las regulaciones y posicionarse en un mercado nacional más exigente con las prácticas sostenibles y responsabilidad corporativa.

A nivel local, el cantón Salinas ha destacado por su crecimiento en el sector de la construcción, impulsado principalmente por la creciente demanda de soluciones para estructuras de viviendas, comerciales y turísticas como hoteles. No obstante, muchas empresas

locales, incluyendo a "Alvi Servicios", se enfrentan a retos comunes de las micro y pequeñas empresas a nivel nacional, como la falta de un sistema organizado para la gestión de sus procesos operativos (Pezo, 2023).

La empresa "Alvi Servicios", dedicada a la instalación de estructuras de aluminio y vidrio, ofreciendo productos como mamparas fijas, sistemas corredizos y cubiertas de policarbonato, no ha sido ajena a estas dificultades debido a que la ausencia de un sistema estructurado de gestión de procesos ha afectado su capacidad para mejorar la eficiencia en las instalaciones y la calidad de sus servicios. Por ello, la implementación de un sistema de gestión de calidad y optimización de procesos operativos se presenta como una solución clave para incrementar la eficiencia de la empresa que le permita reducir costos, tiempos de ejecución y calidad de los servicios para que la empresa pueda competir de manera más eficaz en un mercado local con alto dinamismo y crecimiento.

El aumento del turismo en el cantón Salinas ha provocado mayor necesidad de servicios para la instalación de estructuras de aluminio y vidrio de gran calidad. Este crecimiento brinda a las empresas locales la oportunidad de expandir su alcance en el mercado; sin embargo, también plantean desafíos en cuanto a la capacidad operativa y la gestión de recursos disponibles. La implementación de un sistema de gestión de operaciones en la empresa "Alvi Servicios" tiene como objetivo mejorar la eficiencia interna de la compañía y responder de manera más ágil al aumento de la demanda mercado local y fortalecer su competitividad al alineándose con las tendencias internacionales en gestión de calidad y optimización operativa.

Planteamiento del problema

A nivel internacional, la industria del aluminio y el vidrio ha experimentado un cambio notable impulsado por la automatización y la digitalización. Empresas destacadas en este sector han logrado mejorar la eficiencia de sus procesos operativos, disminuyendo los

desperdicios y mejorando la calidad del producto final, lo que ha incrementado su competitividad en mercados altamente demandantes. No obstante, en los países en vías de desarrollo, la adopción de sistemas de gestión de procesos se ve dificultada por la falta de inversión en tecnología y la resistencia al cambio en las empresas tradicionales (Chicaiza et al., 2022).

En el ámbito nacional la industria ecuatoriana de producción de artículos de aluminio y vidrio enfrenta diversos desafíos que impactan la competitividad, las pequeñas y medianas empresas utilizan métodos tradicionales que resultan ineficientes generando costos de producción elevado la falta de estandarización y la carencia de estrategias de gestión efectiva han obstaculizado el crecimiento de las empresas, numerosas fábricas y talleres aún dependen de métodos manuales afectando negativamente su productividad y capacidad para cumplir las demandas del mercado (Andino et al., 2022).

A nivel local, el cantón Salinas se llevan a cabo actividades de fabricación de productos de aluminio y vidrio para satisfacer el crecimiento de las demandas de los sectores turístico, residencial y comercial. A pesar de ello, muchas empresas en este rubro operan careciendo de eficiente estructura gerencial que da lugar a demoras en la producción, costos extras y problemas en la gestión de recursos. La compañía “Servicios Alvi “, se enfrenta a estos desafíos, los cuales se caracterizan por la carencia de procesos estandarizados y la falta de mecanismos de control en sus operaciones. Esta circunstancia restringe su potencial para crecer y destacarse en el mercado local; por lo tanto, resultaría crucial desarrollar e instaurar un sistema de gestión de operaciones eficaz (Lerqué, 2022).

Además de la falta de procesos estandarizados, otro problema significativo en la empresa "Alvi Servicios" es la ausencia de un sistema de control de inventarios eficiente. En la actualidad se llevan a cabo de forma manual la administración de materiales y productos terminados, lo que aumentando el riesgo de pérdidas y errores en los pedidos además de

dificultades en la planificación de la producción. La ausencia de herramientas tecnológicas para monitorear inventarios repercute directamente en la rentabilidad de la empresa dado que se pueden originar desechos de material o demoras en la entrega de productos debido a una deficiente gestión de los insumos.

La formación del personal es un tema clave para la empresa “Alvi Servicios”, que opera en el sector del aluminio y vidrio en Salinas. Esta institución presenta dificultades al no contar con la capacitación técnica necesaria de métodos de producción eficientes, lo que repercute directamente en la calidad y homogeneidad de los productos terminados. La falta de actualización en las prácticas de manufactura ágil y la utilización de equipos modernos representan desafíos para la empresa del sector en términos de competir contra productos importados, que suelen destacarse por la calidad superior y los costos reducidos, la introducción de programas de capacitación en habilidades técnicas puede tener un impacto efectivo en la eficiencia operativa, fortaleciendo la competitividad de las empresas locales en el entorno cada vez más competitivo.

Por otra parte, la falta de herramientas digitales eficientes para la gestión de procesos se convierte en un obstáculo significativo que limita el crecimiento de la compañía. La digitalización resulta ser fundamental para acelerar los tiempos de producción, optimizar el seguimiento de pedidos y elaborar informaciones que apoyan la toma de decisiones estratégicas. En la actualidad, “Alvi Servicios” aún se basa en métodos manuales para registrar datos esenciales, lo cual complica la planificación y el monitorear de los proyectos.

El impacto ambiental de los procesos de producción es también un aspecto importante por considerar. Varias empresas del sector en Salinas no cuentan con un sistema efectivo para la gestión de residuos, lo que provoca un considerable desperdicio de materiales y contaminación. La adopción de estrategias de reciclaje, la optimización del uso de los recursos y la implementación de modelos de producción más sostenibles no solo ayudarían a reducir el

impacto ecológico, sino que también representarían una ventaja competitiva al alinearse con la creciente demanda de productos sostenibles. Esto permitiría a "Alvi Servicios" posicionarse como un referente en prácticas ecológicas dentro del mercado local.

La carencia de estrategias de mercadeo digital también afecta la competitividad de "Alvi Servicios". En un mercado donde la mayoría de los consumidores busca productos y servicios en línea, la falta de presencia digital disminuye la visibilidad de la empresa y limitan las posibilidades de atraer nuevos clientes. La utilización de tácticas de publicidad en línea, como el manejo de redes sociales, la creación de una tienda virtual y la optimización para buscadores web (SEO), podría expandir considerablemente la presencia corporativa y aumentar su rentabilidad (Arcos y Astudillo, 2024).

La industria de aluminio y vidrio en el cantón Salinas depende en gran medida de la capacidad para adaptarse a las tendencias de mercado manteniendo estrategias como la personalización de productos, la venta en línea ni las colaboraciones locales, que representan oportunidades de crecimiento para "Alvi servicios". sin embargo, al no implementar eficientemente el sistema de gestión sólido las herramientas digitales, corren el riesgo de quedarse rezagadas y perder terreno en el mercado. por ello, es crucial llevar a cabo programas de mejora que incluyen la digitalización de procesos y formación del personal.

Formulación del problema.

¿De qué manera un sistema de gestión de procesos operativos permite mejorar la fabricación de productos en la empresa “Alvi servicios” del cantón Salinas año 2024?

Sistematización del problema

✓ ¿Cuál es la situación actual de la gestión de procesos en la fabricación de productos de la empresa “Alvi servicios”?

✓ ¿Qué factores inciden en la efectividad de la gestión de los procesos operativos de la empresa “Alvi servicios”?

✓ ¿Cómo se puede optimizar el sistema de gestión operativo en la fabricación de productos de la empresa “Alvi servicios”?

Objetivo general

Evaluar la implementación de un sistema de gestión de procesos operativos para el mejoramiento de la fabricación de productos de la empresa “Alvi servicios” de cantón Salinas, año 2024.

Objetivos específicos

✓ Diagnosticar la situación actual de la gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi servicios” respecto a la ausencia un sistema de gestión de procesos.

✓ Identificar los factores que inciden en la efectividad de la gestión de los procesos operativos de la empresa “Alvi servicios”.

✓ Proponer medidas para solucionar los problemas operativos de gestión de procesos en la Empresa “Alvi Servicios”.

Justificación

Justificación Teórica

El estudio llevado a cabo por Cifuentes y Rocha (2024), sobre la implementación de un sistema de gestión de inventarios en la empresa de aluminio y vidrios Tempe, resalta la relevancia de contar con un modelo adecuado que permita mejorar la eficiencia en los procesos productivos y reducir las pérdidas económicas. En su investigación, se observó que la falta de un sistema de control de inventarios apropiado impactaba negativamente en la eficiencia y rentabilidad de la empresa, provocando pérdidas debido a las roturas de vidrio y la incapacidad de prever la demanda. La aplicación de metodologías como Lean Manufacturing, junto con la implementación de un modelo de gestión de inventarios que contemple el pronóstico de la demanda y un control más efectivo de los recursos, podría ser una solución fundamental para optimizar los procesos internos, minimizar las pérdidas y fortalecer la competitividad de “Alvi Servicios” en el mercado.

El informe elaborado por Tocancipá (2022), acerca de la aplicación de un sistema de control de calidad basado en la normativa NTC ISO 9001:2015 en WQ Soluciones Constructivas SAS, subrayó la relevancia de establecer procesos eficientes para potenciar la calidad en compañías dedicadas a la edificación y montaje de estructuras. El análisis abarcó la identificación de los procesos críticos como la atención al cliente y la gestión de pedidos y producción; al mismo tiempo que, propuso tácticas para elevar tanto la calidad del producto como el servicio postventa; aspectos que los consumidores consideraron prioritarios. Además de esto, se sugirió que se hiciera una formación continua para el personal y la inversión en recursos e infraestructura como también la instauración de procesos para vigilar los riesgos y garantizar la calidad en todas las etapas del proceso operativo. La sugerencia busca incrementar el cumplimiento de las normas, colaborando en la mejora constante de los procesos y en la satisfacción del cliente, lo cual también puede ser aplicado a la compañía “Alvi Servicios”, en camino hacia la optimización de sus procesos operativos.

Justificación Práctica

Desde una perspectiva práctica, esta investigación es relevante porque la empresa enfrenta problemas en la gestión de sus procesos operativos, lo que impacta en su capacidad de producción, costos y tiempos de entrega. Identificar una estrategia adecuada permitirá a “Alvi Servicios” mejorar su desempeño, minimizar ineficiencias y fortalecer su posicionamiento en el mercado local. Además, la optimización de sus procesos podría servir de referencia para otras empresas del sector en el cantón Salinas que buscan mejorar su competitividad.

En el ámbito empresarial, la actualización de los sistemas de gestión de operaciones no solo mejora la eficiencia internamente, sino que también influye en la calidad del producto final y la satisfacción del cliente. En un contexto donde la demanda de estructuras de vidrio y aluminio de alta calidad va en aumento, contar con procesos estandarizados y eficientes permitirá que la empresa responda más rápidamente y efectivamente ante las necesidades del mercado. Además, permite ayudar a la empresa estar al tanto de lo que está ocurriendo en otras naciones y seguir las corrientes que están marcando el camino globalmente. Por ende, la modernización se vuelve fundamental para expandirse y destacar en el ámbito comercial (Granada, 2020).

Finalmente, el estudio aporta conocimiento sobre la implementación de estrategias de gestión de procesos en micro y pequeñas empresas del sector manufacturero en Ecuador. La falta de sistematización en la producción es un problema recurrente en muchas MiPymes del país, por lo que los hallazgos de esta investigación podrían ser utilizados como base para futuras iniciativas de modernización en otras empresas similares. Así, la investigación no solo beneficiará a “Alvi Servicios”, sino que también contribuirá al desarrollo del sector manufacturero en el cantón Salinas y en el ámbito nacional (Matute y Reyes, 2022).

Idea a defender

La falta de un sistema de gestión de procesos en "Alvi Servicios" ha generado una serie de obstáculos operativos que afectan su competitividad en el mercado de estructuras de aluminio y vidrio en el cantón Salinas. Sin un sistema estructurado para la planificación, estandarización y monitoreo de los procesos, la empresa enfrenta ineficiencias, errores en la producción y una mala asignación de recursos, lo que aumenta los costos operativos y afecta la calidad de los productos. Esta situación impacta directamente en la capacidad de la empresa para adaptarse a las demandas del mercado, lo que limita su crecimiento. Evaluar cómo la ausencia de un sistema de gestión de procesos incide en estos aspectos permitirá identificar las áreas críticas que necesitan intervención y proponer soluciones prácticas para mejorar la operatividad de la empresa.

La inclusión del sistema de gestión de procesos puede cambiar rápidamente la manera en que Alvi servicios ópera brindando herramientas oportunas que optimicen el uso de los recursos agilizando la toma de decisiones y aumentando la productividad, Sativo diagnóstico y análisis de la situación actual ayuda no solo a identificar los procesos que carecen de estar estandarización, sino que requieren ser más eficientes.

La propuesta menciona medidas encaminadas hacia la mejora de los procesos operativos dentro de la empresa resultando fundamental para su capacidad de ajuste y las prácticas destacadas en el ámbito internacional, esto favorece el perfeccionamiento de la calidad y eficiencia en los procesos internos al igual que incide en la reducción de costos y tiempos de producción, mediante la implementación del sistema de gestión procesal la empresa consigue optimizar la planificación garantizando la estandarización de procesos de mejora y calidad. Estas medidas ayudarán a "Alvi Servicios" a enfrentar los obstáculos presentes y a fortalecer su posición en el mercado de forma más competitiva.

Mapeo

La presente investigación se estructura en varios capítulos que permiten desarrollar de manera ordenada y coherente el análisis del tema central.

En el primer capítulo se aborda el marco teórico y contextual que se estructura en base a los antecedentes relacionados a la gestión de procesos de producción y su relevancia en la optimización de recursos en compañías dedicadas a la instalación de estructuras de vidrio y aluminio. Este capítulo sentará las bases para comprender el marco conceptual que respalda la investigación y para identificar las principales teorías y metodologías aplicables.

En el segundo capítulo se desarrolla la metodología de la investigación describiendo el enfoque y los métodos esperados para realizar el estudio, abordando la exposición de la estrategia de investigación utilizada en el diseño de estudio, estableciendo las técnicas de recolección de datos y los procedimientos para su respectivo análisis. Este capítulo no sirve como base para fundamentar las decisiones metodológicas, asegurando la validez y confianza de los resultados.

En el tercer capítulo se encuentran los resultados y la discusión, que incluyen los hallazgos descubiertos a través de la metodología utilizada en el estudio, los resultados se analizan con relación a los objetivos de la investigación, comparando y contrastándolos con los antecedentes teóricos y los objetos estudios previos para interpretar los datos en el contexto del servicio de integración de estructuras de vidrio, y al mismo tiempo analizando las implicaciones prácticas de los hallazgos.

Al llegar al final del estudio y las sugerencias, se resumen los resultados claves de la investigación, formulando las conclusiones en base al análisis de los datos proporcionando opciones de mejoras para el funcionamiento de la empresa. Este desenlace establece un marco para la ampliación de las propuestas y recomendación de medidas que contribuyen al fortalecimiento de la competitividad en el ámbito operativo.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura.

El presente marco teórico tiene como propósito fundamentar conceptualmente la investigación. La revisión de literatura que comprende trabajos previos tanto locales, nacionales como internacionales, los cuales abordan la gestión de procesos operativos, la implementación de sistemas de calidad y su impacto en la eficiencia empresarial. Esta revisión permite identificar los principales enfoques, metodologías y resultados obtenidos en estudios relacionados, contribuyendo así a la construcción de una base teórica sólida que respalde el análisis del problema planteado. Además, se desarrollarán los conceptos relevantes de las variables, dimensiones e indicadores del estudio, así como el fundamento legal aplicable, proporcionando un marco de referencia que guíe la propuesta de solución para mejorar los procesos operativos en Alvi Servicios (Alarcón et al., 2023).

Desde un contexto internacional, la investigación realizada por Esponda Véliz (2023) en Lima Metropolitana, Perú, bajo el nombre "Gestión por procesos para la mejora continua en empresas del sector metalmecánico", buscó identificar cómo la administración basada en procesos puede proporcionar las herramientas necesarias para alcanzar mejoras sostenibles en las organizaciones de este rubro. El estudio se enfocó en evaluar de qué forma una organización eficaz de los procesos internos influye en el aumento de la productividad, los estándares de calidad y la capacidad competitiva de las compañías dedicadas a la producción y montaje de piezas metálicas.

El estudio mantiene un enfoque práctico, utilizando metodología cuantitativa y un diseño experimental de carácter descriptivo. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de un cuestionario dirigido a los 136 empleados que pertenecen a la empresa del sector metalero los datos recopilados se analizaron mediante técnicas estadísticas, usando programas

como el SPSS y el método de mínimo cuadrado permitido identificar las relaciones relevantes entre la gestión de procesos y la mejora continua empresarial.

Los hallazgos muestran que el 89 % de los encuestados asocian la mejora continua con la renovación permanente de los recursos, metodologías, tareas y procesos; el 88 % resalta la evolución vinculada directamente con la eficiencia, la productividad y la calidad. esta investigación determina que, aplicando un sistema de gestión de procesos definidos, será favorable para el desarrollo de las capacidades empresariales, manteniendo establecida a la compañía metalera dentro del mercado con alta rivalidad.

En una investigación adicional, Yagual (2024) realizó un estudio titulado "Implementación de enfoques ágiles para optimizar los procesos de fabricación en industrias del sector metalmeccánico". Este estudio analizó cómo las metodologías ágiles han impactado en los sistemas de producción de empresas metalúrgicas entre 2019 y 2023. El análisis se enfocó en evaluar su influencia sobre la eficiencia operativa, los estándares de calidad y el desempeño en plantas especializadas en estructuras metálicas. La revisión exhaustiva examinó diferentes fuentes en el ámbito internacional para descubrir tendencias y hallazgos importantes, centrándose en analizar cómo estas prácticas actualizan los procesos de trabajo y minimizan las ineficiencias detectadas anteriormente, lo que resultó en un claro impacto en la competencia del sector.

La metodología utilizada implicó una exhaustiva revisión de la literatura académica en las plataformas como, Google escolar y Dialnet. Buscando inicialmente 47 publicaciones, se seleccionaron 13 que cumplía con los criterios de relevancia y rigurosidad científica establecida, examinando las estrategias aplicadas en entornos industriales del sector metalmeccánico, Este análisis crítico compara los hallazgos para identificar las similitudes y diferencias entre los diferentes casos de estudios. estos criterios de selección aseguran que solo se consideran las investigaciones respaldadas por la evidencia empírica sólida, permitiendo tener conclusiones

válidas sobre los modelos de implementación.

Los resultados indican que Lean Manufacturing y el Kanban son las metodologías más comunes en el sector, debido a la capacidad para reducir desperdicios y mejorar la eficiencia operativa. Scrum ha demostrado ser útil en proyectos de fabricación con requerimientos flexible. la información respalda la idea de que las herramientas mejoran la calidad de los productos finales, optimizando el uso de los recursos. se confirmó que las empresas Águilas tiende a respuestas rápidas ante los cambios del mercado. la investigación integra métodos que fortalecen la competitividad sostenible de las fábricas, resultando en estrategias que produce mejoras tangibles en la eficiencia y la satisfacción de los clientes (Sarria et al., 2017).

Desde un contexto nacional, Montesdeoca Nazate (2024) llevó a cabo un estudio denominado "Propuesta de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015", en Ibarra, Ecuador. Su objetivo principal fue crear y aplicar un sistema de gestión por procesos en Macusa Industrial, buscando elevar los estándares de calidad y la eficiencia operativa. Este trabajo nació ante la urgencia de reforzar los métodos de producción internos, minimizar inconsistencias en los procesos y alinearse de manera más rigurosa con las exigencias internacionales de calidad del sector.

Para obtener información relevante, se llevaron a cabo encuestas entre el personal operativo y gerencial, y se realizaron entrevistas semiestructuradas a los responsables dentro del área correspondiente. Además, se incluyó la observación directamente en las líneas productivas. Se emplearon herramientas estratégicas como el FAFO y PESTEL para entender a fondo el entorno interno y externo. como parte esencial de procedimiento se lleva a cabo una revisión interna de acuerdo con los estándares de la normativa ISO 9001: 2015, utilizando la lista de control que facilita la identificación de las principales discrepancias.

Los primeros datos muestran que la empresa me acusa mientras cumplía solo con el 28% de la normativa ISO 9001 2015. esto indica importantes diferencias en la gestión de

procesos. la implementación del nuevo modelo de presupuesto logró elevar el porcentaje al 78 %, obteniendo mejoras significativas en la eficiencia operativa. Ante estas acciones, se incluye la creación de manuales de procedimientos para evaluar el desempeño, evidenciando que la implementación del sistema de gestión se basa en los procesos fundamentales que aumenta la eficiencia y asegura excelencia en las compañías.

