



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**MONOGRAFÍA: PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**TEMA: DESORGANIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE  
PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TOW TO TOP S. A UBICADA EN  
MIRAFLORES SECTOR TAMBILLO CANTÓN MEJÍA.**

**AUTOR: ASIMBAYA IMACAÑA, EVELYN YAJAIRA**

**DIRECTORA: ING. KURE MEJÍA, YADIRA VERÓNICA**

**LATACUNGA  
2020**





**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que la monografía, “**DESORGANIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TOW TO TOP S. A UBICADA EN MIRAFLORES SECTOR TAMBILLO CANTÓN MEJÍA**” fue realizado por la señorita **ASIMBAYA IMACAÑA, EVELYN YAJAIRA** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido, por lo tanto, cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 29 de enero del 2020

Una firma manuscrita en tinta azul sobre una línea punteada.

ING. KURE MEJÍA, YADIRA VERÓNICA  
C.C:0502520240



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **ASIMBAYA IMACAÑA EVELYN YAJAIRA**, declaro que el contenido, ideas y criterios de la monografía: **“DESORGANIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TOW TO TOP S. A UBICADA EN MIRAFLORES SECTOR TAMBILLO CANTÓN MEJÍA”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga, 29 de enero del 2020

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser la del autor, ASIMBAYA IMACAÑA EVELYN YAJAIRA.

ASIMBAYA IMACAÑA, EVELYN YAJAIRA

C.C: 1718643917



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **ASIMBAYA IMACAÑA, EVELYN YAJAIRA** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar la monografía: **DESORGANIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TOW TO TOP S. A UBICADA EN MIRAFLORES SECTOR TAMBILLO CANTÓN MEJÍA** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 29 de enero del 2020

Una firma manuscrita en tinta azul sobre una línea punteada.

**ASIMBAYA IMACAÑA, EVELYN YAJAIRA**

**C.C: 1718643917**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios por darme la vida y por haberme permitido llegar hasta este día tan importante en mi vida, a mis padres Romel, Patricia e Ibeth por ser siempre mi guía y una gran ayuda en todo este tiempo de formación profesional.

A mi hija Arely por ser el motor y la inspiración de mi vida que gracias a ella cada día me esfuerzo por ser mejor, a mi familia que en todo momento estuvo conmigo dándome fuerzas para no darme por vencida.

Este trabajo demuestra todo el esfuerzo y sacrificio que he puesto todo este tiempo de formación, logrando así una gran satisfacción no solamente personal sino también de las personas que estuvieron a mi lado durante mi carrera profesional.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme fuerzas para poder culminar este trabajo de investigación, a mi padre Romel Asimbaya por ser un pilar fundamental en mi vida, un gran consejero y mi apoyo incondicional todo este tiempo, a mi madre Patricia Imacaña la cual a pesar de haberla perdido a una temprana edad ha guiado siempre mis pasos desde el cielo y sé que está orgullosa de la mujer en la cual me he convertido, a Ibeth Quillupangui que me ha dado ánimos y consejos para no rendirme y seguir adelante.

A mi hija Arely que desde que llego a este mundo se convirtió en lo más importante de mi vida y mi motor para ser una mejor mujer cada día, a mis hermanas y mi familia en general que creyeron en mí y me brindaron todo su apoyo.

De igual manera quiero agradecer a la Unidad de Gestión de Tecnologías ESPE, a la Carrera de Logística y Transporte y a todos los docentes que la conforman en especial a la Ing. Verónica Kure quien fue una excelente tutora

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### CARATULA

<b>CERTIFICACION</b> .....	i
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	ii
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xii
<b>RESUMEN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv

### CAPÍTULO I

#### ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes.....	1
1.3 Planteamiento del problema.....	3
1.4 Justificación.....	2
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 Objetivo general.....	4
1.5.2 Objetivos específicos.....	4
1.6 Alcance.....	4



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes investigativos.....	5
2.2 Desorganización en los procesos.....	5
2.3 Modalidades de investigación.....	5
2.4 Tipos de investigación.....	6
2.5 Métodos de investigación.....	6
2.6 Técnicas de investigación.....	7
2.7 Procesos.....	7
2.8 Procedimientos.....	8
2.9 Manual de procesos.....	8
2.10 Actividades.....	8
2.11 Flujograma.....	8
2.12 Control.....	10
2.13 Madejado.....	11
2.14 Maquinaria del departamento de devando.....	11
2.15 Maquinaria del departamento de hilado.....	11
2.16 Producción.....	11
2.17 Productividad.....	12
2.18 Productos.....	12
2.19 Elaboración.....	13
2.20 Interpretación.....	13
2.21 Equipos de protección personal.....	14
2.22 Riesgo laboral.....	15
2.23 Productos terminados.....	15
2.24 Productos semielaborados.....	15
2.25 Pedidos.....	16
2.26 Eficiencia.....	16

2.27 Organizar.....	16
2.28 Beneficio.....	17
2.29 Calidad.....	17
2.30 Mejora continúa.....	18
2.31 Necesidad.....	18
2.32 Fabricación.....	18
2.33 Almacenamiento.....	19
2.34 Distribución.....	19

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

3.1 Modalidad de investigación.....	20
3.1.1 De Campo.....	20
3.1.2 Bibliográficas.....	20
3.2 Tipos de investigación.....	20
3.2.1 No experimental.....	20
3.3 Niveles de investigación.....	21
3.3.1 Exploratoria.....	21
3.4 Métodos de investigación.....	21
3.4.1 Analítico.....	21
3.4.2 Sintético.....	21
3.5 Técnicas de investigación.....	22
3.5.1 Observación.....	22
3.5.1.1 Observación directa.....	22
3.5.1.2 Observación de campo.....	23
3.5.2 Encuesta.....	23
3.5.3 Fichas de observación.....	23
3.6 Universo, población y muestra.....	24

3.6.1 Universo.....	24
3.6.2 Población.....	24
3.6.3 Muestra.....	24
3.7 Calculo de la muestra.....	25
3.8 Instrumentos de recolección de datos.....	25
3.9 Proceso de recolección de datos.....	26
3.10 Análisis e interpretación.....	26
3.11 Análisis del proceso de investigación.....	37
3.12 Conclusiones.....	37

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

4.1 Reseña histórica.....	41
4.2 Misión de la empresa.....	42
4.3 Visión de la empresa.....	43
4.4 Justificación.....	44
4.5 Objetivos.....	45
4.6 Mapa de procesos.....	45
4.7 Proceso de producción de la empresa.....	47
4.7.1. Adquisición de materia prima.....	48
4.7.2 Departamento.....	49
4.7.3 Departamento de hilado.....	50
4.7.4 Departamento de torcido.....	51
4.7.5 Departamento de madejado.....	52
4.7.6 Departamento de tintorería.....	53
4.7.7 Departamento de secado.....	54
4.7.8 Departamento de devanado.....	55

4.7.9 Departamento de tejeduría.....	56
4.7.10 Departamento de perchado.....	57
4.7.11 Departamento de revisión y control de calidad.....	58
4.7.12 Bodega de productos terminados.....	59
4.8 Equipos de protección personal.....	60
4.9 Conclusiones y Recomendaciones.....	67
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Guía Metodológica para la Elaboración de Flujograma .....	10
<i>Figura 2.</i> Proceso de producción de la empresa.....	27
<i>Figura 3.</i> Funciones en el puesto de trabajo.....	28
<i>Figura 4.</i> Problemas en el área de producción .....	29
<i>Figura 5.</i> Manual de procesos de producción.....	30
<i>Figura 6.</i> Problemas más frecuentes.....	31
<i>Figura 7.</i> Maquinaria adecuada .....	32
<i>Figura 8.</i> Capacitaciones .....	33
<i>Figura 9.</i> Mantenimiento a maquinaria y equipos.....	34
<i>Figura 10.</i> Ambiente de trabajo.....	35
<i>Figura 11.</i> Relación trabajador / jefe.....	36
<i>Figura 12.</i> Partes del casco de seguridad.....	61

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Proceso de produccion de la empresa .....	27
<b>Tabla 2.</b> Funciones en el puesto de trabajo.....	28
<b>Tabla 3.</b> Problemas en el area de produccion .....	29
<b>Tabla 4.</b> Manual de procesos de produccion .....	30
<b>Tabla 5.</b> Problemas mas frecuentes .....	31
<b>Tabla 6.</b> Maquinaria adecuada .....	32
<b>Tabla 7.</b> Capacitaciones .....	33
<b>Tabla 8.</b> Mantenimiento a maquinaria y equipos .....	34
<b>Tabla 9.</b> Ambiente de trabajo.....	35
<b>Tabla 10.</b> Relacion trabajador / jefe .....	36

## RESUMEN

La empresa Tow To Top S. A fue fundada en el año de 1979 la misma que antiguamente era conocida como PARIS QUITO S. A con un total de 15 trabajadores que se dedicaban a la fabricación de hilos cobijas, cubrecamas, manteles, etc. Con escasa maquinaria la empresa fue surgiendo poco a poco con los años logrando así ampliar sus instalaciones. La cual fue evolucionando adquiriendo nuevas maquinarias y nuevo personal alcanzando una mayor productividad. Sus instalaciones cuentan con varias áreas en esta investigación principalmente me centrare al área de producción que cuenta con diferentes departamentos. La problemática que se logró evidenciar es la desorganización en el área de producción de la empresa lo que atrae varios problemas uno de ellos es el desconocimiento de los procesos que se realizan dentro de la misma, se propuso realizar un manual que les será de gran ayuda a los trabajadores nuevos de la empresa logrando así un mejor aprendizaje de los procesos y eficiencia en sus labores, evitando bajas en la productividad. Para la ejecución del manual se utilizó las modalidades de investigación bibliográficas ya que está basada en información de sitios web, además de la investigación de campo debido a que se acudió al lugar de los hechos para una mejor recolección de datos. La descriptiva porque al tener ya toda la información se plasmó en el manual de una forma muy detallada cada proceso que se realiza en el área de producción desde la materia prima hasta el producto terminado que está listo para ser entregado a sus clientes.

## PALABRAS CLAVES

- **Desorganización**
- **Manual de procesos**
- **Problemática**

## **ABSTRACT**

Tow To Top S.A. was founded in 1979, the same company that was formerly known as PARIS QUITO S.A. with a total of 15 workers who were dedicated to the manufacture of threads for blankets, bedspreads, tablecloths, etc. With little machinery the company was emerging gradually over the years and managed to expand its facilities. The company evolved by acquiring new machinery and new personnel, achieving greater productivity. Its facilities have several areas in this research mainly I will focus on the area of production that has different departments. The problem that became evident is the disorganization in the area of production of the company which attracts several problems one of them is the lack of knowledge of the processes that are made within the same one, it was proposed to make a manual that will be of great aid to the new workers of the company obtaining therefore a better learning of the processes and efficiency in its work, avoiding losses in the productivity. For the execution of the manual we used the modalities of bibliographic research since it is based on information from websites, in addition to field research because we went to the site for better data collection. The descriptive one because having all the information already was shaped in the manual of a very detailed form each process that is realized in the area of production from the raw material up to the finished product that is ready to be delivered to his clients.

## **KEYWORDS**

- **Disorganization**
- **Process manual**
- **Problematic**



# CAPÍTULO I

## 1. ANALISIS DE CASO

### 1.1.Tema

Desorganización en los procesos del área de producción de la empresa Tow To Top S. A ubicada en el sector de Miraflores, Parroquia de Tambillo, Cantón Mejía.

### 1.2.Antecedentes:

En el año de 1979 se fundó la industria textilera antiguamente conocida como PARIS QUITO S. A que surge ante las diversas necesidades del mercado como una distribuidora de textiles, en el sector de Cumbaya de la ciudad de Quito, cantón Pichincha con aproximadamente 15 trabajadores y con escasa maquinaria, la mayoría de sus productos eran realizados a mano debido a la falta de tecnología. Con el pasar de los años ha ido evolucionando adquiriendo nueva maquinaria que, ayudado para el desarrollo de la misma, dándose así a conocer mucho más en el mercado industrial y textil.

Paris Quito S. A ahora conocida como Tow To Top S. A cuenta con alrededor de 90 colaboradores es especializada en la fabricación de productos textiles en acrílico como hilos, cobijas, manteles y cubrecamas, gracias a la larga experiencia y grandes exportaciones, la empresa posee el mayor índice de ventas en el Ecuador. La filosofía de la industria textilera Tow To Top S. A es fabricar productos de la más alta calidad a precios muy competitivos, logrando la mejor relación precio/calidad del mercado. Empeñados desde el inicio en comercializar los productos a diversos países de América Latina la estrategia se enfocó en dar un trato personalizado, eficiente y sin burocracia.

Actualmente la industria se encuentra ubicada en Miraflores Bajo, Tambillo, Cantón Mejía la misma que posee las áreas de almacenamiento, fabricación y distribución de sus productos terminados. Junto al esfuerzo de crecimiento continua Tow To Top S.A ha integrado verticalmente su proceso de fabricación desde la preparación del acrílico, hilado, tintorería, tejeduría hasta el empaque del producto final que es distribuido a grandes empresas como Avianca y Francelana.

### **1.3.Justificación**

El presente trabajo se desarrollará en la industria textilera Tow To Top S. A, se orienta a organizar los procesos en el área de producción y el nivel de desempeño de los trabajadores, el mismo que nos brindará beneficios como la rapidez en la realización de sus productos finales, disminución de tiempo muerto en diferentes procesos, obteniendo artículos de alta calidad que logran un mejor posicionamiento de la industria textilera dentro del mercado.

Al contribuir con mejoras en la desorganización de estos procesos los beneficiarios directos serán los colaboradores y propietarios de la industria textilera ya que conocerán con exactitud las funciones a desarrollar y las responsabilidades que conllevan esta área, pese a que poseen gran experiencia laboral es muy importante contar con esta contribución, que permitirá transmitir conocimientos a los futuros empleados de la empresa para mejorar la producción. Por otro lado, los beneficiarios indirectos serán los clientes debido a que adquirirán productos de alta calidad.

El proyecto es factible ya que la empresa Tow To Top S. A nos brindará las facilidades y la total apertura que se requiere para que este trabajo sea realizado en las mejores condiciones y de la mejor manera siendo de gran utilidad para colaboradores y propietarios, generando cambios efectivos dentro de la empresa. Sobre todo, asegurando la calidad de los productos terminados, logrando satisfacer la demanda del mercado y de sus clientes.

#### **1.4.Planteamiento del problema**

La industria textilera Tow To Top S. A dedicada a la fabricación de productos en acrílico como hilos, cobijas, manteles y cubrecamas, cuenta con el área de producción que es una de las más importantes donde se pudo constatar el origen del problema que es la desorganización de sus procesos dando como relevancia algunas causas que lo originan y sus debidos efectos o consecuencias.

Una de las causas de esta desorganización es el mal manejo de la maquinaria que existe en el área de producción de la industria textilera, así mismo la falta de conocimiento y capacitación de los colaboradores de las funciones que se debe realizar, tomando en cuenta que al momento que ingresa nuevo personal es más susceptible el cometimiento de algún error en los procesos que se llevan a cabo para la fabricación de los diferentes productos que realiza esta industria.

Los efectos colaterales que conllevan estas causas, son la mala calidad de sus productos terminados debido a la mala manipulación de la maquinaria, por lo tanto, se verá afectada la productividad y la economía de industria textilera. Las faltas de conocimiento de los procesos pueden causar accidentes laborales lo que implica perdida de personal de la empresa, de igual manera ocasiona el aumento de tiempo muerto en las actividades que deben realizar los colaboradores de la misma.

