INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Evaluación de la eficiencia operativa para mejorar el rendimiento laboral de textil JG ubicada en Calderón Quito durante el primer trimestre de 2025

Isabel Margarita Vergara Averos

Hipatia Lorena Torres Altamirano

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 14 de abril de 2025

INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Evaluación de la eficiencia operativa para mejorar el rendimiento laboral de textil JG ubicada en Calderón Quito durante el primer trimestre de 2025

Isabel Margarita Vergara Averos

Hipatia Lorena Torres Altamirano

Itzel López, Msc.

Quito, 14 de abril de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Isabel Margarita Vergara Averos - Hipatia Lorena Torres Altamirano

Código estudiante: 2312-2476

Cédula de identidad: 1803449022 - 1722725569

Lugar y fecha: Quito, abril de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Con todo mi amor y gratitud, dedico este logro a mis hijas Emily, Dayana y Stefania, quienes son la mayor fuente de inspiración en mi vida. Cada paso en este camino ha estado motivado por el deseo de brindarles un futuro mejor y demostrarles que los sueños se alcanzan con esfuerzo, perseverancia y fe.

Que este logro sea una semilla de motivación para que crean en sí mismas y persigan sus metas con valentía y determinación, todo esto es y será siempre por ustedes. Con amor infinito Isabel.

Dedico este trabajo a mis hijos Sebastián y Estefano, son luz que ilumina mi vida he inspiran cada paso que doy. Sus grandes demostraciones de amor, pero sobre todo su paciencia y apoyo incondicional me han fortalecido cada día para levantarme a pesar del cansancio y seguir adelante. Este logro lo hemos conseguido juntos, porque cada cosa que he hecho para alanzar esta meta ha sido impulsada por el deseo de ser un mejor ejemplo para ustedes. Siempre serán el motor que me impulsa para seguir adelante, con amor Hipatia.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro reconocimiento al instituto que nos abrió las puertas para lograr cumplir este sueño, a todas las personas que han sido importantes en la realización de este proyecto y en nuestra formación. Estamos muy agradecidas con los profesores y tutores, por los conocimientos impartidos y la dedicación demostrada.

Estamos muy agradecidas con las personas quienes, a lo largo de este camino, con su ayuda generosa, consejo y motivación, nos brindaron el impulso necesario para seguir adelante.

Y un agradecimiento muy especial, por su comprensión, amor y constante apoyo a nuestras familias. Ustedes son el pilar, el apoyo incondicional y el impulso para lograr nuestras metas.

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla con el objetivo general de evaluar la eficiencia operativa para textil JG mediante la mejora del rendimiento laboral durante el año 2025. Se parte del problema de investigación de que en el panorama de la empresa JG, se presenta con un conflicto significativo en la optimización de la eficiencia operativa de los recursos humanos, área que resulta fundamental en el desarrollo productivo de la empresa, siendo crucial garantizar el bienestar de los empleados y un clima laboral afable para un óptimo rendimiento. Para ello se establece un marco metodológico centrado en un tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se establece la técnica de la encuesta, para la elección de la muestra se optó por el muestreo no probabilístico de carácter por conveniencia, debido a la facilidad de acceso de las investigadoras a los trabajadores de la empresa. Entre los resultados más relevantes se resalta que el 50% de los encuestados considera que los procedimientos operativos están claramente definidos, un 75% opina que la capacitación es suficiente, estableciendo que, si bien hay un buen nivel de formación, es necesario mejorar la claridad y comprensión de los procedimientos para asegurar que todos los empleados estén alineados y puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Palabras Clave: capacitación del personal, eficiencia operativa, productividad, rendimiento laboral, trabajadores.

ABSTRACT

This research is developed with the general objective of evaluating the operational efficiency for JG textile by improving labor performance during the year 2025. It is based on the research problem that in the JG company's panorama, there is a significant conflict in the optimization of the operational efficiency of human resources, an area that is fundamental in the productive development of the company, being crucial to ensure the welfare of employees and a pleasant working environment for optimal performance. For this purpose, a methodological framework is established centered on a descriptive type of research, with a quantitative approach, for the collection of data the survey technique is established, for the selection of the sample a non-probabilistic sampling of convenience was chosen, due to the ease of access of the researchers to the workers of the company. Among the most relevant results, it is highlighted that 50% of the respondents consider that the operating procedures are clearly defined, 75% believe that training is sufficient, establishing that, although there is a good level of training, it is necessary to improve the clarity and understanding of the procedures to ensure that all employees are aligned and can perform their functions effectively.

Key words: personnel training, operational efficiency, productivity, labor performance, workers.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 13

1.1.Planteamiento del Problema 13

1.2.Justificación 14

1.3.Alcance 16

1.4.Objetivos General y Específicos 17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 18

2.1.Administración 19

2.1.1.Gestión estratégica en la competitividad empresarial 20

2.1.2.La gestión del cambio en tiempos de transformación digital 20

2.2.Gestión empresarial 21

2.2.1.Gestión de la innovación 21

2.2.2.Inteligencia emocional en la toma de decisiones empresariales 21

2.3.Evaluación de la eficiencia operativa 22

2.3.1.La eficiencia operativa 22

2.3.2.La cultura organizacional y la eficiencia operativa 23

2.4.Psicología del trabajo 23

2.4.1.Bienestar laboral 24

2.4.2.La selección de personal 24

2.5.Gestión de recursos humanos 25

2.5.1.Transformación digital y la gestión del talento 25

2.5.2.Estrategias de retención de empleados 25

2.6.Rendimiento laboral 26

2.6.1.Factores psicológicos que afectan el rendimiento laboral 26

2.6.2.El liderazgo en el rendimiento laboral 26
2.7.Marco Conceptual 27
2.8.Marco legal 29
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 31
3.1.Tipo de investigación 31
3.1.1 Según el propósito 31
3.1.2 Según la manipulación de variables 31
3.1.3 Según el tiempo 31
3.2.Enfoque 32
3.3.Herramientas metodológicas 32
3.4.Técnicas 32
3.5.Estudios iniciales 33
3.5.1 Organizador gráfico de variables 33
3.5.2 Matriz de operacionalización de variables 34
3.5.3 Criterios de inclusión y exclusión 35
3.5.4 Muestreo 36
3.6.Desarrollo 36
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36
4.1. Análisis de resultados 40
4.2.Interpretación y discusión de resultados 46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 52
ANEXO A: INFORME DE EVALUACIÓN 57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....34

Tabla 2 Delimitación de la muestra 36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evaluación de la eficiencia operativa 33

Figura 2 rendimiento laboral 33

Figura 3 Procedimientos claros, definidos y comprensibles para todos los empleados 40

Figura 4 Capacitaciones regulares para los empleados 41

Figura 5 Herramientas tecnológicas para agilizar procesos operativos 41

Figura 6 Comunicación eficaz entre departamentos 42

Figura 7 Uso eficiente del tiempo por parte del personal 42

Figura 8 Distribución adecuada de los trabajadores 43

Figura 9 Monitoreo adecuado por parte de supervisores 43

Figura 10 Capacidad empresarial de identificar y corregir problemas operativos 44

Figura 11 Motivación y compromiso por parte de los trabajadores 45

Figura 12 Evaluación de rendimiento laboral para mejorar los procesos 45

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En el contexto actual, las pequeñas empresas suelen enfrentar una serie de desafíos que repercuten de manera negativa en su desempeño y productividad, afectando directamente a su rentabilidad y desarrollo, una de las principales variables que influyen en este proceso es el rendimiento laboral. En el panorama de la empresa JG, una empresa textil del norte de Quito se presenta con un conflicto significativo en la optimización de la eficiencia operativa de los recursos humanos, área que resulta fundamental en el desarrollo productivo de la empresa, siendo crucial garantizar el bienestar de los empleados y un clima laboral afable para un óptimo rendimiento.

Pese a que la empresa ha generado políticas y estrategias para gestionar la eficiencia operativa del talento humano, se ha determinado que estas acciones no han logrado optimizar el potencial del rendimiento laboral de su personal. Se enfatiza que la falta de acciones y políticas acordes a la necesidad de la empresa para motivar e influir en el rendimiento de los empleados ha generado un descenso considerable en la productividad de la organización afectando directamente a los objetivos y metas de esta. En este contexto, esta ineficiencia repercute en la necesidad de generar acciones acordes a la realidad de la empresa, del ambiente laboral y de la carga sujeta a los trabajadores.

Los antecedentes de investigación han demostrado que una adecuada gestión del recurso humano contribuye de manera significativa en la mejora del rendimiento del desempeño del personal y la mejora de la productividad organizacional. No obstante, en el contexto especifico de la empresa textil JG, resulta imprescindible plantear interrogantes sobre cuáles son las eficiencias operativas más efectivas para elevar el

rendimiento de su personal. De esta manera, es fundamental generar un estudio que indague sobre la realidad actual de la empresa y los factores que influyen en la productividad y rendimiento del personal, conociendo las causas y efectos de esto, además, de que se planteen eficiencias operativas acordes a las falencias presentadas y que respondan de manera óptima a las particularidades de la organización.