En una investigación adicional de interés en el campo de la gestión por procesos en la industria metalúrgica, se llevó a cabo un estudio por parte de Rodríguez et al. (2007), titulado «Propuesta para mejorar los procesos de producción de componentes metálicos» en METALMEC, situada en Latacunga (Ecuador). El objetivo fundamental del proyecto consistió en desarrollar un modelo de gestión que optimizara la producción de los mencionados componentes metálicos, al identificar las fallas principales en las operaciones y establecer estrategias para acelerar los tiempos productivos y elevar la calidad del producto final. Esta propuesta surgió como respuesta a la necesidad que tenían las empresas del sector metalmeccánico para mejorar su competitividad frente a las demandas del mercado en cuanto a eficiencia y niveles calidad requeridos (Tandazo y Maldonado, 2023).

La metodología empleada fue descriptiva y de carácter práctico, combinando las técnicas de análisis organizacional y de procesos. Estas investigaciones se realizan mediante la observación directa en la planta de producción, entrevistas estructuradas a los encargados de área y aplicaciones de instrumentos como el análisis FODA, que identifica oportunidades de optimización, que emplean diagramas de ishikawa para determinar las principales retrasos y defectos dentro de la fabricación. esta propuesta incluye la documentación que detalla los procesos, distribución de responsabilidades y creación de conjunto de indicadores para la evaluación y gestión del rendimiento operativo (Basílio y Campos, 2021).

Para abordar esta situación, se optó por instalar un sistema de alimentación neumática que automatizó parcialmente el proceso; lo que resultó en una reducción del 25 % en los

tiempos de manufactura y un aumento general de la productividad. Además de eso; al estandarizar los procedimientos y clarificar las responsabilidades de cada departamento, se logró mejorar significativamente la coordinación interna y el control operativo. La investigación ha determinado que contar un sistema de gestión por procesos bien organizado es fundamental para potenciar la eficiencia y la competitividad en el ámbito metalmecánico de Ecuador.

En el ámbito local, la provincia de Santa Elena ha llevado a cabo investigaciones donde exploran las alternativas de reciclaje en los talleres de aluminio y vidrio. Dos de los objetivos principal analizaba las incidencias en las estrategias de reciclaje utilizada en los talleres, para poder recomendar opciones efectivas y respetuosas con el medio ambiente. se examinaron diferentes talleres en la región para identificar las técnicas principales empleadas en el manejo de residuos asociado al trabajo realizado con aluminio y vidrio, donde el objetivo primordial es incentivar el uso más responsable de los recursos y mejorando los métodos que reduzcan el impacto ambiental de la industria (Tomalá, 2025).

El estudio realiza una metodología mixta que combina enfoques cualitativos y cuantitativos dentro de la investigación, realizando encuestas a trabajadores y propietarios de taller mecánico al igual que entrevistas semi estructuradas y observaciones directas. los procesos de producción automotriz evalúan el centro en aspectos claves que incluyen la reducción de residuos, sustentabilidad ambiental, cumplimiento normativo, optimización de recursos y la percepción del personal involucrado, asegurando la confianza en los instrumentos de medición mediante el Alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que un 73 % de los talleres pudieron reducir significativamente la cantidad de residuos sólidos mediante técnicas básicas de clasificación de materiales. Además, el 59 % implementó medidas para disminuir los desechos no reciclables. El estudio concluyó que la implementación de sistemas de reciclaje más eficientes

contribuiría tanto al mejoramiento ambiental como a la reducción de costos operativos. Para “Alvi Servicios”, estos hallazgos son muy importantes porque ofrecen soluciones prácticas para optimizar el uso eficiente de los recursos naturales y reducir los excedentes innecesarios; así como fortalecer su compromiso ecológico. Estos factores podrían potenciar su ventaja competitiva en el mercado especializado en estructuras hechas de aluminio y vidrio.

Yépez et al., (2024) Realizaron un estudio titulado “examen de corrosión y relaciones de metal en Salinas para determinar su idoneidad en estructura para paneles solares”, con el objetivo de analizar diferentes materiales que se comportan ante la corrosión causada por el entorno marino de esta región costera. El propósito de la investigación es calcular el tiempo de duración de las aleaciones en condiciones ambientales, que garantice el uso adecuado de construcciones diseñadas Para áreas cercanas al mar. Este proyecto nace como una solución a las necesidades de la industria al encontrar materiales que sean resistentes para el uso de ambientes con altos niveles de salinidad.

La metodología empleada sigue los protocolos establecidos por la norma ASTM G 116, sometiendo muestras de diferentes aleaciones a la exposición directa del clima marino de Salinas. Esta investigación realiza una caracterización ambiental que se detalla y consideran variables como concentración salina, niveles de humedad y los rasgos de temperatura promedio. Se cuantifica la tasa de corrosión como la pérdida de masa de las probetas analizadas, pero me entiendo identificar qué materiales mostraban un mejor desempeño entre las particularidades y condiciones climáticas del estudio.

Los hallazgos demuestran que las aleaciones específicas, particularmente el aluminio y el acero inoxidable, exhiben una notable resistencia a la corrosión en ambientes marinos. Se incrementa la vida útil aproximadamente en un 30 % comparado con otros materiales sin protección. Esta investigación destaca la selección adecuada de materiales, fundamentando los estudios técnicos de corrosión por cada entorno, resultando fundamental para garantizar la

estructura métrica en áreas costeras.

Para Alvi Servicios, estos resultados revisten especial importancia, ya que ofrecen parámetros técnicos precisos para la selección de materiales más duraderos en sus proyectos, asegurando así la calidad y permanencia de sus instalaciones en la zona de Salinas.

Desarrollo de teorías y conceptos.

Sistema de Gestión de Procesos.

El SGP constituye un marco integral que ayuda a las organizaciones a definir, estructurar, supervisar y perfeccionar sus procesos clave para cumplir con sus metas estratégicas y satisfacer las demandas de los clientes. Como señala Aguilar (2018), este sistema implica la adopción de metodologías que transforman la operativa empresarial, optimizando los flujos de trabajo y orientándolos hacia el cliente. Este modelo se fundamenta en la gestión por procesos (BPM), cuyo objetivo es maximizar la eficiencia operativa mediante el control y visualización de los procesos organizacionales.

La puesta en marcha de un SGP Exitoso demanda el uso de tecnologías adecuadas, metodológicas bien definidas y un compromiso industrial con las mejoras permanentes. la norma técnica N° 002-2025, establecida por la presencia del consejo de ministros de Perú proporcionando pautas para la gestión de procesos, centrándonos en la organización alcanzando resultados que responden a las necesidades ciudadanas.

Planificación.

Revisión del proceso de fabricación: Analizar periódicamente los procesos productivos resulta crucial para detectar oportunidades de mejora y asegurar su eficacia. Como indica Ortega et al., (2024), la planificación estratégica funciona como eje central de las operaciones empresariales y como instrumento para evaluar el impacto de las acciones implementadas. Este

análisis ayuda a identificar ineficiencias, obstrucciones operativas, posibilidades de optimización, contribuyendo a una producción más ágil y alineada con los objetivos organizacionales. La evaluación de los procesos fabriles nos permite adaptar los cambios tecnológicos, normativos y de mercado, aplicar los ciclos de mejora continua aumentamos los procesos actualizados y eficientes.

Evaluación de las actividades en el proceso de fabricación: Examina las tareas productivas ayudando a distinguir aquellas que generan valor y las que no permitiéndonos eliminar redundancias y mantener la productividad. Estableciendo parámetros de referencia y normalización de procedimientos que son fundamentales para optimizar la eficiencia operativa. Este análisis debe considerar aspectos como tiempos de producción, calidad y uso de recursos, generando una información valiosa para la toma de decisiones. La evaluación debe incorporar capacitaciones que permitan al equipo la implementación de tecnologías automáticas y de monitoreo en tiempo real. La digitalización de los procesos reduce los costos administrativos, dándole la productividad y minimizando los riesgos de fraude interno (Farias, 2023).

Adquisición de materias primas y materiales de fabricación: Gestionar de la compra de insumos es vital para mantener la continuidad y calidad operativa. incluyendo la administración de proveedor, Negociación de condiciones y evaluación de riesgos en la cadena de suministro. La implementación de sistemas de control de inventarios y tecnologías optimiza las adquisiciones y reducen los plazos de entrega y los costos.

Además, es fundamental considerar criterios de sostenibilidad y responsabilidad social en la selección de proveedores y materiales. La tendencia hacia la economía circular impulsa a las organizaciones a buscar alternativas ecológicas y prácticas éticas en sus cadenas de abastecimiento (Colmenares et al., 2016).

Estandarización de Procesos.

Manual de procesos de fabricación y su aplicación: Normalizar los procesos mediante manuales detallados garantiza una ejecución consistente y conforme a los estándares de calidad, estandarizar implica establecer pautas que ejecuten procesos específicos. Estos manuales deben ser accesibles, actualizarse periódicamente y usarse como base para capacitar al personal. por ende, se requiere de un sistema de gestión documental que permita el control de versiones, trazabilidad de cambios y auditorías. facilitando la distribución y el seguimiento de los documentos cumplimiento de los procesos estandarizados (Bello et al., 2023).

Mano de obra y el cumplimiento de los estándares de fabricación: El apego a estándares por parte del personal es esencial para garantizar la eficiencia y la calidad operativa. la formación continua, motivación y evaluación del desempeño nos ayudan a aumentar los niveles de cumplimiento. Al implementar KPI relacionados con la productividad, calidad y seguridad laboral, permitimos monitorear y mejorar el rendimiento del equipo, la cultura organizacional fomenta responsabilidad y compromiso con calidad, que involucra los empleados identificar mejoras y resolver los problemas que fortalezcan la estandarización y contribuir a la mejora continua (Zajia, 2023).

Elaboración de registros y niveles de autorización en los documentos del proceso de fabricación: Documentar adecuadamente los procesos y establecer niveles de aprobación es clave para garantizar trazabilidad y control. Los registros detallados permiten verificar el cumplimiento de procedimientos e identificar áreas de mejora. Según el IEP (2021), los Planes de Mejoramiento por Procesos ayudan a corregir no conformidades reales o potenciales. El sistema electrónico de gestión documental automatiza y controla el acceso, mejorando la eficiencia de la elaboración y automatización de documentos, ya que facilitan las auditorías y el cumplimiento normativo.

Eficiencia Operativa.

Tiempo promedio de ejecución de tareas clave sin estandarización: La ausencia de normalización de tareas críticas puede generar variabilidades en tiempos productivos, afectando la eficiencia e implementando procesos estandarizados para capacitar al personal ayudando a reducir la variación definiendo la eficiencia operativa como prácticas que mejoran el proceso para aquellos productos que llegan fácilmente al consumidor (Heizer et al., 2020).

Nivel de cumplimiento de tiempos estimados en la entrega de servicio o producto: Cumplir con los plazos de entrega es un indicador clave debido a factores como la planificación adecuada, gestión de cadenas de suministro y coordinación se influye como las herramientas de gestión de los proyectos que permiten detectar correctivas. la comunicación con los clientes sobre los plazos y posibles retrasos fortalece la relación y mejora la satisfacción (Christopher, 2016).

Frecuencia de retrabajos en los procesos operativos: La recurrencia de reprocesos refleja la calidad de los procesos y el grado de eficiencia. Alta frecuencia puede indicar deficiencias en capacitación, procedimientos o controles de calidad. Implementar sistemas como ISO 9001 y fomentar cultura de calidad son estrategias efectivas (Jane et al., 2022).

Mejoramiento y Seguimiento.

Elaboración de un manual de procesos mediante el uso de flujogramas para el conocimiento del personal operativo: Desarrollar manuales con representaciones gráficas asegura comprensión clara de procedimientos por parte del equipo. Aparicio et al. (2023), destacan que los flujogramas visualizan pasos procesales, facilitando ejecución coherente.

Implementar niveles de responsabilidad en la elaboración y autorización de los documentos del proceso de fabricación: Establecer jerarquía clara en la gestión documental

asegura la calidad y trazabilidad, resaltando los enfoques que definen la responsabilidad en cada fase procesal, desde la creación hasta la aprobación del sistema que facilite la identificación de mejoras y solución de los problemas.

Satisfacción de clientes internos y externos con los procesos implementados: La satisfacción del cliente mide directamente la efectividad de los procesos, vinculando las métricas con eficiencia operativa y capacidad para cumplir expectativas. La encuesta y el análisis de feedback nos permite identificar áreas de mejora, monitoreando constantemente la satisfacción que es clave para mantener competitividad, destacando organizaciones que prioricen la retroalimentación continua que se adapte mejor a los cambios del mercado y necesidades del cliente (Irutia y Villanueva, 2021).

Fundamento Legal

El fundamento legal es esencial para entender las normativas que rigen las actividades comerciales y de gestión en el sector de la construcción, especialmente en empresas como Alvi servicios, dedicadas a la instalación de estructuras de aluminio y vidrio. Las leyes y códigos relevantes proporcionan el marco que asegura tanto el cumplimiento de los derechos de los consumidores como la protección de los trabajadores y la correcta ejecución de los contratos. A continuación, se describen las principales leyes y códigos que rigen el funcionamiento de Alvi servicios.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC)

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tiene como objetivo proteger los derechos de los consumidores frente a posibles abusos o prácticas comerciales desleales. En el caso de Alvi servicios, esta ley se aplica directamente a los servicios que la empresa ofrece, ya que tiene la responsabilidad de garantizar que los productos instalados, tales como estructuras de

aluminio y vidrio, sean de calidad, seguridad y durabilidad adecuadas. Según el Artículo 1 de la ley, el Estado asegura la protección de los consumidores contra los riesgos que puedan surgir de transacciones comerciales desfavorables, destacando la importancia de la calidad en los productos ofertados (LODC, 2021).

El Artículo 8 de la ley regula las condiciones en las que los productos y servicios deben ser entregados al consumidor, especificando que deben cumplirse las condiciones acordadas en los contratos y estar libres de defectos. Para Alvi servicios, esto significa que las estructuras instaladas deben cumplir con los estándares prometidos en términos de calidad y funcionalidad. Además, el Artículo 9 de la LODC establece que los consumidores tienen derecho a recibir información clara, veraz y suficiente sobre los productos y servicios, lo que es fundamental para que Alvi servicios garantice la transparencia y confiabilidad en la comunicación sobre las características de sus instalaciones.

De esta forma, la ley no solo resalta la responsabilidad de las empresas en cuanto a la calidad de sus productos, sino también la necesidad de proporcionar información precisa y accesible sobre lo que se ofrece, fortaleciendo la relación de confianza con el consumidor. En el contexto de Alvi servicios, cumplir con esta legislación es crucial para mantener una reputación sólida en el mercado y evitar conflictos legales derivados de posibles incumplimientos en las condiciones pactadas.

Código del Trabajo de Ecuador

El Código del Trabajo de Ecuador regula las relaciones laborales en el país, estableciendo los derechos y obligaciones de empleadores y empleados. Esta legislación es particularmente relevante para Alvi servicios, dado que el sector de instalación de estructuras involucra actividades de alto riesgo, como el manejo de materiales pesados y el trabajo en altura, que requieren de una gestión adecuada de la seguridad laboral. El Artículo 42 del Código

del Trabajo establece que los empleadores deben garantizar un ambiente laboral seguro y saludable, lo que es fundamental para prevenir accidentes y proteger la salud de los trabajadores. En el caso de Alvi servicios, esto implica la implementación de protocolos estrictos de seguridad y salud ocupacional en cada uno de sus proyectos de instalación (CDT, 2020).

Asimismo, el Artículo 45 del Código del Trabajo subraya la obligación de los empleadores de capacitar a los trabajadores en materia de seguridad, lo cual es indispensable para minimizar riesgos en las actividades de instalación de estructuras de aluminio y vidrio. Esta capacitación debe incluir el uso de equipos de protección personal, procedimientos de seguridad y protocolos de emergencia, todo lo cual debe ser supervisado para asegurar su cumplimiento. Alvi servicios, como empleador, tiene la responsabilidad de proporcionar esta formación continua a su personal operativo.

La observancia de estas disposiciones es crucial para Alvi servicios, ya que no solo protege a sus trabajadores, sino que también evita posibles sanciones y litigios relacionados con la seguridad laboral. Además, un entorno de trabajo seguro contribuye a una mayor productividad y eficiencia en las operaciones de instalación de estructuras, lo que a su vez refuerza la competitividad de la empresa en el mercado.

Ley de Seguridad Industrial.

La Ley de Seguridad Industrial está diseñada para regular las medidas de seguridad en las industrias, con el objetivo de proteger la salud y seguridad de los trabajadores. Alvi servicios debe seguir esta ley al pie de la letra para garantizar que las actividades de instalación de estructuras de aluminio y vidrio se realicen en condiciones seguras, minimizando el riesgo de accidentes laborales. El Artículo 14 de la ley exige a los empleadores la implementación de planes de prevención de riesgos laborales, lo que obliga a Alvi servicios a identificar los riesgos

específicos asociados a la instalación de estructuras pesadas y a tomar medidas preventivas para proteger a los trabajadores. Estos planes deben incluir, entre otras cosas, el uso de equipos de protección personal adecuados, así como la capacitación continua sobre prácticas seguras de trabajo (MDT, 2022).

Por otro lado, el Artículo 16 establece que las empresas tienen la responsabilidad de realizar inspecciones periódicas para verificar que las condiciones de trabajo sean seguras. Para Alvi servicios, esto significa que la empresa debe llevar a cabo auditorías regulares en sus proyectos de instalación, asegurándose de que las condiciones de trabajo sean las adecuadas y de que no haya fallos en el cumplimiento de los procedimientos de seguridad. Las inspecciones también deben incluir la evaluación de las herramientas y equipos utilizados en las instalaciones, garantizando que estén en buen estado y sean aptos para el trabajo.

La implementación efectiva de la Ley de Seguridad Industrial es esencial no solo para evitar sanciones legales, sino también para crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan protegidos y valorados. Esto, a su vez, puede mejorar la moral del personal y la calidad de los trabajos realizados, lo cual es beneficioso tanto para los trabajadores como para los clientes de Alvi servicios.

Código Civil Ecuatoriano.

El Código Civil Ecuatoriano regula las relaciones contractuales en el país, proporcionando un marco legal para los acuerdos entre partes, incluidos los contratos de prestación de servicios. Para Alvi servicios, este código es fundamental ya que regula la formalización de los contratos con los clientes para la instalación de estructuras de aluminio y vidrio. El Artículo 1450 establece que el contrato es un acuerdo de voluntades que genera derechos y obligaciones, lo que implica que Alvi servicios debe elaborar contratos claros y bien definidos para evitar disputas legales en cuanto a los plazos de instalación y las especificaciones

de los productos. Estos contratos deben incluir todos los detalles necesarios para que ambas partes comprendan sus compromisos y responsabilidades (CCE, 2020).

El Artículo 1561 del Código Civil subraya las condiciones bajo las cuales las partes pueden exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales, lo cual asegura que Alvi servicios pueda hacer valer sus derechos si los clientes no cumplen con las condiciones acordadas. En particular, esto es relevante en relación con el pago por los servicios de instalación y la entrega de las estructuras instaladas, que deben coincidir con lo pactado en los contratos. El código también regula las situaciones en las que es posible exigir la reparación o compensación por incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Por lo tanto, la adecuada elaboración y cumplimiento de los contratos según el Código Civil Ecuatoriano es esencial para que Alvi servicios opere de manera legal y transparente, protegiendo sus intereses y garantizando que los acuerdos con los clientes sean respetados en su totalidad. Esto contribuye a la estabilidad jurídica de la empresa y a la confianza de los consumidores en sus servicios.

Ley de Innovación y Tecnología.

La Ley de Innovación y Tecnología en Ecuador promueve el desarrollo y la adopción de nuevas tecnologías en las industrias para mejorar la productividad y la competitividad. En el caso de Alvi servicios, esta ley ofrece una oportunidad para incorporar tecnologías avanzadas en los procesos de diseño e instalación de estructuras de aluminio y vidrio. El Artículo 6 de la ley fomenta el uso de tecnologías innovadoras que mejoren la calidad de los productos y servicios, lo que puede beneficiar a Alvi servicios al incorporar software especializado en el diseño de estructuras y maquinaria avanzada que optimice las operaciones de instalación (Ecuador, 2020).

Además, el Artículo 9 de la ley establece las condiciones bajo las cuales las empresas pueden recibir subvenciones y beneficios fiscales si invierten en innovación tecnológica. Este aspecto podría representar una ventaja para Alvi servicios, ya que podría acceder a incentivos fiscales que ayuden a financiar la adquisición de nuevas tecnologías, como sistemas automatizados para la fabricación o herramientas de última generación para la instalación de estructuras. Esto no solo aumentaría la eficiencia operativa de la empresa, sino que también mejoraría la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

La presente investigación adopta un enfoque mixto, integrando los enfoques cuantitativo y cualitativo con el objetivo de obtener una visión holística de la gestión de procesos operativos en la empresa “Alvi Servicios”. Esta combinación permite aprovechar las fortalezas de ambos enfoques: por un lado, el cuantitativo posibilita la recolección de datos objetivos, medibles y comparables sobre el desempeño de los procesos operativos mediante instrumentos estructurados; y, por otro lado, el cualitativo facilita la comprensión profunda de las experiencias, percepciones y opiniones del personal administrativo y operativo, así como de los directivos, sobre las prácticas actuales de gestión.