## **1.5.Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Identificar las falencias en la organización de los procesos a través de un estudio analítico de la gestión en el área de producción de la empresa Tow To Top S. A ubicada en el sector de Miraflores, Parroquia Tambillo, Cantón Mejía para mejorar su productividad.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Reconocer los procesos mediante el diseño de flujogramas en el área de producción de la empresa Tow To Top S.A.
- Determinar mediante encuestas el impacto de los problemas que existen debido a la desorganización de los procesos.
- Proponer un manual de procesos mediante el establecimiento de los lineamientos que permitan la mejora de la desorganización de procesos en la industria textilera.

## **1.6.Alcance**

El presente trabajo engloba el perfeccionamiento en la organización y conocimiento de los procesos a realizarse en el área de producción de la industria textilera Tow To Top S. A lo cual ayudará a mejorar actividades como instrucción al personal sobre las responsabilidades que conlleva cada proceso que se realiza en la empresa, manipulación adecuada de cada maquinaria, permitiendo tener una mejor producción y así aumentar las ventas en el mercado.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Los antecedentes investigativos básicamente es la revisión de documentos bibliográficos basados en trabajos previos ya sean de revistas, libros, sitios web, postgrados, congresos, etc. Realizados en institutos superiores. Aportan datos e información muy relevantes necesarios para cualquier tipo de investigación, constituyen una fuentes primarias de naturaleza numérica o verbal: muestra, población, categorías emergentes, resultados y validaciones, entre otros (CONTRERAS, 2011, pág. 1)

#### **2.2 Desorganización en los procesos**

La desorganización en los procesos de una empresa u organización es un problema muy serio que se presentan muy a menudo causando problemas como baja en la productividad, accidentes, etc. Debido a la mala organización las empresas pueden llegar a quebrar y cerrar sus instalaciones, lo más recomendable hacer en estos casos es realizar un control exhaustivo de sus procesos, logrando entender que la única falla es la desorganización. (GÓMEZ, 2019)

#### **2.3. Modalidades de Investigación**

La investigación es una búsqueda científica y sistemática, puede ser cuantitativa y cualitativa y tiene diversas categorías: básica aplicada o evaluativa. La investigación está basada en modalidades: es una colección de prácticas ecléticas de indagación que implica: referencias metodológicas, opiniones filosóficas e ideológicas, cuestiones de investigación y resultados con

viabilidad la modalidad de investigación informa sobre el diseño de exploración más adecuado. (ACOSTA, 2013, pág. 1)

## **2.4 Tipos de Investigación**

Básicamente los tipos de investigación según (COELHO, 2019) dice “que se trata de una herramienta vital para el avance científico, porque permite comprobar o descartar hipótesis con parámetros fiables, de manera sostenida en el tiempo, y con objetivos claros. De esta manera se garantiza que las contribuciones al campo del conocimiento investigado puedan ser comprobadas y replicadas. Existen varios tipos de investigación que se clasifican dependiendo de su objetivo, la profundidad del estudio realizado, los datos que se analizan, el tiempo que requiere el estudio del fenómeno, entre otros factores.” (pág. 1)

## **2.5 Métodos de Investigación**

La metodología de la investigación aportado al campo de la educación, métodos, técnicas y procedimientos que permiten alcanzar el conocimiento de la verdad objetiva para facilitar el proceso de investigación. Debido a la curiosidad del ser humano, la metodología de la investigación, se ha encargado de definir, construir y validar los métodos necesarios para la obtención de nuevos conocimientos. (GÓMEZ, 2012, pág. 7)

(GÓMEZ, 2012) Asegura que el investigador debe tener una metodología de investigación, que le permita actuar de manera ordenada, organizada y sistemática; ya que, en el desarrollo de la investigación, las improvisaciones pueden ocasionar grandes problemas al investigador. Además, la metodología también permite revisar, de manera constante, los aspectos que no resulten claros, así el investigador deberá regresar en el proceso para deducir, mediante este ejercicio, nuevos indicadores o factores que le permitan continuar de manera gradual la

investigación; por ello la importancia de diseñar un metodología basada en el orden, y por obvias razones, organizada y sistemática. (pág. 7)

## **2.6 Técnicas de Investigación**

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que tiene la factibilidad de recoger información inmediata acerca de cualquier tema en específico. Estas técnicas de investigación son un invento del hombre para poder recoger mucha más información desde una fuente concreta y directa, una de las herramientas a utilizarse son las encuestas que básicamente garantiza una recolección de datos más óptima, la observación es una de las técnicas más utilizadas ya que se puede mirar tal cual son los hechos para poder describir lo observado. La técnica de investigaciones tiene pro y sus contras puede garantizar y sentirse más importante que otros métodos, ya que todo depende del nivel del problema que se investiga y al mismo tiempo de la capacidad del investigador para utilizarlas en el momento más oportuno y adecuado. (CENTTY, 2010, pág. 1)

Existen varias técnicas de investigaciones aplicadas a cada una de áreas del saber desde el conocimiento científico y tecnológico hasta lo más serio que es la criminología y estadística. Los resultados de etas técnicas son veraces, tomando en cuenta que el único objetivo de las mismas es la recaudación de información o datos necesarios para investigaciones. (RAFFINO, 2019)

## **2.7 Procesos**

Los procesos son una serie o conjunto de pasos o acciones a seguir para conseguir algún objeto en específico ya sea un producto terminado o la construcción de algo, cada uno de los pasos de estos procesos debe estar correctamente realizado ya que si algo falla el resultado no será veraz. Se debe tomar en cuenta que los procesos son rigurosos y cada uno de ellos está

coordinado entre sí, al momento de hablar de procesos de producción de una empresa son controlados diariamente ya que si hay alguna falla todo el procedimiento quedara inhabilitado y sin funcionar. (PRIETO, 2003, pág. 3)

## **2.8 Procedimientos**

Según (RIQUELME, 2017) afirma que “los procedimientos son pasos o acciones definidas que se sigue para obtener algún fin en específico cada uno de estos pasos está estrechamente relacionados ya que si uno no se cumple no se puede seguir al siguiente paso y la acción que se está cumpliendo queda estancada hasta poder buscar una solución optima. Los procedimientos repetitivos se denominan rutinas.” (pág. 1)

## **2.9 Manual de procesos**

Son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (VIVANCO, 2017, p. 1)

## **2.10 Actividades**

Una actividad es un conjunto de acciones ya sea para construir o fabricar algo, es la facultad de obrar o hacer cualquier tipo de situación de una forma eficaz y segura, en una empresa de producción una actividad es controlada por dirigentes de la misma tomando en cuenta que cada trabajador tiene actividades u oficios diferentes que se tienen que cumplir al pie de la letra para cumplir con lo que se quiere. (DEBORAH, 2015, pág. 1)









## 2.11 Flujogramas

El diagrama de flujo (flujograma) es una herramienta de mucha importancia que nos sirve para la realización de actividades de los diferentes procesos de una empresa mediante varios símbolos que tiene cada uno de ellos un significado en específico, estos símbolos nos ayudan a tener una mejor visualización de los procesos que se plasman en los flujogramas básicamente es una forma más expresiva y clara de realizar los procesos. Cada flujograma tiene que contar con los pasos desglosados de un proceso en una organización estos ayudan mucho para aquellas personas que entrar como personal nuevo para poder entender con más facilidad que es lo que se realiza en cada proceso de dicha organización o empresa. (MARTINS, 2018, pág. 1)

Se obtiene varios beneficios al usar los flujogramas uno de ellos es que facilita la sociabilización entre personas que intervienen en un mismo proceso evitando así una mala aceptación a los mismo y de tal manera pueden hacer el trabajo correctamente, en estos también se pueden identificar cada una de las responsabilidades de los trabajadores de una empresa. Dentro de una empresa estos flujogramas nos solo se utilizan para realizar procesos de producción además de fijar responsabilidades al personal sino también se puede realizar la jerarquización de la misma para así tener en claro los rangos y puestos que existen allí. (NOVA, 2017, pág. 1)

Siempre y cuando tomando en cuenta la simbología que se debe utilizar para una buena elaboración de un flujograma, a continuación, en la **Figura 1** se mostrara los principales símbolos utilizados con su respectivo nombre y descripción.

Tabla 1. Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas.		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar
	Rombo	Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Se utiliza para unir el resto de símbolos entre sí.
	Símbolos de entrada y salida	Sirven para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo.
	Conectores	Representan conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos

**Figura 1.** Guía Metodológica para la Elaboración de Flujograma  
FUENTE: (QUÍÑONEZ, 2018)

## 2.12 Control

El control es la inspección de cualquier tipo de proceso o procedimiento, además de eso es una de las principales funciones administrativas que básicamente son muy importante al momento de fabricar algún producto. Se refiere a la verificación de cada una de acciones, funciones o actividades de una empresa que este cursando su camino de una manera apropiada y si se encuentra algún error poder arreglarlo de una manera rápida y eficaz sin obstruir las demás actividades que ese esté realizando en ese momento. (RAFFINO, 2018, pág. 1)

### **2.13 Madejado**

Es el proceso a través del cual se pasa los hilos procedentes de los conos de bobinadoras o retorcedoras a madejas cruzadas mediante unas aspas que giran y en las que se envuelven los hilos, con la finalidad de poder ser posteriormente tinturada. (FARINANGO & GUAMÁN, 2011, pág. 9)

### **2.14 Maquinaria del departamento de Devanado**

(FARINANGO & GUAMÁN, 2011) Afirma que este tipo de máquinas los productos en formas de madejas son transformados a conos de hilos para su empaque final y posterior venta. En estas máquinas los hilos son lubricados con parafina con el objetivo de que en el momento de fabricar los tejidos estos no se rompan por consecuencia de la fricción que ocurre en los equipos de elaboración de prendas de vestir.

### **2.15 Maquinaria del departamento de Hilado**

Son máquinas que tienen como objetivo producir el hilo propiamente dicho; es decir disminuir el peso del pabito por medio de un tren de estiraje hasta tener el grosor deseado, darle torsión al hilo y entregar embobinado el hilo en canillas o la que se denomina cops. (FARINANGO & GUAMÁN, 2011, pág. 8)

### **2.16 Producción**

La producción es un conjunto de pasos o acciones a seguir mediante el cual se crea un bien o servicio combinando diversos factores necesarios para la satisfacción de los clientes y la demanda del mercado. (MONTROY & MARCO, 2012, pág. 3)

Además según (CALECULA, 2015) se considera “la producción no es solamente de bienes físicos como lo son los alimentos, vestimenta u objetos sino también se toman en cuenta la producción de servicios como por ejemplo transporte, investigación, etc. ya que los dos requiere varios pasos para llegar a su fin.” (pág. 2)

### **2.17 Productividad**

(GALINDO & RÍOS, 2015) Afirman que la productividad es un concepto que se utiliza para manifestar la situación de alguna empresa, es decir la actividad financiera y productiva que tiene en ese momento como por ejemplo al decir que tiene una alta productividad se explica que tiene un buen concepto en sus ventas, al contrario de decir que tiene baja productividad es que las cosas en la empresa van marchando mal y se necesita de un control exhaustivo. (pág. 2)

### **2.18 Productos**

El producto es el resultado de una serie de actividades que se realizan en una empresa el cual cuenta con varios atributos que satisfacen la demanda del mercado y las necesidades de los clientes como son empaque, calidad, costo, color, etc. Este producto puede ser un bien o servicio dependiendo a actividad se dedica la empresa contando con una serie de pasos que se debe realizar rigurosamente básicamente el principal objetivo es la satisfacción del mercado. (THOMPSON, 2005, pág. 1)

El mercado dice que un producto es innovador cuando mejora la vida de los consumidores siendo un bien o un servicio como por ejemplo un bien tiene que contar con ciertas características saludables para las personas que lo consuman, por otro lado un servicio sería el de la salud tiene que ser muy efectivo para que los usuarios se sientan conformes y sea un producto competitivo dentro del mercado. (PÉREZ & GARDEY, 2012, pág. 1)

## **2.19 Elaboración**

Según (BEMBIBRE, 2009) afirma que la elaboración es un conjunto de acciones o procesos de trabajo, construcción o preparación de materiales los cuales son necesario para la realización de un producto o un bien, este puede darse sobre materia prima que mediante varios procedimientos se obtendrá un producto terminado que contara con todas las expectativas del elaborador, por otro lado para la elaboración de un servicio el esfuerzo es intelectual de una persona para satisfacer las necesidades de los clientes y además de eso para generar competencia en el mercado.

“La noción de elaboración está normalmente relacionada con la producción de elementos concretos y materiales. Entendida en este sentido, la palabra elaboración se vincula directamente con el momento en el cual el ser humano recurre a sus propias fuerzas o a las fuerzas de aparatos mecánicos para transformar objetos simples en elementos de mayor complejidad.” (pág. 1)

Para la elaboración de cualquier producto o servicio se fijan objetivos específicos que ayudaran a la realización de los mismo, básicamente se tiene que tener un control riguroso de este proceso para que así no existan fallas lo que conllevaría a que no se cuente con bajas en la empresa. (BEMBIBRE, 2009, pág. 1)

## **2.20 Interpretación**

La interpretación es una forma de expresión donde explicar o aclarar algún significado en especial, el termino normalmente se usa para desarrollar una tabulación numérica, dando a conocer los resultados que arrojaron, mediante estos se puede conocer varios datos para una investigación. Pueden existir varias interpretaciones de un mismo tema ya sean sociales, económicas, etc. (UCHA, 2009, pág. 1)

“La interpretación, por lo tanto, puede ser el proceso que consiste en comprender un determinado hecho y su posterior declamación” (PÉREZ & GARDEY, 2014, pág. 1)

### **2.21 Equipos de protección personal**

El Elemento de Protección Personal (EPP), son equipos o dispositivos que son usados con el fin de dar protección al personal que labora en una empresa de cualquier índole, es responsabilidad de cada organización salvaguardar la integridad física y mental de sus colaboradores, las ventajas de usar el equipo de protección personal son que disminuye el porcentaje de sufrir accidentes laborales. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, 2017)

Según (CARRANZA, 2014) es de vital importancia que los jefes, administradores o supervisores les brinden todos los elementos de protección personal a sus colaboradores de igual forma es dar el ejemplo utilizando ellos todos los EPP para así reducir el riesgo de accidentes. Por otro lado los trabajadores deben asistir a todas las capacitaciones y adiestramientos que se les brinde para que puedan usar de una manera correcta sus EPP donde les dan a conocer el material de todos los equipos, la manera en que se debe limpiar y cada cuanto se deben de cambiar o renovar, aunque se debe tomar en cuenta que también se les da un manual donde se indican todas y cada una de esas instrucciones. (pág. 1)

### **2.22 Riesgo laboral**

El riesgo laboral son todas las acciones que puedan causar algún tipo de lesión o daño a los colaboradores de una organización tomando en cuenta el lugar de trabajo en donde se está desempeñando, para poder evitar este riesgo laboral y preservar la salud de las personas, cada organización toma las medias de seguridad respectivas como puede ser la utilización de EPP,

ubicar señalética en la empresa donde haya riesgo de accidentes para que los colaboradores puedan verlo, además de eso se hace una evaluación donde se identifican con más claridad todos los riesgos laborales dando una solución óptima a los mismos y así lograr que los trabajadores se sientan a gusto y sobre todo seguros en su entorno o lugar de trabajo. (PORPORATTO, RIESGO LABORAL, 2015)

(ISOTools, 2015) Dice que: “El riesgo laboral se puede denominar o designar grave o leve dependiendo la seriedad con la que pueda ocurrir y tomando en cuenta las consecuencias que pueda tener al sufrir los accidentes laborales” (pág. 1)

### **2.23 Productos terminados**

Un producto terminado, es cuando ya ha llegado a su parte final es decir esta completamente finalizado, un producto se lo puede considerar terminado cuando al verlo cuenta con todas y cada una de las características y expectativas que se plantearon al comenzar a elaborar el producto o bien, tomando en cuenta que tiene que satisfacer todas las necesidades del cliente. (PACHECO, 2019, pág. 1)