La relevancia del presente estudio se establece en su potencial para transformar la gestión de los recursos humanos de la empresa Textil JG contribuyendo al rendimiento del personal, y a su vez, a la productividad y al encaminar de manera adecuada las acciones generadas para alcanzar las metas propuestas en la organización. Al indagar en esta variable de la empresa, se busca mejorar las áreas de financieras, profesionales y personales del lugar, generando un impacto positivo a nivel económico y social en toda la organización.

1.2. Justificación

La evaluación de la eficiencia operativa para mejorar el rendimiento laboral de textil JG ubicada en Calderón Quito durante el primer trimestre de 2025 se establece como tema relevante en la realidad operativa de la empresa. En un contexto caracterizado por constantes cambios y dinámicas laborales, resulta indispensable abordar como las organizaciones deben adaptarse y evolucionar para mejorar el rendimiento de su capital humano. De esta manera, la relevancia de este estudio se centra en la necesidad de las pequeñas empresas para generar eficiencias operativas para incrementar el rendimiento laboral, así también que influya en el fomento de un entorno laboral positivo y saludable.

Desde una perspectiva social y económica, la investigación del rendimiento laboral resulta importante porque conocer sobre el bienestar de los empleados permite

generar acciones que abarquen las principales necesidades de este capital, considerando que el nivel de satisfacción de este sector es directamente proporcional con la rentabilidad de la organización, estableciendo que el rendimiento de los empleados es un factor determinante para alcanzar los objetivos empresariales, siendo que es una variable que repercute en ambos.

La investigación presentará eficiencias operativas que sean aplicables a la realidad de la empresa, es decir que se puedan adaptar a la realidad organizacional a través de los recursos e implementos propios del lugar, cubriendo las necesidades y requerimientos causantes del problema de rendimiento laboral. De esta manera, al generar acciones acordes al contexto de la empresa Textil JG se podrá mejorar su rendimiento, optimizar la producción y garantizar un ambiente laborar satisfactorio, motivador y saludable.

El resultado esperado de esta investigación se establece en un impacto positivo y productivo para la empresa. En primera instancia, los empleados se verán beneficiados de las implementaciones de acciona acordes a sus necesidades y requerimientos laborales, aportando tanto a su desarrollo profesional como personal. En segundo lugar, los miembros directivos de JG tendrán una base de datos basados en información real, lo cual les permitirá tomar decisiones acertadas en la gestión y adecuación del capital humano en la empresa, impidiendo gastos innecesarios y pérdidas económicas producto de la falta de comprensión del problema. Desde un panorama empresarial general, el estudio permitirá optimizar los campos productivos, económicos y de rentabilidad a largo plazo.

Por otra parte, esta investigación no solo satisfará los requerimientos empresariales de la organización estudiada, sino que también aportará de información

académica y científica en el área de administración de empresas. Mediante el análisis de los datos e información resultante del trabajo se podrán identificar acciones innovadoras que pueden ser aplicadas a las empresas de la misma naturaleza, de igual manera, que servirá como guía para adaptar estos procesos a diferentes organizaciones.

Por último, la evaluación de la eficiencia operativa para mejorar el rendimiento laboral de textil JG no solo representa un estudio centrado en la productividad empresarial y el desarrollo del negocio, sino también aborda un enfoque social centrado en la sostenibilidad a través de mejores condiciones para el capital humano. En consecuencia, el estudio tiene el potencial para generar un impacto positivo, mejorando la realidad actual de los empleados, la rentabilidad de la organización y el desarrollo académico en esta área.

1.3. Alcance

El alcance del trabajo de titulación es evaluar la eficiencia operativa en JG, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral del talento humano durante el año 2025. Para lograrlo se desarrollará una investigación prolija sobre las eficiencias operativas efectivas para perfeccionar la productividad en el área de diseño, corte y confección. Este apartado permite observar oportunidades de mejora concretas.

Se elaborarán eficiencias operativas que estarán direccionadas a aumentar la producción de todos los colaboradores de JG. Estas Eficiencias operativas serán desarrolladas y puestas en práctica antes de finalizar el tercer trimestre de 2025.

Para finalizar, se evaluará el impacto de las eficiencias operativas mediante un conjunto de indicadores clave de rendimiento (KPI). Los indicadores permiten el análisis de factores importantes como la eficiencia y la satisfacción laboral, permitiendo

el logro de los objetivos y garantizando un ambiente laboral de calidad. El alcance de estos apartados es necesario para un proyecto exitoso.

1.4. Objetivos General y Específicos

General:

Evaluar la eficiencia operativa para textil JG mediante la mejora del rendimiento laboral durante el año 2025.

Específicos:

- Indagar las eficiencias operativas más efectivas para el rendimiento laboral en áreas como, diseño, patronaje y corte, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora.
- Elaborar eficiencias operativas destinadas a mejorar el rendimiento laboral en JG, dirigidas a todos los colaboradores, con el objetivo de implementarlas antes de concluir el tercer trimestre de 2025.
- Evaluar el impacto de las eficiencias operativas mediante indicadores clave de rendimiento (KPI) que analicen aspectos como la eficiencia laboral y la satisfacción del personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La administración del talento humano ha cambiado en los últimos años enfocándose en estrategias con la finalidad de aumentar la productividad y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Por lo tanto, se halla necesario mejorar el rendimiento laboral del recurso humano, donde últimamente los empresarios dedicados a sistemas de manufactura hallan interés, con la finalidad de bajar los costos de producción de sus productos en un mercado cada vez más competitivo. Según un estudio reciente de (Barboza et al., 2024) “resaltan la importancia de implementar estrategias (…) para mejorar la eficiencia y la productividad”.

Sin embargo, aunque la gestión del talento humano enfrenta varios desafíos. Un análisis realizado por García y Loor (2025) “su implementación en gobiernos locales presenta desafíos relacionados con la adaptación organizacional y la optimización del uso” (p.374). Esta investigación sugiere que “el uso de tecnologías de la información y comunicación es fundamental en la gestión no solo de gobiernos municipales, sino también en contextos similares; su implementación optimiza la eficiencia operativa y la transparencia” (García y Loor, 2025, p. 374),

En cuanto a la eficiencia operativa, un estudio de (Leon, 2021) destaca que la mejora se efectuó con base a las etapas de Gestión por procesos: preparatoria, diagnostico e identificación de proceso y mejora continua, generando metas e indicadores que nos permitió medir el grado de rendimiento de % de Merma, % de Defectuosos, Productividad y Eficacia, en el periodo anterior y posterior de la implementación sugerida, alcanzando resultados óptimos.

Cabe destacar, además que la mejora del rendimiento laboral depende del entorno físico laboral y de las relaciones interpersonales en el trabajo. Por ejemplo, la investigación de (Ramos y Brito Aguilar, 2021), se enfoca

> En la estación de servicios, es necesario revisar la gestión de recursos humanos con respecto a los niveles de rendimiento laboral existente en la organización. Según se evidencia en los resultados existe un impacto significativo y positivo mediante la gestión de talento humano en el rendimiento laboral. Se trata de una visión sistémica, holística del desempeño organizacional. (p.52)

Por otro lado, es fundamental mencionar que la industria textil, es uno de los sectores más golpeados en el Ecuador, debido a la importación de ropa desde China, los gobiernos de turno no colocan restricciones y existen productos exentos de aranceles, siendo el resultado la imposibilidad de competencia. Debido a esta situación las empresas del sector buscan nuevas formas de trabajo con la finalidad de motivar al talento humano y responder al mercado con precios asequibles de buena calidad para el mercado nacional.

La evaluación de la eficiencia operativa para mejorar el rendimiento laboral es importante para generar utilidades a la empresa y también para el desarrollo del país, en momentos donde se requiere la creación de fuentes de empleo formales.

2.1.Administración

Se comprende como el proceso de gestionar los recursos de manera eficiente y eficaz con el fin de alcanzar una meta u objetivo planteado “La administración es uno de los medios más importantes que tiene el ser humano para poder satisfacer sus necesidades tanto de manera individual como en sociedad. El hombre por naturaleza

tiende a organizarse o a vivir en sociedad" (Ibarra, 2021, p. 1) el correcto proceder administrativo beneficia de manera directa al individuo o la sociedad en la que se aplica, de manera general, es un proceso inherente al desarrollo humano.

2.1.1. Gestión estratégica en la competitividad empresarial

Se trata de la optimización de los recursos presente en la empresa para alcanzar un nivel de eficiencia superior al de la competencia "Una gestión de tipo estratégica que evalúa las diversas actividades empresariales y la forma en que estas deben optimizar el uso de los recursos, a través de la planeación estratégica, la gestión de calidad, la gestión de producción y operaciones" (Santillán et al., 2024) mediante este proceso se busca que la empresa tenga ventaja sobre las demás empresas, teniendo en consideración la sostenibilidad y desarrollo de la empresa.