El alcance de la investigación es tanto descriptivo como explicativo en naturaleza. Es descriptivo ya que faculta la identificación detallada y documentación de los procedimientos operativos existentes, junto a su estructura y funcionamiento en la organización. Estos aspectos comprenden el análisis de los procedimientos implementados actualmente y sus tiempos de ejecución, los flujos de trabajo establecidos, los mecanismos de control en marcha y los sistemas de información utilizados. Además de ser informativa en su enfoque para identificar las razones subyacentes que influyen en la eficiencia y efectividad de esos procedimientos mencionados; tales como fallas en la estructura organizacional y falta de normativas establecidas; problemas de comunicación interna o carencia de métricas de desempeño. Este tipo de estudio se propone comprender no solo el “qué” y el “cómo”, sino también el “por qué” de los fenómenos observados.

En cuanto a la naturaleza del diseño, se adopta un diseño no experimental porque no se manipulan intencionalmente las variables de estudio; en cambio, se observa y analiza la realidad tal como ocurre en el entorno natural de la empresa. Además, el estudio es de tipo

transversal, ya que la recolección de los datos se lleva a cabo en un solo momento o durante un periodo determinado, lo que permite capturar una instantánea de la situación actual de los procesos operativos de la organización en el año 2024.

Este diseño es especialmente relevante en el ámbito de los estudios organizacionales cuando se pretende investigar situaciones específicas sin intervenir en ellas y respetando el entorno natural de la empresa, para asegurar la objetividad del análisis. Además de ello y al tratarse de un estudio de caso enfocado en una empresa particularmente única; este diseño posibilitará una investigación minuciosa y detallada sobre su dinámica internamente; lo que servirá como punto de partida para la creación de propuestas específicas y viables destinadas a mejorar la situación (OMAHÑA, 2019).

El diseño metodológico adopta y se alinea con los objetivos del estudio, permitiendo no solo describir y analizar la gestión actual de los procesos operativos dentro de “Alvi Servicios”, sino también sustenta recomendaciones que contribuyen a la optimización y sistematización de dichos procesos en perspectiva general.

Métodos de la investigación

Para llevar a cabo este estudio, se utilizaron diferentes enfoques que permitieron abordar el tema de investigación desde diversas perspectivas, para asegurar un análisis completo y bien fundamentado. En primer lugar, se utilizó el método inductivo que ayudó en la obtención de conclusiones generales a través del análisis de observaciones específicas y casos particulares relacionados al funcionamiento diario de los procesos operativos en la compañía “Alvi Servicios”. Utilizando este enfoque se pudo descubrir pautas repetitivas y desafíos habituales en la dinámica organizativa que influyen directamente en el rendimiento operativo de la compañía.

Además de eso se utilizó el método deductivo para partir de teorías establecidas en la

literatura sobre gestión de procesos y administración operativa y luego compararlas directamente a la realidad de la empresa analizada. Este enfoque resultó fundamental para confirmar o cuestionar las teorías a la luz de la práctica organizacional real; fortaleciendo así la base académica del análisis y permitiendo aplicar conocimientos previos a situaciones reales y específicas.

Además, se empleó el método analítico para desglosar el sistema de gestión de procesos de “Alvi Servicios” en sus elementos fundamentales como planificación ejecución control y retroalimentación, este enfoque permitió examinar cada elemento individualmente identificando sus fortalezas, debilidades, niveles de eficiencia y eficiencia, así como las posibles relaciones causales entre los diversos componentes del sistema. Gracias al análisis detallado se pudo establecer un diagnóstico más preciso sobre el rendimiento de la empresa en términos de procesos operativos.

Por otro lado, el estudio también empleó el método estadístico, crucial para el procesamiento y la interpretación de los datos recolectados mediante encuestas estructuradas, permitiendo así organizar, tabular y analizar de forma cuantitativa la información obtenida de los colaboradores de la empresa, lo que facilitó la identificación de patrones, conexiones y niveles de satisfacción o rendimiento. Mediante el uso de estadísticas descriptivas se logró resumir grandes cantidades de información y presentar los resultados en forma clara y objetiva.

La integración de los métodos no solo enriquece los procesos investigativos, sino que nos permiten abordar la problemática desde múltiples enfoques combinando la observación empírica con el análisis teórico y cuantitativo, el enfoque metodológico pluralista contribuye a la elaboración de diagnósticos profundos y formulación de propuestas pertinentes para la mejora de los procesos operativos en Alvi Servicios.

Población y muestra.

La población que se está estudiando está compuesta por el personal administrativo y operativo junto al equipo directivo de la compañía "Alvi Servicios", situada en el municipio de Salinas en la provincia de Santa Elena. Este grupo abarca tanto a los empleados responsables de llevar a cabo las labores cotidianas en las áreas de producción como a aquellos que tienen roles administrativos y participan en la toma de decisiones dentro de la empresa. La investigación se centra en entender cómo funciona la empresa desde adentro; por eso se decidió involucrar a todas las personas que participan directamente en la gestión diaria y en la producción de bienes y servicios.

Considerando que el grupo es limitado y accesible en su alcance de investigación; se decidió emplear un muestreo no probabilístico por conveniencia como método de selección de los participantes en base a su disponibilidad y disposición para colaborar activamente en el estudio investigativo dentro del ámbito organizacional actualmente abordado; especialmente útil en contextos donde el universo descriptivo es reducido y claramente definido; destacándose su idoneidad en estudios de caso que buscan una comprensión profunda de la realidad interna de una empresa específica.

La muestra incluye un grupo de 20 individuos que trabajan en "Alvi Servicios". Del total de integrantes de este grupo: 17 personas se enfocan en la producción y tienen la responsabilidad de llevar a cabo las actividades operativas del negocio); una persona desempeña tareas administrativas como secretaria y juega un rol fundamental en la organización de documentos y la coordinación interna); una (01 persona se encarga de las tareas de limpieza dentro del entorno operativo); y finalmente una (01 persona asume el rol de propietario del negocio y participan en la planificación estratégica y la toma de decisiones estratégicas).

Se les administró un cuestionario estructurado para recopilar información cuantitativa

sobre cómo ven el funcionamiento de los procedimientos internos y también se llevaron a cabo entrevistas abiertas tanto al propietario como a la secretaria para obtener datos cualitativos sobre la administración y el entorno laboral de la organización. Esta muestra permitió recolectar información valiosa desde distintos niveles jerárquicos y operativos, lo que enriqueció el análisis y favoreció una visión integral del sistema de gestión y de los procesos que se desarrollan en la empresa.

Datos de la población

Tabla 1.
Población

Población	Cantidad
Trabajadores	20
Cientes	416
Total, de población	436

Nota. 17 trabajadores para encuesta, 3 administración y Gerente para entrevistas, y 416 clientes para encuesta.

Parámetros

N= 416 población

Z= 1.96 Nivel de confianza 95%

e= 0.05 Margen de error 5%

p= 0.5, q=0.5 Máxima Variabilidad

Formula Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{416 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (416 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{416 * 3.8416^2 * 0.25}{0.0025^2 * (415) + 0.9604}$$

$$n = \frac{1.0375}{0.9604}$$

$$n = \frac{1.0375}{1.9979}$$

$$n = 200$$

Recolección y Procesamiento de los datos.

Para llevar a cabo la investigación se emplearon técnicas e instrumentos con enfoque mixto que permite la integración de los datos cualitativos y cuantitativos. las dos principales técnicas utilizadas en este estudio fueron: la encuesta estructurada y la entrevista semiestructurada, escogidas por su utilidad para obtener información tanto objetiva como subjetiva sobre la gestión de procesos en la empresa “Alvi Servicios”.

Se realizaron encuestas estructuradas al personal en función y administrativos de la empresa al igual que algunos clientes que han hecho uso del servicio ofrecido por la organización con el propósito de identificar percepciones Y niveles de satisfacción que se relaciona con la eficiencia de los procesos operativos y calidad del servicio, mediante este método se recopilamos datos cuantitativos que fueron sometidos análisis estadístico usando el formulario que consiste en preguntas de opinión múltiple en escala de Likert evaluando las percepciones de los encuestados de manera uniforme y estandarizada utilizando formularios electrónicos a través de plataforma Microsoft forms que nos facilitó la recopilación eficiente y organizada de los datos.

Por otra parte, se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a los directivos de la empresa, particularmente al dueño y a la secretaria, quienes desempeñan un rol clave en la gestión y organización de los procesos internos. Estas entrevistas permitieron recoger información cualitativa de gran valor, basada en la experiencia, criterios y percepciones de quienes tienen una visión estratégica de la empresa. Las entrevistas fueron guiadas por un conjunto de preguntas abiertas, previamente diseñadas para abarcar temas relacionados con la

planificación, control, toma de decisiones y desempeño operativo de la organización.

En cuanto al procesamiento de los datos los resultados cuantitativos obtenidos mediante las encuestas fueron realizados utilizando herramientas como el Microsoft Excel que permitió elaborar gráficos tablas y frecuencias estadísticas descriptivas que nos facilitan la interpretación de las tendencias y opiniones predominantes este análisis contribuyó a identificar áreas críticas que fortalecen la gestión de los procesos.

Por su parte los datos cualitativos obtenidos por las entrevistas se organizaron mediante un proceso de patrones, coincidencias y diferencias en las respuestas de los entrevistados echo análisis nos permite profundizar en la comprensión de los factores que influyen en el desempeño organizacional y aportó a una visión complementaria a los resultados cuantitativos.

En conjunto, las técnicas aplicadas y los instrumentos utilizados permitieron obtener una visión completa y detallada de la situación actual de la empresa “Alvi Servicios”, tanto desde la perspectiva interna del personal como desde la experiencia del cliente, lo que fortalece la validez y riqueza del estudio.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Tabla 2.
Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	14

Nota. Confiabilidad de instrumentos según alfa de Cronbach

Capítulo III

Resultados y discusión

Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos).

Análisis de Entrevista.

¿Con qué frecuencia se revisan los procesos de fabricación en la empresa “Alvi Servicios”, quienes participan en dicha revisión y cómo se lleva a cabo este seguimiento?

La revisión de los procesos de fabricación en la empresa Alvi servicios, se realiza con una frecuencia mixta según la gente y el administrador, las evaluaciones formales se efectúan de forma trimestral, mientras que el encargado de operaciones indica que el área operativa se realiza revisiones mensuales que se enfocan al cumplimiento de las tareas estandarizadas. participan en seguimientos representantes de producción administración y calidad que conforman una mesa técnica interna que analiza avances y desviaciones el seguimiento que se lleva a cabo mediante la lista de verificación reportes operarios y reuniones de control donde se revisan indicadores de eficiencia y calidad aunque se cuenta con estos mecanismos se identifica que algunos revisores no son sistemáticos ni se documentan adecuadamente lo que representa una oportunidad de mejora en cuanto la trazabilidad por lo que la implementación de un sistema digital de seguimiento nos permite evaluar de forma precisa y continua los procesos eso también ayuda a unificar la frecuencia y el enfoque de las revisiones entre distintas áreas.

¿Qué criterios utilizan para evaluar las actividades que se desarrollan en el proceso de fabricación?

En cuanto a los criterios de evaluación o las actividades del proceso de fabricación, los 3 entrevistados coincidieron en que se basa principalmente en indicadores con tiempos de producción, consumo de materias primas y cantidades de productos conformes y no conformes.

el gerente agrega que incluyen parámetros relacionados con el cumplimiento de normas de seguridad y calidad industrial lo que refleja un enfoque integral sin embargo el encargado de operaciones manifiesta que algunos de estos indicadores no están estandarizados ni actualizados en tiempo real, lo que limita la capacidad de respuesta inmediata ante desviaciones. a pesar de contar con criterios válidos, se evidencia que se requiere fortalecer su aplicación y seguimiento, estableciendo indicadores que faciliten la evaluación objetiva y constante.

¿Cómo se gestionan las adquisiciones de materias primas y materiales de fabricación?

La gestión de adquisiciones de materias primas y materiales en Alvi Servicios se efectúa de forma semiautomatizada. Según lo expresado por el administrador, los requerimientos de insumos provienen de cada área de producción y son consolidados mediante formularios que luego pasan por una cadena de aprobación: primero el administrador, y finalmente el gerente. Se trabaja con una base de proveedores previamente calificados bajo criterios de calidad, precio y tiempos de entrega. No obstante, el encargado de operaciones señaló que a veces se presentan demoras en la entrega de materiales debido a una falta de sincronización entre el inventario y las compras. Este desfase puede deberse a una comunicación deficiente entre las áreas o a la ausencia de un sistema en línea de inventario. La empresa podría beneficiarse enormemente con un software de planificación de recursos (ERP) que permita integrar compras, inventario y producción. De este modo se mejoraría la eficiencia y se reducirían los tiempos de espera en la línea de producción.

¿Existe un manual de procesos de fabricación y que mecanismos se utilizan para asegurar su aplicación en las diferentes áreas operativas?

Aunque la empresa cuenta con un manual de procesos de fabricación no está totalmente actualizada ni es de uso común en todas las áreas operativas el gerente manifiesta que existe

un documento en base que guía las principales operaciones pero tanto el administrador como el encargado de operaciones coincidieron en que su difusión y aplicación es limitada solo ciertos mandos medios y el personal de supervisión conocen el contenido del manual mientras que el personal operativo aplica de forma empírica y por experiencia adquirida no se han implementado mecanismos formales para asegurar el cumplimiento ya sean evaluaciones formales retroalimentaciones periódicas o auditorías internas esta falta de implementación efectiva genera variaciones en la ejecución de tareas lo que puede traducirse en productos no conformes y pérdidas de eficiencia para solucionar esto es fundamental estandarizar los procesos y asegurar que el manual esté disponible y actualizado para cada una de las áreas de trabajo.

¿Qué acciones realiza la empresa para garantizar que la mano de obra cumpla con los estándares de fabricación?

La empresa realiza acciones para asegurar que el personal con estándares de fabricación estas no son suficientes ni regulares mencionando que se aplica una inducción general a los nuevos colaboradores y que existe el acompañamiento inicial por parte de los operarios con más experiencia el administrador y el encargado de operaciones admiten que las capacitaciones técnicas salieron de manera constante y planificada lo que repercute directamente en la calidad del trabajo y en la estandarización de los procesos estas ocasiones provoca errores y demoras de producción por ello para mejorar el aspecto se recomienda establecer un programa de formación continua que podría implementar una certificación externa que garantice la competencia del personal antes de asumir tareas críticas

¿Qué tipo de registros y niveles de autorización se emplean para documentar los procesos de fabricación?

Los procesos de fabricación en Alvi servicios se documentan principalmente en riesgos físicos y hojas electrónicas de ex estos formatos establecidos para cada operación aplicación y almacenamiento depende del área y del supervisor a cargo los niveles de autorización siguen una jerarquía tradicional el operario documenta el supervisor revisa y en casos especiales el administrador o gerente válida todos los entrevistados coinciden en que este sistema presenta varias debilidades al depender de papel o archivos dispersos se dificulta la trazabilidad el acceso rápido a la información y el análisis histórico de los procesos además no hay un repositorio único que centralice la documentación ni protocolos claros para el resguardo o control de versiones hoy por ende se sugiere implementar un sistema digital de gestión documental que permita registrar controlar y consultar la línea y todos los procesos con distintos niveles de acceso y autorización.

¿Qué dificultades han identificado en la ejecución de tareas clave que aún no están estandarizadas?

Una de las principales dificultades es identificar la ejecución de tareas claves que aún no están estandarizadas en las variabilidad y forma en los distintos operarios que llevan a cabo el encargado de las operaciones señala que hay procedimientos que aún no cuentan con instructivos claro ni visuales por lo que cada trabajador ejecuta tareas según el criterio y experiencia esta situación ha generado inconsistencias en la calidad del producto de trabajo y pérdida de tiempo el gerente y el administrador reconocieron que la problemática responde a la falta estandarizado completo y de una capacitación continua la solución se plantea como el desarrollo de manuales operativos con lenguaje claro que se apoyen con diagramas e imágenes que ayuden a asegurar un correcto trabajo

¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual en los tiempos estimados de entrega de servicios o productos?

El nivel actual del cumplimiento de los tiempos estimados de entrega en Alvi servicios se encuentran en un promedio del 80 al 85% según lo indica el gerente la administrador aclara que aunque se cumplen con la mayoría de los plazos los pedidos personalizados o mayor complejidad existen retrasos que reducen el cumplimiento al 70% el encargado de operaciones explicó que estas demoras generalmente están asociadas a ajustes de última hora en la planificación escasez de materiales y fallas en la máquina si bien los clientes han mostrado comprensión en algunos casos estos afectan la percepción de confiabilidad de la empresa y se destaca la necesidad de mejorar la sincronización entre sus áreas de producción logística e inventario que garantizan la entrega oportuna asimismo implementar herramientas como diagramas de Gantt o tableros de campaña podrían ayudar a monitorear los tiempos reales de entrega.

¿Se han implementado manuales de procesos con flujogramas y cómo se capacita al personal operativo respecto a estos?

La empresa inicia la implementación de manuales y flujogramas con un alcance parcial señalando las áreas críticas como empaque y corte contando con diagramas de flujo que detallan etapas del proceso, pero no todas las áreas han sido cubiertas, el encargado de operaciones indico que solo ciertos equipos han recibido capacitación formal basándose en flujogramas y en información que no se mantiene actualizada, el gerente expreso que hay intereses en ampliar las practicas , pero por falta de tiempo y recursos no se han implementado.

¿Cómo se mide la satisfacción de los clientes internos y externos respecto a los procesos implementados?

La medición de la satisfacción de los clientes se realiza mediante encuestas anuales que son aplicadas después de la entrega del producto o servicio según el gerente esta información nos permite conocer la empresa acción general del mercado respecto a la calidad cumplimiento y alineación del cliente el administrador reconoció que la empresa no cuenta con un mecanismo formal para medir la satisfacción de los clientes internos es decir los trabajadores y jefaturas que interactúan entre sí en la cadena de producción el encargado de operaciones expresa que la falta de retroalimentación interna genera malentendidos y desmotivaciones especialmente cuando hay cambios o decisiones que afectan la rutina laboral esto indica que existe una visión parcial para la experiencia del usuario de los procesos, una mejora integral se recomienda aplicar encuestas internas periódicas que realicen en reuniones de retroalimentación y establezcan canales de comunicación directa para recibir sugerencias del personal.

Análisis de encuestas trabajadores

Tabla 3.

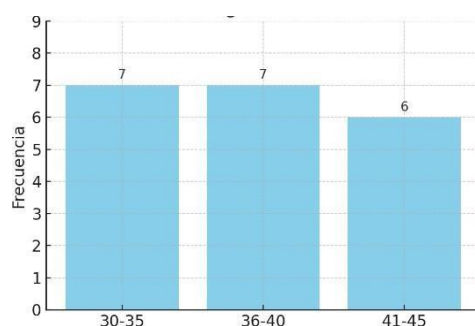
Edad

	Frecuencia	Porcentaje
30-35	7	35,00%
36-40	7	35,00%
41-45	6	30,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 1.

Edad



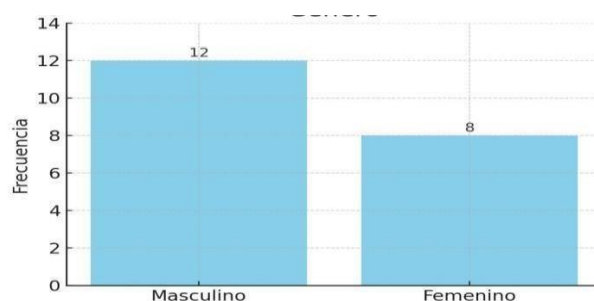
Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

De acuerdo con los resultados se registraron que el 35% de las personas se encuentran en los rangos de edad de 30-35 años, otro 35% de encuentra en edades entre 36-40 años y el 30% se encuentran en el rango de edad en entre 41-45 años. Pese a las mínimas diferencias entre rango de edades, la plantilla laboral se encuentra en una etapa productiva media donde los trabajadores adultos jóvenes predominan. Este resultado puede significar que la empresa prefiere personas tanto con experiencia como potencial de desarrollo. Por otro lado, el grupo de mayor edad podría deberse a factores relacionadas con las limitaciones físicas o cambios de orientación laboral debido a edades más avanzadas, este tipo de distribución es común en sectores donde se requiere un balance entre juventud y experiencia, por esta razón la toma de decisiones sobre capacitación y bienestar laboral debe considerar esta concentración etaria.

Tabla 4.*Género*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	60,00%
Femenino	8	40,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 2.*Género*

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Los datos recolectados revelan que el género masculino está representado por el 60% de los trabajadores, mientras que el género femenino representa el 40%, esta diferencia puede estar relacionado con aspectos referentes al puesto o cultura organizacional, que privilegia la contratación de hombres. El alto porcentaje del género masculino puede significar que las tareas que se ejecutan en los puestos pueden estar orientadas a habilidades atribuidas a los hombres, mientras que el género femenino puede señalar barreras de acceso, falta de políticas o preferencias de contratación. Se considera reflexionar sobre la equidad de género en la organización e igualdad de oportunidades revisando los procesos de selección de la empresa para fomentar una representación más igualitaria.