### **2.24 Productos semielaborados**

Para (LÓPEZ, 2016) son productos fabricados por una empresa pero que aún están pendientes de elaboración, incorporación o transformación para lograr los productos deseados. Un producto semielaborado es un paso intermedio entre una materia prima y un bien de consumo como por ejemplo la madera, cristales, etc. (págs. 4,5)

### **2.25 Pedido**

Es el acto de pedir, desear o querer algo, usualmente se lo utiliza en el comercio y distribución de bienes o servicios, básicamente un pedido es solicitar algo que el cliente necesita siempre y cuando cumpla con todas las expectativas logrando así cubrir sus necesidades y por parte del vendedor posicionando su producto en el mercado. (PÉREZ, 2019, pág. 1)

### **2.26 Eficiencia**

La eficiencia es de suma importancia en las empresa debido a que cuando se consigue realizar un bien o servicio con el menor número de trabajadores, en el menor tiempo posible, con pocos recursos y a tiempo se puede decir que es eficiente, logrando así los objetivos que se plantea previo a la fabricación de productos o realización de alguna actividad. (GARCÍA, 2017, pág. 1)

### **2.27 Organizar**

Organizar es una palabra que proviene del latín *organizare*, según (PORPORATTO, 2017) afirma que “es planificar, arreglar, disponer, ordenar alguna cosa en especial, dentro de las empresas es de suma importancia esta palabra y su acción debido a que si existe una desorganización la productividad puede trabarse y disminuir considerablemente es por eso que se recomienda que las áreas se mantengan en un total orden. Debido a que se planifica para poder disponer de los medios humanos y materiales que están disponibles, es necesario tener en claro el objetivo o propósito de la organización y las relaciones que se desea establecer entre los distintos elementos. (pág. 1)



## **2.28 Beneficio**

El beneficio es una acción que se da al momento de obtener algo a cambio de haber realizado una acción en este caso en términos de comercio se podría decir que los beneficios son tanto para los clientes que se benefician con los bienes que se fabrican por otro lado el beneficio para la empresa es que si su producto se posiciona en un buen lugar del mercado suben las ventas y su ganancia de la misma manera he ahí donde se benefician económicamente, es decir por ambos lados se manifiesta en su totalidad este término. (UCHA, 2009, pág. 1)

## **2.29 Calidad**

Según (ARTURO.K, 2011) afirma que es el conjunto de propiedades, características, singularidades de un bien o servicio las cuales son determinadas mediante estudios de mercado para lanzar un producto y este logre ser exitoso, tomando en cuenta el diseño, la estética, conservación, durabilidad, etc. No todos los consumidores están de acuerdo con la calidad del producto que se les ofrece pero se debe considerar que les guste o les agrade a la mayoría lo que conllevaría al aumento de sus ventas. La calidad es una propiedad que es muy importante y con la cual tiene que contar todas las empresas de producción al igual que las empresas dedicadas a brindar servicios ya sea de telefonía, internet, correo, etc. (pág. 1)

“La buena calidad de un producto o servicio se encuentra condicionada por tres cuestiones básicas: la perspectiva técnica (que abarca los detalles científicos y tecnológicos relacionados al producto en cuestión), la dimensión humana (la cual busca promover un vínculo positivo entre clientes y entidades empresariales) y la dimensión económica (que busca reducir los costos, tanto para la compañía como para el consumidor)”. (PÉREZ & MERINO, 2012, pág. 1)

### **2.30 Mejora Continua**

Para (FLORES, 2010) dice que la mejora continua, es una forma de perfeccionar algo que está fallando levemente o en otro caso tratar de superar los niveles en los que se encuentra la empresa, se la aplica mayormente en empresa de manufactura debido a que son las que necesitan minimizar costos de producción pero siempre y cuando se logre la misma producción y con el mismo nivel de calidad en sus productos. Las empresas constantemente aplican la mejora continua simplemente para lograr nuevos objetivos ya trazados con menores recursos, en menor tiempo. (pág. 1)

### **2.31 Necesidad**

En el campo empresarial y de marketing las necesidades se las conoce mediante estudios hechos en la población para saber que producto o servicio le hace falta a las personas o cual tiene que mejorar, tomando en cuenta varios aspectos dependiendo la empresa, al momento de detectar las necesidades más principales estas se convierten en una oportunidad de negocios siempre y cuando sepan como manejarlas y plasmarlas en el mercado. (PÉREZ & GARDEY, 2012, pág. 1)

### **2.32 Fabricación**

La palabra fabricación según (UCHA, 2010) puede referir a la producción o realización de productos o servicios mediante medios mecánico o mediante el intelecto del ser humano lo que implica la elaboración de estos, basándose en retrospectivas que se fijan los empresarios creando así nuevos productos que son la novedad en el mercado, se toma en cuenta que para la fabricación de un bien tiene que ser en un costo bajo en el menor tiempo posible y de buena calidad para obtener beneficios económicos. (pág. 1)

### **2.33 Almacenamiento**

Básicamente el almacenamiento son los lugares en donde se guarda y se conserva cualquier tipo de cosa, bien pueden ser mercadería a estos lugares se los llama bodegas, estas son manejadas o controladas por personas especializadas que mantiene ordenada de acuerdo a su criterio la bodega obtenido así un inventario de acuerdo a como la empresa va produciendo.

(LAGOS, 2011, pág. 1)

### **2.34 Distribución**

La definición de distribución para (GARCÍA, 2017) es la acción de transportar de un lugar de origen a un lugar de destino un objeto o producto, estas acciones se llevan a cabo desde el momento en que se inicia la elaboración del bien hasta que llega a las manos del consumidor final que son los clientes, la distribución es muy importante debido a que hay que saber a dónde se lleva cada producto para que este sea viable y ni sea una perdida. (pág. 1)

## **CAPÍTULO III**

### **EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO**

#### **3.1. Modalidades de investigación**

##### **3.1.1. De campo**

Mediante este tipo de investigación se podrá comprender de una manera más clara la problemática a estudiar del área de producción de la empresa Tow To Top S. A donde se evidencia la falta de conocimientos en la misma, al igual que mal manejo de su maquinaria lo que puede ocasionar accidentes laborables y por lo tanto una baja en la productividad.

##### **3.1.2. Bibliográficas**

Se utilizó esta modalidad de investigación porque nos permitirá obtener información necesaria de fuentes bibliográficas, páginas web, revistas, etc. de la empresa Tow To Top S. A, con el fin de recopilar todo lo relacionado y necesario para poder realizar el proyecto de investigación donde se amplia y profundiza los problemas a solucionar.

#### **3.2. Tipos de investigación**

##### **3.2.1. No experimental**

El tipo de investigación no experimental básicamente nos ayudó a observar detenidamente todo lo que ocurre en el área de producción de la empresa en su forma natural es decir tal cual es la producción todos los días laborales, tomando en cuenta cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma al igual que las funciones que los trabajadores cumplen.

### **3.3. Niveles de investigación**

#### **3.3.1. Exploratoria**

Se utilizará este nivel de investigación debido a que nos ayudará a tener un acercamiento a la problemática de la empresa Tow To Top S. A, es decir ponerse en contacto directo con la realidad que viven los trabajadores que son afectados por los varios problemas que hemos encontrado antes mencionados en el área de producción de la misma, obteniendo datos verídicos con los que se podrá determinar las posibles soluciones a dichos acontecimientos.

#### **3.3.2. Descriptivo**

Mediante este nivel de investigación se podrá describir de una manera más clara y concisa los datos recopilados anteriormente, así mismo se explicará cada uno de los problemas encontrados en el área de producción, prediciendo los acontecimientos futuros que se puede tener, considerando que los trabajadores de la empresa no cuenta con un documento escrito donde se expongan cada actividad que se debe realizar en cada una las fases de producción, además de hacer mal uso de la maquinaria de las instalaciones por falta de conocimiento de su manejo.

### **3.4. Métodos de investigación**

#### **3.4.1. Analítico**

Se utilizará este método de investigación porque mediante el mismo se podrá desglosar la problemática para que sea mejor indagada y analizada , es decir poder realizar un estudio más profundo sobre la investigación, donde se podrá evidenciar que al existir anomalías en el área de producción de la empresa causa la salida de malos productos a los diferentes clientes, además por otro lado podría causar accidentes en los servidores de la misma provocando perdida de personal que se desemboca en la baja de producción.

### **3.4.2. Sintético**

El método sintético nos ayudará a conocer que es de gran importancia tener una secuencia de procesos más que todo en el área de producción de una empresa debido a que para poder sacar un producto muy bien elaborado al mercado, es necesario que el personal conozca de una manera excelente las actividades que se realiza en cada proceso de igual manera la manipulación de la maquinaria.

### **3.5. Técnicas de investigación**

#### **3.5.1. Observación**

Se podrá constatar mediante la observación todos los datos relevantes y necesarios que incurren en la problemática que existe en el área de producción de la empresa donde se podrá constatar quienes intervienen en el mismo o a quienes afecta directa o indirectamente estas anomalías, un ejemplo de las personas que son afectadas directamente son los clientes básicamente ya que reciben productos en mal estado debido al mal uso de maquinaria o desconocimiento de las actividades que se debe realizar en el proceso de producción.

##### **3.5.1.1 Observación directa**

Se utilizará esta técnica de investigación porque nos pondremos en contacto directamente con el objeto de estudio, en este caso se visitará las instalaciones de la empresa para poder constar de una manera más clara todos los problemas ya antes mencionados tomando en cuenta todos los aspectos que nos servirán para el estudio de este proyecto.

### **3.5.1.2. Observación de campo**

Mediante esta observación se logrará evidenciar el proceso de producción de la empresa Tow To Top S. A tomando en cuenta cada uno de los pasos a seguir para una buena elaboración del producto terminado esto nos permitirá tener una mejor perspectiva de lo que se realiza dentro de la misma y las soluciones que lograremos dar para mejorar satisfactoriamente las anomalías presentadas.

### **3.5.2. Encuesta**

Esta técnica de investigación se la utilizará debido a que mediante la misma podremos obtener datos reales directamente de las personas implicadas en los hechos, donde se realizará 10 preguntas cerradas, claras y concisas que nos servirán para poder obtener un análisis e interpretación de la problemática y la desorganización del área de producción de la empresa, esta técnica se efectuara a trabajadores de esta área para así obtener puntos de vista que serán de gran ayuda para la investigación.

### **3.5.3. Ficha de observación**

Con la ayuda de la ficha de observación se podrá detallar de una manera muy concisa todo lo que se contempló en el área de producción incluyendo cada uno de sus departamentos que son de mucha importancia debido a que se tiene que seguir un orden adecuado para la elaboración de los hilos que realiza la empresa de igual manera para la confección de cobijas, manteles, etc.

## **3.6. Universo, población y muestra**

### **3.6.1. Universo**

Dentro del universo se tomó en cuenta a los trabajadores de la empresa Tow To Top S. A ubicada en Miraflores, sector Tambillo, cantón Mejía con un total de 85 personas que se dedican a la fabricación de hilos, cobijas, manteles, etc. Que están distribuidas en los diferentes departamentos de esta área.

### **3.6.2. Población**

Para la población se tomó en cuenta a los trabajadores del área del producción de la empresa con un total de 70 trabajadores que rotan en diferentes turnos laborales en la misma dedicándose a la fabricación de hilos, cobijas, manteles, etc., cada una de estas personas repartidas en los diferentes departamentos: materia prima, preparación, hilado, torcido, madejado, tintorería, secado, devanado, tejeduría, perchado, revisión, control de calidad y despacho de productos terminados, que cuenta el área de producción de la empresa Tow To Top. S.A.

### **3.6.3. Muestra**

Se considera como muestra para nuestra investigación a un total de 30 trabajadores que se dedican a la elaboración de hilos, cobijas, manteles, etc. En el área de producción de la empresa Tow To Top S. A que es una parte representativa y adecuada de la población general.



### 3.7. Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula

$$n = \frac{N \times Z^2 p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{70 \times (1.65^2) \times 0.05 \times 0.95}{(0.05^2)(70 - 1) + (1.65^2) \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = \frac{9.0523125}{0.30181875}$$

$$n = 30$$

### 3.8. Instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de los datos que necesitaremos se utilizará los instrumentos que mencionaremos a continuación:

Un formato de encuesta que consta de 10 preguntas cerradas que están dirigidas a los trabajadores de la empresa Tow To Top S. A que nos permitirá saber básicamente la problemática que existe en el área de producción para lo cual se utilizará una cámara fotográfica para la realización de las fichas de observación que serán dirigidas a los jefes de cada departamento de esta área.

### **3.9. Proceso de recolección de datos**

Para este proceso de acuerdo al plan metodológico acudimos a la empresa para poder realizar las encuestas y fichas necesarias para nuestra investigación, básicamente luego de hacerlo se revisó los datos obtenidos en esta vista para después proceder a la interpretación de los mismo con la ayuda del programa de Microsoft Excel, el cual arrojará cuales son las principales problemáticas que tiene el área de producción.

### **3.10. Análisis e interpretación**

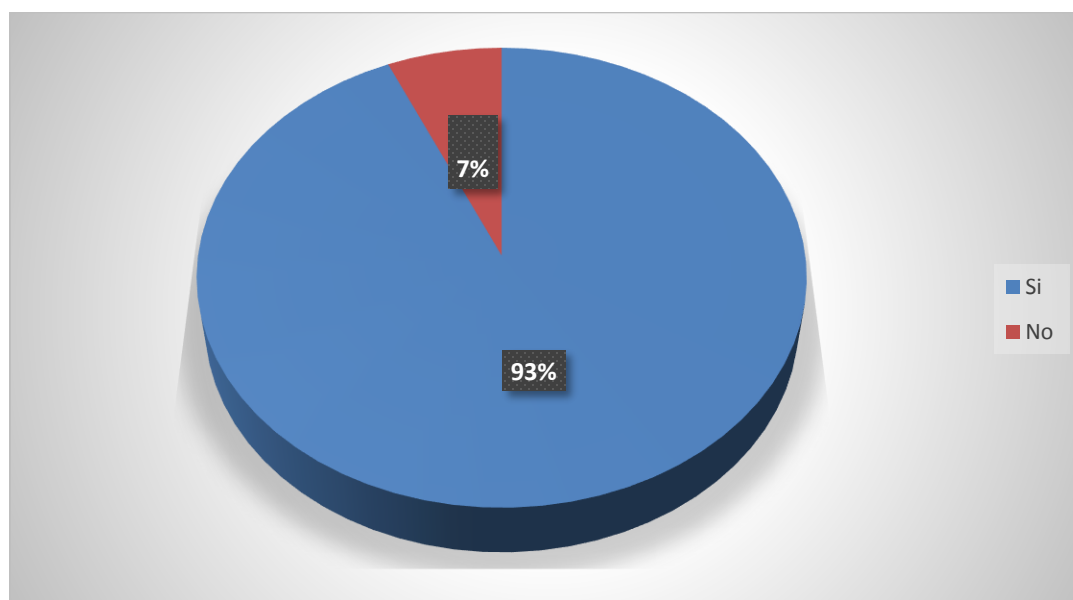
Análisis e interpretación de datos de la encuesta realizada a los trabajadores del área de producción de la empresa Tow To Top S.A.

**PREGUNTA N° 1.-** ¿Conoce usted el proceso de producción de la empresa?

**Tabla 1.**

*Proceso de producción de la empresa*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	93%
No	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 2** Proceso de producción de la empresa

**Interpretación.** - Según los datos recopilados, el 93% de los trabajadores conocen el proceso de producción de la empresa y un 3 % no tiene conocimiento de este proceso.