2.1.2. La gestión del cambio en tiempos de transformación digital

La capacidad de transformación y adaptabilidad de una organización es necesaria para sus sostenibilidad y desarrollo en el mercado, esto considerando que la modernidad presenta cambios frecuentes y esto influye de manera directa en el progreso de las organizaciones. (Rojas y Bocanegra Machaca, 2021) argumentan:

> Transformación digital como el conjunto de decisiones estratégicas que toman las organizaciones ante el impacto de las tecnologías digitales, como la computación en la nube, inteligencia artificial, analítica, entre otras. Así mismo, se relaciona con la integración de las tecnologías digitales como social, móvil, analítica y nube a la forma en cómo las organizaciones funcionan (p. 29)

La modernidad digital genera cambios significativos que las empresas deben tomar como oportunidades de crecimiento, el saber aprovechar estos medios representa

una gran ventaja competitiva en el mercado, permitiendo lograr avances significativos en la organización y la sostenibilidad a largo plazo.

2.2.Gestión empresarial

Se comprende como las estrategias generadas entorno a la empresa u organización para mejorar la calidad de los procesos y encaminar a la entidad al progreso “A través de la adecuada implementación de la gestión empresarial se logran los objetivos de la empresa, por ello, es indispensable que los propietarios estén conscientes de la importancia que tiene la gestión administrativa” (Juárez y Sergueyevna Golovina, 2021, p. 10)la gestión empresarial está enfocada a todas las áreas de la organización teniendo como meta alcanzar los objetivos empresariales desde cada una de las secciones que la componen.

2.2.1. Gestión de la innovación

Se trata de orientar los recursos actuales de la organización hacia la mejora de los procesos y productividad de esta, “Innovar se entiende como el proceso de convertir ideas en productos, procesos o servicios nuevos o mejorados en la práctica social; puede ser de productos, servicios, procesos y organizacional” (Fernández, 2024, p. 3)mediante esto se busca alcanzar una mejora significativa sin afectar en gran medida al panorama económico de la empresa.

2.2.2. Inteligencia emocional en la toma de decisiones empresariales

La inteligencia emocional es un factor clave para la toma de decisiones en cualquier ámbito de la vida, incluyendo el área empresarial u organizacional, comprendiendo que esto es una habilidad indispensable entre los directivos y lideres para

tomar las decisiones correctas para el desarrollo común y el progreso. (Chugá et al., 2021) aseveran

> El estudio del comportamiento en las organizaciones es importante y que la inteligencia emocional es un tema que debe ser analizado con mayor detenimiento debido a que la inexistencia de un adecuado comportamiento entre empleados y directivos o entre empleados y clientes puede ocasionar malos entendidos que se pueden traducir en pérdidas para una organización" (p. 212)

En este sentido, es necesario que los altos cargos empresariales mantengan un nivel de inteligencia emocional significativo a fin de elegir las mejores acciones para la empresa sin comprometer el bienestar de los distintos actores y factores que la conforman.

2.3.Evaluación de la eficiencia operativa

Se trata de evaluar el nivel de productividad y desempeño en los procesos generados en la empresa a fin de alcanzar oportunidades de mejora "Busca obtener una máxima productividad por parte de los colaboradores al momento de brindar un servicio, ofrecer un producto o simplemente cubrir las necesidades y demandas de los consumidores de manera óptima sin gastos innecesarios e ineficiencias". (Pinargote y Morán , editorialalema.org, 2023, p. 2) mediante el proceso de evaluación se obtienen las oportunidades y debilidades presentes en la operatividad de la organización.

2.3.1. La eficiencia operativa

Comprende el realizar un proceso de manera efectiva con la menor cantidad de recursos, "La eficiencia operativa permite que las organizaciones hagan uso los recursos de la manera más correcta e ideal, lo cual ello causará la disminución de los errores y defectos en los futuros productos a desarrollar" (Yanapa, 2023, p. 6) alcanzar la eficiencia

operativa requiere de un proceso continuo de evaluación y control de las tareas, reconociendo las oportunidades como los fracasos en ciertos los cambios.

2.3.2. La cultura organizacional y la eficiencia operativa

La cultura organizacional se comprende como el conjunto de valores que unen a los trabajadores y área de una empresa en favor del desarrollo y bienestar de los procesos productivos, esta influye de manera directa en la eficiencia operativa de la entidad, considerando que entre mejor sea la cultura organizacional, mejor va a ser la eficiencia de operación. (Camacho, 2024) afirma

> Para evaluar la efectividad organizativa es necesario medir indicadores de control e incorporar métricas holísticas que aborden aspectos como la responsabilidad social y la contribución a la sostenibilidad. Esta evaluación exhaustiva proporciona información sobre el desempeño pasado y orienta decisiones estratégicas futuras (p. 960)

Alcanzar una buena cultura organizacional requiere de un buen proceso organizacional que busque vincular los objetivos personales de los trabajadores con los objetivos organizaciones de la empresa, a fin de afianzar ambas metas.

2.4.Psicología del trabajo

La psicología del trabajo se comprende como el estudio de los procesos sociales y personales acontecidos en las áreas laborales, las cuales se originan y desarrollan en el entorno. (Hernaiz, 2021) asegura

> Los riesgos psicosociales son riesgos emergentes en el ámbito de las relaciones laborales. Se les califica así ya que, a diferencia de los riesgos físicos o biológicos,

> su inclusión en la normativa preventiva era prácticamente residual hasta tiempos muy recientes (p. 9)

Esta área del trabajo es indispensable para mantener una buena cultura organizacional. Entender los procesos internos de los trabajadores permite gestionar acciones a favor de este sector para mejorar los procesos internos de productividad y eficiencia.

2.4.1. Bienestar laboral

Comprende el nivel de satisfacción de los empleado o colaboradores con respecto a las condiciones laborales que presenta la empresa “Las condiciones de trabajo son entendidas como las circunstancias y características tanto económicas, políticas, sociales, jurídicas, técnicas, ecológicas, materiales como organizacionales en las que se desarrollan las relaciones y actividades laborales” (Ortiz et al., 2022, p. 64) un ambiente laboral agradable favorece a una mejor percepción del entorno del trabajo y, en consecuencia, a un mejor nivel de productividad como rendimiento.

2.4.2. La selección de personal

Comprende le proceso sistemático para escoger al mejor candidato o al candidato adecuado para ocupar una plaza de trabajo que una empresa está ofreciendo. (Ross y Delgado Litardo, 2022) argumentan:

> Este proceso las empresas deben buscar los candidatos para cubrir las vacantes existentes y que estos candidatos sean atraídos en cantidad para poder seleccionar posteriormente al más apto, de manera que este pueda cumplir las responsabilidades que le corresponden al puesto de trabajo (p.42)

Este proceso está a cargo del área de recursos humanos y la selección dependerá y cambiará de acuerdo con los requerimientos y necesidades específicas de cada puesto.

2.5.Gestión de recursos humanos

Se trata del área empresarial encargada de gestionar los procesos humanos inherentes al sector profesional y laboral “Se perfila como un indicador de calidad y es una nueva alternativa e importante para dar respuesta a cada característica de la problemática de una organización, y si es complejo debe ser administrada por un sistema de características similares (Amparo, 2022, p. 2) este proceso es necesario para garantizar el bienestar de los trabajadores y que estos se encaminen a mejorar la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa.

2.5.1. Transformación digital y la gestión del talento

Se trata de innovar las acciones de gestión del talento humano mediante las herramientas digitales a fin de favorecer su efectividad y eficiencia operacional “En la actualidad, para mejorar el desempeño organizacional, los Departamentos de Recursos Humanos disponen de soluciones digitalizadas para empresas y empleados, soluciones que generan mayor compromiso y nuevas experiencias para los empleados (Guerra, 2022, p. 244) mediante ello se busca alcanzar un nivel de rendimiento superior influyendo en el alcance de los objetivos empresariales.

2.5.2. Estrategias de retención de empleados

Se trata de las acciones ejecutadas por la empresa para mantener a un empleado satisfecho en su espacio laboral para evitar su traslado o desvinculación de la empresa “El concepto de retención del talento se refiere, de acuerdo con la literatura, a aquellas medidas que las organizaciones implementan con la finalidad de evitar la movilidad

laboral o la rotación del personal" (Mora, 2023, p. 22) estos procesos influyen en todos los empleados, comprendiendo que es más fácil mantener a una persona en la empresa que buscar un nuevo trabajador.

2.6.Rendimiento laboral

Se comprende como la capacidad de los trabajadores para realizar una tarea o su labor en la menor cantidad de tiempo y con la menor cantidad de recursos "El rendimiento laboral evalúa si una persona realiza bien un trabajo. Estudiado académicamente, forma parte de la psicología industrial y organizacional y también se vincula obviamente con la gestión de recursos humanos" (Ramos y Brito Aguilar, unirioja.es, 2021, p. 744)a mayor rendimiento mejor es la productividad y los beneficios para la empresa.

2.6.1. Factores psicológicos que afectan el rendimiento laboral

Un mal ambienta laboral o una mala cultura organizacional son los principales factores que afectan al rendimiento de los trabajadores en su labor "Los factores psicosociales como elementos externos afectan de manera directa a los trabajadores en sus organizaciones los cuales afectan a la relación persona con su grupo social cuya presencia puede llegar a causar un desequilibrio psicológico" (Gago et al., 2021, p. 94)estas afecciones repercuten de manera negativa en el desarrollo y prosperidad de la organización.