1. ¿En la empresa se revisan regularmente los procesos de fabricación?

Tabla 5.

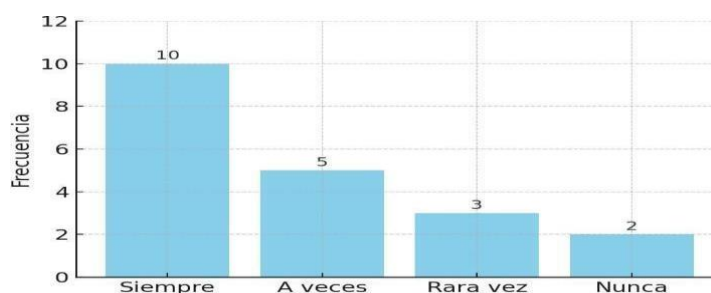
Revisión regular de procesos de fabricación

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	50,00%
A veces	5	25,00%
Rara vez	3	15,00%
Nunca	2	10,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 3.

Revisión regular de procesos de fabricación



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Una vez más, la respuesta "Siempre" fue la más mencionada, con un 50% de participación, mientras que "Nunca" presentó la cifra más baja, con solo 2 respuestas. Este ámbito sugiere que la conducta estudiada ocurre frecuentemente entre la mayor parte del personal, lo cual podría estar vinculado a valores institucionales profundos. La baja cantidad de respuestas en la opción "Nunca" es también alentadora, ya que señala que son pocos los que desconoce completamente esta acción. La inclinación hacia respuestas positivas puede derivar de métodos de capacitación efectivos o de una supervisión constante que promueve el comportamiento deseado. No obstante, el 25% que seleccionó "A veces" revela una cierta inconsistencia en la adopción del comportamiento, lo que podría limitar su impacto organizacional. Por ello, se recomienda optimizar los métodos de retroalimentación y mantener una supervisión continua que favorezca la consolidación de prácticas más uniformes.

2. ¿Se socializa con el personal nuevo en el área de producción las etapas del proceso de fabricación de aluminio y vidrio?

Tabla 6.

Socialización de etapas de producción

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	75,00%
A veces	1	5,00%
Rara vez	1	5,00%
Nunca	3	15,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 4.

Socialización de etapas de producción



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

La alternativa siempre se selecciona con un rango del 75% de los encuestados destacando la opción principal, esta distribución muestra un patrón sólidamente instalado entre los colaboradores que podrían estar vinculados con un aspecto esencial de la cultura organizacional con una obligación que no se puede evitar.

3. ¿La adquisición de materias primas se realiza de forma planificada conforme a los requerimientos de producción?

Tabla 7.

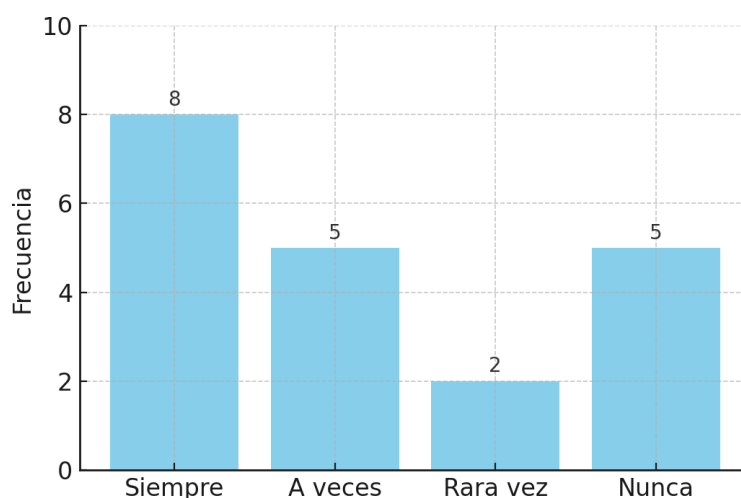
Adquisición de materias primas

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40,00%
A veces	5	25,00%
Rara vez	2	10,00%
Nunca	5	25,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 5.

Adquisición de materias primas



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Las cifras indican que la alternativa "Siempre" es la más frecuente con un 40%, mientras que "Rara vez" presenta la menor ocurrencia con solo un 10%. A diferencia de lo que se encontró en investigaciones previas, los resultados presentados aquí indican una distribución más igualitaria entre las diversas opciones, lo que podría señalar que el comportamiento analizado no es completamente constante o cambia según contextos particulares.

4. ¿Existe un manual de procesos y se lo aplica en todas las etapas del proceso de producción?

Tabla 8.

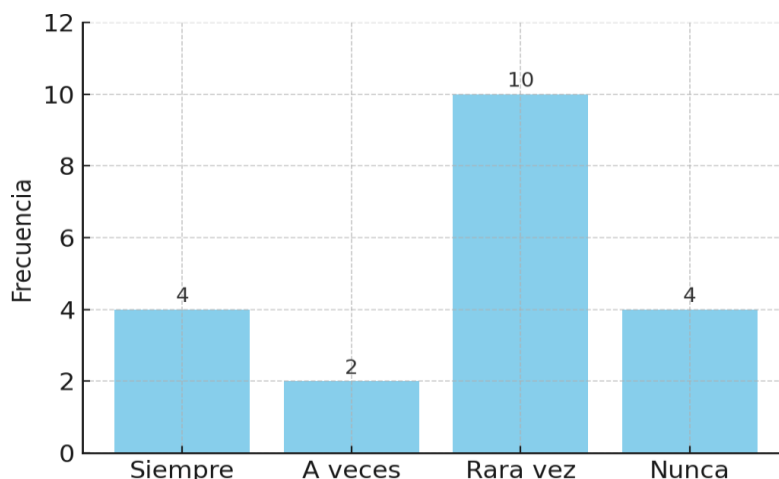
Manual de procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20,00%
A veces	2	10,00%
Rara vez	10	50,00%
Nunca	4	20,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 6.

Manual de procesos



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

En este caso, la opción más común fue “Rara vez”, elegida por el 50% de los participantes, en tanto que “A veces” recibió el porcentaje más bajo, con solo un 10%. Este escenario es preocupante, ya que indica que la mayoría del personal lleva a cabo esta actividad de forma ocasional o casi inexistente. La baja frecuencia vista podría sugerir que se considera una actividad de escaso valor en las prioridades cotidianas o que hay obstáculos estructurales que impiden su efectiva realización.

5. ¿Conoce los estándares de calidad que debe cumplir en el trabajo?

Tabla 9.

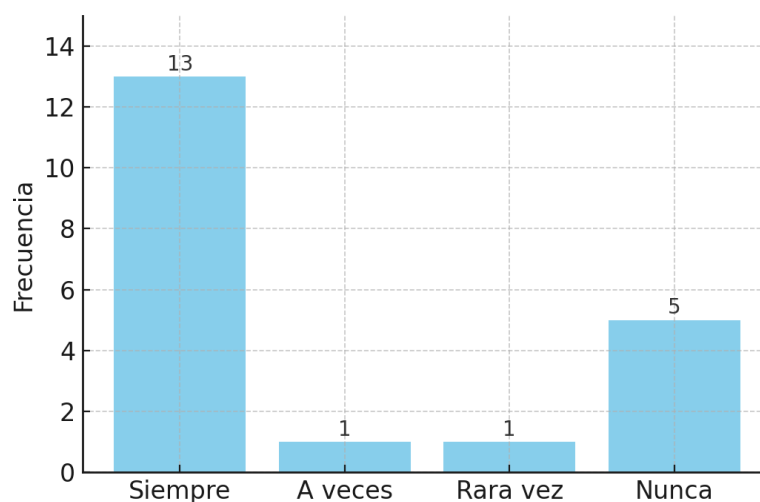
Estándares de calidad a cumplir

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65,00%
A veces	1	5,00%
Rara vez	1	5,00%
Nunca	5	25,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 7.

Estándares de calidad a cumplir



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

En los resultados, la elección “Siempre” fue marcada por la mayoría de los encuestados, alcanzando un 65%, mientras que “A veces” y “Rara vez” fueron optadas por solo una persona cada una (5%), siendo las respuestas menos comunes. Este hallazgo indica que la conducta analizada forma parte integral de la rutina laboral, probablemente porque es una actividad fundamental o requerida por la normativa interna. La limitada variación en las respuestas indica una cultura organizativa afianzada en esta práctica.

6. ¿La empresa aplica registros y autorizaciones documentadas que respaldan los movimientos de entrada y salida de los insumos utilizados en el proceso de fabricación?

Tabla 10.

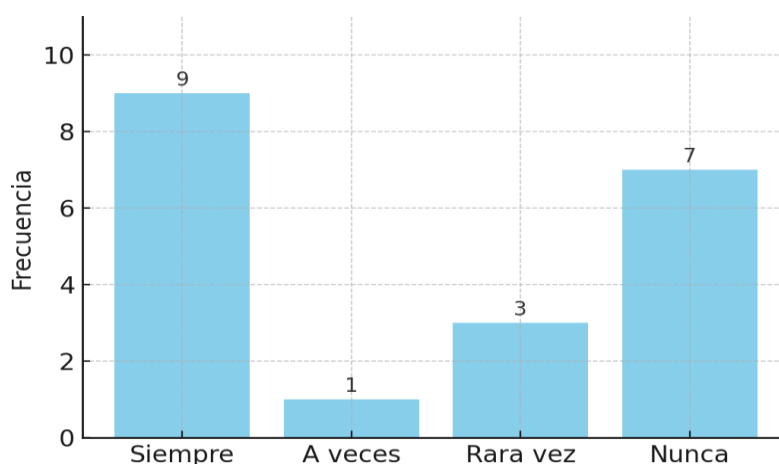
Registros y autorizaciones documentadas

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	45,00%
A veces	1	5,00%
Rara vez	3	15,00%
Nunca	7	35,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 8.

Registros y autorizaciones documentadas



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

En los resultados, la alternativa “Siempre” fue la más elegida con un 45%, mientras que “A veces” recibió la menor participación con apenas un 5%. Aunque una porción importante del equipo muestra consistencia en la práctica valorada, es preocupante que el 35% haya respondido “Nunca”, lo que podría indicar una falta de involucramiento o una desconexión con las expectativas en ese aspecto.

7. ¿Considera usted que las tareas dentro del proceso de fabricación se ejecutan de forma eficiente?

Tabla 11.

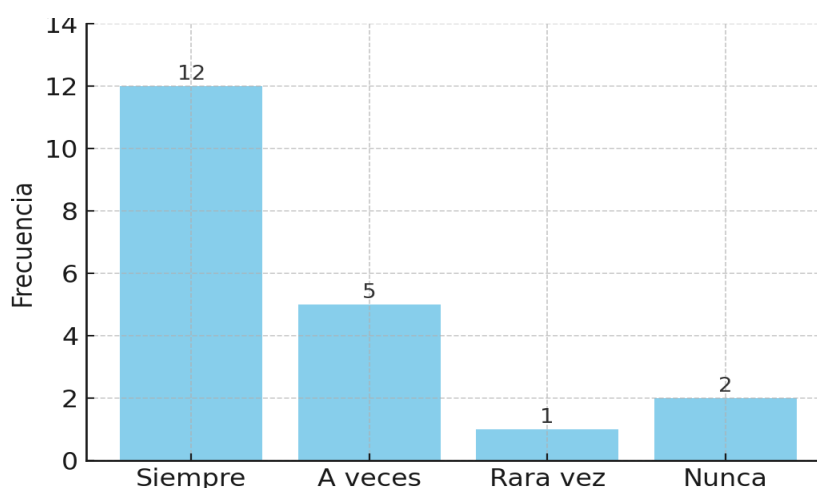
Procesos de fabricación

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60,00%
A veces	5	25,00%
Rara vez	1	5,00%
Nunca	2	10,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 9.

Procesos de fabricación



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Los hallazgos muestran que la alternativa “Siempre” fue escogida por el 60% de los encuestados, lo que revela un notable grado de conformidad en relación con la conducta valorada. Por otro lado, la categoría "Rara vez" fue la que recibió menos menciones, logrando únicamente un 5%. Este comportamiento indica que la práctica está profundamente relacionada con la dinámica organizacional. Sin embargo, el 10% que optó por “Nunca” genera dudas que podrían conectarse con deficiencias en la comunicación interna, una falta de claridad sobre las expectativas o con obstáculos externos que dificultan su implementación.

8. ¿Se cumplen los tiempos establecidos para entregar productos o servicios?

Tabla 12.

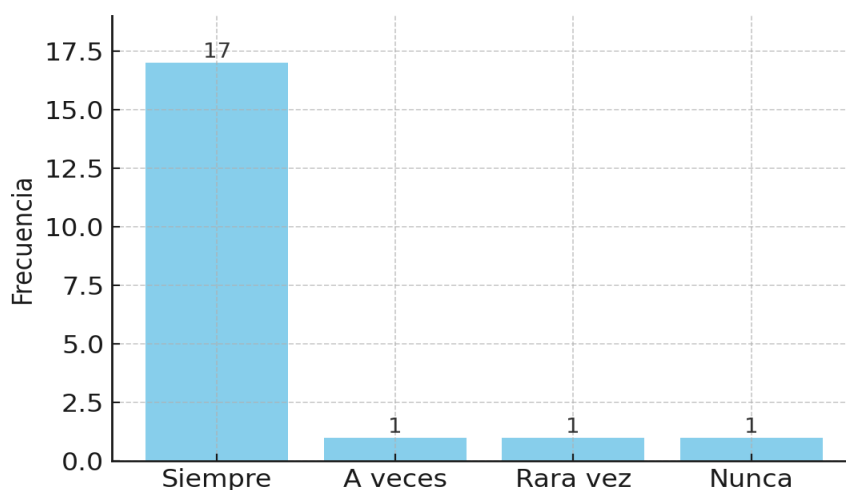
Cumplimiento de tiempos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	85,00%
A veces	1	5,00%
Rara vez	1	5,00%
Nunca	1	5,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 10.

Cumplimiento de tiempos establecidos



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Los resultados muestran que la opción “Siempre” destaca con un 85%, mientras que las opciones “A veces”, “Rara vez” y “Nunca” presentan un bajo porcentaje de solo un 5% cada una. Estos datos demuestran que el comportamiento analizado se está implementando de forma casi universal y eficaz en la organización. Este elevado grado de adherencia se debe probablemente a políticas efectivas, una fuerte cultura empresarial y sistemas de incentivos adecuados. La importancia atribuida a esta acción indica que está íntimamente asociada con el desempeño y la eficacia del equipo.

9. ¿Los retrabajos (correcciones o repeticiones de tareas) son poco frecuentes?

Tabla 13.

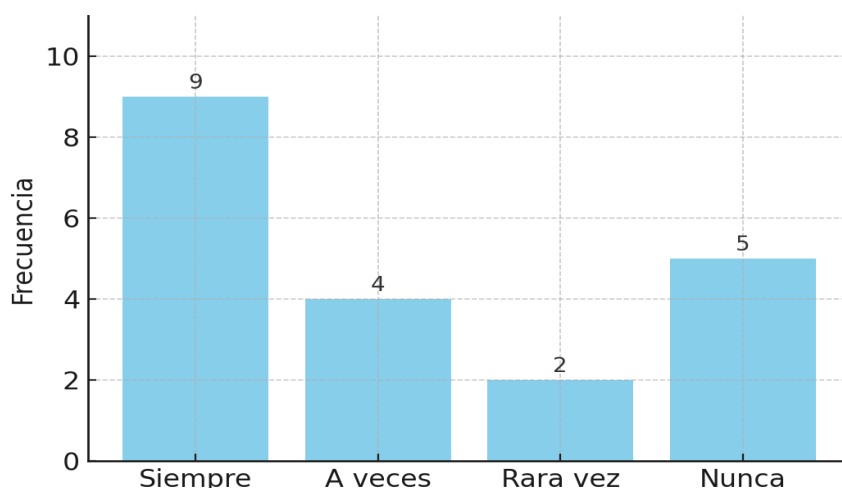
Retrabajos poco frecuentes

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	45,00%
A veces	4	20,00%
Rara vez	2	10,00%
Nunca	5	25,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 11.

Retrabajos poco frecuentes



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

En este caso, la alternativa “Siempre” obtiene un 45%, lo que señala una respuesta predominante, aunque no total. En cambio, “Rara vez” indica la frecuencia más baja con un 10%. A pesar de que la mayoría exhibe un nivel estable de cumplimiento, hay un porcentaje significativo que no lleva a cabo la acción evaluada de manera regular. La diferencia en las respuestas muestra que aún queda margen para optimizar la uniformidad en el comportamiento del equipo. Asimismo, el 25% que optó por “Nunca” es un dato que merece ser destacado.

10. ¿La empresa promueve la mejora continua mediante la actualización de procesos con flujogramas?

Tabla 14.

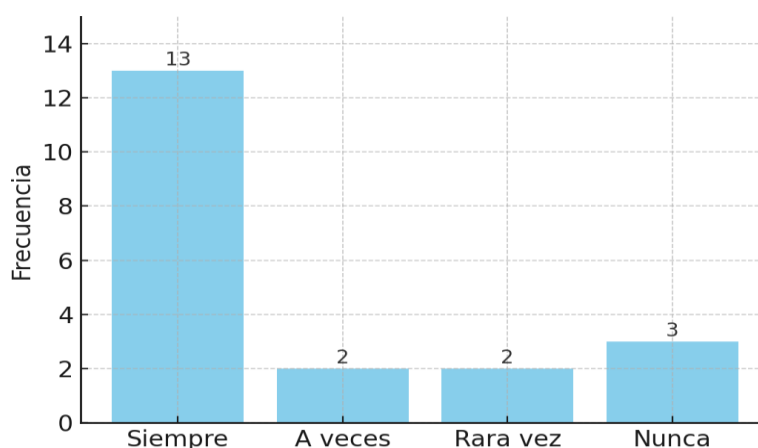
Se promueve la mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65,00%
A veces	2	10,00%
Rara vez	2	10,00%
Nunca	3	15,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 12.

Se promueve la mejora continua



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

En este caso, el 65% de los trabajadores respondió “Siempre”, lo que muestra un elevado nivel de compromiso, mientras que las opciones “A veces” y “Rara vez” mostraron las frecuencias más reducidas, con un 10% cada una. La mayoría que respalda esta práctica destaca una cultura organizacional que promueve este comportamiento. Sin embargo, el 15% que contestó “Nunca” sugiere que hay un sector que no se involucra o no considera importante dicha actividad. Esta diferencia podría señalar variaciones en la comprensión o aplicación de las políticas internas entre el equipo.

11. ¿Considera que los niveles de responsabilidad para la elaboración y aprobación de los documentos relacionados con las actividades operativas están claramente definidos?

Tabla 15.

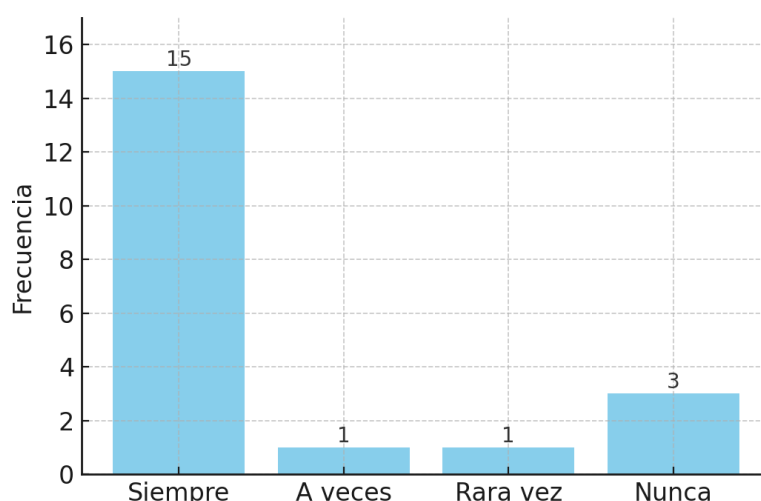
Niveles de responsabilidad definidos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	75,00%
A veces	1	5,00%
Rara vez	1	5,00%
Nunca	3	15,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 13.

Niveles de responsabilidad definidos



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Para finalizar, el 75% de los empleados optó por “Siempre”, lo que indica un elevado grado de compromiso con la conducta analizada. Las alternativas “A veces” y “Rara vez” obtuvieron la menor cantidad de respuestas, con solo un 5% cada una, lo que sugiere que la mayoría lleva a cabo esta acción de forma constante y la ve como esencial.

12. ¿Está satisfecho con la forma en que se realizan los procesos de fabricación en la empresa?

Tabla 16.