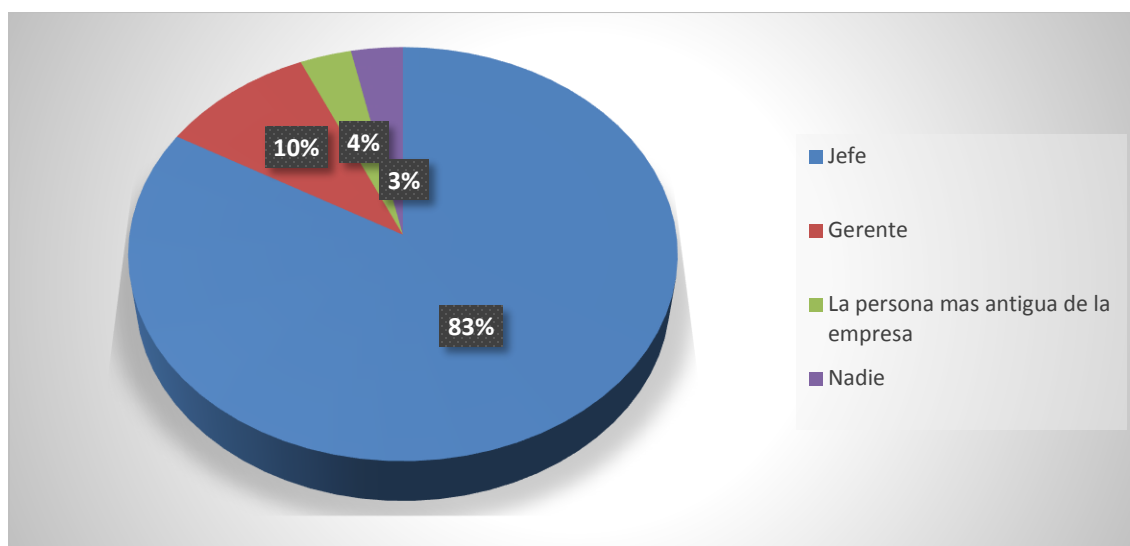
**Análisis.** - Una vez interpretado los datos se puede decir que la mayoría de los trabajadores de la empresa conocen a la perfección el proceso de producción de la empresa donde ellos laboran.

**PREGUNTA N°2.-** ¿Quién les da a conocer cuáles son sus funciones en su puesto de trabajo?

**Tabla 2.**

*Funciones de puestos de trabajo*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jefe	25	83%
Gerente	3	10%
La persona más antigua de la empresa	1	4%
Nadie	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 3** Funciones en el puesto de trabajo

**Interpretación.** -Los datos obtenidos dieron como resultado que el 83% de los trabajadores conocen sus funciones en el puesto de trabajo mediante su Jefe, 10% el Gerente, el 4% dijo que la persona más antigua de la empresa y el 3% arroja que nadie le da a conocer sus funciones.

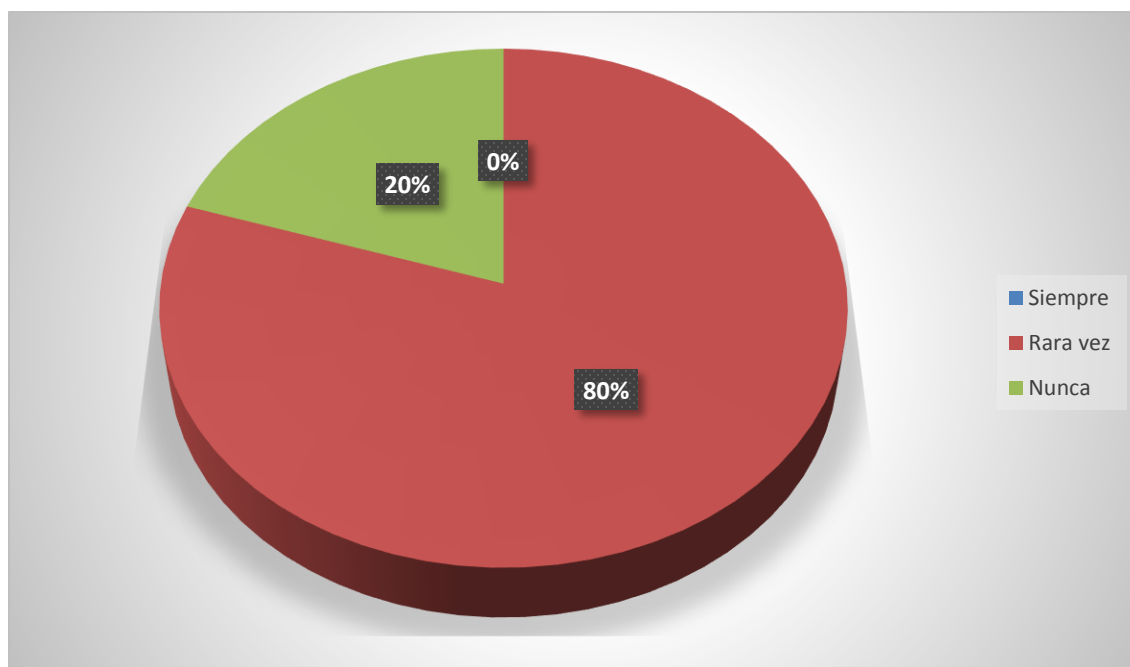
**Análisis.** - Una vez realizada la interpretación de datos nos da como resultado que en la empresa Tow To Top S. A los trabajadores el jefe es el que les da a conocer las funciones que realizara en su puesto de trabajo.

**PREGUNTA N° 3.-** ¿Se presentan problemas en el área de producción?

**Tabla 3.**

*Problemas en el área de producción*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Rara vez	24	80%
Nunca	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 4** Problemas en el área de producción

**Interpretación.** - Gracias a la información recopilada se obtuvo como resultado que en un 80% rara vez se presentan problemas en el área de producción, el 20% manifestó que nunca y el 0% que siempre se presentan problemas.

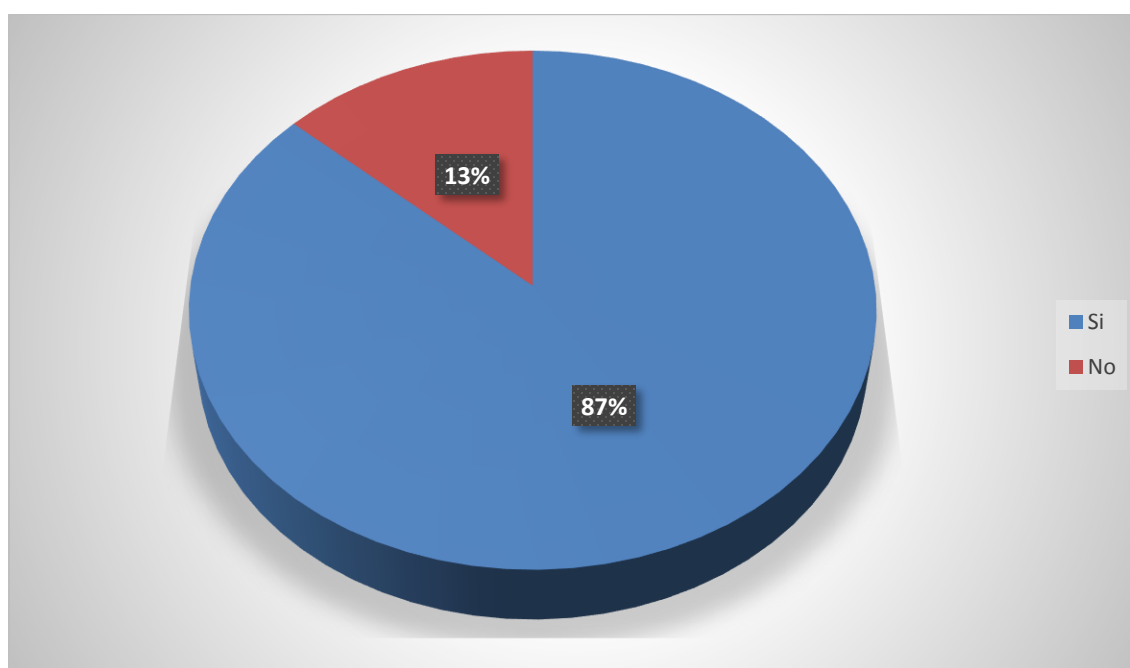
**Análisis.** - Una vez realizada la interpretación de datos llegamos a la conclusión que rara vez se presentan problemas de diferente índole en el área de producción de la empresa considerando que no es una cifra alta que puede afectar la productividad de la misma.

**PREGUNTA N°4.-** ¿Sería de gran ayuda contar con un manual de procesos de producción?

**Tabla 4.**

*Manual de procesos de producción*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	26	87%
No	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 5** Manual de procesos de producción

**Interpretación.** - Basándose en los datos obtenidos el 87% manifestó que sería de gran ayuda contar con un manual de procesos de producción en la empresa y el 13% dijo que no era necesario debido a que ya conocían el proceso de producción.

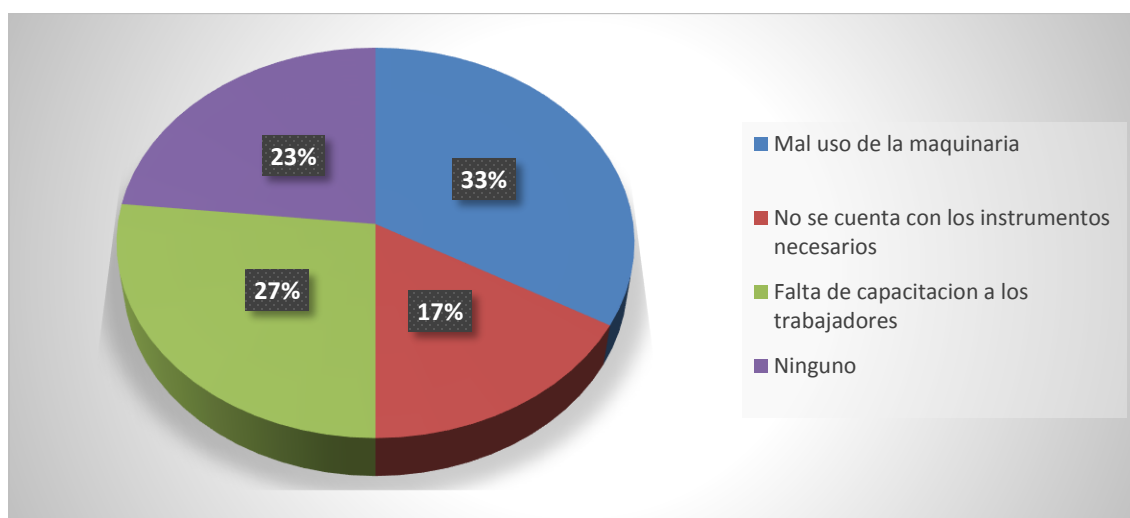
**Análisis.** - Considerando la interpretación de datos para los trabajadores del área de producción de la empresa contar con un manual de procesos sería una gran ayuda más que todo para los trabajadores nuevos ya que contarían con una excelente herramienta de trabajo.

**PREGUNTA N° 5.-** ¿Cuál de estos problemas son más frecuentes en el área de producción?

**Tabla 5.**

*Problemas más frecuentes*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mal uso de la maquinaria	10	33%
No se cuenta con los instrumentos necesarios	5	17%
Falta de capacitación a los trabajadores	8	27%
Ninguno	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 6** Problemas más frecuentes

**Interpretación.** - Se obtuvo los siguientes datos con la información recopilada el 33% manifestó que el mal uso de la maquinaria es el problema más frecuente en esta área, el 27% dijo que es la falta de capacitación a los trabajadores, para el 23% ninguno de los problemas antes mencionados se da en esta área y un 17% no cuenta con los instrumentos necesarios para realizar su trabajo correctamente.

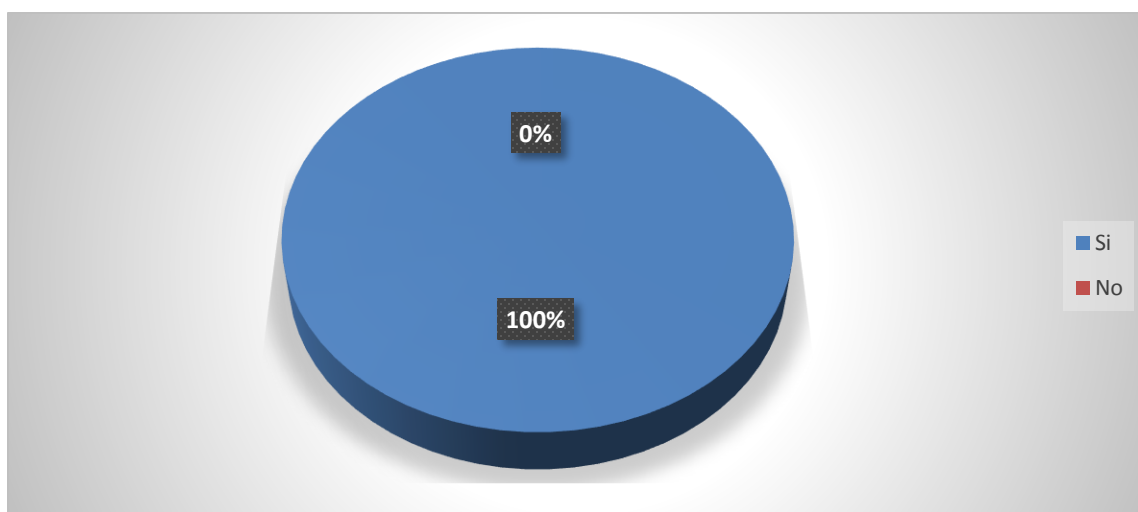
**Análisis.** - La interpretación de datos dio como resultado que el problema más frecuente en el área de producción es el mal uso de la maquinaria.

**PREGUNTA N° 6.-** ¿Cuentan con la maquinaria adecuada para realizar el trabajo correctamente?

**Tabla 6.**

*Maquinaria adecuada*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 7** Maquinaria adecuada

**Interpretación.** -Basándonos en los datos de las encuestas el 100% de los trabajadores mencionó que si cuentan con la maquinaria adecuada para realizar su trabajo en la empresa y el 0% manifestó que no cuentan con la maquinaria adecuada.

**Análisis.** - Los resultados fueron que la empresa cuenta con toda la maquinaria adecuada para la realización de un trabajo correcto y así poder elaborar unos productos de alta calidad que permitan que la misma obtenga más clientela.

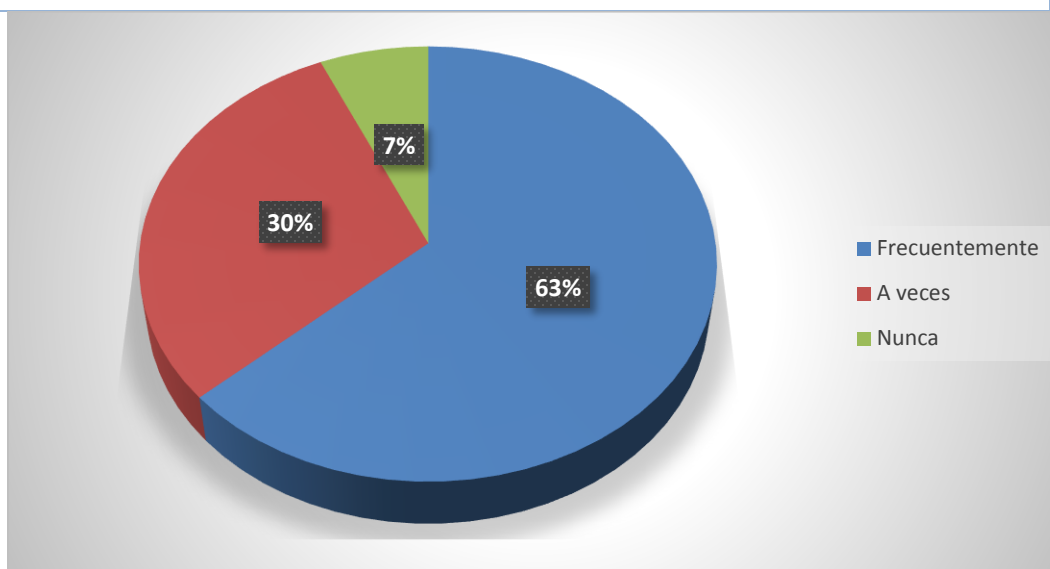


**PREGUNTA N° 7.-** ¿Se les brinda capacitaciones acerca de cómo manejar la maquinaria?

**Tabla 7.**

*Capacitaciones*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	19	63%
A veces	9	30%
Nunca	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 8** Capacitaciones

**Interpretación.** – Los datos obtenidos son los siguientes un 63% de los trabajadores menciona que frecuentemente se les brinda capacitaciones, un 30% manifestó que a veces y un 7% dijo que nunca se les brinda capacitaciones.