2.6.2. El liderazgo en el rendimiento laboral

El liderazgo es una característica y cualidad indispensable para cualquier actividad organizacional, de esta característica dependen gran parte el alcance de los objetivos y el éxito de los procesos. (Rodelo et al., 2023) argumenta:

> El liderazgo también juega un papel importante en la creación de un ambiente laboral positivo y productivo. Los líderes deben ser capaces de motivar y guiar a sus empleados hacia los objetivos de la empresa, fomentando el trabajo en equipo y la colaboración. (p. 1298)

Mediante un buen liderazgo los procesos son más afables, comprensibles y motivantes para el grupo de trabajo, lo cual compromete la dirección y visión de las metas por alcanzar contribuyendo al compromiso de logro por parte del equipo.

2.7.Marco Conceptual

Eficiencia operativa:

Es una metodología empresarial centrada en la optimización de los recursos disponibles de la organización, teniendo como enfoque central generar una mayor rentabilidad desde ámbito económico. De igual manera, busca alcanzar el máximo nivel de productividad por parte de los trabajadores al momento de brindar un servicio, ofrecer un producto o simplemente cubrir las necesidades y demandas de los consumidores de manera efectiva sin gastos innecesarios (Pinargote y Morán Chilan, editorialalema.org, 2023, p. 2)

Rendimiento laboral:

Se comprende como un proceso para evaluar la capacidad de ejecución de un trabajador en una actividad o labor especifico en su puesto de trabajo. Se comprende como un aspecto de la psicología industrial y organizacional, además que se vincula con la gestión de recursos humanos. En este contexto se fundamenta en conocer la efectividad y eficiencia del trabajador en determinada operación, teniendo en

consideración el uso de recursos materiales y temporales. (Ramos y Brito Aguilar, unirioja.es, 2021, p. 744)

Indicadores de desempeño (KPI):

Se trata de medidores para evaluar la efectividad o falencia de un criterio en específico, presentando mediciones útiles, objetivas e importantes para asegurar el desarrollo de estrategias efectivas y la toma decisiones coherentes con base a las necesidades identificadas. (Salgado, 2021, p. 405)

Gestión de procesos:

Se establece como un proceso sistemático enfocado en la estructuración idónea de las actividades de una organización, comprendiendo los recursos materiales e inmateriales en la ejecución de las acciones. Este proceso permite que las organizaciones identifiquen y establezcan de manera eficaz sus procesos estratégicos, críticos y de apoyo, con el fin de lograr resultados específicos y orientar el crecimiento y desarrollo de la empresa (Díaz et al., 2023, p. 105)

Mejora continua

Hace referencia a una filosofía de negocio que impone disciplina y una dirección de cambio empresarial aplicada a cada proceso de la organización, con el fin de fomentar ventajas competitivas basadas en la perfección de la calidad o calidad total (Barreras, 2022, p. 4)

2.8.Marco legal

El siguiente trabajo de titulación se motiva por el efectivo ejercicio del estado de promover a los ciudadanos como actores estratégicos del desarrollo del país. De acuerdo con el artículo 39 de la Constitución de la República, que determina:

> El Estado garantizará los derechos de las jóvenes y los jóvenes, y promoverá su efectivo ejercicio a través de políticas y programas, instituciones y recursos que aseguren y mantengan de modo permanente su participación e inclusión en todos los ámbitos, en particular en los espacios del poder público. El Estado reconocerá a las jóvenes y los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo del país, y les garantizará la educación, salud, vivienda, recreación, deporte, tiempo libre, libertad de expresión y asociación. El Estado fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La necesidad de mejorar el rendimiento laboral de textil JG con la finalidad de incrementar fuentes de empleo. De acuerdo con el artículo 3 de la Constitución de la República, que establece:

> En este artículo se reconoce y protege todos los tipos de trabajo, aseverando derechos e inclusión laboral. “Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores”

(Constitución de la República del Ecuador, 2008) Por lo tanto el Estado debe garantizar ambientes justos para todos los trabajadores y trabajadoras.

Y la oportunidad de incentivar la productividad, competitividad, conocimiento y tecnología en la empresa textil JG. De acuerdo con el numeral 2 del artículo 284 de la Constitución de la República, que decreta:

> Este artículo incita a promover el desarrollo económico mediante el incremento de la producción, la innovación y la combinación global y regional. “Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional” (Constitución de la República del Ecuador, 2008) El Estado debe promover la competitividad y el desarrollo sostenible a través del conocimiento y la TIC.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1.Tipo de investigación

3.1.1 Según el propósito

El siguiente trabajo de titulación es de tipo de investigación descriptiva porque se va a describir el proceso de indagar las eficiencias operativas más efectivas para el rendimiento laboral con el objetivo de identificar oportunidades de mejora de la propuesta de evaluar la eficiencia operativa para textil JG mediante la mejora del rendimiento laboral durante el año 2025, y se describe los resultados de la implementación tras la aplicación de instrumentos específicos.

Se plantea un estudio de tipo descriptivo, según Nieto (2018) su "objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales" (p.2), en consecuencia, este trabajo de titulación es de tipo de investigación aplicado debido a que la teoría que se analizó se la traslada al campo de la aplicación.

3.1.2 Según la manipulación de variables

El trabajo de titulación se comprende no experimental, este tipo de investigación, de acuerdo con Gómez (2021) "se realiza cuando, durante el estudio, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión" (p.3) esto debido a que el trabajo de titulación no comprende el desarrollo de experimentos.

3.1.3 Según el tiempo

El trabajo de titulación se comprende como Transversal, de acuerdo con Rodríguez y Mendivelso (2018) "Los diseños transversales suelen incluir individuos

con y sin la condición en un momento determinado (medición simultánea) y en este tipo de diseño, el investigador NO realiza ningún tipo de intervención (interferencia)" (p.142) esto porque se realiza en un único y determinado espacio de tiempo.

3.2.Enfoque

Se plantea un enfoque de investigación cuantitativa el cual "Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos" (Otero, 2018, p.3) de manera que se plantea la recolección de información para el comprender la realidad actual sobre la eficiencia operativa de la empresa y como el rendimiento de los trabajadores

3.3.Herramientas metodológicas

Como herramienta se propone los indicadores KPI de producción, de acuerdo con Chávez (2022) "este tipo de KPI evalúa el desempeño de la productividad de la empresa. Estos indicadores ayudan a comprender mejor el uso de los recursos y qué puntos se pueden mejorar para asegurar resultados más satisfactorios" (Chávez, 2022, p. 10). Esta herramienta permite comprender el panorama de actual de la producción.

3.4.Técnicas

Se utilizará como técnica de recolección de datos a la encuesta, de acuerdo con Ávila et al. (2020) esta "utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información llenan por sí mismos" (p.72), la cual será aplicada a los trabajadores del área de producción y a los directivos de la empresa.

3.5.Estudios iniciales

3.5.1 Organizador gráfico de variables

La figura 1 presenta la estructuración de la variable independiente que se establece en la evaluación de la eficiencia operativa