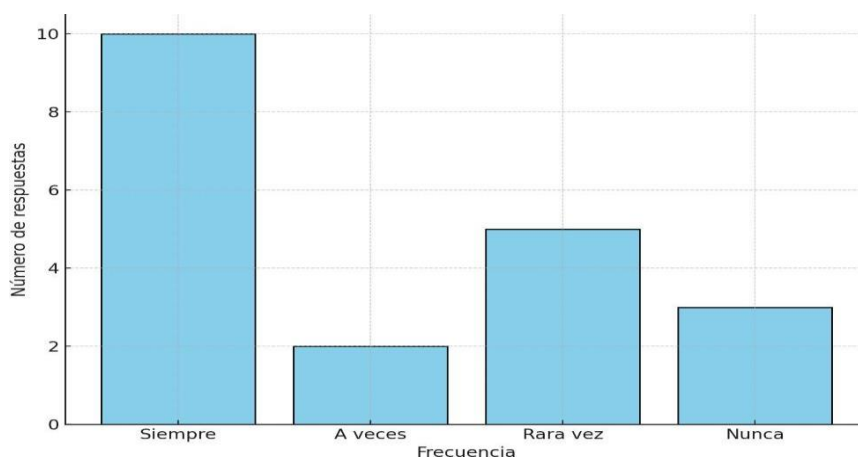
Satisfacción por procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	50,00%
A veces	2	10,00%
Rara vez	5	25,00%
Nunca	3	15,00%
Total	20	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

Figura 14.

Satisfacción por procesos



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de Alvi Servicios

La mayoría de los encuestados (50%) indicó estar siempre satisfechos con la forma en que se realizan los procesos de fabricación en la empresa, lo cual refleja una percepción positiva sobre la eficiencia y organización de dichos procesos. Sin embargo, un 25% manifestó estar satisfecho solo en raras ocasiones, lo que sugiere la existencia de áreas que requieren mejora o mayor seguimiento. Un 10% indicó que a veces está conforme, reflejando una satisfacción intermitente. Es importante destacar que un 15% declaró no estar nunca satisfecho, lo que representa una señal de alerta para la gestión operativa.

Encuesta clientes

Tabla 17.

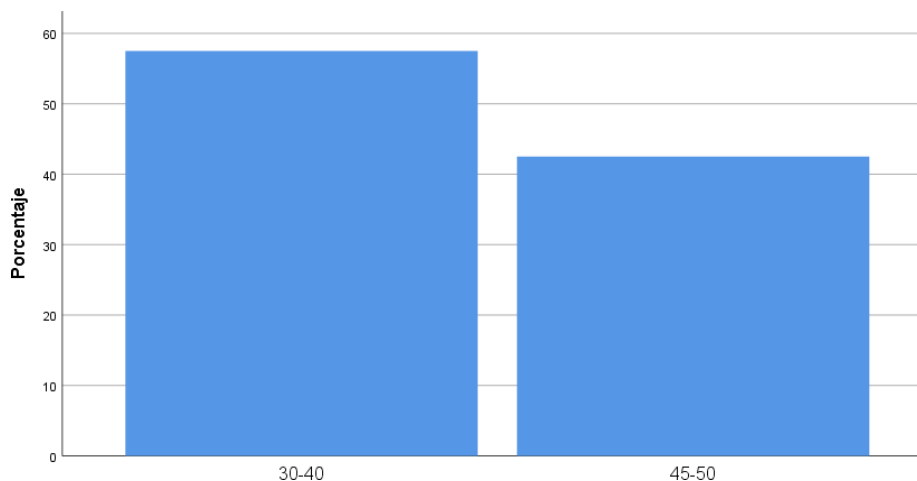
Edad

	Frecuencia	Porcentaje
30-40	115	57,50%
45-50	85	42,50%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 15.

Edad



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

La distribución por edad de los encuestados revela que el 57,5% pertenece al grupo de 30 a 40 años, mientras que el 42,5% se encuentra en el rango de 45 a 50 años. Esta información sugiere que la mayoría de los participantes se encuentran en una etapa laboral activa y con experiencia, lo que fortalece la validez de las respuestas en relación con los procesos de la empresa. La combinación de edades permite obtener una perspectiva equilibrada entre jóvenes adultos y adultos con mayor trayectoria laboral. El hecho de que no se incluyan rangos menores o mayores sugiere una plantilla relativamente estable en términos generacionales.

Sexo

Tabla 18.

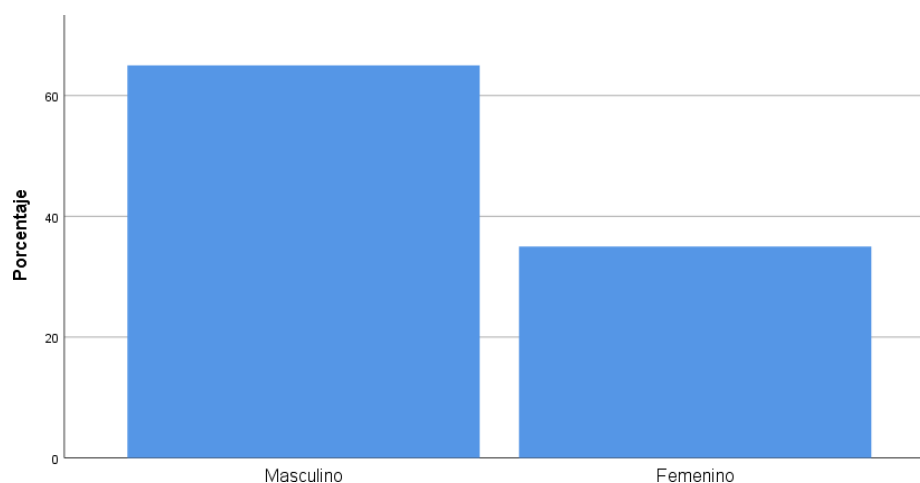
Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	130	65,00%
Femenino	70	35,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 16.

Sexo



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

La mayoría de los encuestados corresponde al sexo masculino, con un 65%, mientras que el 35% corresponde al sexo femenino. Esta diferencia marca una notable predominancia masculina en la plantilla o en el grupo de clientes encuestados. Esta brecha podría estar relacionada con el tipo de industria o el enfoque técnico de los servicios que ofrece la empresa Alvi Servicios. La percepción sobre los procesos de fabricación y atención al cliente puede variar ligeramente entre géneros, por lo que sería útil realizar estudios diferenciados para identificar necesidades o expectativas específicas.

1. ¿El servicio o producto que adquirió fue entregado dentro del tiempo previsto?

Tabla 19.

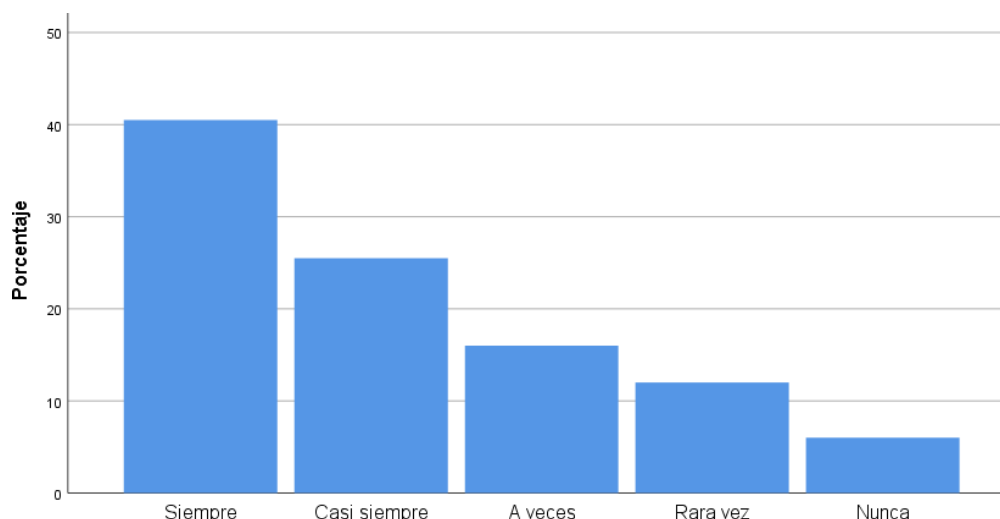
Adquisición en el tiempo previsto

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	40,50%
Casi siempre	51	25,50%
A veces	32	16,00%
Rara vez	24	12,00%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 17.

Adquisición en el tiempo previsto



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

El 40,5% de los encuestados afirmó que siempre recibe los productos o servicios dentro del tiempo estimado, y un 25,5% indicó que casi siempre es así. Aunque este 66% representa un resultado favorable, aún existe un 34% que manifestó tener experiencias desde “a veces” hasta “nunca”, lo que refleja oportunidades claras de mejora en la planificación y cumplimiento de tiempos. La puntualidad en la entrega es un factor crítico de satisfacción del cliente, por lo que este indicador debe ser monitoreado constantemente.

2. ¿Al solicitar el servicio, recibe información clara y completa del producto?

Tabla 20.

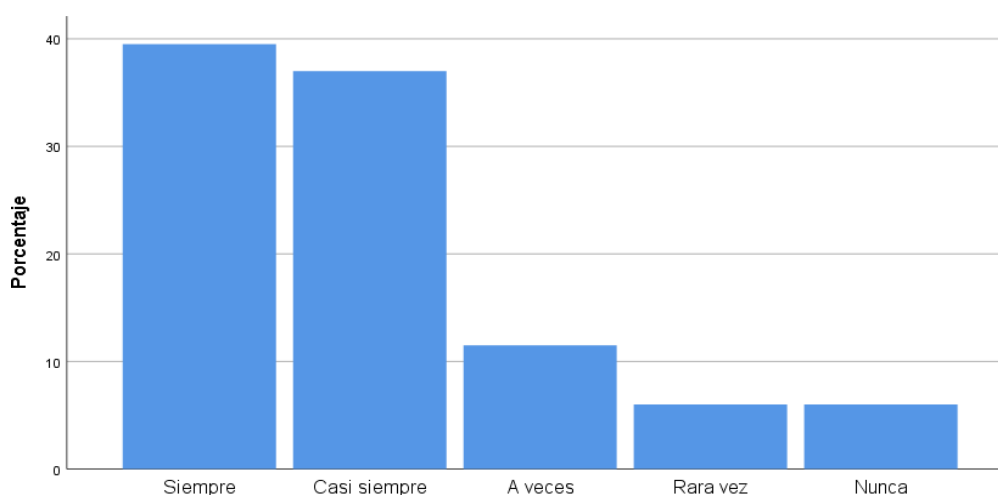
Recepción clara y completa de información

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	79	39,50%
Casi siempre	74	37,00%
A veces	23	11,50%
Rara vez	12	6,00%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 18.

Recepción clara y completa de información



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

El 76,5% de los encuestados indicó que siempre o casi siempre recibe información clara y completa al solicitar un servicio o producto. Este resultado refleja un buen nivel de comunicación entre el personal y los clientes, aunque aún existe un 23,5% que expresó tener dificultades en la comprensión o recepción de la información. La claridad en la comunicación es esencial para evitar malentendidos, devoluciones y quejas. Este aspecto puede mejorarse mediante capacitaciones continuas al personal de atención al cliente y mediante el uso de material informativo estandarizado.

3. ¿Percibe que la empresa planifica bien sus procesos para evitar demoras?

Tabla 21.

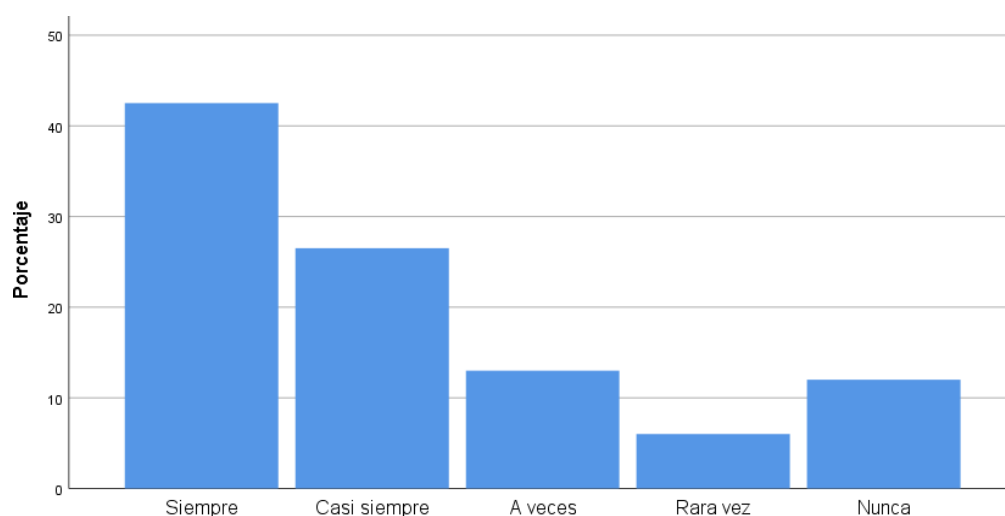
Planificación de procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	85	42,50%
Casi siempre	53	26,50%
A veces	26	13,00%
Rara vez	12	6,00%
Nunca	24	12,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 19.

Planificación de procesos



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

El 42,5% de los encuestados considera que siempre se realiza una buena planificación para evitar retrasos, seguido de un 26,5% que señala que esto ocurre casi siempre. Esto indica que la mayoría tiene una percepción positiva respecto a la organización interna de la empresa. Sin embargo, un 30% restante presenta opiniones menos favorables, lo cual denota que existen fallos de planificación en ciertos casos. Esta percepción puede estar influida por experiencias personales o por áreas específicas dentro de la empresa que no tienen los mismos niveles de eficacia.

4. ¿El producto recibido cumple con estándares de calidad?

Tabla 22.

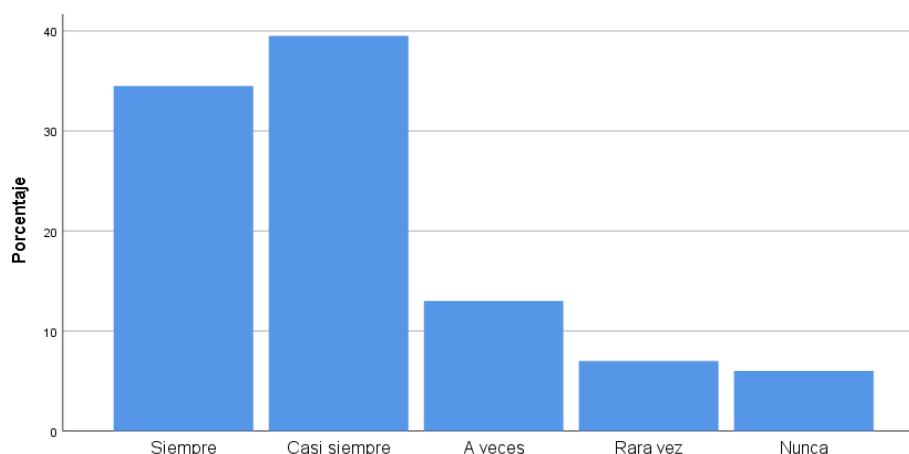
Los productos cumplen con estándares de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	69	34,50%
Casi siempre	79	39,50%
A veces	26	13,00%
Rara vez	14	7,00%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 20.

Los productos cumplen con estándares de calidad



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

El 74% de los encuestados opinó que el producto recibido siempre o casi siempre cumple con los estándares de calidad, lo que demuestra un nivel alto de satisfacción con la calidad ofrecida por la empresa. Este indicador es fundamental, ya que la calidad del producto es uno de los principales factores que influye en la fidelización del cliente. No obstante, un 26% de los encuestados percibe deficiencias ocasionales o frecuentes en la calidad, lo que debe ser motivo de análisis y mejora.

5. ¿Considera que el personal encargado de la entrega de productos sigue procedimientos definidos y se nota en la atención recibida?

Tabla 23.

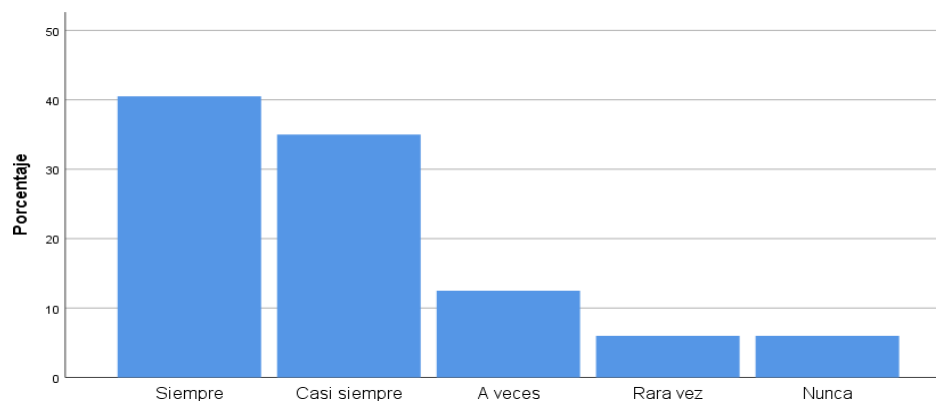
Se sigue procedimientos definidos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	40,50%
Casi siempre	70	35,00%
A veces	25	12,50%
Rara vez	12	6,00%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 21.

Se sigue procedimientos definidos



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Con un 75,5% de respuestas que afirman que siempre o casi siempre se siguen procedimientos definidos, se puede inferir que existe una estructura operativa clara y generalmente bien aplicada por parte del personal. Esta percepción refleja organización y capacitación por parte del equipo de trabajo. Sin embargo, el 24,5% restante indica desde experiencias esporádicas hasta nulas en el cumplimiento de los procedimientos, lo cual podría deberse a falta de seguimiento, diferencias entre turnos o áreas específicas menos organizadas.

6. ¿La documentación que recibe (facturas, garantías, órdenes) son claras y ordenadas?

Tabla 24.

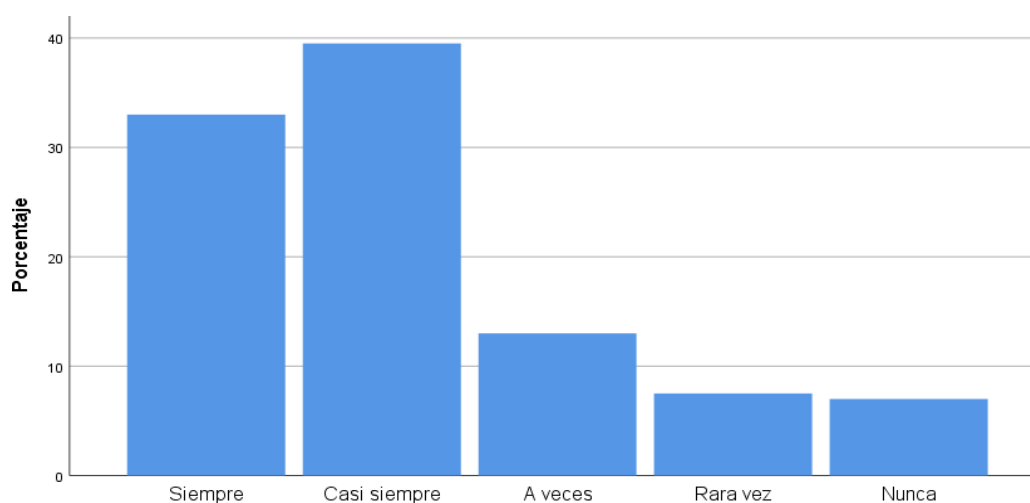
La documentación es clara y ordenada

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	66	33,00%
Casi siempre	79	39,50%
A veces	26	13,00%
Rara vez	15	7,50%
Nunca	14	7,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 22.

La documentación es clara y ordenada



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Un 72,5% de los encuestados señaló que siempre o casi siempre la documentación entregada por la empresa es clara y ordenada. Este resultado es positivo, ya que los documentos bien estructurados reflejan profesionalismo y generan confianza. No obstante, un 27,5% manifestó tener dificultades, desde confusión ocasional hasta documentación desorganizada. Este grupo no debe ser ignorado, ya que puede afectar procesos de devolución, reclamos o seguimiento de garantías.

7. ¿Considera que la atención que recibe es rápida y eficiente?

Tabla 25.

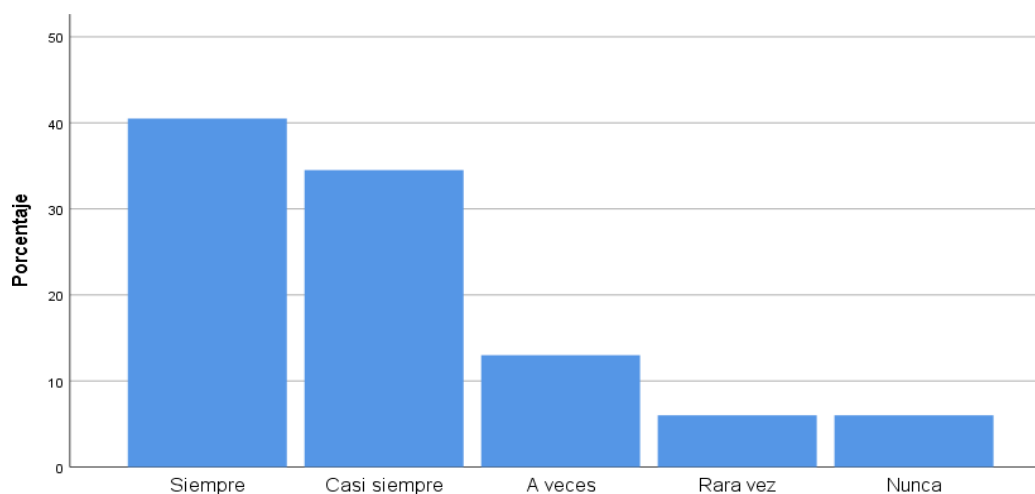
La atención es rápida y eficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	40,50%
Casi siempre	69	34,50%
A veces	26	13,00%
Rara vez	12	6,00%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 23.