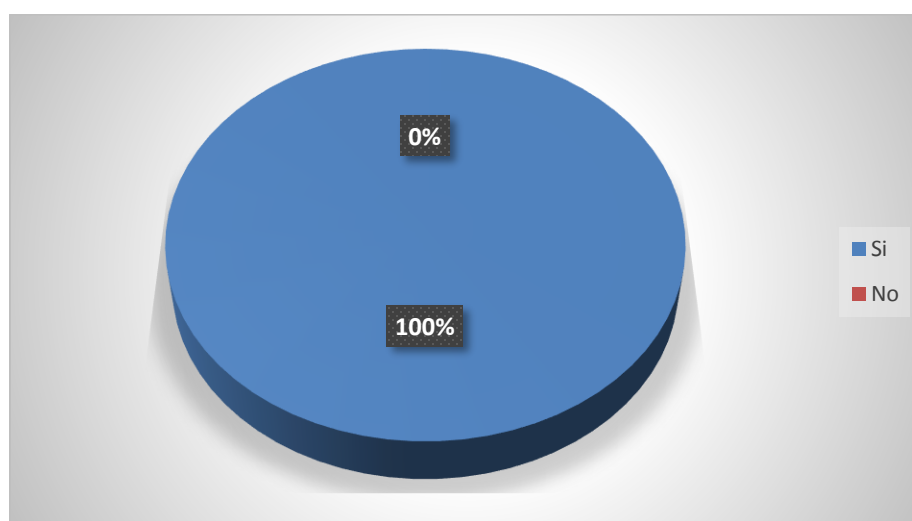
**Análisis.** – El resultado de la interpretación de datos arrojó que frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en la empresa acerca de cómo manejar la maquinaria para una correcta realización de sus funciones laborales.

**PREGUNTA N° 8.-** ¿La maquinaria y equipos reciben mantenimiento?

**Tabla 8.**

*Mantenimiento a maquinaria y equipos*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 9** Mantenimiento a maquinaria y equipos

**Interpretación.** - Los resultados arrojados gracias a las encuestas realizadas son que un 100% de los trabajadores menciono que la maquinaria y equipos de la empresa si reciben mantenimiento y un 0% manifestaron que no reciben mantenimiento.

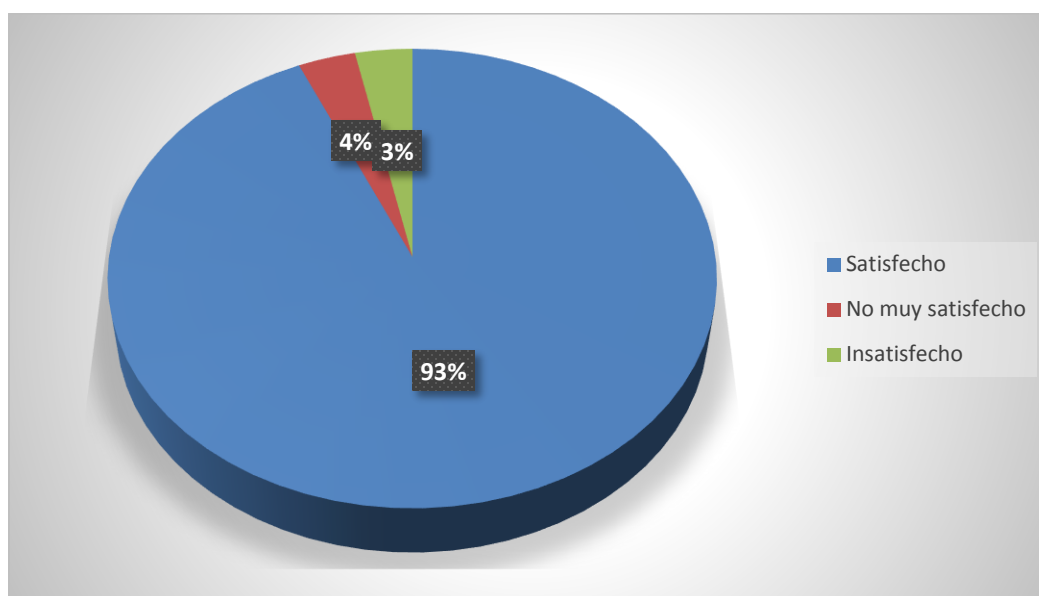
**Análisis.** - Basándose en la interpretación de datos la empresa si da el respectivo mantenimiento a todos los equipos y maquinaria los cuales permiten que se realice un adecuado trabajo obteniendo asa una productividad más alta en el mercado textilero.

**PREGUNTA N° 9.-** ¿Cómo se siente en el trabajo?

**Tabla 9.**

*Ambiente de trabajo*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conforme	28	93%
No muy conforme	1	4%
Insatisfecho	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 10** Ambiente de trabajo

**Interpretación.** - Mediante los resultados de las encuestas se interpreta que el 93% de los trabajadores se sienten conformes en su trabajo, un 4% mencionó que se siente no muy conforme y un 3% que se siente insatisfecho.

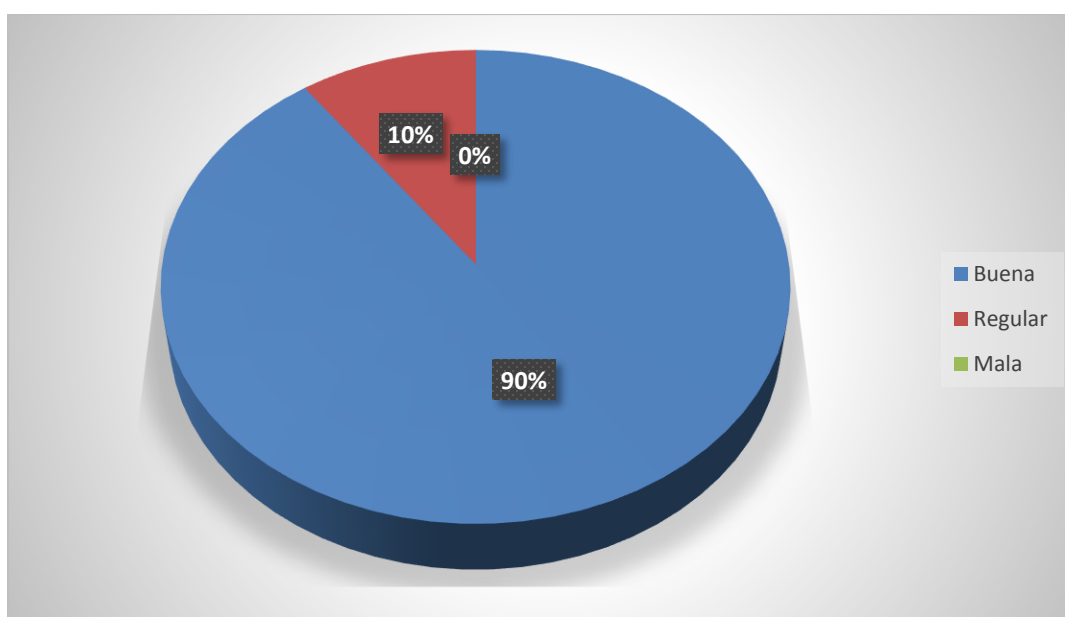
**Análisis.** - Los trabajadores de la empresa se sienten conformes en su trabajo lo que es bueno porque realizan sus actividades de una manera buena y así se puede obtener unos productos muy bien elaborados.

**PREGUNTA N° 10.-** ¿Cómo es la relación trabajador/jefe en la empresa?

**Tabla 10.**

*Relación trabajador / jefe*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	27	90%
Regular	3	10%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 11** Relación trabajador / jefe

**Interpretación.** - Se obtuvo los siguientes resultados gracias a las encuestas realizadas que el 90% de los trabajadores tiene una buena relación con el jefe, un 10% manifestó que su relación es regular y el 0% dijo que era mala.

**Análisis.** - Como resultados obtenidos de la interpretación de datos es que los trabajadores tienen una relación buena con el jefe de la empresa, esto es de suma importancia ya que ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo.

### **3.11. Análisis del proceso de investigación**

Mediante la investigación realizada se pudo obtener toda la información necesaria sobre la desorganización de los procesos en el área de producción de la empresa Tow To Top S. A dando como resultados que uno de los problemas más frecuentes en la misma es la falta de capacitación a los trabajadores especialmente los de nuevo ingreso debido a que se dan fallas en las maquinas por su mal uso.

### **3.12. Conclusiones**

- Debido a la ausencia de sociabilización de los procesos de producción un 80% de los encuestados menciona haber tenido problemas en el área de producción, además la falta de capacitación permanente marca la necesidad de implementar un manual de procesos en el área ya mencionada de la empresa Tow To Top S. A
- El clima laboral es uno de los aspectos que también se tiene que tomar mucho en cuenta para evitar problemas en el área de producción debido a que, si el trabajador no se siente a gusto al realizar sus funciones en el puesto de trabajado asignado, los productos fabricados serán de baja calidad y por ende la productividad de la empresa puede bajar considerablemente.

**CAPÍTULO IV**  
**4. PROPUESTA**



**Empresa textilera Tow To Top S. A ubicada en Miraflores  
 sector Tambillo cantón Mejía.**

**MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN**

ParisQuito®

**ENERO, 2020**

<b>CARGO:</b>			
<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>

### ÍNDICE

- I.** Reseña histórica
- II.** Misión de la empresa
- III.** Visión de la empresa
- IV.** Justificación
- V.** Objetivos
- VI.** Mapa de procesos
- VII.** Proceso de producción de la empresa
  - 1. Adquisición de materia prima
  - 2. Departamento
  - 3. Departamento de hilado
  - 4. Departamento de torcido
  - 5. Departamento de madejado
  - 6. Departamento de tintorería
  - 7. Departamento de secado



ParisQuito®

**8.** Departamento de devanado

**9.** Departamento de tejeduría

**10.** Departamento de perchado

**11.** Departamento de revisión y control de calidad

**12.** Bodega de productos terminados

**VIII.** Equipos de protección personal

**IX.** Conclusiones y Recomendaciones





## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

### I. Reseña Histórica

La empresa Tow To Top S.A antes conocida como Paris Quito S.A es una empresa en Ecuador, con sede principal en Cumbaya opera en la fabricación de productos químicos y preparados industriales, se especializa en la fabricación de productos textiles en acrílico: hilo, cubrecamas, cobijas, manteles y línea infantil. Su filosofía es fabricar productos de la más alta calidad a precios muy competitivos, logrando la mejor relación precio/calidad del mercado.

Para un mejor estudio de los problemas de la empresa se tomó en cuenta el área de producción de la misma que cuenta con un total de 70 trabajadores distribuidos en los diferentes departamentos que son: materia prima, preparación, hilado, torcido, madejado, tintorería, secado, devanado, tejeduría, perchado, revisión, control de calidad y despacho de productos terminados.



ParisQuito®

## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

### II. Misión de la empresa Tow To Top S.A

Nuestro propósito es satisfacer oportuna y totalmente las necesidades y expectativas de nuestra clientela, ofreciendo el mejor producto en calidad y precio. Para lograrlo propiciamos el trabajo en equipo y la participación individual, creando el ambiente y los medios necesarios para el mejoramiento continuo y sistemático de nuestra gente, nuestra organización, sus procesos, sistemas, tecnología y maquinaria, así como también el de los proveedores asociados con la Empresa.

ParisQuito®



## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

### III. Visión de la empresa Tow To Top S.A

1.1 Tow To Top Textiles S.A. quiere ser reconocida en la industria textil como:

- La primera opción del cliente por la calidad, precio y surtido del producto.
- El mejor sitio para trabajar.
- Líder en Tecnología Textil.
- Excelencia en Resultados

ParisQuito®



## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

### IV. Justificación

El manual de procesos en el área de producción aportará de manera positiva a la empresa Tow To Top S.A dando como resultado la efectividad en los procesos facilitando el desarrollo de los mismos, además de la rapidez en la realización de sus actividades obteniendo mejores resultados en su productividad que por ende logrará adquirir mejor calidad en sus productos posicionando a la empresa como una de las mejores dentro del mercado textil.

Es de vital importancia en el área de producción contar con un manual de procesos ya que es un herramienta muy útil para los trabajadores de la misma aportando el conocimiento de las funciones a desarrollar en cada uno de los departamentos, además dará a conocer las responsabilidades que conlleva la realización de sus respectivas actividades laborales, el que servirá para capacitar a los futuros colaboradores de la empresa.

La factibilidad que tiene la realización de este manual para el área de producción de la empresa textilera es alta debido a que se agilizarán los procesos y disminuirán los problemas de esta área, logrando así una mejora en la producción y sobre todo asegurando la calidad de sus productos terminados, obteniendo así la satisfacción de sus clientes.



## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

### V. Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL

- ✓ Ejercer como instrumento de apoyo laboral que defina y establezca todos los procesos de producción que se llevan a cabo en la empresa Tow To Top S.A como instrumento para una mejor organización en el área de producción.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar los problemas existentes en el área de producción con la aplicación de encuestas para la correcta realización de los procesos.
- ✓ Recopilar información por medio de fichas de observación que nos permita saber con exactitud los procesos de producción de la empresa para plasmarlos en el manual.

### VI. Mapa de procesos

En el mapa de procesos de la empresa Tow To Top S.A se tomó en cuenta la necesidad de los trabajadores del área de producción donde los procesos estratégicos son gerencia general, como procesos operativos se cuenta con 12 los cuales son: materia prima, preparación, hilado, torcido, madejado, tintorería, secado, devanado, tejeduría, perchado, revisión y control de calidad, productos terminados, por otro lado los procesos de apoyo de la empresa son: gestión de talento humano, gestión de información financiera y contable, adquisición de bienes y servicios, auditoría externa lo que nos da como resultado la satisfacción de los trabajadores del área de producción.

## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

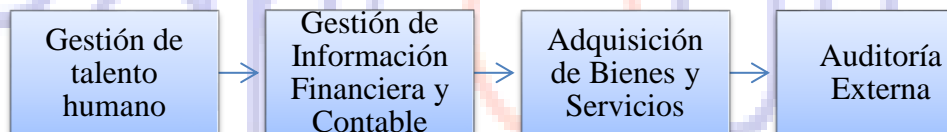
### PROCESOS ESTRATÉGICOS

Gerencia General

### PROCESOS OPERATIVOS



### PROCESOS DE APOYO



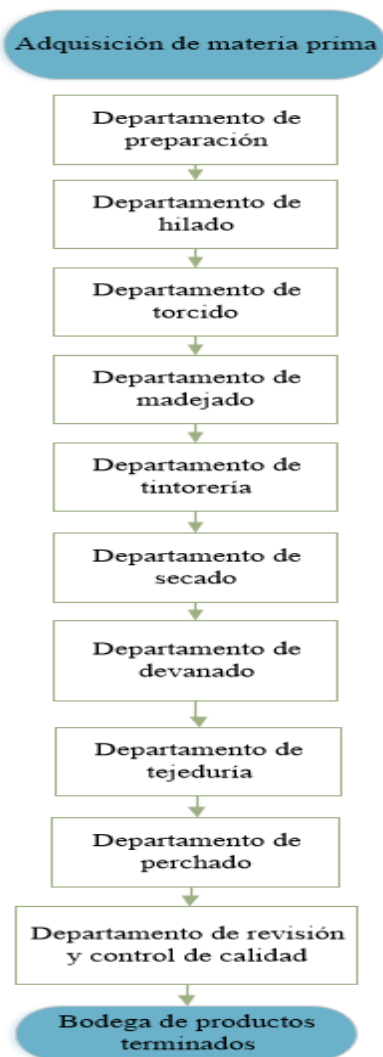
Necesidades y expectativas clientes y partes interesadas


Necesidades y expectativas clientes y partes interesadas

## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

### VII. Proceso de producción de la empresa Tow To Top S.A

El área de producción de la empresa cuenta con 12 procesos que se llevan a cabo desde la adquisición de materia prima hasta los productos terminados los cuales están relacionados entre sí con el fin de obtener un resultado, los cuales se mostraran a continuación mediante un diagrama de flujo.