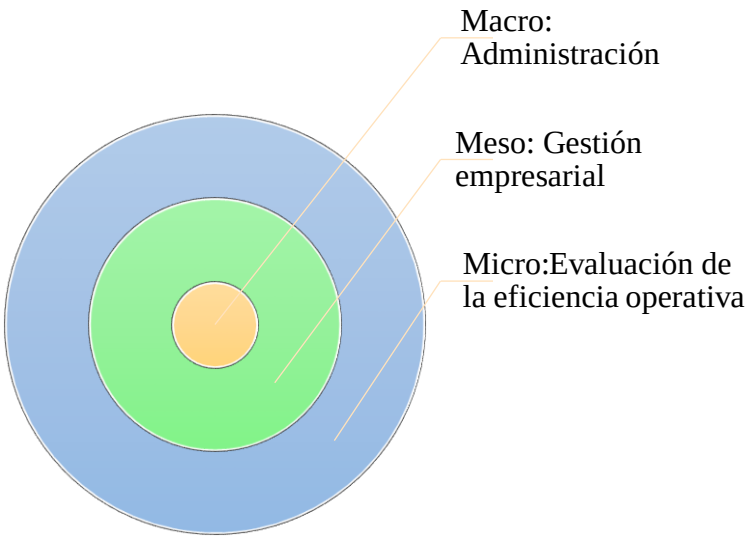


Figura 1 Evaluación de la eficiencia operativa

La figura 2 presenta la variable dependiente establecida en rendimiento laboral

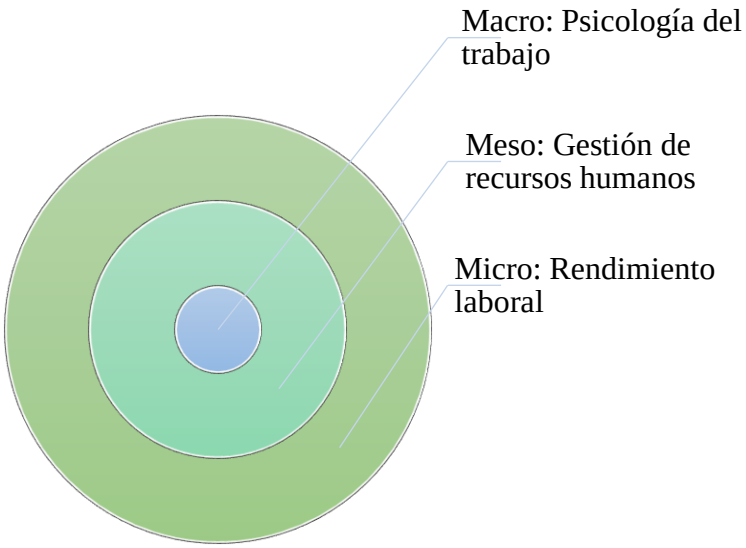


Figura 2 rendimiento laboral

3.5.2 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Evaluación de la eficiencia operativa: permite a las empresas utilizar recursos de manera más efectiva para iniciativas de crecimiento o innovación (Palomino, et al., p.4). **Rendimiento laboral:** es preciso vincularlo con factores ligados a lo conductual. Y es así como este concepto, según los estudiosos de la materia, se diferencia porque es resultado del desempeño de un individuo, pero también son el resultado de otras influencias. (Ramos y Aguilar, 2021, p. 744).	Uso eficiente de recursos	Procedimientos operativos definidos y comprensibles Capacitación adecuada para realizar tareas de manera eficiente Herramientas tecnológicas útiles en los procesos operativos	Dimensión Uso eficiente de recursos - Encuesta Dimensión Clima laboral - Registro observacional
	Clima laboral	Comunicación clara y fluida entre departamentos Manejo fructífero del tiempo laboral Distribución adecuada del personal en las diferentes áreas Monitoreo adecuado de las actividades laborales Respuesta rápida para identificar y corregir problemas operativos: Motivación y compromiso de los trabajadores Medición frecuente del rendimiento laboral	

3.5.3 Criterios de inclusión y exclusión

Se establecen los siguientes criterios, conforme a la conveniencia del tema de investigación:

Criterios de Inclusión:

Gerentes y supervisores de Textil JG: Se incluirán gerentes y supervisores como parte del personal evaluado en la eficiencia operativa y su impacto en el rendimiento laboral.

Personal de producción y gestión de la empresa: Se considerará a todos los trabajadores involucrado directamente en la producción, gestión y operaciones de Textil JG para evaluar la eficiencia operativa.

Datos del primer trimestre de 2025: La evaluación se basará en datos relevantes recopilados durante el primer trimestre del año 2025 para garantizar la actualidad de la información.

Criterios de Exclusión:

Ex empleados de Textil JG: No se considerarán a los ex empleados de la empresa para la evaluación de la eficiencia operativa y el rendimiento laboral durante el primer trimestre de 2025.

Otras empresas textiles: El estudio se enfoca exclusivamente en Textil JG y no incluirá a empleados de otras empresas textiles en la zona.

Departamentos no relacionados directamente con la producción: Se excluyen los empleados que no estén directamente relacionados con las operaciones de producción de Textil JG.

Datos de periodos anteriores: La evaluación no considerará datos de periodos anteriores al primer trimestre de 2025.

3.5.4 Muestreo

De acuerdo con el contexto del trabajo de investigación, se determina tipo de muestreo por conveniencias de carácter no probabilístico, según Hernández (2021) “La muestra se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio” (p.2) esto porque se escogió la muestra de acuerdo con las facilidades de acceso de acuerdo con el tema y la vinculación con el trabajo de titulación. La tabla 2 presenta la delimitación de la muestra.

Tabla 2 Delimitación de la muestra

Población	**Método de muestreo**	**Tamaño**	**Características de la muestra**
Trabajadores de la Textil JG	No probabilístico	16 trabajadores de la Textil JG	Muestra por conveniencia

3.6.Desarrollo

Instrumento para Encuesta

Se informa que es un instrumento validado, se adaptó preguntas de la investigación con título: “Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control” (Mogollón, 2019).

Instrucciones: Por favor, responde a las siguientes preguntas en una escala (Totalmente en desacuerdo) a (Totalmente de acuerdo), de acuerdo con tu experiencia y observación en la empresa Textil JG.

Procesos Operativos Claros

1. ¿Los procedimientos operativos dentro de la empresa están claramente definidos y son fácilmente comprendidos por todos los empleados?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Capacitación y Desarrollo

2. ¿La empresa proporciona suficiente capacitación para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera eficiente?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Uso de Tecnología

3. ¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en la empresa facilitan y agilizan los procesos operativos?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Comunicación Interna

4. ¿La comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa es clara y fluida?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Gestión del Tiempo

5. ¿Los empleados manejan de manera efectiva su tiempo durante el día laboral, lo que contribuye a una mayor eficiencia operativa?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Recursos Humanos

6. ¿El personal está bien distribuido según las necesidades operativas de la empresa, lo que mejora el rendimiento laboral?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Supervisión y Monitoreo

7. ¿Los supervisores monitorean adecuadamente las actividades laborales para asegurar que se sigan los procesos establecidos?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Identificación de Problemas Operativos

8. ¿La empresa tiene un proceso claro para identificar y corregir problemas operativos de manera rápida y eficiente?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Motivación Laboral

9. ¿Los empleados se sienten motivados y comprometidos con sus tareas diarias, lo que impacta positivamente en la eficiencia operativa?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

Medición del Rendimiento

10. ¿La empresa mide regularmente el rendimiento laboral y utiliza esta información para mejorar los procesos operativos?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Indiferente o neutro ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de Textil JG. Los datos obtenidos se representan de manera visual mediante pasteles de porcentajes, además, se plantea una interpretación escrita de cada figura.

1.- ¿Considera que los procedimientos operativos en el interior de la empresa están claramente definidos y comprensibles para todos los empleados?

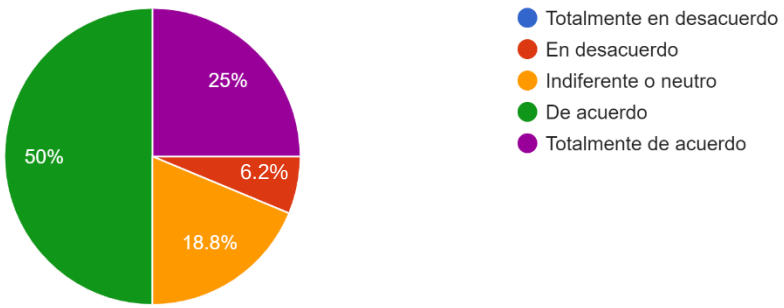


Figura 3 Procedimientos claros, definidos y comprensibles para todos los empleados

La figura 3 presenta que el 50% de los encuestados consideran como de acuerdo que los procedimientos operativos en el interior de la empresa están claramente definidos y son comprensibles para todos los empleados; un 25% se establecen totalmente de acuerdo con este argumento; mientras que un 18.8% se muestra indiferente o neutro ante esta situación en la empresa.

2.- ¿Considera que la empresa brinda suficiente capacitación para que los trabajadores puedan realizar sus tareas de manera efectivamente?

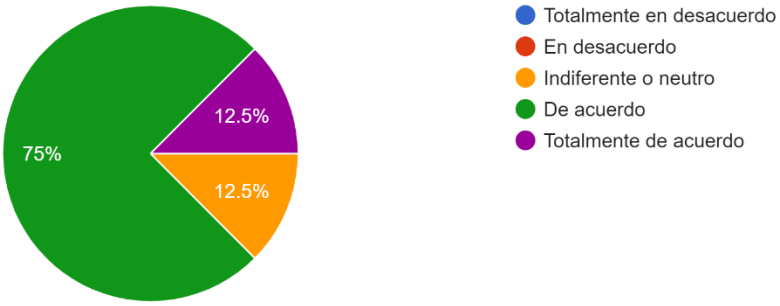


Figura 4 Capacitaciones regulares para los empleados

La figura 4 presenta que el 75% de los encuestados se muestran de acuerdo en que la empresa brinda suficiente capacitación para que los trabajadores puedan realizar sus tareas de manera eficiente; un 12.5% se muestra totalmente de acuerdo con este factor; y el 12.5% restante se muestra indiferente o neutro ante la suficiencia de capacitación al personal por parte de la empresa.

3.- ¿Considera que las herramientas tecnológicas empleadas en la empresa permiten agilizar los procesos operativos?

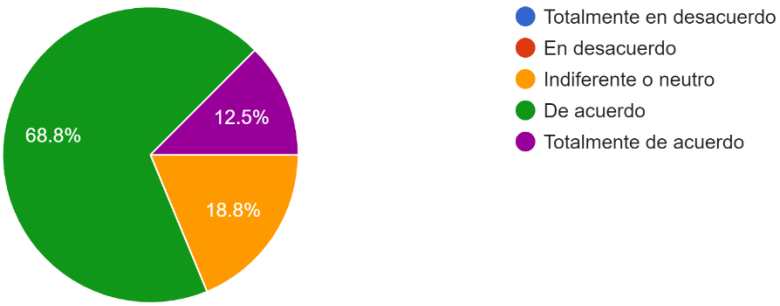


Figura 5 Herramientas tecnológicas para agilizar procesos operativos

La figura 5 presenta que el 68.8% de los encuestados se muestran de acuerdo con que las herramientas tecnológicas empleadas en la empresa permiten agilizar los procesos operativos; un 18.8% se muestra indiferente o neutro ante este proceso, mientras que el

12.5% se muestra totalmente de acuerdo ante la agilización de los procesos mediante estos instrumentos.