La atención es rápida y eficiente



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

El 75% de los encuestados percibe que la atención que recibe es siempre o casi siempre rápida y eficiente, lo cual es un resultado positivo para la imagen del servicio. Sin embargo, un 25% señala que la atención puede ser lenta o ineficiente en algunas ocasiones. Esta diferencia puede deberse a la carga de trabajo, disponibilidad del personal o a procesos no optimizados. Para mantener y mejorar este indicador, la empresa debe realizar un análisis de tiempos de atención y establecer métricas que permitan mejorar los tiempos de respuesta.

8. ¿Alguna vez ha solicitado correcciones o repetición de los productos recibidos?

Tabla 26.

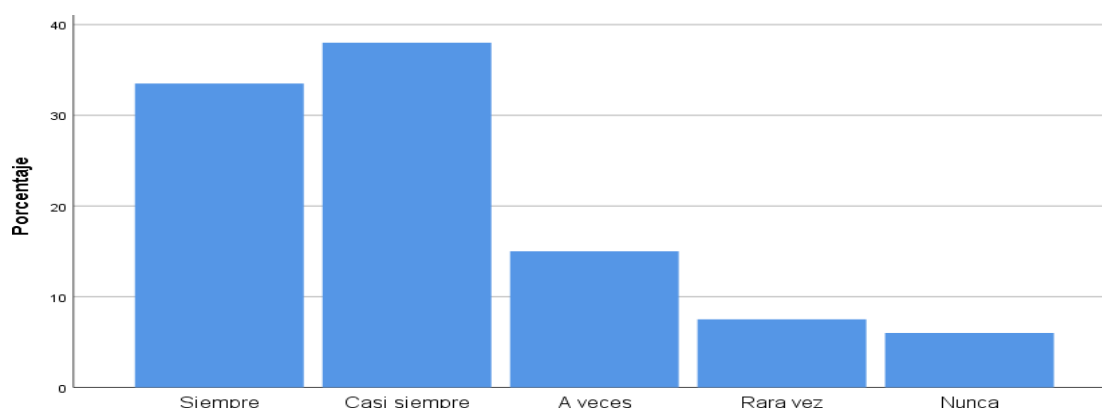
Solicitud de correcciones o repeticiones

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	67	33,50%
Casi siempre	76	38,00%
A veces	30	15,00%
Rara vez	15	7,50%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 24.

Solicitud de correcciones o repeticiones



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Casi el 71,5% de los encuestados indicó que siempre o casi siempre ha tenido que solicitar correcciones o repetición de productos, lo cual puede interpretarse como una señal de alerta respecto a la consistencia de la calidad en la entrega. Este resultado sugiere que, aunque la empresa cumple en la atención, existen fallas en el proceso de producción o revisión previa al despacho. Solo un 28,5% manifestó que esto ocurre con baja frecuencia o nunca.

9. ¿Considera que la empresa cumple con los plazos establecidos y mantiene la calidad prometida en sus servicios?

Tabla 27.

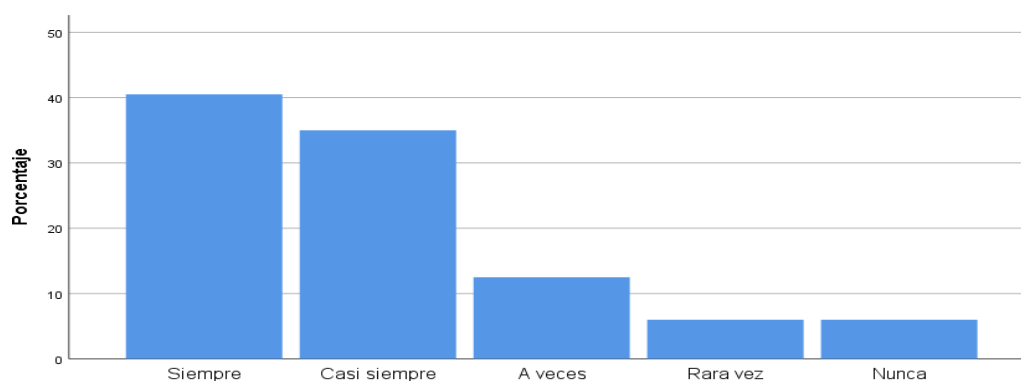
Se cumple con los plazos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	40,50%
Casi siempre	70	35,00%
A veces	25	12,50%
Rara vez	12	6,00%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 25.

Se cumple con los plazos establecidos



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Con un 75,5% de encuestados afirmando que siempre o casi siempre se cumplen los plazos y la calidad prometida, se demuestra una imagen corporativa positiva y confiable. No obstante, el 24,5% que percibe incumplimientos sugiere que aún existen inconsistencias en la gestión de tiempos y calidad en algunos casos. Para consolidar su reputación, la empresa debe identificar los factores que ocasionan estos incumplimientos y establecer mecanismos de prevención. Asimismo, la comunicación con el cliente sobre posibles demoras debe ser clara .

10. ¿La empresa le contacta para verificar si el servicio/producto cumplió sus expectativas?

Tabla 28.

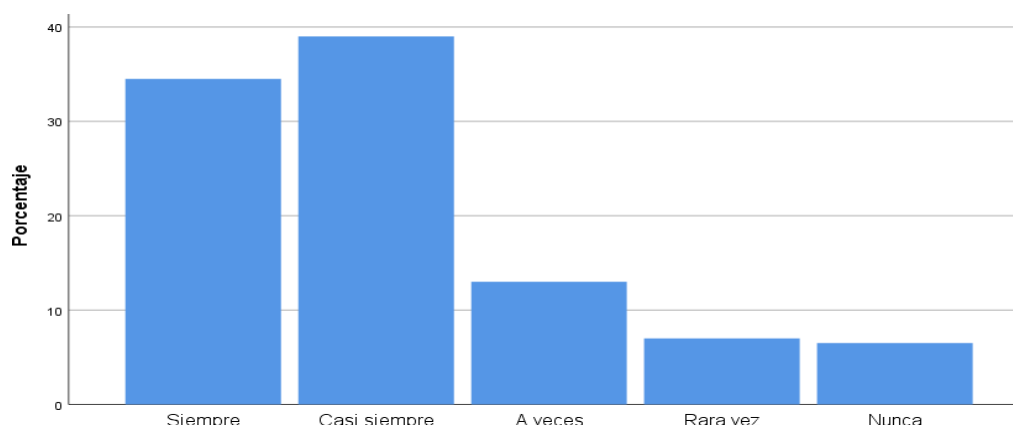
La empresa se contacta con los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	69	34,50%
Casi siempre	78	39,00%
A veces	26	13,00%
Rara vez	14	7,00%
Nunca	13	6,50%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 26.

La empresa se contacta con los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Un 73,5% de los encuestados respondió que siempre o casi siempre son contactados por la empresa para verificar si el servicio o producto cumplió con sus expectativas. Esto indica un buen nivel de seguimiento postventa, lo cual fortalece la relación con los clientes y permite recoger información valiosa para la mejora continua. Sin embargo, un 26,5% manifestó que este contacto ocurre con menor frecuencia o nunca, lo cual representa una oportunidad de mejora en la estrategia de fidelización.

11. ¿Considera que la empresa busca mejorar continuamente la calidad del producto/servicio?

Tabla 29.

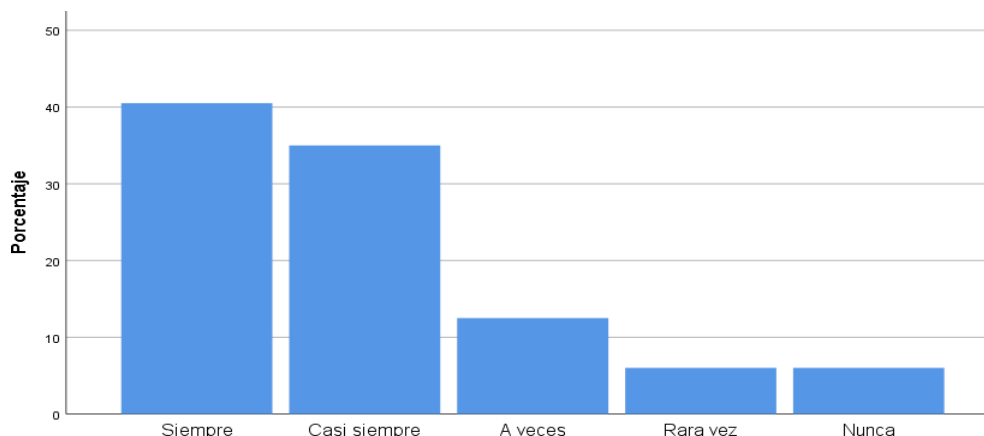
Mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	40,50%
Casi siempre	70	35,00%
A veces	25	12,50%
Rara vez	12	6,00%
Nunca	12	6,00%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 27.

Mejora continua



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

El 75,5% de los encuestados considera que la empresa siempre o casi siempre busca mejorar la calidad de sus productos o servicios, lo que refleja un compromiso con la mejora continua el 24.5% opina que no ocurre de manera frecuente o nunca señalando la necesidad de visualizar las acciones de mejora que realizan la empresa.

12. ¿Está satisfecho con la fabricación de los productos y servicios que ofrece Alvi Servicios?

Tabla 30.

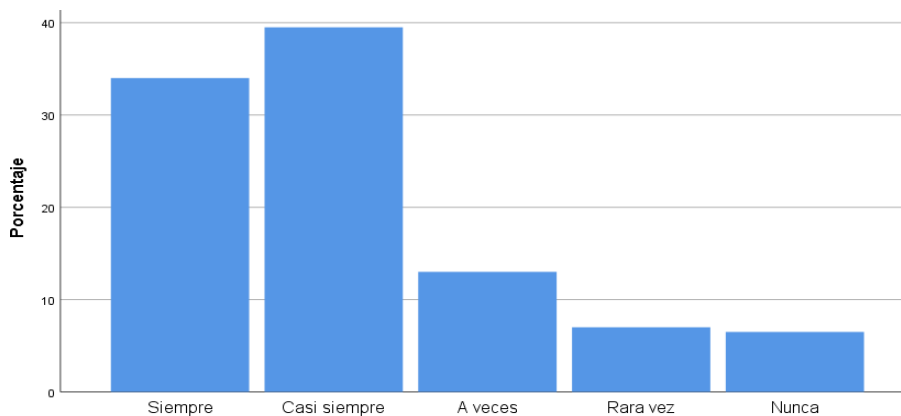
Productos y servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	68	34,00%
Casi siempre	79	39,50%
A veces	26	13,00%
Rara vez	14	7,00%
Nunca	13	6,50%
Total	200	100,00%

Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Figura 28.

Productos y servicios



Nota. Encuesta dirigida a los clientes de Alvi Servicios

Un 73,5% de los encuestados manifestó estar siempre o casi siempre satisfecho con la fabricación de productos y servicios ofrecidos por Alvi Servicios. Esto indica un alto grado de aceptación y confianza en la empresa. Sin embargo, un 26,5% expresó que la satisfacción no es constante o incluso inexistente, lo cual sugiere que existen áreas específicas de mejora, probablemente relacionadas con consistencia en calidad o cumplimiento de plazos.

Discusión

La discusión de los resultados obtenidos a partir de las entrevistas a los representantes de la empresa Alvi servicios, las encuestas aplicadas a los trabajadores y clientes revelan una serie de fortalezas, pero también áreas críticas de oportunidad que requieren atención para optimizar los procesos de fabricación, la gestión operativa y la satisfacción de los clientes internos y externos. la revisión de los procesos de fabricación de Alvi Servicios muestra una estructura definida, pero con incidencias en su aplicación. las entrevistas indican que en las evaluaciones formales se realiza trimestralmente, mientras que los revisores operativos son mensuales, lo que refleja un esfuerzo por mantener el control periódico, sin embargo la falta de la sistematización y documentación adecuada como lo señalaron los entrevistados, representa un consuelo para la trazabilidad y la Comunidad de las mejoras, este hallazgo se alinea con los resultados de la encuesta a trabajadores donde el 50% afirma que los procesos se revisan siempre, pero un 25% indica que solo ocurre a veces, lo que evidencia una percepción variable entre el personal y la propuesta de implementar sistemas digitales de seguimiento mencionado de las entrevistas, esto puede unificar estas prácticas y mejorar la consistencia permitiendo un monitoreo más preciso y en tiempos reales de los indicadores claves.

Los criterios de evaluación de los procesos de fabricación basados en indicadores como tiempos de producción, consumo de materias primas y productos conformes y no conformes son adecuados según las entrevistas, pero carecen de estandarización y actualización en tiempo real lo que limita la capacidad de respuesta ante desviaciones, como lo señaló el encargado de operaciones. la encuesta trabajadores refuerza la observación ya que solo el 20% indica que siempre se aplica encuesta a trabajadores reforzando esta observación y que solo el 20% indica que siempre se aplica el manual de procesos en todas las áreas de producción, esta discrepancia sugiere que, aunque existen criterios válidos su implementación, no es uniforme lo que puede generar variaciones en la calidad y eficiencia.

la estandarización de indicadores y la actualización constante de herramientas como manuales y flujo gramas, son esenciales para alinear las prácticas operativas y garantizar los resultados constantes.

La gestión de adquisiciones de materias primas, aunque semi automatizadas y apoyadas en una base de proveedores calificados, presenta problemas de sincronización entre inventarios y compras, lo que ocasiona demoras, en este punto puede desatarse tanto en las entrevistas como en las encuestas a trabajadores, donde el 40% afirmó que las adquisiciones siempre son planificadas, pero un 25% indica que nunca lo son. la falta de un sistema e ERP que integra compras inventarios y producción es una limitación clara que afecta la eficiencia operativa, esta implementación de un software de este tipo como se sugieren en las entrevistas, puede optimizar la planificación y reducir los tiempos de espera, mejorando la continuidad en la línea de producción.

El manual de procesos de fabricación existe, pero su difusión y aplicación son limitadas, especialmente entre el personal operativo, ya que muchos actúan de forma empírica. lo que refleja en la encuesta de trabajadores donde señalan que se aplica rara vez. la falta de los mecanismos formales para asegurar el cumplimiento, como auditorías o capacitaciones regulares, contribuyen a la variabilidad en la ejecución de tareas. este problema se agrava por la ausencia de herramientas visuales, como flujo gramas en todas las áreas, lo que dificulta la estandarización. en las entrevistas coinciden en la necesidad de actualizar el manual y capacitar al personal de manera constante. éstas propuestas pueden reducirse a los productos no conformes y aumentar la eficiencia.

La satisfacción de los clientes internos y externos, presentan resultados mixtos. por un lado, los trabajadores nos indica que el 50% está satisfecho con los procesos de fabricación, pero el 25% lo es rara vez. la encuesta a clientes muestra que el 73,5% está siempre o casi satisfecho con los productos y servicios, y el 26,5% percibe diferencias en la calidad.

La medición de la satisfacción de los clientes internos, no está formalizada lo que ha limitado la capacidad de la empresa para abordar problemas internos de motivación o comunicación. Las encuestas a clientes muestran que el 73,5% siempre o casi siempre verifican su satisfacción, lo que es positivo, pero la falta de un sistema cm o encuestas digitales dificultan el seguimiento sistemático. la percepción de mejora continua es favorable, pero la empresa debe visualizar más sus esfuerzos para reforzar la imagen. en conclusión, Alvi servicios cuenta con una base sólida en sus procesos de fabricación, pero enfrenta retos en la estandarización, la documentación, la capacitación y la sincronización operativa. la implementación de sistemas digitales e ERP, gestión documental, CRM, la actualización de manuales como herramientas visuales y la capacitación continua, las auditorías reguladoras son estrategias claves para abordar estas oportunidades de mejora. al alinear las percepciones internas y externas, la empresa puede incrementar la eficiencia reduciendo trabajos y fortaleciendo la satisfacción de sus clientes, consolidando la competitividad en el mercado.

Propuesta

“Propuesta de medidas para solucionar los problemas operativos de gestión de procesos en la empresa Alvi Servicios”

Introducción

La empresa Alvi Servicios ubicada en el cantón Salinas, Ecuador, se dedica a la instalación de estructuras de aluminio y vidrio, ofreciendo productos como mamparas fijas, sistemas corredizos y cubiertos de poli bicarbonato, la ausencia de un sistema estructurado de

gestión de procesos operativos genera ineficiencias, retrasos y fallas en la producción, lo que limita la competitividad en el mercado local en crecimiento. esta propuesta busca abordar las problemáticas mediante la implementación de un sistema de gestión que fortalezca la posición de la empresa en el sector de la construcción, a través de un diagnóstico claro, la identificación de impactos y la propuesta de medidas específicas, se pretende alinear las operaciones de Alvi Servicios con las tendencias internacionales de calidad y sostenibilidad.

Antecedentes

A nivel internacional, la implementación de las metodologías como diseño para la fabricación y ensamblaje (DFMA) al igual que el Building Information Modeling (BIM), ha transformado la industria de la construcción mejorando la eficiencia y calidad de los proyectos de aluminio y vidrio. En el contexto nacional las micros y pequeñas empresas ecuatorianas del sector enfrentan desafíos que se relacionan y limitan la competitividad en el cantón Salinas. el auge del sector turístico ha incrementado la demanda de estructuras de aluminio y vidrio, pero empresas como Alvi servicios enfrentan problemas operativos debido a la ausencia de un sistema de gestión de control de inventarios deficiente, la falta de capacitación del personal y carencia de herramientas digitales, lo que limita y genera retrasos, desperdicios y menor calidad de los productos afectando la satisfacción del cliente y la rentabilidad de las empresas.

Objetivo General

Evaluar la implementación de un sistema de gestión de procesos operativos para el mejoramiento de la fabricación de productos de la empresa Alvi servicios de cantón Salinas, año 2024.

Objetivo específico

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi servicios” respecto a la ausencia un sistema de gestión de procesos.
- ✓ Identificar los factores que inciden en la efectividad de la gestión de los procesos operativos de la empresa “Alvi servicios”.
- ✓ Proponer medidas para solucionar los problemas operativos de la gestión de procesos en la Empresa Alvi Servicios.

Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta estratégica, que le permite a la Empresa “Alvi Servicios” identificar las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas. la fusión de esta matriz dentro de la investigación es desarrollar estrategias que analicen los parámetros del foda y con el tiempo puedan crear estrategias que aprovechan las fortalezas, mejoren las debilidades y capitalicen las oportunidades, mitigando las amenazas. la matriz foda nos proporciona una visión integral de la empresa y el entorno, permitiéndonos tomar decisiones informadas y estratégicas mejorando la competitividad al identificar y abordar las debilidades y amenazas con el fin de mejorar la posición en el mercado, aprovechar las oportunidades y aumentar la eficiencia al identificar y abordar las debilidades desarrollando estrategias efectivas que nos ayuden a analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 31.
Matriz FODA

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
Experiencia en la instalación de estructuras de aluminio y vidrio.	Ausencia de un sistema de gestión de procesos estandarizado.
Conocimiento del mercado local de Salinas.	Gestión manual de inventarios, lo que genera errores y pérdidas.
Flexibilidad para adaptarse a proyectos personalizados.	Falta de capacitación técnica del personal.
	Carencia de estrategias de marketing digital.
	Dependencia de métodos manuales en la planificación y control.
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
Creciente demanda en el sector turístico y residencial en Salinas.	Competencia de productos importados de mejor calidad y menor costo.
Tendencia hacia la sostenibilidad y eficiencia energética en la construcción.	Incremento de los costos de materiales en el mercado local.
Disponibilidad de tecnologías de gestión (BIM, ERP) accesibles para MiPymes.	Regulaciones ambientales más estrictas
Posibilidad de alianzas con instituciones académicas, ONGs y sector hotelero.	Cambios en las preferencias de los consumidores hacia soluciones digitales.

Nota. Análisis FODA de la situación inicial de Alvi Servicios.

Matriz CAME

La matriz CAME es una herramienta de análisis estratégico que se utiliza para desarrollar estrategias basadas en la matriz foda. la función dentro de esta investigación es identificar y abordar las debilidades internas para la mejora de la eficiencia competitiva de la empresa, capitalizando las oportunidades externas para crecer y expandirnos en el mercado. al igual que preservar y fortalecer las fortalezas internas para mantener la ventaja competitiva identificando y mitigando las amenazas externas para minimizar el impacto de la empresa. la matriz CAME nos puede ayudar a mejorar la eficiencia, aumentar la competitividad y reducir los riesgos, aplicando mejoras dentro de los procesos y reduciendo costos, aprovechando las oportunidades del mercado y promocionando los productos, para mantener y fortalecer la gestión de Recursos Humanos y financieros.

Tabla 32.
Matriz CAME

FACTORES	ESTRATEGIAS
C – Corregir (Debilidades)	Implementar un sistema ERP para la gestión de inventarios y procesos operativos.
	Diseñar un programa de capacitación técnica para el personal en métodos de producción modernos y uso de herramientas digitales.
	Desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO 9001:2015.
	Crear una estrategia de marketing digital, incluyendo presencia en redes sociales y optimización SEO.
E-Enfrentar (Amenazas)	Mejorar la calidad de los productos mediante la estandarización de procesos para competir con productos importados.
	Implementar un sistema de control de costos para mitigar el impacto del aumento de precios de materiales.
	Asegurar el cumplimiento de regulaciones ambientales mediante la adopción de procesos sostenibles.

A - Aprovechar (Fortalezas)	Utilizar la experiencia en el sector para ofrecer soluciones personalizadas de alta calidad
	Aprovechar el conocimiento del mercado local para establecer alianzas estratégicas con constructoras y hoteles en Salinas.
M - Mantener (Oportunidades)	Incorporar tecnologías como BIM para optimizar el diseño y la planificación de proyectos.
	Adoptar prácticas sostenibles, como la gestión de residuos y el reciclaje, para alinearse con las tendencias de sostenibilidad.
	Establecer colaboraciones con diseñadores locales para desarrollar productos innovadores.

Nota. Estrategias claves elaboradas a partir de la situación inicial de Alvi Servicios.

Plan de Acción para la Optimización de Procesos Operativos

El plan de acción de recursos operativos, es un documento que nos detalla las asignaciones y estrategias necesarias para gestionar y optimizar los recursos operativos de una empresa. en este caso, Alvi Servicios hoy optimiza el uso de los recursos, reduciendo los costos, mejorando la calidad y la cantidad de producción e identificando las mitigaciones riesgosas operativas. un plan de recursos operativos puede ayudar a la empresa a mejorar la gestión de recursos, aumentando la competitividad y reduciendo los costos. Al aplicar la acción de recursos operativos, se puede aplicar a diferentes áreas de la empresa, como la producción, la logística y el transporte. un plan de acción de recursos operativos que debe incluir el análisis situacional, los objetivo, las metas estrategias, recursos propuestos, el seguimiento y evaluación, con el fin de establecer un plan de acción de recursos operativos, buscando mejorar la eficiencia y la productividad.

Tabla 33.
Plan de acción

Acción	Descripción	Responsable	Plazo	Recursos	Indicador de Éxito
Implementación de un sistema ERP	Adquirir e implementar un software ERP para gestionar inventarios, producción y pedidos.	Gerente General y Consultor Externo	6 meses	Presupuesto para software y capacitación (USD 5,000 estimado)	Reducción del 30% en errores de inventario y tiempos de planificación.
Capacitación técnica del personal	Diseñar un programa de formación en técnicas modernas de instalación y uso de herramientas digitales.	Departamento de RRHH y Capacitador Externo	4 meses	Inversión en capacitadores (USD 2,000 estimado)	Incremento del 25% en la eficiencia de instalación y calidad del producto.
Desarrollo de un sistema de gestión de calidad	Implementar un sistema basado en ISO 9001:2015 para estandarizar procesos operativos.	Gerente de Operaciones y Consultor de Calidad	8 meses	Consultoría y certificación (USD 3,500 estimado)	Cumplimiento del 80% de los requisitos de ISO 9001:2015.
Estrategia de marketing digital	Crear perfiles en redes sociales, página web y optimización SEO para aumentar la visibilidad.	Equipo de Marketing y Agencia Digital	3 meses	Presupuesto para marketing digital (USD 1,500 estimado)	Aumento del 20% en consultas de clientes en línea.
Gestión de residuos y sostenibilidad	Implementar un programa de reciclaje y optimización de materiales para reducir desperdicios.	Gerente de Operaciones	5 meses	Inversión en contenedores y procesos de reciclaje (USD 1,000 estimado)	Reducción del 40% en desperdicios de materiales.

Nota. Guía detallada en base a las estrategias claves para el logro de los objetivos específicos.

Resultados Esperados

Los resultados esperados, varían según los objetivos y metas de la empresa. algunos ejemplos de resultados esperados, pueden incluir la mejora en la eficiencia, aumento en la productividad, la reducción de riesgos, la mejora de satisfacción y el aumento de la competitividad, estableciendo indicadores claves de rendimiento que nos permitan medir los resultados esperados y puedan establecer KPI como tiempos de producción, costos, calidad, productividad y satisfacción del cliente.

Tabla 34
Resultados esperados

Categoría	Resultado Esperado
Mejora en la Eficiencia Operativa	- Reducción del 30% en errores de inventario y tiempos de planificación mediante un sistema ERP.
	- Incremento del 25% en eficiencia de instalación gracias a capacitación técnica.
Aumento en la Calidad de Productos y Servicios	- Cumplimiento del 80% de requisitos ISO 9001:2015.
	- Mejora en la satisfacción del cliente por mayor calidad y entregas más rápidas.
Mayor Visibilidad y Competitividad	- Aumento del 20% en consultas de clientes en línea por estrategia digital.
	- Posicionamiento frente a productos importados con soluciones personalizadas y sostenibles.
Reducción de Costos y Desperdicios	- Disminución del 40% en desperdicios de materiales con reciclaje y optimización.
	- Mejora en la rentabilidad mediante gestión de inventarios y procesos estandarizados.
Fortalecimiento de la Capacidad Operativa y Adaptación al Mercado	- Mayor agilidad para atender la demanda del sector turístico y residencial.
	- Consolidación de alianzas con constructoras y diseñadores locales.

Nota. Resultados esperados a partir de los indicadores de éxito.

Tabla de Presupuesto para Implementación de Acciones Estratégicas

A continuación, en el presupuesto para la implementación de acciones estratégicas, se estimó un capital de inversión de \$14.335,00, donde este valor viene a representar la utilidad neta de la empresa “Alvi Servicios”, después de impuestos, pagos trabajadores etc. este valor se distribuirá de manera estratégica para cada acción, en donde la inversión inicial para la primera acción es de \$5.000,00 ese valor restado al capital de inversión deja un saldo de \$9.335,00 posteriormente, se asignan \$2.000,00 para las capacitaciones técnicas del personal, disminuyendo el capital de inversión a 7.335, respecto al desarrollo de un sistema de gestión de calidad, se destinan \$3.500,00 lo que deja un saldo de \$3.835,00 por consiguiente para las estrategias de marketing digital, se destinan \$1.500,00 dejando un residual del capital a \$2.335,00 finalmente, en la gestión de residuos sostenibles, se destina \$1.000,00 dejando un saldo a favor de inversión de \$1.335,00 este valor restado al capital de inversión inicial da un total de \$13.000,00 lo que representa el 92% de capital de inversión utilizado para las acciones estratégicas, lo que como conclusión muestra el uso correcto y eficiente de recursos, de manera que se priorice las mejoras operativas, tecnológicas de sostenibilidad y calidad, de tal forma de que no se comprometa en su totalidad la liquidez de Alvi Servicios. *Capital de la empresa \$14.335,00.*

Tabla 35.
Presupuesto

N.º	Acción	Costo Estimado (USD)	Capital Disponible (USD)	Total, Acumulado (USD)	Observaciones
1	Implementación de un sistema ERP	\$ 5.000,00	\$ 14.335,00	\$ 9.335,00	Aprobado – Alta prioridad
2	Capacitación técnica del personal	\$ 2.000,00	\$ 9.335,00	\$ 7.335,00	Aprobado – Mejora operativa
3	Desarrollo de sistema de gestión de calidad	\$ 3.500,00	\$ 7.335,00	\$ 3.835,00	Aprobado – Cumplimiento normativo
4	Estrategia de marketing digital	\$ 1.500,00	\$ 3.835,00	\$ 2.335,00	Aprobado – Aumento de visibilidad
5	Gestión de residuos y sostenibilidad	\$ 1.000,00	\$ 2.335,00	\$ 1.335,00	Aprobado – Impacto ambiental positivo

Nota. Presupuesto para la propuesta de medidas.

Cronograma de Implementación de Acciones Estratégicas (Meses 1 a 8)

El cronograma de implementación de acciones es un documento que detalla las acciones y tareas necesarias para implementar el plan de acción de recursos operativos, donde se incluyen las tasas de acción, los responsables, las fechas de inicio y finalización, al igual que los recursos que son identificados necesariamente para cada tarea de acción. Uno de los beneficios del cronograma de implementación es organizar y priorizar las tareas en acciones necesarias, al igual que asignar responsabilidades, establecer plazos y seguir el progreso.

Tabla 36.

Cronograma de implementación

Acción	Responsable	Duración	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8
1. Implementación de un sistema ERP	Gerente General y Consultor Externo	6 meses	X	X	X	X	X	X		
2. Capacitación técnica del personal	RRHH y Capacitador Externo	4 meses		X	X	X	X			
3. Sistema de gestión de calidad (ISO)	Gerente de Operaciones y Consultor	8 meses	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Estrategia de marketing digital	Equipo de Marketing y Agencia Digital	3 meses		X	X	X				
5. Gestión de residuos y sostenibilidad	Gerente de Operaciones	5 meses			X	X	X	X	X	

Nota. Cronograma para la implementación y capacitaciones.

Beneficios de la propuesta estratégica de implementación

Mejora en la eficiencia operativa

Implementamos el sistema ERP que nos permite integrar procesos de inventario, producción y pedidos reduciendo errores.

Ahorro de tiempo en la toma de decisiones gracias a información en tiempo real.

Incremento de productividad del personal

Capacitación de técnica especializada para mejorar la calidad de los trabajos y tiempos de ejecución.

Reducir trabajos y fallas de instalación.

Estandarización y control de calidad

Implementación de sistemas ISO 9001:2015 para fortalecer la gestión de los procesos asegurando estándares constantes de productos y servicios ofrecidos.

Mejora de imagen empresarial facilitando alianzas o certificaciones futuras.

Mayor visibilidad y capacitación de clientes

Estrategias de marketing digital para ampliar el alcance de la empresa en el entorno digital atrayendo nuevos clientes.

Sostenibilidad y responsabilidad Ambiental

Reducir la gestión de residuos y el reciclaje reflejando compromiso con el medio ambiente.

Posibilidad de acceder a programas o incentivos por prácticas sostenibles.

Mejor toma de decisiones

Acceso a indicadores de éxito que nos permite a la gerencia evaluar el impacto real de cada acción y ajustar estrategias en tiempo real.

Optimización de recursos financieros

El presupuesto se diseña para ajustar el capital disponible garantizando una ejecución.

eficiente y sostenible de las estrategias sin poner en riesgo la liquidez de la empresa

Ventaja competitiva sostenible

La combinación de la tecnología, formación, calidad y sostenibilidad colocada a la empresa en una posición sólida frente a sus competidores preparándola para escalar el mercado

Conclusiones

Las conclusiones derivadas del análisis de las entrevistas y encuestas en Alvi servicios están en línea con el objetivo general al evaluar el impacto de la falta del sistema de gestión de procesos, destacando la ausencia de un sistema integral que afecta la eficiencia operativa, la calidad del producto y la satisfacción de los clientes internos y externos. La evaluación de los procesos de fabricación, adquisición, capacitación y de documentación revela fortalezas parciales, pero también limitaciones significativas que generan inconsistencia y retraso. Este impacto de la competitividad de la empresa se vincula directamente con los objetivos específicos de diagnosticar la situación actual, identificando el impacto en las operaciones y promoviendo soluciones operativas.

En relación con el primer objetivo específico, el diagnóstico muestra que Alvi servicios realiza revisiones de procesos trimestrales y mensuales, pero éstas carecen de una sistematización como lo indicaron los entrevistados y el 50% de los trabajadores que afirmaron que los procesos se realizan siempre, frente a un 25% que señala que ocurre en varias ocasiones. El manual de procesos, aunque existe, es muy poco utilizado, por ende, la gestión de adquisiciones enfrenta problemas de sincronización. La documentación depende de formatos dispersos, por lo que se afirma que nunca se han aplicado registros adecuados que se evidencian debido a la falta de una gestión robusta.

El segundo objetivo específico, se centra en el impacto de la ausencia de un sistema de gestión, revela que esta tensión genera variaciones en la calidad, retrabajos y demoras. La encuesta a clientes nos indica que el 71,5% siempre casi siempre solicita correcciones reflejando fallos en controles de calidad y que el 40,5% percibe entregas puntuales, contrastando con el 85% de los trabajadores que consideran que los plazos se cumplen siempre. La falta de herramientas digitales para gestionar inventarios y documentación limita la trazabilidad y las respuestas ante desviaciones, como lo destacan las entrevistas.

El tercer objetivo específico propone soluciones como la implementación de un sistema e ERP para integrar compras, inventarios y productos, reduciendo demoras y mejorando la sincronización. este sistema digital de gestión documental centraliza y aborda las debilidades de trazabilidad señalada por el 35% de los trabajadores, para actualizar el manual de procesos con flujo gramas y establecer programas de capacitación continua con certificaciones internas, que garantizan la estandarización, reduciendo el 50% de aplicación ocasional del manual. herramientas como diagramas de Gantt y los sistemas cm para el seguimiento post venta mejoran la planificación y la satisfacción del cliente. estas medidas se alinean con el objetivo general y permiten a la empresa optimizar sus procesos, minimizando los retrasos y fortaleciendo la competitividad en el mercado.

Recomendaciones

Con base en el análisis de las entrevistas y encuestas realizada a Alvi servicios, y en líneas con el objetivo general de evaluar el impacto de la falta de un sistema de gestión procesos, así como los objetivos específicos de diagnosticar la situación actual, identificar su impacto en las operaciones y proponer soluciones, se presentan las siguientes recomendaciones para optimizar los procesos operativos de la empresa. estas propuestas buscan mejorar la eficiencia, la calidad y la satisfacción de los clientes internos y externos fortaleciendo la competitividad de la organización. la implementación de estas medidas nos permite abordar las carencias identificadas, como la falta de estandarización, las demoras en entregas y la trazabilidad insuficiente, consolidando una operación más robusta.

Para mejorar la sincronización y trazabilidad de los procesos, se recomienda implementar un software de planificación de recursos empresariales que integra la gestión de compras e inventarios y producción, reduciendo las demoras, las entregas señaladas por el 34% de los clientes y las dificultades de sincronización reportadas por los entrevistados. asimismo, se adopta un sistema digital de gestión documental centralizado y superando las limitaciones de los formatos dispersos. los trabajadores indican que nunca se aplican los adecuados KPIs para un acceso rápido y protocolos claros. estas herramientas optimizarán la planificación y la continuidad operativa, abordando la inconsistencia en la gestión de insumos y la documentación.

La estandarización de procesos y la capacitación son esenciales para reducir trabajos y productos no conformes, reportados por el 71.5% de los clientes. actualizar el manual de procesos para todas las áreas operativas garantiza una ejecución uniforme y completa, establecer un programa de capacitación continua con certificaciones internas fortalece las competencias del personal, estas minimizan la ejecución empírica y mejoran la calidad, alineándose con la necesidad de un sistema de gestión más estructurado.

Finalmente, para optimizar los plazos de entrega y la satisfacción del cliente, se sugiere implementar herramientas como diagramas de Gantt para monitorear los tiempos en el tiempo real, abordando la discrepancia entre el 85% de los trabajadores que percibe el cumplimiento y el 40.5% de los clientes que consideran las entregas puntuales. el sistema cm sistematizará el seguimiento postventa mejorando el 26.5% de los clientes que reportan contacto esporádico. Además, las auditorías internas periódicas y encuestadas de retroalimentación interna corregirán desviaciones y mejorarán la comunicación atendiendo la falta de mecanismos formales señalados por los entrevistados. estas acciones permiten a Alvi servicios superar las limitaciones de la falta de un sistema de gestión, optimizando sus operaciones y fortaleciendo su posición en el mercado.

Referencias bibliográficas.

- Aguilar, R. (2018). Sistema de gestión basado en el cuadro de mando integral para la mejora de la competitividad de una empresa del sector industrial ubicada en el distrito de Chorrillos. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/816/81658967004/html/>
- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J. D., & Alarcón, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Amaguaya, N. D. (2024). ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVA EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A. PARA EL AÑO 2024. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y POSGRADO*.
<https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14976/1/Amaguaya%20Morochoco%20Nancy%20P.%20%282025%29.%20Estrategias%20de%20auditor%20forense%20preventiva%20en%20el%20C3%A1rea%20de%20gesti%C3%B3n%20>
- Andino, T. S., Rodríguez, V. E., Párraga, M. I., & Molina, C. A. (2022). Pequeñas y medianas empresas y la política comercial internacional del Ecuador. *Universidad del Zulia*.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/280/28073811028/html/>
- Aparicio, M. J., Mora, T. D., Bravo, H. A., Ruíz, R., & Valentín, A. (2023). Aplicación del Ciclo Deming y Diagrama de Flujo para Incrementar la Productividad en la PYME BEYMA. *Tecnológico de Estudios Superiores de Jocotitlán*.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/944/94475786006/html/>
- Arcos, S. N., & Astudillo, A. A. (2024). ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL EN EL INCREMENTO EN VENTAS DE LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA*.
<https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27529/1/UPS-GT005015.pdf>

- Ayerdi, A. (2023). La gestión automática de procesos en los equipos de calidad. *DocuWare*.
<https://doi.org/https://start.docuware.com/es/blog/la-gestion-automatizada-de-procesos-en-los-equipos-de-calidad>
- Basílio, G. A., & Campos, G. (2021). El uso del diagrama de Ishikawa para identificar las causas de contaminación en la línea de producción de matanza de ganado. *Revista de ciencias Agrociencias*. <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElUsoDelDiagramaDeIshikawaParaIdentificarLasCausas-8232842.pdf>
- Bello, R. O., Parra, C., & Valarezo, M. J. (2023). Procedimiento para la estandarización de procesos y la competitividad en empresas agroproductivas de Manabí . *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*.
<https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ProcedimientoParaLaEstandarizacionDeProcesosYLaCom-9052906.pdf>
- Cavero, O., López, O., & Morales, P. (2021). ANÁLISIS DE COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS DE. *Universidad Técnica de Ambato*.
<https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/76-article-185-1-10-20190406.pdf>
- CCE. (2020). *CÓDIGO CIVIL*. Ediciones Legales, .
- CDT. (2020). *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf*. Registro Oficial Suplemento 1.
- Chen, K., & Lu, W. (2018). Design for Manufacture and Assembly Oriented Design Approach to a Curtain Wall System: A Case Study of a Commercial Building in Wuhan, China. *MPDI*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su10072211>
- Chicaiza, P. M., Guanoluisa, M. C., Cobos, M. C., & Toscano, D. G. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH* . <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TransformacionDigitalEnLasEmpresas-8808726.pdf>
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management . (5th ed.)*. Pearson Education.

<https://doi.org/https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=245543>

8

- Cifuentes, M. Á., & Rocha, Y. S. (2024). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de inventarios para la Empresa Vidrios Tempse bajo parámetros de lean manufacturing para la mejora continua de sus procesos de gestión interna. *Fundación Universidad de América*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.11839/9497>
- Colmenares, L., Valderrama, Y., Jaimes, R., & Colmenares, K. (2016). Control de materiales como herramienta de gestión de costos en empresas fabricantes. *Universidad de los Andes*. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5530/553057362004/html/>
- Ecuador, A. N. (2020). *Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. <https://www.gob.ec/regulaciones/ley-organica-emprendimiento-innovacion>.
- Farias, S. B. (2023). El sistema de control interno para mejorar la eficiencia y eficacia de las. *Revista Sinapsis*, 1(22). <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElSistemaDeControlInternoParaMejorarLaEficienciaYE-9177912.pdf>
- Granada, J. (2020). En el ámbito empresarial, la actualización de los sistemas de gestión de operaciones no solo mejora la eficiencia internamente, sino que también influye en la calidad del producto final y la satisfacción del cliente, en un contexto donde la demanda de est. *ECOE*. <https://doi.org/sio>
- Guamani, J. O. (2024). “IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS LEAN MANUFACTURING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA RIOLLANTA IMPORTACIONES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnribpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.esPOCH.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/943dc941-2cd6-4d29-a048-0367c7f2b8da/content>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management. 13th ed.* Pearson. <https://doi.org/https://www.pearson.com/se/Nordics-Higher-Education/subject-catalogue/decision-science/Heizer-Operations-management-sypply-chain-management-13e.html?tab=instructor-resources>

- Heredia, M. A., & Narváez, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*,. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- IEP. (2021). Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. <https://doi.org/https://www.economiasolidaria.gob.ec/>
- Irutia, J., & Villanueva, P. M. (2021). SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. *ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN*. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Jane, P., Sing, M., & Poter, S. (2022). Estado de la ciencia: ¿Por qué se producen retrabajos en la construcción? ¿Cuáles son sus consecuencias? ¿Y qué se puede hacer para mitigar su incidencia? *Science Direc.* <https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S209580992200426X>
- Lerqué, J. (2022). Estrategias de promoción del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena como destino turístico deportivo . *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL*. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19430/1/T-UCSG-PRE-ESP-TUR-12.pdf>
- LODC. (2021). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC)*. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC).
- Lopez, H. M., & Lopez, E. C. (2019). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRODUCCIÓN DE CALZADO. *Observatorio de la economía latinoamericana*. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/procedimientos-produccion-calzado.html>
- Matute, E., & Reyes, P. (2022). Planificación estratégica de la PYMES del sector manufacturero de alimentos en cuenca, análisis y diseño de estrategias para la repercusión post pandemia. *universidad politecnica salesiana*. <https://doi.org/chrome->

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23605/1/UPS-CT010109.pdf

- MDT. (2022). *NORMA TÉCNICA EN SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/11/Anexo-3_Norma-Tecnica-de-Seguridad-e-Higiene-del-Trabajo-signed-signed-signed-signed.pdf.
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Universidad de Carabobo, Venezuela*.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>
- Montesdeoca Nazate, S. A. (2024). Propuesta de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Macusa Industrial. *Universidad Tecnica De Norte*. <https://doi.org/https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/16000>
- OMAHÑA, L. M. (2019). La investigación en los estudios organizacionales: Negocios de familia. *Artículos de Investigación, Reflexión y Artículo de Revisión*.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5530/553066143007/html/>
- Ortega, E. C., Gordillo, L. d., & Chirinos, Y. d. (2024). MODELO CONCEPTUAL DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL CRECIMIENTO DE EMPRESAS DE SERVICIOS EN MEXICO*. *Revista de Economía Institucional*.
<https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ModeloConceptualDePlaneacionEstrategicaParaElCreci-9622289.pdf>
- Pabon, O. L., & Toloza, O. J. (2021). Diseño del sistema integrado de gestión basado en las NTC 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la empresa vidriería Italia S.A.S. *Universidad de Pamplona – Facultad de Ingenierías y Arquitectura*.
<https://doi.org/http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/4148>
- Pabon, O. L., & Toloza, O. J. (2021). Diseño del sistema integrado de gestión basado en las NTC 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la empresa vidriería Italia S.A.S. *Universidad de Pamplona – Facultad de Ingenierías y Arquitectura*.
<https://doi.org/http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/4148>

- Pezo, G. D. (2023). Situación actual de los hoteles del malecón del cantón Salinas frente al Covid-19. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*.
<https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9044>
- Rodríguez, G., Chávez, J., Rodríguez, B., & Chirinos, A. (2007). Gestión de costos de producción en el sector metalmeccánico de la región zuliana. *Revista de Ciencias Sociales*.
https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000300007
- Salvador, C., & Díaz, M. d. (2018). EVALUACIÓN DE UN PROCESO INDUSTRIAL DE PRODUCCIÓN DE BIODIÉSEL MEDIANTE ANÁLISIS DE CICLO DE VIDA. *Revista Internacional de Contaminación Ambiental*,.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/370/37057103008/html/>
- Sarria, M. P., Fonseca, G. A., & Bocanegra, C. C. (2017). Modelo metodológico de implementación de lean manufacturing. *EAN UNIVERSIDAD*.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/206/20654574004/html/>
- Tandazo, A., & Maldonado, V. (2023). PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS PRODUCTIVOS EN UNA INDUSTRIA METALMECANICA. *universidad politecnica salesiana*.
<https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnribpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25158/1/UPS-GT004451.pdf>
- Tocancipá, C. Q. (2022). PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 EN WQ SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS S.A.S. *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA*.
<https://doi.org/https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/0e001c9d-8e6f-49a9-ae4c-456b1df085e8/content>
- Tocancipá, Q. (2022). Propuesta de la implementación del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 en WQ Soluciones Constructivas S.A.S. *Universidad Católica de Colombia*.
<https://doi.org/https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/2ba2b395-51a7-4aea-bafa-5a4bc381ce8d>

- Tomalá, R. J. (2025). Evaluación de métodos de reciclaje para el área manufacturera de los talleres de aluminio y vidrio en la provincia de Santa Elena, Ecuador. *La Libertad, Universidad Estatal Península de Santa Elena*, 2025. <https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12526>
- VANIA, A. M. (2013). DESARROLLO PRODUCTIVO Y EMPRENDIMIENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO EN EL CANTÓN GENERAL ANTONIO ELIZALDE. *UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO*. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/527/3/DESARROLLO%20PRODUCTIVO%20Y%20EMPRENDIMIENTO%20PARA%20LA%20COMERCIALIZACION%20DE%20ALUMINIO%20Y%20VIDRIO%20EN%20EL%20CANTON%20GENERAL%2>
- Vásquez, J. M. (2024). Proyectos en la especialidad de revestimiento de fachadas con piel de vidrio y gestión de proyectos mediante metodología BIM. *Universidad San Ignacio de Loyola*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.14005/14451>
- Véliz, J. (2023). Gestión por procesos para la mejora continua de las empresas del sector metalmecánico. *Universidad Nacional Federico Villarreal*. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9862414>
- Yagual, E. A. (2024). ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ENLATADO DE SARDINAS EN LA EMPRESA MARINA TRADING S.A., SALINAS – ECUADOR. *UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA*. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11654/1/UPSE-TII-2024-0022.pdf>
- Yépez, A., López, L. L., Navarro, C. P., & Díaz, M. E. (2024). Análisis de la Tasa de Corrosión en Recubrimientos Anticorrosivos en Acero A-36. *Revista Científica FINIBUS - Ingeniería, Industria y Arquitectura / Industria y Producción*. <https://doi.org/https://doi.org/10.56124/finibus.v7i14.005>
- Zajia, J. (2023). indicador de productividad para la mejora de la ciudad en el area de empaque de nutricion animal de una empresa de balanceados ubicada en el canton duran.

salesiana.

<https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26957/1/UPS-GT004932.pdf>

Apéndice 1


Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Idea para defender	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Sistema de gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios” del cantón salinas, año 2024.</p>	<p>Problema General: ¿De qué manera un sistema de gestión de procesos operativos permite mejorar la fabricación de productos en la empresa “Alvi Servicios” del cantón salinas, año 2024?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la situación actual de la gestión de procesos operativo en la fabricación de productos de la empresa “Alvi Servicios”?</p> <p>¿Qué factores inciden en la efectividad de la gestión de los procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios”?</p> <p>¿Cómo se puede optimizar el sistema de gestión de procesos operativos en la fabricación de productos de la</p>	<p>Objetivo General: evaluar la implementación de un sistema de gestión de procesos operativos para el mejoramiento de la fabricación de productos en la empresa “Alvi Servicios” del cantón salinas, año 2024</p> <p>Objetivos Específicos Diagnosticar la situación actual de la gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios” respecto a la ausencia de un sistema de gestión de procesos Identificar los factores que inciden en la efectividad de la gestión de los procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios”. Proponer medidas para solucionar los problemas operativos de gestión de procesos en la empresa “Alvi Servicios”.</p>	<p>Un sistema de gestión de procesos adecuado mejorara los procedimientos operativos en la fabricación de productos de la empresa “Alvi Servicios” del cantón salinas, año 2024.</p>	<p>Sistema de gestión de procesos.</p>	<p>Planificación</p> <p>Estandarización de procesos</p> <p>Eficiencia operativa</p> <p>Mejoramiento y seguimiento</p>	<p>Revisión de procesos de fabricación Evaluar las actividades que se desarrollan en el proceso de fabricación Adquisición de materias primas y materiales de fabricación</p> <p>Manual de procesos de fabricación y su aplicación. Mano de obra y el cumplimiento de los estándares de fabricación. Elaboración de registros y niveles de autorizaciones en los distintos documentos que sustentan el proceso de fabricación.</p> <p>Tiempo promedio de ejecución de tareas clave sin estandarización. Nivel de cumplimiento de tiempos estimados en la entrega de servicio o producto.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo y cualitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva y explicativa.</p> <p>Métodos: Encuestas a empleados y entrevistas a gerentes.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Cuestionarios estructurados y análisis documental.</p> <p>Instrumentos: Formatos de encuestas y guías de entrevista.</p> <p>Procesamiento de datos: Análisis estadístico mediante Excel y SPSS.</p>

	<p>empresa "Alvi Servicios?</p>					<p>Frecuencia de repetición en los procesos operativos</p> <p>Elaboración de un manual de procesos, mediante el uso de flujogramas para el conocimiento del personal operativo. Implementar niveles de responsabilidad en la elaboración y autorización de los documentos del proceso de fabricación. Satisfacción de clientes internos y externos con los procesos implementados.</p>	
--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--

Apéndice 2

Entrevista dirigida a gerente y secretaria de “Alvi Servicios”

	UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Tema: Sistema de gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios”, del cantón salinas, año 2024	
Objetivo: Recopilar información cualitativa sobre la percepción y experiencia de los directivos en torno a la organización, desempeño de los procesos internos y la gestión en la empresa “Alvi Servicios”.	
DATOS GENERALES	
EDAD: _____	
SEXO: _____	
1. ¿Con qué frecuencia se revisan los procesos de fabricación en la empresa “Alvi ¿Servicios”, quienes participan en dicha revisión y cómo se lleva a cabo este seguimiento?	
2. ¿Qué criterios utilizan para evaluar las actividades que se desarrollan en el proceso de fabricación?	
3. ¿Cómo se gestionan las adquisiciones de materias primas y materiales de fabricación?	
4. ¿Existe un manual de procesos de fabricación y que mecanismos se utilizan para asegura su aplicación en las diferentes áreas operativas?	
5. ¿Qué acciones realiza la empresa para garantizar que la mano de obra cumpla con los estándares de fabricación?	

6. ¿Qué tipo de registros y niveles de autorización se emplean para documentar los procesos de fabricación?

7. ¿Qué dificultades han identificado en la ejecución de tareas clave que aún no están estandarizadas?

8. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual en los tiempos estimados de entrega de servicios o productos?

9. ¿Se han implementado manuales de procesos con flujogramas y cómo se capacita al personal operativo respecto a estos?

10. ¿Cómo se mide la satisfacción de los clientes internos y externos respecto a los procesos implementados?

Apéndice 3

Encuesta dirigida a trabajadores de “Alvi Servicios”

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS			
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES					
Tema: Sistema de gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios”, del cantón salinas, año 2024					
Objetivo: Recopilar información de datos cuantitativos para identificar niveles de satisfacción del personal administrativo y operativo, sobre la eficiencia de los procesos operativos, la calidad del servicio y la gestión interna de la empresa “Alvi Servicios”.					
Instrucciones: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y responda según su percepción personal, utilizando la escala indicada para cada uno de los ítems.					
EDAD:		40	30-	SEXO:	Masculino
		50	45-		Femenino
PREGUNTAS DE INICIO					
Variable: Sistemas de procesos operativos					
Dimensión: Planificación					
1. ¿En la empresa se revisan regularmente los procesos de fabricación?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
2. ¿Se socializa con el personal nuevo en el área de producción las etapas del proceso de fabricación de aluminio y vidrio?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	4. nunca	
3. ¿La adquisición de materias primas se realiza de forma planificada conforme a los requerimientos de producción?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	4. nunca	
Dimensión: Estandarización de procesos					
4. ¿Existe un manual de procesos y se lo aplica en todas las etapas del proceso de producción?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
5. ¿Conoce los estándares de calidad que debe cumplir en el trabajo?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	

6. ¿La empresa aplica registros y autorizaciones documentadas que respaldan los movimientos de entrada y salida de los insumos utilizados en el proceso de fabricación?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
Dimensión: Eficiencia Operativa					
7. ¿Considera usted que las tareas dentro del proceso de fabricación se ejecutan de forma eficiente?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
8. ¿Se cumplen los tiempos establecidos para entregar productos o servicios?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
9. ¿Los retrabajos (correcciones o repeticiones de tareas) son poco frecuentes en mi área?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
Dimensión: Mejoramiento y Seguimiento					
10. ¿La empresa promueve la mejora continua mediante la actualización de procesos con flujogramas?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
11. ¿Considera que los niveles de responsabilidad para la elaboración y aprobación de los documentos relacionados con las actividades operativas están claramente definidos?					
1. siempre	2. casi siempre	3. a veces	4. rara vez	5. nunca	
12. ¿Está satisfecho con la forma en que se realizan los procesos de fabricación en la empresa?					
1. Muy satisfecho	2. satisfecho	3. Poco satisfecho	4. Insatisfecho	5. Muy insatisfecho	

Apéndice 4

Encuesta dirigida a clientes de “Alvi Servicios”

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS									
ENCUESTA A CLIENTES									
Tema: Sistema de gestión de procesos operativos de la empresa “Alvi Servicios”, del cantón salinas, año 2024									
Objetivo: Recopilar información de datos cuantitativos para identificar los niveles de satisfacción y percepción de los clientes respecto a la eficiencia en los procesos operativos y la calidad del servicio recibido en la empresa “Alvi Servicios”.									
Instrucciones: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y responda según su percepción personal, utilizando la escala indicada para cada uno de los ítems.									
EDAD:		30-40		SEXO:		Masculino			
		45-50				Femenino			
PREGUNTAS DE INICIO									
Variable: Sistemas de procesos operativos									
Dimensión: Planificación									
1. ¿El servicio o producto que adquirió fue entregado dentro del tiempo previsto?									
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez		5. nunca	
2. ¿Al solicitar el servicio, recibe información clara y completa del producto?									
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez		5. nunca	
3. ¿Percibe que la empresa planifica bien sus procesos para evitar demoras?									
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez		5. nunca	
Dimensión: Estandarización de procesos									
4. ¿El producto recibido cumple con estándares de calidad?									
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez		5. nunca	
5. ¿Considera que el personal encargado de la entrega de productos sigue procedimientos definidos y se nota en la atención recibida?									
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez		5. nunca	
6. ¿La documentación que recibe (facturas, garantías, órdenes) son claras y ordenadas?									
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez		5. nunca	

Dimensión: Eficiencia Operativa							
7. ¿Considera que la atención que recibe es rápida y eficiente?							
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez	5. nunca
8. ¿Alguna vez ha solicitado correcciones o repetición de los productos recibidos?							
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez	5. nunca
9. ¿Considera que la empresa cumple con los plazos establecidos y mantiene la calidad prometida en sus servicios?							
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez	5. nunca
Dimensión: Mejoramiento y Seguimiento							
10 ¿La empresa le contacta para verificar si el servicio/producto cumplió sus expectativas?							
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez	5. nunca
11 ¿Considera que la empresa busca mejorar continuamente la calidad del producto/servicio?							
1. siempre		2. casi siempre		3. a veces		4. rara vez	5. nunca
12 ¿Está satisfecho con la fabricación de los productos y servicios que ofrece Alvi Servicios?							
1. Muy satisfecho		2. satisfecho		3. Poco satisfecho		4. Insatisfecho	5. Muy insatisfecho

Apéndice 5

Validación de instrumentos – Entrevista



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA "ALVI SERVICIOS" DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2024.

Autor del Instrumento: TYLER JOSUE GÓMEZ MATIAS

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				X	
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.				X	
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.				X	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La libertad, 20 de mayo del 2025.

Firma del Experto Informante
Ing. Arturo Benavidez R. Ph.D.

Apéndice 6

Validación de instrumentos – Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA “ALVI SERVICIOS” DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2024.

Autor del Instrumento: TYLER JOSUE GÓMEZ MATIAS

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				X	
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.				X	
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La libertad, 20 de mayo del 2025.

Firma del Experto Informante
Ing. Arturo Benavides R. PhD.

Apéndice 7

Certificado de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA "ALVI SERVICIOS" DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2024** planteado por el estudiante **TYLER JOSUE GÓMEZ MATIAS** con cédula de identidad # **2450028648**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Entrevista
2. Encuestas

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.


Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 20 de mayo de 2025.

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD
DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Apéndice 8

Solicitud carta aval



UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 123 - JXTU-ADE-2025
La Libertad, 21 de mayo del 2025

Señor,
Patricio Xavier Doylet Buendía
GERENTE GENERAL "ALVI SERVICIOS - ALUMINIO Y VIDRIO"
En su despacho. –

De mi consideración:

Estimado reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE).

Me dirijo a usted con el propósito de poner en su conocimiento que hemos recibido la solicitud del señor Gómez Matías Tyler Josué portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 2450028648, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:


"Sistema de gestión de procesos operativos de la empresa "ALVI SERVICIOS", del cantón salinas, año 2024"

Dado que el desarrollo de este estudio requiere el respaldo institucional de su distinguida empresa, le solicitamos respetuosamente la emisión de una **Carta Aval**, a través de la cual se ratifique la aceptación y se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo. Asimismo, solicitamos su autorización para que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la UPSE.

Cabe destacar que el presente trabajo contará con la tutoría del Ing. Johnny Reyes, Mgr. quien guiará el proceso de investigación y garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados.


Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a su pronta respuesta.

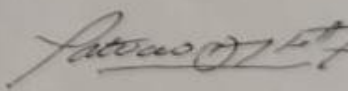
Atentamente,



JOSE XAVIER TOMALA URIBE

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. archivo
JXTU/JG.





UPSE ¡crece con TITULOS!

f @ v www.upse.edu.ec

ríz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
l: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

Apéndice 9*Carta Aval*

Salinas, 23 de mayo de 2025

LCDO.

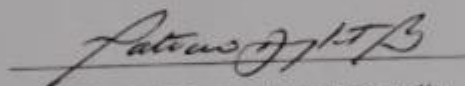
José Xavier Tomalá Uribe, MSc

Director DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Reciba cordiales saludos de parte de la empresa **ALVI SERVICIOS**, deseándoles éxitos en sus labores diarias en favor de la comunidad universitaria.

Sr. **PATRICIO XAVIER DOYLET BUENDIA. GERENTE GENERAL** de la empresa **ALVI SERVICIOS**, extiende su **AUTORIZACIÓN** ante la solicitud del estudiante **TYLER JOSUE GOMEZ MATIAS** con cedula de identidad 245002864-8, para desarrollar el trabajo de integración curricular con el tema: "**SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA "ALVI SERVICIOS", DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2024**".

Atentamente



Sr. Patricio Xavier Doylet Buendia

Gerente General

Apéndice 10

certificado anti plagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 9 de junio de 2025

Oficio No. ADE – 009 JRC -2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **"Sistema de gestión de procesos operativos de la empresa "Alvi Servicios" del cantón Salinas, año 2024"**, elaborado por el estudiante **Tyler Josué Gómez Matías** de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 6% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



JOHNNY REYES DE LA CRUZ
C.I. 0914037064

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.

C.I.: 0914037064

DOCENTE TUTOR

Apéndice 11

Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PERÍODO ACADÉMICO 2025-1
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES

TIPO DE TUTORIAS: TITULACIÓN - VIRTUAL

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

No.	ACTIVIDADES	FECHA	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:	24/03/2025	■	■	■	■												
2	Introducción	02/04/2025					■											
	Planteamiento del problema							■										
3	Justificación, objetivos, idea a defender								■									
	Capítulo I: Marco Referencial	16/04/2025							■	■								
	Revisión literaria								■	■								
4	Bases teóricas, bases legales									■								
	Capítulo II: Metodología	07/05/2025									■	■						
5	Diseño, métodos, enfoque, alcance										■	■						
	Población y muestra, procesamiento de datos											■	■					
6	Capítulo III: Resultados y Discusión	14/05/2025											■	■				
	Análisis de datos: entrevistas y encuestas												■	■				
7	discusión													■				
	Capítulo LV Propuesta	24/05/2025																
8	Conclusiones, recomendaciones, resumen	01/06/2025													■			
	Certificado Anti plagio	09/06/2025																
8	Entrega de Informe de Aprobación del TT, por parte del Tutor	09/06/2025																



JOHNNY JAVIER REYES
 DE LA CRUZ
Escáner de Firma con Firmac

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 12

Ficha de tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2025-1

CARRERA:	Licenciatura en Administración de Empresas				
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	virtual				
DOCENTE:	Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc			TUTOR (X)	ESPECIALISTA ()
ESTUDIANTE:	Tyler Josue Gomez Matias			PARALELO:	8/2
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORIA
	INICIO	FIN			
3/14/2025	15:00	16:00	Socialización de tema de titulación		virtual
3/17/2025	8:30	10:30	Revisión de la matriz de consistencia		
3/28/2025	10:00	11:00	Revisión de variable y dimensiones		
4/8/2025	7:30	9:30	Revisión de indicadores de matriz de consistencia		
4/24/2025	8:30	10:30	Revisión de la introducción, problemática, objetivos, idea a		
5/9/2025	7:30	9:30	Revisión capítulo I marco referencial		
5/12/2025	7:30	9:30	Revisión capítulo II metodología		
5/20/2025	8:00	10:00	Revisión Instrumentos		
6/5/2025	10:00	12:00	Revisión capítulo III resultados y discusión		
6/6/2025	10:00	11:00	Revisión de propuesta		
6/7/2025	10:00	12:00	Revisión general trabajo de titulación		
6/9/2025	12:00	13:00	Revisión de plagio por compilatio		
OBSERVACIONES DOCENTE:					
EVIDENCIAS:					



JOHNNY JAVIER REYES
DE LA CRUZ

FIRMA DEL DOCENTE

TJM

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 13

Evidencia de entrevista y encuesta