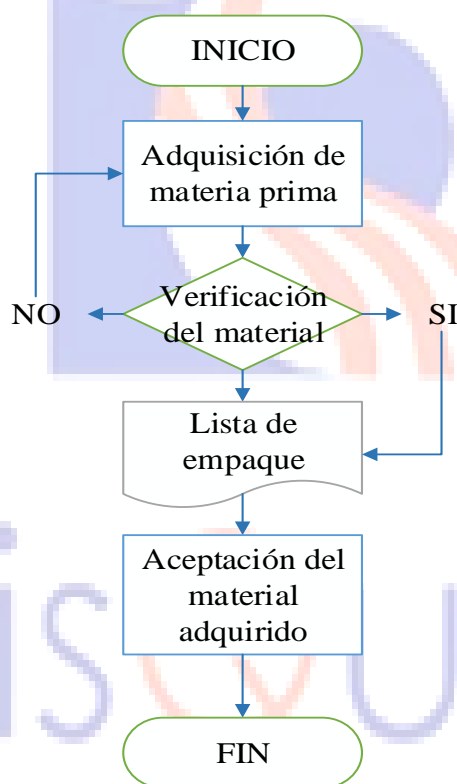


	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO: PR-AMP-001</b>
	<b>ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	<b>REVISIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>HOJA:</b>

## PROCEDIMIENTO

La materia prima que la empresa Tow To Top S.A utiliza para la elaboración de sus productos es adquirida desde los países de Turquía, Alemania, Perú normalmente estos son transportados en pallets y pacas, al llegar el pedido a la planta es verificado por el encargado del departamento basándose en la lista de empaque, una vez que todo esté completamente en orden se pasa al siguiente procedimiento.

## FLUJOGRAMA



<b>CARGO:</b>			
<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>





ParisQuito®

**PROCESO DE PRODUCCIÓN**

**CÓDIGO:PR-DP-002**

**DEPARTAMENTO DE  
PREPARACIÓN**

**REVISIÓN:**

49

**FECHA:**

**HOJA**

## PROCEDIMIENTO

En este procedimiento la materia prima se acomoda en una maquina llamada cortadora lo que se hace es cortar y evaporizar de acuerdo a la necesidad esta es la primera parte del proceso de producción, en consecución pasa por la mezcladora donde se mezclan distintas cintas para realizar filamentos los que son sacados en un top. La máquina de preparación es un pase donde se mezcla y paraleliza los filamentos para mejorar cada vez las condiciones de la fibra. El auto regulador lo que hace es paralelizar filamentos donde se regula la fibra para que pase todo pase en un mismo peso y salga regular el hilo para que tenga la misma contextura. En la mechera o filizador lo que hace es ingresar el material que sale del auto regulador para mediante estirajes sacar la materia prima que será utilizada en las hilas para hilar.

## FLUJOGRAMA



**CARGO:**

**FECHA:**

**ELABORADO**

**REVISADO**

**APROBADO**

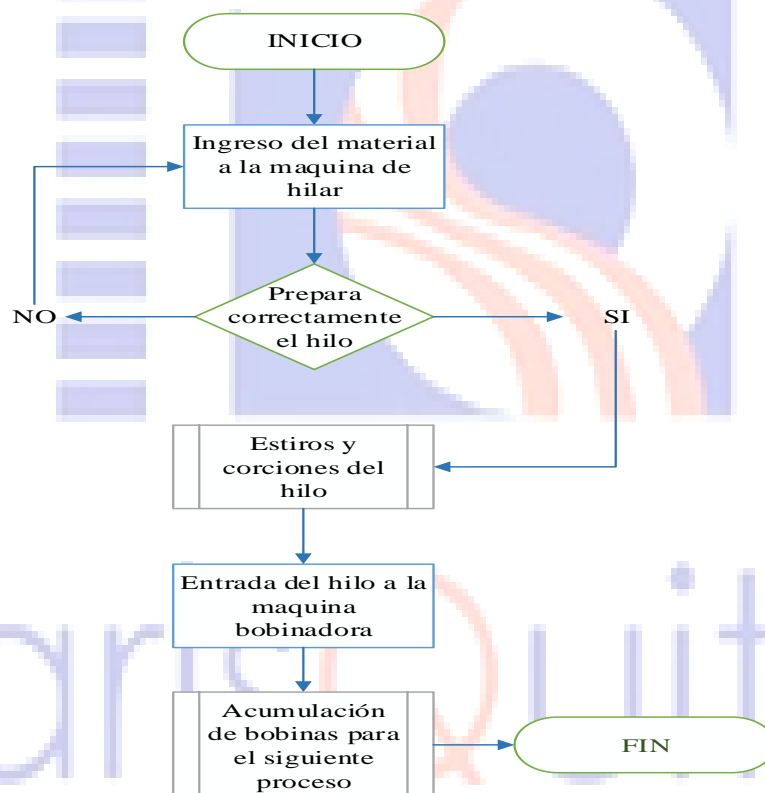
	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:PR-DH-003</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE HILADO</b>	<b>REVISIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO

En las máquinas de hilar se ingresa en material que fue sacado del filizor o mechera, mediante estiros y corciones se consigue el hilo adecuado que la empresa necesita.

En la bobinadora se reúne varias bobinas de hilos ya que directamente con una sola bobina no se puede trabajar y se necesita acumular en un cono varias para el siguiente proceso.

## FLUJOGRAMA



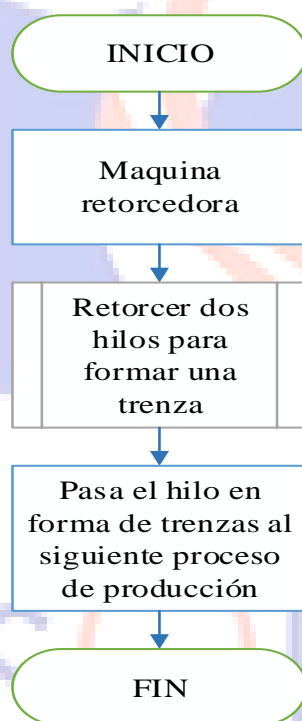
<b>CARGO:</b>			
<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>

	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:PR-DT-004</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE TORCIDO</b>	<b>REVISIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO

La máquina retorcedora lo que hace es retorcer dos hilos que fueron sacados en conos de la bobinadora para formar una trenza, estas trenzas se las puede hacer de varios hilos dependiendo el tipo de producto que se vaya a realizar con ese hilo o teniendo en cuenta los pedidos que realizaron los clientes.

## FLUJOGRAMA



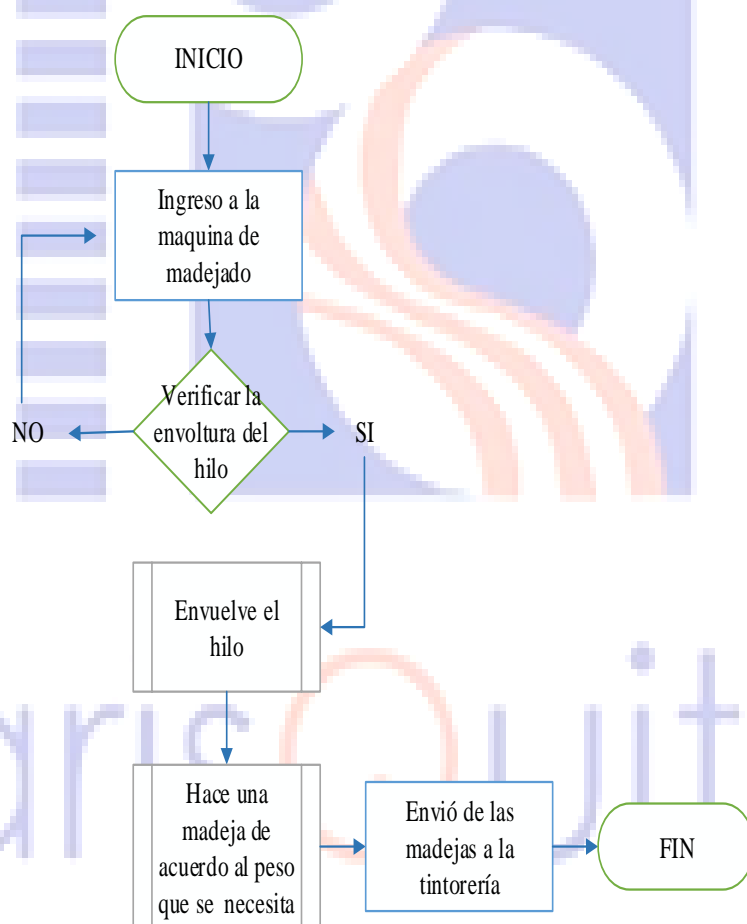
<b>CARGO:</b>			
<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>

	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:PR-DM-005</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE MADEJADO</b>	<b>REVISIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO

En la maquina madejadora lo que hace es envolver el hilo y hacer una madeja de acuerdo al peso que se necesita para luego enviarla a la tintorería.

## FLUJOGRAMA



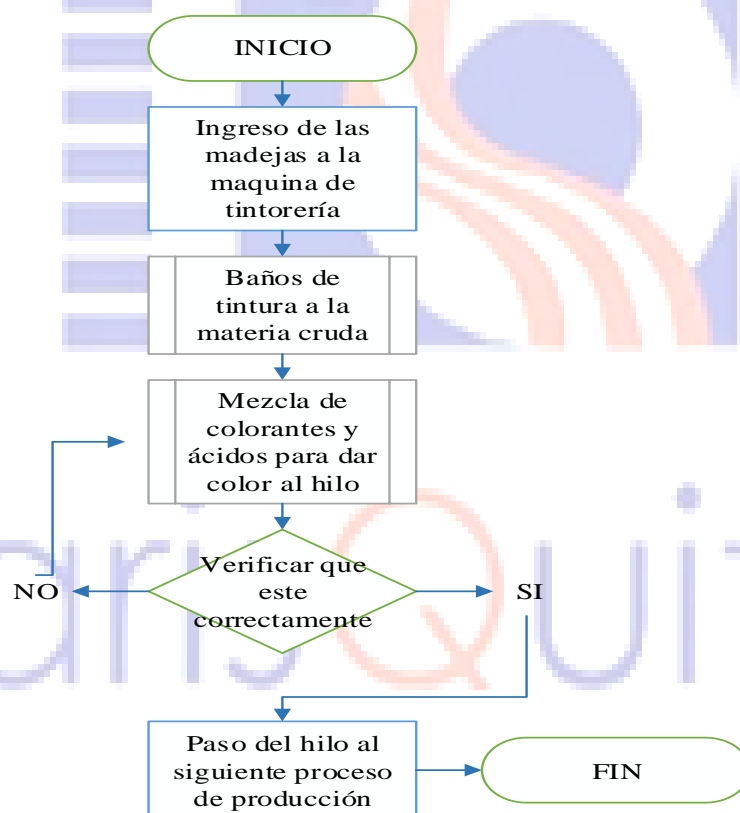
<b>CARGO:</b>			
<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>

	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:PR-DT-006</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE TINTORERÍA</b>	<b>REVISIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO


Lo que hacen las máquinas de tintorería es dar baños de tintura donde se pone la materia cruda para luego con los distintos parámetros y cantidad de material se pueda mezclar los colorantes y ácidos que se necesita para poder sacar el color de hilo que el cliente ha pedido o que la empresa necesita para realizar sus productos.

## FLUJOGRAMA



**CARGO:**

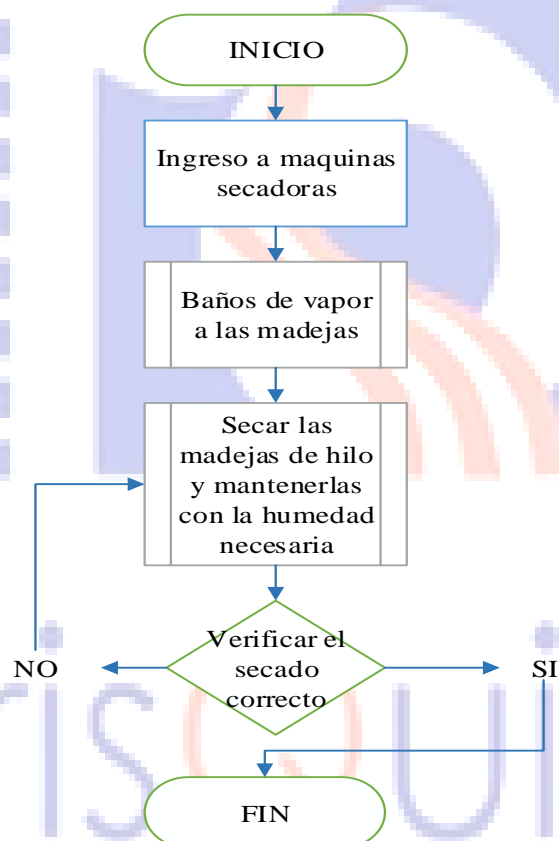
**FECHA:**

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
	PROCESO DE PRODUCCIÓN		CÓDIGO:PR-DS-007
	DEPARTAMENTO DE SECADO		REVISIÓN:
			FECHA:
		HOJA	

## PROCEDIMIENTO


En las maquinas secadoras se colocan las madejas que salen de la tintorería esta trabaja con vapor adicional de igual forma que lo hace un microondas doméstico, para poder secarlas y tenerlas con la humedad relativa, adecuada con la que deben pasar al siguiente proceso de producción.