4.- ¿Considera que la comunicación en los varios departamentos de la empresa es clara y fluida?

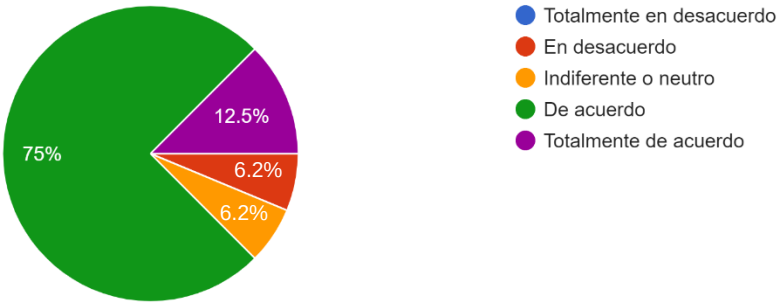


Figura 6 Comunicación eficaz entre departamentos

La figura 6 presenta que el 75% de los encuestados se muestran de acuerdo en considerar que la comunicación en los varios departamentos de la empresa es clara y fluida; un 12.5% se muestra totalmente de acuerdo ante este argumento, mientras que un 6.2% se muestra neutro, y el 6.2% restante se muestra totalmente en desacuerdo.

5.- ¿Considera que el personal maneja de manera fructífera su tiempo durante el día laboral que aporta a una mayor eficiencia operativa?

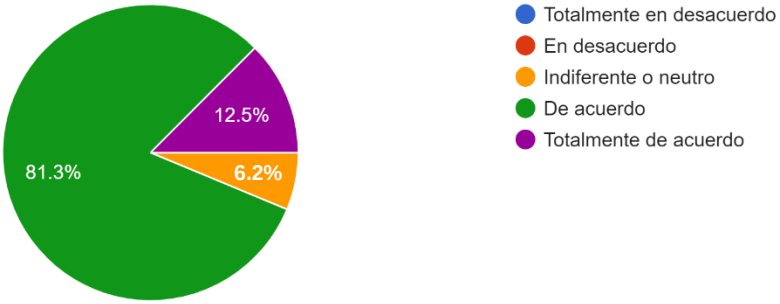


Figura 7 Uso eficiente del tiempo por parte del personal

La figura 7 presenta que el 81.3% de los encuestados se muestran de acuerdo en considerar que el personal maneja de manera fructífera su tiempo durante el día laboral, lo

que aporta a una mayor eficiencia operativa; un 12.5% se muestra totalmente de acuerdo con esta afirmación; mientras que el 6.2% se mantiene indiferente o neutro ante este factor.

6.- ¿Considera que los trabajadores están bien distribuidos según las necesidades operativas de la empresa para mejorar el rendimiento laboral?

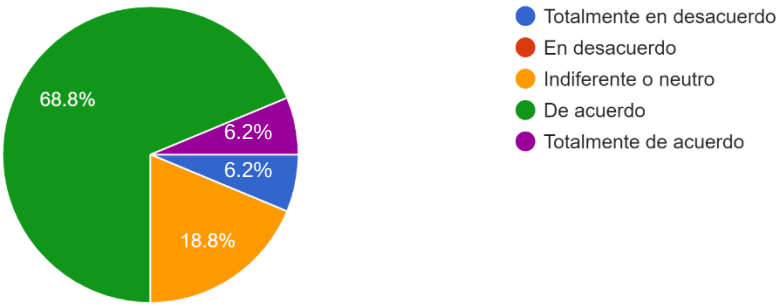


Figura 8 Distribución adecuada de los trabajadores

La figura 8 presenta que el 68.8% de los encuestados se muestran de acuerdo con considerar que los trabajadores están bien distribuidos según las necesidades operativas de la empresa, lo que mejora el rendimiento laboral; mientras un 18.8% se muestra indiferente o neutro antes esta afirmación; un 6.3% se muestra totalmente de acuerdo, mientras que el 6.3% restante se presenta totalmente en desacuerdo.

7.- ¿Considera que los supervisores monitorean apropiadamente las actividades laborales para asegurar que se sigan los procesos determinados?

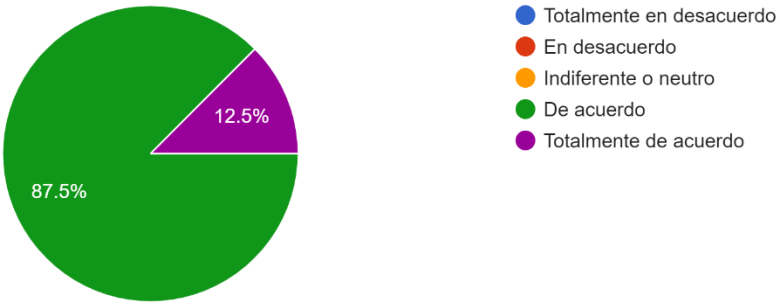


Figura 9 Monitoreo adecuado por parte de supervisores

La figura 9 presenta que el 87.5% de los encuestados se muestra de acuerdo en considerar que los supervisores monitorean apropiadamente las actividades laborales para asegurar que se sigan los procesos determinados; mientras que el 12.5% se muestra totalmente de acuerdo con esta afirmación.

8.- ¿Considera que la empresa tiene un proceso visible para identificar y corregir problemas operativos de una forma rápida y eficiente?

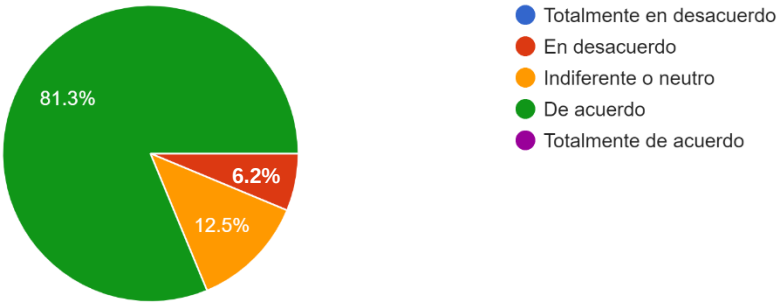


Figura 10 Capacidad empresarial de identificar y corregir problemas operativos

La figura 10 presenta que el 81.3% de los encuestados se muestran de acuerdo en considerar que la empresa tiene un proceso visible para identificar y corregir problemas operativos de una forma rápida y eficiente; un 12.5% se muestra indiferente o neutro ante esta consideración; y el 6.2% restante se muestra en desacuerdo.

9.- ¿Considera que los trabajadores se sienten motivados y comprometidos con sus actividades diarias que impacten positivamente en la eficiencia operativa?

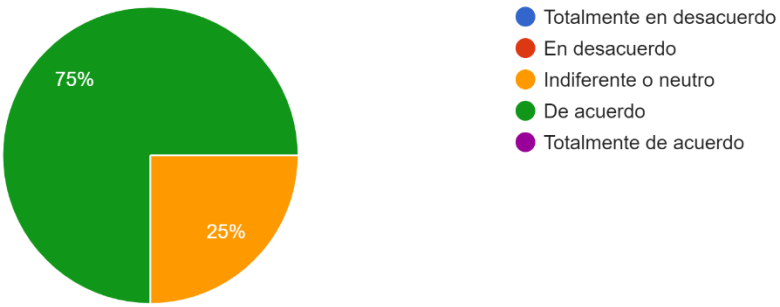


Figura 11 Motivación y compromiso por parte de los trabajadores

La figura 11 presenta que el 75% de los encuestados se muestran de acuerdo en considerar que los trabajadores se sienten motivados y comprometidos con sus actividades diarias, lo que impacta positivamente en la eficacia operativa; mientras el 25% restante se muestra indiferente o neutro ante este factor evaluado.

10.- ¿Considera que la empresa mide frecuentemente el rendimiento laboral y utiliza esa información para mejorar los procesos operativos?

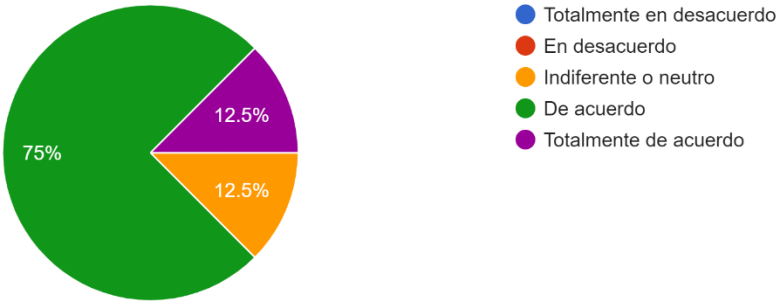


Figura 12 Evaluación de rendimiento laboral para mejorar los procesos

La figura 12 presenta que el 75% de los encuestados se muestra de acuerdo en considerar que la empresa mide frecuentemente el rendimiento laboral y utiliza esa información para mejorar los procesos operativos; un 12.5% se muestra totalmente de acuerdo con este argumento; mientras que el 12.5% restante se considera indiferente o neutro ante este proceso.