## FLUJOGRAMA



**CARGO:**

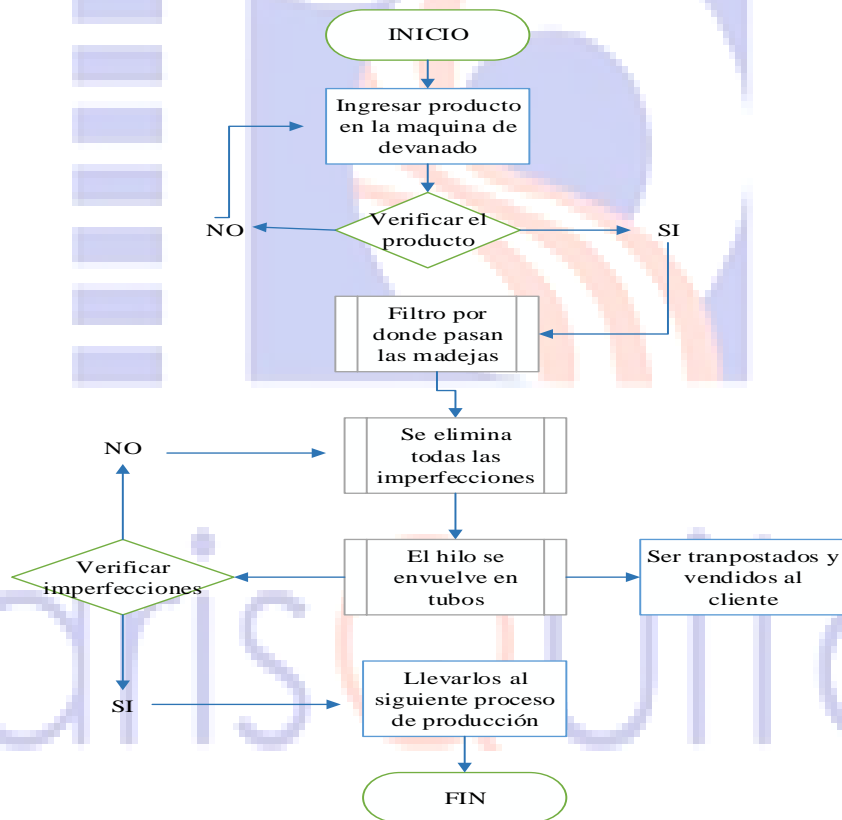
**FECHA:**

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>		<b>CÓDIGO:PR-DD-008</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE DEVANADO</b>		<b>REVISIÓN:</b>
			<b>FECHA:</b>
			<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO


Las máquinas de devanado o encolado final son un filtro por donde pasa las madejas para que estas puedan llegar de una mejor manera al cliente ya que en los procesos anteriores viene con imperfecciones los mismos que en este filtro son eliminados, además el hilo en esta etapa son envueltos en unos tubos para poder ser transportados o para llevarlos al siguiente proceso si es el caso.

## FLUJOGRAMA



**CARGO:**

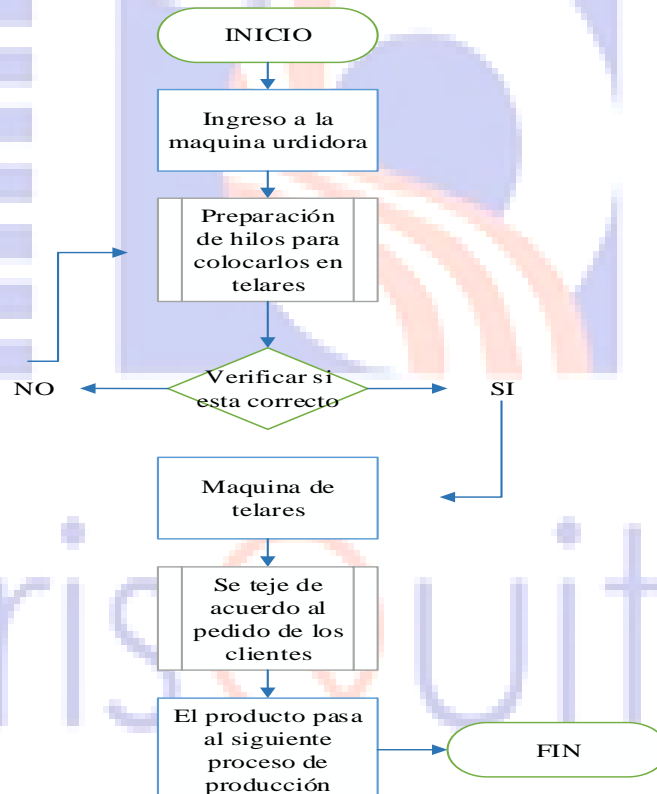
**FECHA:**

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>ELABORADO</b>
	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>		<b>CÓDIGO:PR-DT-009</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE TEJEDURÍA</b>		<b>REVISIÓN:</b>
			<b>FECHA:</b>
			<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO

En la primera máquina de tejeduría llamada urdidora donde se realiza los urdidos que es la preparación de los hilos para poder colocarlos en el telar estos se los hace de acuerdo a los diseños que necesita el cliente. En los telares que son máquinas para tejer donde se saca el producto siendo estos manteles, cubrecamas, servilletas, cobijas todo de acuerdo a los pedidos que el cliente necesita.


## FLUJOGRAMA



**CARGO:**

**FECHA:**



	ELABORADO	TREVISADO	APROBADO
	PROCESO DE PRODUCCIÓN		CÓDIGO:PR-DP-010
	DEPARTAMENTO DE PERCHADO		REVISIÓN:
			FECHA:
		HOJA	

## PROCEDIMIENTO

La máquina perchadora es donde se ingresa productos como cobijas o manteles que necesite ser sacado la lana o pelo que queda después de haber pasado por los telares para conseguir un darle un tacto agradable a la prenda.

## FLUJOGRAMA



CARGO:

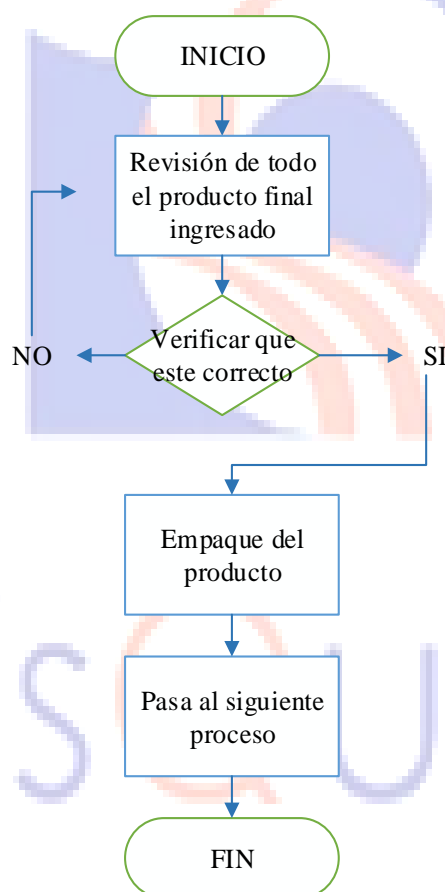
<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>

	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:PR-DRCC-011</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE REVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD</b>	<b>REVISIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO


En esta sección se realiza la revisión de todas y cada una de las prendas para poder observar las deficiencias o fallas que tengan además así se obtendrá un buen control de calidad, por último se realiza el empaque de las cobijas, manteles, servilletas, etc. para la respectiva venta al cliente.

## FLUJOGRAMA



<b>CARGO:</b>			
---------------	--	--	--

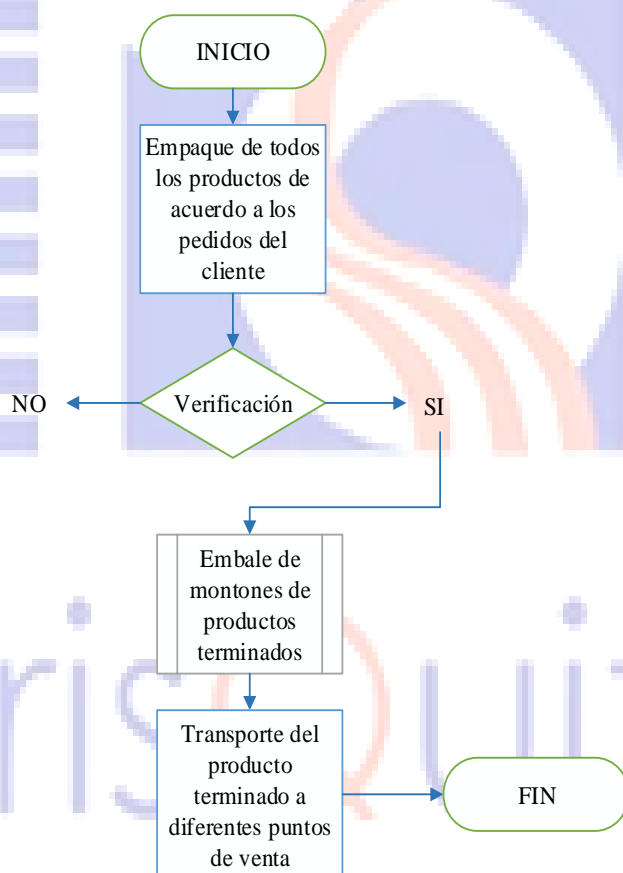
<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>

	<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:PR-BPT-012</b>
	<b>BODEGA DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	<b>REVISIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>HOJA</b>

## PROCEDIMIENTO

En esta sección se empaquetan los productos de acuerdo a los pedidos que fueron realizados por los clientes, estos son enviados a diferentes partes del Ecuador como son Quito y Otavalo a donde también se envían hilos a más de los productos terminados.

## FLUJOGRAMA



<b>CARGO:</b>			
---------------	--	--	--

<b>FECHA:</b>			
	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>



ParisQuito®

## EMPRESA TEXTILERA TOW TO TOP S.A

### VIII. EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Los equipos de protección son de mucha importancia debido a que brinda seguridad a los trabajadores para así evitar cualquier tipo de accidente laboral, de igual manera es responsabilidad de la empresa brindar todos los quipos necesarios a sus empleadores basándose en las actividades que vayan a realizar cada uno de ellos.

#### 1. PROTECCIÓN DE CRÁNEO

El casco, es un elemento muy importante dentro del equipo de protección personal debido a que les protege la cabeza de los trabajadores contra caídas, salpicaduras químicas, etc., este debe estar compuesto de un material, resistente y que tenga la capacidad de amortiguar. “Un casco debe asegurar una buena resistencia a la penetración y una suficiente amortiguación. La resistencia a la penetración está relacionada a la cáscara, que se considera rígida, mientras que la amortiguación del impacto es producida por el arnés ubicado en el interior de la cáscara, este está compuesto por una vincha (diametral) y correas longitudinales que terminan en una corona superior y que son las encargadas de absorber los impactos”. (JAUREGUIBERRY, 2012, pág. 1)

ParisQuito®



*Figura 12.* Partes del casco de seguridad

(CALISAYA, 2013)

### Partes de casco

- ✓ **Casquete:** debe ser de un material duro y de acabado liso que constituye la forma externa del casco.
- ✓ **Visera:** prolongación del casquete por encima de los ojos
- ✓ **arnés:** permite mantener el casco en posición sobre la cabeza y absorber energía cinética durante el impacto.
- ✓ **Banda de cabeza:** parte del arnés que rodea la cabeza por encima de los ojos a un nivel horizontal.
- ✓ **Banda de la nuca:** banda regulable que se ajusta detrás de la cabeza.
- ✓ **Barboquejo:** es una banda que se acopla bajo la barbilla para ayudar a sujetar el casco sobre la cabeza.

## **2. PROTECCIÓN OCULAR**

Según (RODRÍGUEZ, 2016) afirma que “la protección ocular busca resguardar los ojos de dos riesgos primarios: impacto de partículas (sólidas y líquidas) y radiación generada por luz visible y por ultravioleta (UV) e infrarroja (IR) (ambas invisibles). Todos comprendemos la función del ocular en la protección contra impactos, es intuitiva; no así contra la radiación generada por el sol o procesos industriales como hornos de alta temperatura, soldadura eléctrica o a gas, lámparas UV, etc. Algunos anteojos y antiparras de seguridad por estar fabricados en policarbonato de grado óptico absorben más del 99,9% de la radiación UV”. (pág. 18)

Las gafas protectoras para trabajadores, serán fabricados de material blando que se ajuste a la cara, resistente al ataque de dichas sustancias. Para casos de desprendimiento de partículas deben usarse lentes con lunas resistentes a impactos. Para casos de radiación infrarroja deben usarse pantallas protectoras provistas de filtro. También pueden usarse caretas transparentes para proteger la cara contra impactos de partículas. (ENRÍQUEZ, 2016, pág. 46)

## **3. PROTECCIÓN AUDITIVA**

Los protectores auditivos son elementos destinados a disminuir el ingreso de presión sonora en el oído, evitando así lesiones severas y enfermedades irreversibles. Su utilización es Obligatoria en aquellos lugares donde el nivel sonoro supere los 85 Decibeles y en los sectores donde se encuentre las indicaciones correspondientes. Es importante destacar que el ruido afecta la audición en un proceso a largo plazo, y la persona no se da cuenta del deterioro sufrido. Una audiometría le dará a conocer el estado de su audición, y le permitirá tomar medidas preventivas adecuadas al tipo de nivel sonoro a que está expuesto. (JAUREGUIBERRY, 2012, págs. 13,14)

### ✓ **Tapones o Dispositivos de Inserción**

Son aquellos que brindan protección insertados en el canal auditivo (oído). Dependiendo de su material fabricación se dividen en estas 2 clases:

**Reutilizables:** se fabrican en algún elastómero termoplástico.

**Desechables:** compuestos de poliuretano espumado auto expansible, se adaptan a la forma del canal auditivo.

## **4. ROPA DE TRABAJO**

Siempre que el trabajo implique por sus características un determinado riesgo de accidente o enfermedad profesional, o sea marcadamente sucio, deberá utilizarse ropa de trabajo adecuada que será suministrada por el empresario. Igual obligación se impone en aquellas actividades en que, de no usarse ropa de trabajo, puedan derivarse riesgos para el trabajador o para los consumidores de alimentos, bebidas o medicamentos que en la empresa se elaboren.

La elección de las ropas citadas se realizará de acuerdo con la naturaleza del riesgo o riesgos inherentes al trabajo que se efectúa y tiempos de exposición al mismo.

La ropa de protección personal deberá reunir las siguientes características:

- ✓ Ajustar bien, sin perjuicio de la comodidad del trabajador y de su facilidad de movimiento.
- ✓ No tener partes sueltas, desgarradas o rotas.
- ✓ No ocasionar afecciones cuando se halle en contacto con la piel del usuario.
- ✓ Carecer de elementos que cuelguen o sobresalgan, cuando se trabaje en lugares con riesgo derivados de máquinas o elementos en movimiento.
- ✓ Tener dispositivos de cierre o abrochado suficientemente seguros, suprimiéndose los elementos excesivamente salientes.



- ✓ Ser de tejido y confección adecuados a las condiciones de temperatura y humedad del puesto de trabajo.

Se eliminarán o reducirán en todo lo posible los elementos adicionales como bolsillos, bocamangas, botones, partes vueltas hacia arriba, cordones o similares, para evitar la suciedad y el peligro de enganche, así como el uso de corbatas, bufandas, cinturones, tirantes, pulseras, cadenas, collares y anillos. Se consideran ropas o vestimentas especiales de trabajo aquellas que, además de cumplir lo especificado para las ropas normales de trabajo, deban reunir unas características concretas frente a un determinado riesgo. (REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, 2012, pág. 78)

#### **5. Art. 180. PROTECCIÓN DE VÍAS RESPIRATORIAS.**

En todos aquellos lugares de trabajo en que exista un ambiente contaminado, con concentraciones superiores a las permisibles, será obligatorio el uso de equipos de protección personal de vías respiratorias, que cumplan las características siguientes:

- ✓ Se adapten adecuadamente a la cara del usuario.
- ✓ No originen excesiva fatiga a la inhalación y exhalación.
- ✓ Tengan adecuado poder de retención
- ✓ En el caso de ser equipos dependientes.
- ✓ Posean las características necesarias, de forma que el usuario disponga del aire que necesita para su respiración, en caso de ser equipos independientes.

Los equipos de protección de vías respiratorias deben almacenarse en lugares preservados del sol, calor o frío excesivos, humedad y agresivos químicos. Para una correcta conservación, se guardarán, cuando no se usen, limpios y secos, en sus correspondientes estuches. (REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, 2012, págs. 84,85)

#### **6. Art. 181. PROTECCIÓN DE LAS EXTREMIDADES SUPERIORES.**

La protección de las extremidades superiores se realizará, principalmente, por medio de dediles, guantes, mitones, manoplas y mangas seleccionadas de distintos materiales, para los trabajos que impliquen, entre otros los siguientes riesgos: contactos con agresivos químicos o biológicos, impactos o salpicaduras peligrosas, cortes, pinchazos o quemaduras, contactos de tipo eléctrico, exposición a altas o bajas temperaturas. Los equipos de protección de las extremidades superiores reunirán las características generales: serán flexibles, permitiendo en lo posible el movimiento normal de la zona protegida, en el caso de que hubiera costuras, no deberán causar molestias dentro de lo posible, permitirán la transpiración. (REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, 2012, pág. 5)

#### **7. Art. 182. PROTECCIÓN DE LAS EXTREMIDADES INFERIORES.**

Los medios de protección de las extremidades inferiores serán seleccionados, principalmente, en función de los siguientes riesgos: caídas, proyecciones de objetos o golpes, perforación o corte de suelas del calzado, humedad o agresivos químicos, contactos eléctricos, contactos con productos a altas temperaturas, inflamabilidad o explosión, deslizamiento, picaduras de ofidios, arácnidos u otros animales.

En trabajos con riesgos de caída o proyecciones violentas de objetos o aplastamiento de los pies, será obligatoria la utilización de un calzado de seguridad adecuado, provisto, como mínimo, de punteras protectoras. Los materiales utilizados en su confección no sufrirán merma de sus características funcionales por la acción del calor. En ningún caso tendrán costuras ni uniones, por donde puedan penetrar sustancias que originen quemaduras. Las suelas y tacones deberán ser lo más resistentes posibles al deslizamiento en los lugares habituales de trabajo. La protección de las extremidades inferiores se completará, cuando sea necesario, con el uso de cubrepiés y polainas u otros elementos de características adecuadas. Los calzados de caucho natural no deberán ponerse en contacto con grasas, aceites o disolventes orgánicos. El cuero deberá embetunarse o engrasarse periódicamente, a objeto de evitar que mermen sus características. El calzado de protección será de uso personal e intransferible., estos equipos de protección se almacenarán en lugares preservados del sol, frío, humedad y agresivos químicos. (REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, 2012, págs. 86,87)

## IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- ✓ Se concluye que los flujogramas es una manera muy útil y representativa de indicar los procedimientos que se realizan en el área de producción, dando a entender así de una mejor manera a los trabajadores las actividades que se realiza en cada uno de los departamentos, desde la adquisición de la materia prima hasta los productos terminados.
- ✓ Toda la información recolectada nos ayudó mucho para mejorar la organización del área de producción, tomando en cuenta todas y cada una de las falencias que encontramos en toda la investigación realizada
- ✓ Los equipos de protección personal son de suma importancia para brindar seguridad y comodidad los colaboradores de la empresa, logrando así que se mantenga un buen ambiente laboral permitiendo la prevención de todo tipo de accidentes laborales que podría causar una baja en la productividad de la empresa.

ParisQuito®

## Recomendaciones

- ✓ Se recomienda que todas las empresas deben contar con este tipo de manuales de procesos para las diferentes áreas que se lo requiera para que trabajadores nuevos conozcan más a fondo y detalladamente las actividades a realizarse.
- ✓ Básicamente el manual de procesos es de gran ayuda ya que gracias a él los trabajadores pueden conocer más a fondo sobre los procedimientos que se realiza en cada uno de los departamentos del área de producción, dando buenos resultados en la productividad de la empresa textilera y evitando cualquier tipo de inconveniente.
- ✓ Es recomendable que las empresas cuenten con todos los equipos de protección personal para todos sus trabajadores, ya que es indispensable contar con toda la seguridad que se requiere para poder trabajar en la maquinaria que tiene cada empresa.

ParisQuito

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- ACOSTA. (17 de octubre de 2013). *MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 14 de octubre de 2019, de [https://prezi.com/\\_5-uyy6nibxu/modalidades-de-la-investigacion/](https://prezi.com/_5-uyy6nibxu/modalidades-de-la-investigacion/)
- AMADOR. (27 de 04 de 2009). *EL CUESTIONARIO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- ARTURO.K. (20 de julio de 2011). *CONCEPTO DE CALIDAD*. Recuperado el 06 de noviembre de 2019, de *CONCEPTO DE CALIDAD*: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- BAZAN. (27 de 10 de 2016). *RECOLECCIÓN DE DATOS*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <https://www.marketeroslatam.com/recoleccion-de-datos/>
- BEMBIBRE. (julio de 2009). *DEFINICIÓN DE ELABORACIÓN*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de *DEFINICIÓN DE ELABORACIÓN*: <https://www.definicionabc.com/social/elaboracion.php>
- CALDERÓN. (30 de 12 de 2014). *UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <https://es.slideshare.net/TomsCaldern/universo-poblacion-y-muestra>
- CALECULA. (15 de noviembre de 2015). *LA PRODUCCIÓN Y LA EMPRESA*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de <https://es.slideshare.net/calecula/la-produccion-y-la-empresa>
- CALISAYA. (12 de 2013). *PROTECCIÓN DE LA CABEZA*. Recuperado el 12 de 11 de 2019, de [http://seguridadindustrialelectronicab.blogspot.com/2013/12/proteccion-de-la-cabeza\\_17.html](http://seguridadindustrialelectronicab.blogspot.com/2013/12/proteccion-de-la-cabeza_17.html)
- CANAAN. (2019). *LOS 8 TIPOS DE MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN MAS HABITUALES*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de <https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>
- CARRANZA. (24 de 12 de 2014). *EL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL*. Recuperado el 02 de 11 de 2019, de <http://blogseguridadindustrial.com/el-equipo-de-proteccion-personal-epp/>
- CARRASCO. (17 de 08 de 2013). *QUE ES EL UNIVERSO EN UNA INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html>

- CARRERA. (25 de 12 de 2011). *LA INVESTIGACIÓN: SUS MODALIDADES Y PASOS*. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de <http://liduvina-carrera.blogspot.com/2011/12/la-investigacion-sus-modalidades-y.html>
- CENTTY. (2010). *LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de *LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACION*: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>
- COELHO. (10 de diciembre de 2019). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 14 de octubre de 2019, de *TIPOS DE INVESTIGACION*: <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>
- CONTRERAS. (20 de abril de 2011). *educapuntos ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 13 de 10 de 2019, de *educapuntos ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN* : <http://educapuntos.blogspot.com/2011/04/antecedentes-de-la-investigacion.html>
- DEBORAH. (11 de abril de 2015). *DEFINICION DE ACTIVIDAD*. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de *DEFINICION DE ACTIVIDAD*: <https://www.definicion.co/actividad/>
- ENRÍQUEZ. (2016). *LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS LABORALES*. Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de *LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS LABORALES*: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20268/1/TESIS%20JOSE%20ENRIQUEZ.pdf>
- FARINANGO, & GUAMÁN. (julio de 2011). *ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de *ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO*: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CD-3766%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CD-3766%20(1).pdf)
- FIGUEROA. (06 de 03 de 2016). *ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS*. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/06/analisis-interpretacion-datos/>
- FLORES. (26 de octubre de 2010). *DEFINICIÓN DE MEJORA CONTINUA*. Recuperado el 06 de noviembre de 2019, de *DEFINICIÓN DE MEJORA CONTINUA*: <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- GALINDO, & RÍOS. (agosto de 2015). *PRODUCTIVIDAD*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de [https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508\\_mexicoproductivity.pdf](https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf)
- GARCÍA. (07 de 11 de 2017). *DEFINICION DE DISTRIBUCIÓN*. Recuperado el 09 de 11 de 2019, de <https://www.economiasimple.net/glosario/distribucion>

- GARCÍA. (14 de noviembre de 2017). *DEFINICIÓN DE EFICIENCIA*. Recuperado el 05 de noviembre de 2019, de DEFINICIÓN DE EFICIENCIA: <https://www.economiasimple.net/glosario/eficiencia>
- GINNER. (21 de 02 de 2019). *TIPOS DE INVESTIGACION Y SUS CARACTERÍSTICAS*. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de <https://www.esalud.com/tipos-de-investigacion/>
- GÓMEZ. (2012). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION: [https://www.academia.edu/26044089/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_SERGIO\\_GOMEZ\\_BASTAR?email\\_work\\_card=view-paper](https://www.academia.edu/26044089/Metodologia_de_la_investigacion_SERGIO_GOMEZ_BASTAR?email_work_card=view-paper)
- GÓMEZ. (23 de marzo de 2019). *VILLANETT 8 SEÑALES DE DESORGANIZACION EN UNA EMPRESA*. Recuperado el 14 de octubre de 2019, de VILLANETT 8 SEÑALES DE DESORGANIZACION EN UNA EMPRESA: <http://www.nube.villanett.com/2019/03/23/8-senales-desorganizacion-en-una-empresa/>
- GONZALEZ. (13 de 04 de 2015). *CONCEPTOS:UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/>
- GUERRA. (2 de 02 de 2016). *FORMULA PARA DETERMINAAR LA POBLACION INFINITA Y FINITA*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <https://prezi.com/ixhck3eti53/formula-para-determinar-la-poblacion-infinita-y-finita/>
- HERNÁNDEZ. (12 de 12 de 2012). *TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACION*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- HERRERA. (19 de 10 de 2011). *FICHAS DE OBSERVACION*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <https://es.slideshare.net/herreramarina4/fichas-de-observacion>
- Herrero, P. (16 de Diciembre de 2009). *¿Qué es un proceso?* Obtenido de *¿Qué es un proceso?*: <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- ISOTools. (10 de septiembre de 2015). *RIESGO LABORAL*. Recuperado el 03 de noviembre de 2019, de RIESGO LABORAL: <https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>
- JAUREGUIBERRY. (julio de 2012). *ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL*. Recuperado el 11 de noviembre de 2019, de ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: <https://higienyseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/07/elementos-de-proteccion.pdf>
- JAUREGUIBERRY. (agosto de 2012). *PROTECCIÓN DEL CRÁNEO*. Recuperado el 09 de noviembre de 2019, de PROTECCIÓN DEL CRÁNEO: <http://eplagestion.blogspot.com/2012/08/proteccion-de-craneo.html>



- LAGOS. (1 de noviembre de 2011). *ALMACENAMIENTO*. Recuperado el 09 de noviembre de 2019, de *ALMACENAMIENTO*: <http://almacenamientolog.blogspot.com/2011/11/almacenamiento-concepto.html>
- LÓPEZ. (07 de marzo de 2016). *PRODUCTOS SEMITERMINADOS*. Recuperado el 03 de noviembre de 2019, de *PRODUCTOS SEMITERMINADOS*: <https://prezi.com/5gknblzv8w8z/productos-semiterminados/>
- MARTINS. (04 de junio de 2018). *DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO*. Recuperado el 17 de 10 de 2019, de *DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO*: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. (septiembre de 2017). *PROGRAMA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, USO Y MANTENIMIENTO*. Recuperado el 02 de noviembre de 2019, de *PROGRAMA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, USO Y MANTENIMIENTO*: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHS02.pdf>
- MONTOYO, & MARCO. (2012). *PROCESO DE PRODUCCIÓN*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de *PROCESO DE PRODUCCIÓN*: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19047/1/Tema\\_4\\_-\\_Proceso\\_de\\_produccion.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19047/1/Tema_4_-_Proceso_de_produccion.pdf)
- NOVA. (31 de mayo de 2017). *EL FLUJOGRAMA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR PROCESOS*. Recuperado el 11 de septiembre de 2019, de <https://www.bdo.com.do/es-do/blogs/articulos/mayo-2017/el-flujograma-como-herramienta-para-mejorar-proces>
- PACHECO. (16 de 09 de 2019). *QUE ES UN PRODUCTO TERMINADO*. Recuperado el 03 de 11 de 2019, de <https://www.webyempresas.com/producto-terminado/>
- PAUCAR. (20 de 10 de 2016). *NIVELES DE INVESTIGACION*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de <https://es.slideshare.net/cattypflores/niveles-de-investigacion-67434154>
- PÉREZ. (2019). *DEFINICIÓN DE PEDIDO*. Recuperado el 11 de diciembre de 2019, de *DEFINICIÓN DE PEDIDO*: <https://definicion.de/pedido/>
- PÉREZ, & GARDEY. (2012). *DEFINICIÓN DE NECESIDAD*. Recuperado el 08 de NOVIEMBRE de 2019, de *DEFINICIÓN DE NECESIDAD*: <https://definicion.de/necesidad/>
- PÉREZ, & GARDEY. (2012). *DEFINICIÓN DE PRODUCTO*. Recuperado el 20 de 10 de 2019, de *DEFINICIÓN DE PRODUCTO*: <https://definicion.de/producto/>
- PÉREZ, & GARDEY. (2014). *DEFINICIÓN DE INTERPRETACIÓN*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de *DEFINICIÓN DE INTERPRETACIÓN*: <https://definicion.de/interpretacion/>
- PÉREZ, & MERINO. (2012). *DEFINICIÓN DE CALIDAD*. Recuperado el 06 de noviembre de 2019, de *DEFINICIÓN DE CALIDAD*: <https://definicion.de/calidad/>

- PORPORATTO. (29 de 05 de 2015). *RIESGO LABORAL*. Recuperado el 02 de 11 de 2019, de <https://quesignificado.com/riesgo-laboral/>
- PORPORATTO. (14 de agosto de 2017). *ORGANIZAR*. Recuperado el 05 de noviembre de 2019, de ORGANIZAR: <https://quesignificado.com/organizar/>
- PRIETO. (diciembre de 2003). *EL PROCESO Y EL DEBIDO PROCESO*. Recuperado el 16 de octubre de 2019, de EL PROCESO Y EL DEBIDO PROCESO: <https://www.redalyc.org/pdf/825/82510622.pdf>
- PUENTE. (2000). *TECNICAS DE INVESTIGACION*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- QUIÑONEZ. (08 de 04 de 2018). *GUIA METODOLOGICA PARA LA ELABORACION DE FLUJOGRAMA*. Recuperado el 12 de 11 de 2019, de <https://jimyquinones.wordpress.com/2019/04/08/338/>
- RAFFINO. (22 de noviembre de 2018). *CONTROL EN ADMINISTRACIÓN*. Recuperado el 18 de septiembre de 2019, de CONTROL EN ADMINISTRACIÓN: <https://concepto.de/control-en-administracion/>
- RAFFINO. (22 de diciembre de 2019). *TECNICAS DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 16 de octubre de 2019, de TECNICAS DE INVESTIGACIÓN: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. (diciembre de 2012). *ROPA DE TRABAJO*. Recuperado el 10 de noviembre de 2019, de ROPA DE TRABAJO: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- RIQUELME. (08 de marzo de 2017). *PROCEDIMIENTO DE UNA EMPRESA*. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de PROCEDIMIENTO DE UNA EMPRESA: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- RODRÍGUEZ. (marzo de 2016). *ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL*. Recuperado el 11 de noviembre de 2019, de ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: <https://www.facet.unt.edu.ar/syso/wp-content/uploads/sites/36/2016/03/EPP.pdf>
- THOMPSON. (diciembre de 2005). *DEFINICIÓN DE PRODUCTO*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de DEFINICIÓN DE PRODUCTO: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html>
- UCHA. (septiembre de 2009). *DEFINICIÓN DE BENEFICIO*. Recuperado el 06 de noviembre de 2019, de DEFINICIÓN DE BENEFICIO: <https://www.definicionabc.com/general/beneficio.php>

- UCHA. (julio de 2009). *DEFINICIÓN DE INTERPRETACIÓN*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de DEFINICIÓN DE INTERPRETACIÓN: <https://www.definicionabc.com/general/interpretacion.php>
- UCHA. (marzo de 2010). *DEFINICIÓN DE FABRICACIÓN*. Recuperado el 08 de noviembre de 2019, de DEFINICIÓN DE FABRICACIÓN: <https://www.definicionabc.com/general/fabricacion.php>
- VALMI. (06 de 2007). *DISEÑOS DE INVESTIGACION CUANTITATIVA*. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
- VIVANCO. (junio de 2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Recuperado el 11 de diciembre de 2019, de LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)