4.2.Interpretación y discusión de resultados

En primer lugar, la respuesta de que el 50% de los encuestados considere que los procedimientos operativos están claramente definidos y son comprensibles es un indicador de que existe una base sólida sobre la cual establecer acciones de mejoras en el área. Sin embargo, los resultados plantean que no existe un convencimiento total en la claridad de estos procedimientos, lo cual resalta la necesidad de una revisión y análisis de falencias en este ámbito, así como establecer un mecanismo de control que garantice la claridad en los procesos.

Por otra parte, la percepción positiva sobre la capacitación proporcionada por la empresa demuestras que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que reciben la formación necesaria para desempeñar sus labores de manera eficiente. Lo cual se traduce en un mayor nivel productividad para la empresa. Sin embargo, es fundamental que la empresa continúe evaluando y actualizando sus programas de capacitación para adaptarse a las nuevas tecnologías y métodos de trabajo que surgen en la industria textil.

Por otro lado, se presenta una opinión favorable sobre las herramientas tecnológicas utilizadas en la empresa, considerando que estas herramientas agilizan los procesos operativos, lo que sugiere que la inversión en tecnología es funcional y útil para el desarrollo de la empresa. argumentan: La modernidad digital genera cambios significativos que las empresas deben tomar como oportunidades de crecimiento, el saber aprovechar estos medios representa una gran ventaja competitiva en el mercado. No obstante, si bien es mayor la percepción positiva de este aspecto, aún hay trabajadores que consideran como neutral la agilización de los procesos, de esta manera, es importante que la empresa mantenga un enfoque proactivo en la adopción de nuevas tecnologías y en la capacitación continua de los empleados para su uso.

Además, se establece un resultado favorable en la comunicación clara y fluida entre los departamentos, lo cual resulta importante para el correcto funcionamiento de la organización, ya que una buena comunicación puede prevenir malentendidos y mejorar la colaboración. Por otro parte, el manejo fructífero del tiempo y la adecuada distribución del personal son factores que contribuyen significativamente a la eficiencia operativa. Sin embargo, hay un porcentaje significativo que no se siente de acuerdo con este factor, lo cual sugiere que se mantenga un monitoreo constante para asegurar la efectividad de estas prácticas.

La mayoría de los encuestados se siente confiada en que la empresa puede abordar rápidamente los problemas que surgen, lo que es fundamental para mantener la eficiencia y la moral del equipo. De igual manera esto se ve reflejado la percepción positiva sobre el ambiente de trabajo y el compromiso de los trabajadores con el desarrollo de sus labores.

Por último, la medición frecuente del rendimiento laboral y su uso para mejorar los procesos operativos es una práctica habitual en la empresa, debido a que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que esta práctica se lleva a cabo, no obstante, existe un grupo significativo de trabajadores que no consideran como favorable este proceso, lo cual sugiere mejoras en el desarrollo de los procesos operativos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que, mediante la investigación bibliográfica de las eficiencias operativas para empresas textiles, se logró identificar que las oportunidades de mejora mayormente son enfocadas en el área de procesos y los aspectos relacionados con la capacitación del personal y el desarrollo profesional de sus habilidades. En este sentido, se establece que estos son factores clave para tener en consideración al momento de buscar estrategias para la eficiencia operativa de las organizaciones de textiles, de manera que resulta favorable invertir en el personal para mejorar los procesos, sin embargo, también resulta oportuno realizar un análisis situacional de la capacidad operativa de la empresa.

Cabe recalcar que las eficiencias operativas deben ir de la mano con un informe o análisis previo de la empresa para poder gestionar acciones estratégicas concretas de acuerdo con la necesidad de la empresa. Si bien mediante la revisión bibliográfica se observó los factores clave para la eficiencia en esta área, resulta imprescindible conocer la realidad de la empresa para invertir de manera estructurada en la principal falencia detectada. Además, resulta necesario la evaluación de las acciones propuestas para conocer la evolución y efectividad de estas.

Por otra parte, se determina que, mediante los resultados de la encuesta, las eficiencias operativas que necesita la empresa Textil JG están centradas en la mejora en la claridad de los procesos de producción, la distribución adecuada del personal en las diferentes áreas de producción y la capacitación del personal en el uso de las herramientas tecnológicas. Si bien estos resultados tuvieron buenos resultados en la encuesta, existe un porcentaje significativo de trabajadores que consideran necesario la mejora en estos aspectos para alcanzar la totalidad de eficiencia en la productividad de la empresa.

Una vez atendida las necesidades de la empresa, se considera oportuno mantener un proceso de evaluación e innovación continuo que permita a la empresa conocer de manera

periódica el rendimiento y productividad del área, así como las principales fallas o falencias en el proceso actual, de las cuales se partirá para un nuevo proceso de mejora que garantice la constate efectividad de la empresa, las trabajadores y los instrumentos de producción.

Por último, con relación a la Evaluar el impacto de las eficiencias operativas mediante indicadores clave de rendimiento (KPI) que analicen aspectos como la eficiencia laboral y la satisfacción del personal, se concluye que los resultados de la investigación en Textil JG son alentadores y reflejan un ambiente de trabajo positivo y eficiente. Sin embargo, se visibiliza que existen percepciones de deficiencia en los procesos, lo cual la empresa debe implementar la claridad en los procedimientos, la capacitación, la comunicación y la motivación de los empleados para asegurar su crecimiento y éxito a largo plazo.

Se presenta que un 81.3% de los encuestados afirma que manejan su tiempo de manera adecuada, y un 68.8% considera que las herramientas tecnológicas agilizan los procesos. Esta información resalta que la organización ha logrado implementar prácticas para optimizar la gestión del tiempo y que las inversiones en tecnología, las cuales han representado un impacto positivo en los procesos operativos. En este sentido, se establece que existe un buen nivel de compromiso y motivación del personal, determinando que el 75% de ellos se sienten motivados y comprometidos con las necesidades operativas de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda llevar a cabo una revisión de los procedimientos operativos para aumentar la claridad y comprensión entre todos los trabajadores de Textil JG, de manera especial, en aquel porcentaje que presenta dificultades en este aspecto. En consecuencia, se sugiere implementar capacitaciones continuas sobre los procedimientos de producción, así como en la eficiencia de la retroalimentación para mejores resultados.

De igual manera, se sugiere que antes de implementar cualquier cambio, se realice un análisis diagnóstico sobre la realidad actual relacionada a los procesos del área de producción. Esto permitirá identificar las áreas críticas que requieren atención inmediata, pudiendo atacar los problemas más representativos, así como la delimitación de responsabilidades y campos de acción para cada área, de manera que se previene los gastos inoportunos de inversión.

Se considera pertinente que la empresa establezca un modelo de evaluación del rendimiento laboral, con el fin de identificar las posibles falencias en el personal y en los recursos humanos, las mismas que pueden estar relacionadas con la falta de capacitación, bajo nivel de entendimiento, comunicación deficiente y complicaciones entre áreas o departamentos. Mediante la implementación de un modelo permitirá a la empresa mejorar la coordinación del recurso humano de la empresa para mejorar su eficiencia y rendimiento en la productividad.

En este sentido, es fundamental contar con la participación de los trabajadores en el proceso de desarrollo e implementación de las estrategias para asegurar la efectividad de la implementación real en la organización. En este contexto, se sugiere realizar sesiones donde los empleados puedan aportar ideas y sugerencias, reales de las dificultades de las labores diarias, siendo que las ideas aceptadas pueden influir de manera positiva en la relación con los trabajadores.

Además, para el aspecto de conocer el impacto de las eficiencias operativas, se considera necesario diseñar indicadores clave de rendimiento que evalúen el nivel efectividad de las operaciones organizacionales en los aspectos relacionados a la eficiencia laboral, el rendimiento productivo y la satisfacción del personal. Además, se considera necesario establecer un proceso de revisión periódica de estos indicadores para asegurar la eficiencia de los mismos y que se vayan modificando de acuerdo con las necesidades reales de la empresa y de los nuevos desafíos presentados.

Por otro parte, se recomienda implementar prácticas organizacionales que faciliten la colaboración entre los departamentos de administración y producción, y estos a su vez con los trabajadores de cada área, de manera que se establezca una cultura organizacional efectiva centrada en la comunicación optima entre trabajador y supervisores. De esta manera, se considera necesario establecer estrategias de comunicación interna que mejoren las acciones de designación de responsabilidades para evitar la confusión de funciones o actividades y, en consecuencia, la destinación de recursos de manera innecesaria.

Otro aspecto importante para mejorar es la capacidad de los empleados para realizar las labores de manera efectiva, para ello se considera necesario implementar un programa de capacitación continua y socialización de actualizaciones de manera trimestral o semestral, esto dependiendo de las mejoras o cambios en las actividades de producción. Esto con el fin de que el personal comprenda de manera adecuada las nuevas indicaciones y funciones.

Por último, posterior al proceso de implementación de las eficiencias operativas, se considera relevante establecer un proceso de monitoreo regular que permita evaluar la eficiencia de los procesos para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos. Sumado a esto se sugiere promover una cultura organizacional que valore la mejora continua y la innovación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amparo, V. T. (2022). unirioja.es. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8754060

Anguera, M. T., Blanco-Villaseñor, A., Losada, J. L., & Sánchez-Algarra, P. (2020). Integración de elementos cualitativos y cuantitativos en metodología observacional. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, (49), 49-70. https://revistascientificas.us.es/index.php/Ambitos/article/view/11736/10643

Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. Podium, (44), 103-118. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692023000200103&script=sci_arttext

Ávila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, *11*(3), 62-79. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391

Barboza, J. R., Vásquez Pajuelo, L., Andrade Díaz, E., Bartra Rivero, K., Sánchez-Aguirre, F., & Ruiz Villavicencio, R. (2024). scielo.org. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632024000200125

Barreras, I. Z. (2022). cagi.org.mx. http://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253

Camacho, F. E. (2024). ucacue.edu.ec. https://dspace.ucacue.edu.ec/items/c0fb3771-7598-4bfe-ba76-4e0461316ad3

Chavez Acosta, J. B. (2022). Análisis de KPIs en los equipos de producción de la empresa especializada INCIMMET SA para el incremento de metros lineales de avance en la Unidad Minera el Porvenir 2019. http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3181

Chugá, J. F., Pantoja Burbano, M., & Cuarán Guerrero, M. (2021). sld.cu. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000400211&script=sci_arttext&tlng=pt

Constitución de la República del Ecuador. (2008). oas.org/juridico. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Díaz, N. A., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J., & Alarcón Díaz, D. (2023). senescyt.gob.ec. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692023000200103&script=sci_arttext

Fernández, M. D. (2024). researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Mercedes-Delgado-Fernandez-2/publication/378872980_Modelos_de_gestion_de_la_innovacion_conceptos_enfoques_normas_y_tendencias/links/65efd1cfb1906066b28f18f1/Modelos-de-gestion-de-la-innovacion-conceptos-enfoques-normas

Gago, D. O., Gutiérrez Monzón, S., Oseda Gago, M., & Carruitero Ávila, N. (2021). cidecuador.org. https://repositorio.cidecuador.org/handle/123456789/985

García, T. G., & Loor, G. (2025). editorialibkn.com. http://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/607

Gómez, C, L. (2021) investigación experimental y no experimental. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas Universidad Salazar. https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6102aa6750ff4/tareas/9252cbda265c7f789a59cbc8557cc217investigacion%20experiemmntal.pdf

Guerra, J. M. (2022). ucm.es. https://docta.ucm.es/entities/publication/9d511138-f58e-4f04-a541-2363ab0c2118

Hernaiz, E. S. (2021). senescyt.gob.ec. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-24842021000100007

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista cubana de medicina general integral*, *37*(3). http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf

Ibarra, M. G. (2021). uaeh.edu.mx. https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/7304

Juárez, A. M., & Sergueyevna Golovina, N. (2021). camjol.info. https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11610

Leon, G. R. (2021). repositorio.ucv.edu.pe. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84751/Carre%c3%b1o_LGR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Mogollón Marchán, E. M. (2019). Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa "Fidel Oyola Romero" N° 055, distrito de San Juan de la Virgen, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, Año 2015. https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6926

Mora, I. R. (2023). cesa.edu.co. https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/5205?locale-attribute=en

Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán, 2. https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf

Ortiz, V. H., Romero Caraballo, M., & Sarsosa Prowesk, K. (2022). scielo.org.co. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-30802022000300063&script=sci_arttext

Otero, A. O. (2018). Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico, 1. https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-

Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Palomino Quispe, J. F., Zapana Diaz, D., Choque-Flores, L., Castro León, A. L., Villar Requis Carbajal, L., Pacherres Serquen, E. E., ... & Guanilo Paredes, C. E. (2023). Evaluación Cuantitativa del Impacto de la Inteligencia Artificial en la Automatización de Procesos. https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2888

Pinargote, M. J., & Morán Chilan, J. (2023). editorialalema.org. http://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/905

Ramos, C. B. C., & Aguilar, J. G. B. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(11), 742-761. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331

Rodelo, J. C., Amaya López, N., & Curiel Gómez, R. (2023). unirioja.es. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, *21*(3), 141-147. https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289

Rojas, R. E., & Bocanegra Machaca, R. (2021). pucp.edu.pe. https://tesis.pucp.edu.pe/items/6236ea9f-566c-453f-b4ae-8cb2f5f8676c

Ross, W. B., & Delgado Litardo, B. (2022). revistapublicando.org. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2324

Salgado, M. K. (2021). scielo.org.mx. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2444-054X2021000300403&script=sci_arttext

Santillán, X. Z., Tapia Núñez, D., Espinoza Toalombo, R., & Romero Cardenas, E. (2024). revistapublicando.org. https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2418

Torres-Salgado, M. K. (2021). Indicadores de desempeño de procesos médicos con alineamiento estratégico en la atención al paciente. Cirugía y cirujanos, 89(3), 403-410. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2444-054X2021000300403&script=sci_arttext

Yanapa, M. A. (2023). uss.edu.pe. https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2660

ANEXO A: INFORME DE EVALUACIÓN

Informe de evaluación de la eficiencia operativa de Textil JG

Introducción

En el presente informe, se presenta el análisis de los resultados obtenidos a través de una encuesta aplicada al personal de Textil JG, con el objetivo de evaluar diversos aspectos operativos y proponer áreas de mejora.

Resultados de la Encuesta

Procedimientos operativos definidos y comprensibles: El 50% de los encuestados considera que los procedimientos operativos en el interior de la empresa están claramente definidos y son comprensibles para todos los empleados.

Capacitación adecuada para realizar tareas de manera eficiente: El 75% de los encuestados se muestra de acuerdo en que la empresa brinda suficiente capacitación para que los trabajadores puedan realizar sus tareas de manera eficiente.

Herramientas tecnológicas útiles en los procesos operativos: El 68.8% de los encuestados se muestra de acuerdo en que las herramientas tecnológicas empleadas en la empresa permiten agilizar los procesos operativos.

Comunicación clara y fluida entre departamentos: El 75% de los encuestados se muestra de acuerdo en que la comunicación en los varios departamentos de la empresa es clara y fluida.

Manejo fructífero del tiempo laboral: El 81.3% de los encuestados se muestra de acuerdo en que el personal maneja de manera fructífera su tiempo durante el día laboral.

Distribución adecuada del personal en las diferentes áreas: El 68.8% de los encuestados se muestra de acuerdo en que los trabajadores están bien distribuidos según las necesidades operativas de la empresa, lo que mejora el rendimiento laboral.

Monitoreo adecuado de las actividades laborales: El 87.5% de los encuestados se muestra de acuerdo en que los supervisores monitorean apropiadamente las actividades laborales para asegurar que se sigan los procesos determinados.

Respuesta rápida para identificar y corregir problemas operativos: El 81.3% de los encuestados se muestra de acuerdo en que la empresa tiene un proceso visible para identificar y corregir problemas operativos de una forma rápida y eficiente.

Motivación y compromiso de los trabajadores: El 75% de los encuestados se muestra de acuerdo en que los trabajadores se sienten motivados y comprometidos con sus actividades diarias, lo que impacta positivamente en la eficacia operativa.

Medición frecuente del rendimiento laboral: El 75% de los encuestados se muestra de acuerdo en que la empresa mide frecuentemente el rendimiento laboral y utiliza esa información para mejorar los procesos operativos.

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos indican que Textil JG presenta un desempeño operativo generalmente positivo, con áreas destacadas como el monitoreo adecuado de las actividades laborales por parte de los supervisores (87.5%) y el manejo fructífero del tiempo durante la jornada laboral (81.3%). No obstante, también existen áreas con oportunidades de mejora, como la claridad y comprensión de los procedimientos operativos, donde solo el 50% de los encuestados se muestra de acuerdo. Así, resulta fundamental que la empresa considere estos resultados para implementar estrategias que fortalezcan las áreas con menor desempeño.

Conclusiones

La empresa muestra fortalezas en áreas importantes como la capacitación, el monitoreo de actividades y la gestión del tiempo.

Se identifican oportunidades de mejora en la claridad de los procedimientos operativos y en la distribución del personal según las necesidades operativas.

Es recomendable que Textil JG implemente acciones enfocadas en mejorar la comprensión de los procedimientos operativos y en optimizar la asignación del personal, lo que contribuirá a una mayor eficiencia operativa.

Recomendaciones

Realizar una revisión exhaustiva de los procedimientos operativos actuales, simplificándolos y asegurando que sean fácilmente comprensibles para todos los empleados.

Implementar programas de capacitación continua y específica que aborden las necesidades operativas actuales, asegurando que el personal esté actualizado y preparado para enfrentar los desafíos del entorno laboral.

Evaluar y ajustar la distribución del personal según las necesidades operativas, asegurando que cada área cuente con el número adecuado de trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones eficientemente.

Fomentar una comunicación interna más efectiva entre los diferentes departamentos, utilizando herramientas y canales que faciliten el intercambio de información y la colaboración entre equipos.

Establecer un sistema de retroalimentación constante que permita a los empleados expresar sus opiniones y sugerencias, contribuyendo a la mejora continua de los procesos operativos.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **TORRES ALTAMIRANO HIPATIA LORENA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **15%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,28 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **VERGARA AVEROS ISABEL MARGARITA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **15%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,29 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia