INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios y Ciencias Sociales

Diseño de una estrategia para optimizar el sistema de gestión en el área de producción de la empresa Paradise, en Tabacundo, 2025.

María Yulissa Castillo Gaona

Administración

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de empresas

Quito, 13 de diciembre de 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios y Ciencias Sociales

HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Diseño de una estrategia para optimizar el sistema de gestión en el área de producción de la empresa Paradise, en Tabacundo, 2025.

María Yulissa Castillo Gaona

Alexandra Bautista Segovia, Magister

Quito, 13 de diciembre 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: Maria Yulissa Castillo Gaona

Código estudiante: 2380

Cédula de identidad: 1751868421

Lugar y fecha: Quito, diciembre 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UNPUBLISHED DOCUMENT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

Dedico este logro a mi amada hija, quien se ha convertido en mi mayor motivación la fuerza que impulsa cada uno de mis pasos. Su sonrisa, su amor y la ilusión de brindarle un futuro mejor me sostuvieron en los momentos más desafiantes de este camino. A mis queridos padres, por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la perseverancia.

Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudé. Este triunfo es también de ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por concederme la oportunidad y la fortaleza para continuar con mi formación profesional.

Mi gratitud también a mis docentes y tutor, quienes han guiado mi proceso con responsabilidad, compromiso y disposición para compartir sus conocimientos. De manera especial, agradezco a mis padres, esposo e hija, quienes con su apoyo emocional, comprensión y constante motivación han sido mi mayor inspiración para alcanzar esta meta académica

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo diseñar una estrategia para optimizar el sistema de gestión en el área de producción de la empresa florícola Paradise, ubicada en Tabacundo, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la calidad del producto y la organización interna de los procesos. Para ello, se aplicó una metodología de enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se desarrolló un diagnóstico mediante encuestas dirigidas a los 15 colaboradores del área de producción, observación directa de procesos, revisión documental y la aplicación de herramientas como FODA, diagrama de causa-efecto, matriz de priorización, flujo de procesos y ciclo PHVA.

Los resultados revelaron que el personal cuenta con conocimientos básicos en manejo de cultivo y control de plagas; sin embargo, se identificaron deficiencias en la comunicación interna, escasez ocasional de materiales y herramientas, ausencia de estandarización en ciertas actividades y errores operativos frecuentes. Se evidenció también una participación reducida en capacitaciones sobre diseño y armado de ramos, lo cual limita la versatilidad del equipo. Pese a estos problemas, el estudio mostró una aceptación total del personal hacia la implementación de un sistema integral de control, nuevas técnicas de trabajo y programas de capacitación. Se concluye que la optimización del sistema de gestión requiere una estrategia integral basada en estandarización de procesos, fortalecimiento de la comunicación, capacitación continua e implementación de indicadores de productividad y calidad. Estas acciones permitirán mejorar la eficiencia, reducir errores y mantener la competitividad de la empresa en el sector florícola.

Palabras Clave: gestión de producción, optimización, estrategias, calidad, eficiencia operativa.

ABSTRACT

This study aimed to design a strategy to optimize the management system in the production area of the Paradise flower farm, located in Tabacundo, with the purpose of improving operational efficiency, product quality, and the internal organization of processes. To achieve this, a mixed-methods approach was employed, integrating both quantitative and qualitative techniques. The diagnostic assessment included surveys administered to the 15 employees in the production area, direct observation of processes, document review, and the application of tools such as SWOT analysis, cause-and-effect diagrams, prioritization matrices, process flowcharts, and the PDCA cycle.

The results showed that although staff members possess basic knowledge of crop management and pest control, several deficiencies persist, including weak internal communication, occasional shortages of materials and tools, a lack of standardization in key activities, and recurring operational errors. Limited participation in training on bouquet design and assembly was also identified, restricting the team's versatility. Despite these challenges, the study found full staff acceptance of implementing an integrated control system, new work techniques, and ongoing training programs.

The study concludes that optimizing the management system requires a comprehensive strategy centered on process standardization, strengthened communication, continuous training, and the adoption of productivity and quality indicators. These actions will enhance efficiency, reduce errors, and help maintain the company’s competitiveness in the floriculture sector.

Keywords: production management, optimization, strategies, quality, operational efficiency.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 15

1.1. Planteamiento del Problema 15

1.2. Justificación 17

1.3. Alcance 18

1.4. Objetivo General y Específicos 19

1.4.1.Objetivo general 19

1.4.2. Objetivos específicos: 19

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 20

2.1. Marco Conceptual 20

2.1.1. Gestión de Producción 20

2.1.2. Gestión por Procesos. 20

2.1.3. Optimización de Procesos Productivos 21

2.1.4. Eficiencia Operativa 21

2.1.5. Productividad en el Área de Producción. 22

2.1.6. Calidad en los Procesos Productivos 22

2.1.7. Herramientas de Gestión Aplicadas a la Producción. 22

2.1.8. Mejora Continua y Ciclo PHVA 23

2.1.9. Sector Florícola Ecuatoriano. 23

2.1.10. Relación Entre Sistema de Gestión y Eficiencia Operativa 23

2.2. Marco Conceptual 24

2. 3. Marco Legal 25

2. 3.1 Constitución de la República del Ecuador 26

2. 3.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) 26

2. 3.3 Normativa laboral y de seguridad ocupacional 26

2.3.4. Normativa ambiental 27

2.3.5. Normas técnicas internacionales aplicables 27

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 29

3.1. Tipo de investigación 29

3.2. Tipo de Enfoque 29

3.3. Herramientas metodológicas 29

3.3.1 Cuestionario de Encuesta 29

3.3.2 Tablas de Frecuencia y Gráficos Estadísticos 29

3.3.3 Software de Procesamiento de Datos (Excel) 29

3.4. Técnicas 30

3.4.1. Observación Directa 30

3.4.2. Encuesta 30

3.4.3. Revisión Documental 30

3.5. Estudios iniciales 30

3.5.1. Identificación del Problema 31

3.5.2. Diagnóstico Preliminar 31

3.5.3. Delimitación del Estudio 31

3.5.4. Definición de Variables de Estudio 31

3.6. Criterios y Exclusión. 32

3.6.1. Criterios de Inclusión 32

3.6.2. Criterios de Exclusión 32

3.7. Muestreo 33

3.8. Desarrollo 33

3.6.2 Matriz de operacionalidad de variables 36

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38

4.1. Análisis e interpretación de resultados 39

4.1.1 Pregunta 1: Capacitaciones que ha recibido el personal de la empresa. 39

4.1.2 Pregunta 2: Método de trabajo implementado dentro de la empresa 40

4.1.3 Pregunta 3: Comunicación y claridad al recibir las instrucciones laborales diarias. 40

4.1.4 Pregunta 4: Interrupciones durante el periodo laboral. 41

4.1.5 Pregunta 5: Escasez de materiales, herramientas e insumos. 42

4.1.6 Pregunta 6: Sistema adecuado para el control de la producción 43

4.1.7 Pregunta 7: Frecuencia de errores dentro de los procesos habituales efectuados. 43

4.1.8 Pregunta 8: Estrategias que consideran relevantes para la mejora de producción 44

4.1.9 Pregunta 9: Implementación de un sistema de control que se enfoque en producción, calidad y eficiencia. 45

4.1.10 Pregunta 10: Implementación de mejoras técnicas . 46

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 47

Conclusiones 47

Recomendaciones 48

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49

ANEXO A: Encuesta aplicada al personal del área de producción 51

ANEXO B: Evidencia de aplicación del instrumento de investigación 54

ANEXO C: Matriz de estrategia de optimización del sistema de gestión en el área de producción 55

ANEXO D: Cronograma de implementación de la estrategia. 56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables…….35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Capacitaciones que ha recibido el personal de la empresa…….……..…..37

Figura 2. Método de trabajo implementado dentro de la empresa…….…..…..38

Figura 3. Comunicación y claridad al recibir las instrucciones laborales diarias……39

Figura 4. Interrupciones durante el periodo laboral……..40

Figura 5. Escasez de materiales, herramientas e insumos……41

Figura 6. Sistema adecuado para el control de la producción……..42

Figura 7. Frecuencia de errores dentro de los procesos habituales efectuados……43

Figura 8. Estrategias que consideran relevantes para la mejora de la producción……...44

Figura 9. Implementación de un sistema de control enfocado en producción, calidad y eficiencia……45

Figura 10. Implementación de mejoras técnicas……...46

Figura 11. Variable Independiente ……...33

Figura 12. Variable Dependiente…… .34

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La gestión productiva forma parte de uno de los pilares más importantes y relevantes en la administración de empresas, ya que de ella depende la eficiencia y eficacia operativa, el manejo adecuado de recursos y la capacidad de responder correctamente a las exigencias que tiene el mercado global. Dentro del sector florícola nacional, el cultivo de rosas de exportación ocupa un lugar estratégico dentro de la economía local, ya que este es un principal sector generador de empleos y promueve la economía de la localidad.

Ha permitido que Tabacundo se consolide como una de las parroquias productoras, considerándose así como la capital mundial de la rosa, por su calidad y presencia dentro del mercado. Aunque esta posición privilegiada no nos excluye de las exigencias que como empresa debemos fortalecer el sistema de gestión operativa, para así estar preparados a las demandas a futuro que puede exigir el mercado en cuanto al cumplimiento de estándares de calidad.

A nivel nacional, diversos estudios señalan que muchas empresas presentan limitaciones en la planificación y el control de la producción. De acuerdo con estudios realizados por la Universidad Politécnica Nacional, la falta de estandarización de procesos y la escasa aplicación de metodologías modernas de gestión derivan en retrasos, desperdicios de recursos y altos costos operativos. En sectores agroindustriales, estas falencias impactan de manera directa en la calidad del producto final y la capacidad de cumplir con los tiempos de entrega demandados por los clientes internacionales (Santillán et al., 2013).

En el caso de la floricultura, los procesos productivos abarcan desde el cultivo, la cosecha, el empaque y la exportación, etapas que requieren de un control estricto para

garantizar flores frescas y en óptimas condiciones. Pese a esto, muchas empresas del sector enfrentan aún el sobrecargo de actividades, inconsistencias dentro de la planificación de recursos materiales y humanos; además, se nota la ausencia de indicadores de productividad (Expoflores, 2023). Estas debilidades quitan ventaja dentro de la competitividad frente a países como Colombia y Kenia, que han optado por implementar sistemas de gestión más eficientes.

La empresa Paradise, ubicada en Tabacundo y dedicada a la producción y exportación de rosas, refleja esta problemática. A pesar de contar con un producto de calidad y una trayectoria consolidada en el mercado, presenta debilidades en su área de producción debido a la falta de estrategias integrales de gestión. Entre los principales problemas destacan la planificación inadecuada de la producción, la ausencia de controles estandarizados para el uso de recursos y las limitaciones en la implementación de tecnologías que permitan monitorear y mejorar continuamente los procesos. Estas deficiencias generan sobrecostos, tiempos de producción prolongados y riesgos de incumplimiento de los estándares de calidad y entrega.

Si esta situación persiste, Paradise corre el riesgo de perder competitividad internacional, limitar su crecimiento y afectar su sostenibilidad financiera, así como la generación de empleo en la comunidad local. Por ello, se plantea la necesidad de diseñar una estrategia que optimice el sistema de gestión en el área de producción, con el fin de mejorar la eficiencia, reducir costos y garantizar la calidad de las rosas destinadas a la exportación.

1.2. Justificación

La elaboración de una estrategia orientada a optimizar el sistema de gestión en el área de producción de la empresa Paradise, dedicada al cultivo, procesamiento y exportación de rosas en Tabacundo, responde a una necesidad fundamental tanto para la organización como para el sector florícola del país. La importancia de este proyecto se justifica en el hecho de

que la floricultura constituye uno de los principales rubros de exportación no petrolera en Ecuador, actividad que aporta divisas y genera empleo directo e indirecto en las comunidades de la región. Fortalecer la gestión productiva en este tipo de empresas no solo permite garantizar la calidad de la flor, sino también incrementar la eficiencia de los procesos y consolidar la posición de Ecuador como líder internacional en la exportación de rosas (Expoflores, 2023).

Desde una dimensión social y económica, la propuesta adquiere gran relevancia. En el caso particular de Paradise, su papel trasciende lo empresarial, ya que constituye una fuente de empleo para numerosas familias de Tabacundo, posicionándose como un agente de desarrollo local. Implementar mejoras en la gestión de la producción representa una oportunidad para reducir pérdidas, optimizar los tiempos de trabajo y asegurar la estabilidad laboral de sus trabajadores. A su vez, el incremento de la competitividad internacional de la empresa fortalecerá la economía local mediante el ingreso de divisas, generando efectos positivos en la comunidad y en la cadena productiva asociada al sector florícola ecuatoriano.

Su desarrollo permite vincular la teoría con la práctica, al aplicar conceptos como la estandarización de procesos, el control de la calidad y la mejora continua. Asimismo, se constituye en un antecedente valioso para futuras investigaciones relacionadas con la optimización de procesos en sectores agroindustriales, contribuyendo a la línea de investigación de tecnología, desarrollo y productividad establecida por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio.

La factibilidad del proyecto también es un elemento clave de la justificación. Paradise cuenta con la estructura productiva, el personal operativo y el posicionamiento en el mercado necesarios para implementar una estrategia de gestión en el área de producción. Además, existen referentes académicos y metodológicos, como la manufactura esbelta y la gestión por indicadores, que han demostrado su eficacia en contextos similares. Estos factores facilitan la

aplicación de una propuesta viable en términos técnicos y económicos, con resultados medibles en el corto y mediano plazo.

En este sentido, el diseño de una estrategia de gestión para Paradise no solo contribuirá a superar las limitaciones actuales de planificación, control y eficiencia en la producción, sino que también consolida un modelo replicable en otras empresas del sector florícola. Con ello, se garantiza un impacto positivo tanto en la organización como en la comunidad local y el sector productivo del país.

1.3. Alcance

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad diseñar una estrategia que permita optimizar la gestión en el área de producción de la empresa florícola Paradise, localizada en Tabacundo. Para el desarrollo del proyecto se revisarán modelos de gestión teóricos y metodológicos aplicables al sector florícola, con la finalidad de identificar prácticas que puedan servir de referencia. Asimismo, se realizará un diagnóstico detallado de la situación actual de la empresa, evaluando la planificación, el uso de recursos, los mecanismos de control y calidad, y la organización del flujo de trabajo. Finalmente, se propondrá una estrategia que integre procedimientos estandarizados, indicadores de productividad y herramientas de mejora continua, adaptados a la realidad de Paradise.

El alcance de este estudio se centrará únicamente en el área de producción, dejando fuera los aspectos administrativos, financieros y comerciales.

1.4. Objetivo General y Específicos

1.4.1. *Objetivo general*

Diseñar una estrategia para optimizar el sistema de gestión en el área de producción de la empresa Paradise, en Tabacundo, 2025.

1.4.2. Objetivos específicos:

1. Revisar los fundamentos teóricos y los modelos de gestión aplicables al sector florícola, identificando metodologías que contribuyan a la optimización de los procesos productivos en la empresa Paradise.
2. Diagnosticar la situación actual del sistema de gestión en el área de producción de la empresa Paradise mediante técnicas de investigación y herramientas de análisis que permitan identificar ineficiencias y oportunidades de mejora.
3. Elaborar una estrategia de gestión adaptada a la realidad de Paradise, que incluya procesos estandarizados, indicadores de control y mecanismos de mejora continua, como producto final del proyecto de titulación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teorico

2.1.1. Gestión de Producción

La gestión de producción se define como el conjunto de actividades orientadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos productivos de una organización, con el objetivo de transformar insumos en bienes o servicios que satisfagan las necesidades del mercado de manera eficiente. Esta función administrativa permite coordinar recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para garantizar el cumplimiento de los niveles de calidad, costos y tiempos establecidos.

En las empresas florícolas, la gestión de la producción adquiere una relevancia estratégica, debido a que involucra actividades altamente sensibles como el cultivo, mantenimiento, corte, postcosecha, clasificación, empaque y despacho de flores. Una gestión inadecuada de estas actividades puede generar desperdicios, retrasos, deterioro del producto y pérdida de competitividad en mercados altamente exigentes.

2.1.2. Gestión por Procesos.

La gestión por procesos es un enfoque administrativo que concibe a la organización como un sistema integrado de procesos interrelacionados, orientados a generar valor para el cliente. Este enfoque se centra en identificar, analizar, documentar y mejorar continuamente los procesos clave, en lugar de gestionar únicamente funciones o departamentos aislados.

Aplicar la gestión por procesos permite a las empresas estandarizar actividades, reducir la variabilidad operativa, mejorar la coordinación interna y facilitar el control del desempeño. En el contexto florícola, este enfoque contribuye a optimizar la secuencia de actividades productivas, minimizar errores operativos y asegurar la uniformidad en la calidad del producto final.

2.1.3. Optimización de Procesos Productivos

La optimización de procesos productivos consiste en la aplicación de técnicas y herramientas orientadas a mejorar el desempeño de los procesos, reduciendo costos, tiempos y desperdicios, sin afectar la calidad del producto. Este proceso implica la identificación de actividades que no generan valor, la reorganización de tareas y la implementación de mejoras operativas.

En el sector florícola, la optimización de procesos resulta esencial para enfrentar desafíos como la estacionalidad de la producción, la presión por cumplir tiempos de entrega estrictos y la necesidad de mantener estándares de calidad internacional. La adopción de estrategias de optimización permite mejorar la productividad y fortalecer la sostenibilidad operativa de la empresa.

2.1.4. Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos productivos utilizando de manera óptima los recursos disponibles. Esta se relaciona directamente con el nivel de productividad, la reducción de errores, el control de costos y el cumplimiento de los tiempos de producción.

En las empresas florícolas, la eficiencia operativa es un factor crítico, ya que incide en la rentabilidad, la calidad del producto y la satisfacción del cliente. Una baja eficiencia puede traducirse en desperdicio de flores, incremento de costos operativos y pérdida de oportunidades comerciales, especialmente en mercados de exportación.

2.1.5. Productividad en el Área de Producción.

La productividad se define como la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados en un proceso productivo. En el área de producción, este indicador permite evaluar el desempeño del personal, la eficiencia de los procesos y el aprovechamiento de los insumos.

En el ámbito florícola, la productividad se mide a través de variables como el número de tallos procesados por jornada, el tiempo empleado en el armado de ramos y la cantidad de productos conformes obtenidos. Mejorar la productividad implica optimizar los métodos de trabajo, fortalecer la capacitación del personal y aplicar herramientas de gestión adecuadas.

2.1.6. Calidad en los Procesos Productivos

La calidad en los procesos productivos se refiere al grado en que los productos cumplen con los estándares establecidos y con las expectativas del cliente. En las empresas florícolas, la calidad está asociada a factores como la frescura, uniformidad, presentación y durabilidad de las flores.

La implementación de controles de calidad y la estandarización de procesos contribuyen a reducir defectos, reprocesos y devoluciones, mejorando la imagen de la empresa y su posicionamiento en el mercado. Asimismo, la calidad constituye un elemento clave para garantizar la competitividad en el sector florícola.

2.1.7. Herramientas de Gestión Aplicadas a la Producción.

Las herramientas de gestión son instrumentos que facilitan el análisis, control y mejora de los procesos productivos. Entre las más utilizadas se encuentran el análisis FODA, los flujogramas de procesos, los diagramas causa-efecto y los indicadores de gestión.

En el contexto de la presente investigación, estas herramientas permiten diagnosticar la situación actual del sistema de gestión del área de producción, identificar problemas críticos y diseñar estrategias orientadas a mejorar la eficiencia operativa de la empresa florícola Paradise.

2.1.8. Mejora Continua y Ciclo PHVA

La mejora continua es un principio de la gestión moderna que promueve la aplicación constante de acciones orientadas al perfeccionamiento de los procesos organizacionales. Este

principio se fundamenta en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), el cual permite implementar mejoras de manera sistemática y evaluarlas periódicamente.

La aplicación del ciclo PHVA en las empresas florícolas favorece la detección temprana de desviaciones, la corrección de errores operativos y la consolidación de buenas prácticas productivas, contribuyendo al fortalecimiento de la eficiencia operativa.

2.1.9. Sector Florícola Ecuatoriano.

El sector florícola ecuatoriano constituye uno de los principales rubros de exportación no petrolera del país, destacándose por la calidad y diversidad de sus flores. Este sector enfrenta constantes exigencias relacionadas con la competitividad internacional, el cumplimiento de estándares de calidad y la optimización de los procesos productivos.

En este contexto, la implementación de sistemas de gestión eficientes se convierte en una necesidad estratégica para las empresas florícolas, permitiéndoles mejorar su desempeño operativo, reducir costos y mantener su posicionamiento en los mercados internacionales.

2.1.10. Relación Entre Sistema de Gestión y Eficiencia Operativa

La relación entre el sistema de gestión y la eficiencia operativa es directa y significativa, ya que un sistema de gestión bien estructurado permite planificar, ejecutar y controlar los procesos productivos de manera efectiva. La estandarización de procesos, el uso de indicadores y la aplicación de herramientas de mejora continua inciden positivamente en el desempeño operativo.

En la empresa florícola Paradise, el fortalecimiento del sistema de gestión del área de producción se plantea como una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores, optimizar tiempos y garantizar la calidad del producto final.

2.2. Marco Conceptual

El sistema de gestión de procesos se define como el conjunto de políticas, procedimientos, métodos, herramientas y responsabilidades que permiten planificar, ejecutar, controlar y mejorar de manera continua los procesos productivos de una organización. En el contexto de las empresas florícolas, este sistema resulta fundamental para coordinar de forma eficiente las actividades relacionadas con el cultivo, corte, clasificación, empaque y despacho de flores destinadas al mercado nacional e internacional.

La gestión de procesos constituye un enfoque administrativo que permite analizar las actividades productivas de manera integral, identificando su secuencia, interrelación y valor agregado. A diferencia de una gestión basada en tareas aisladas, este enfoque promueve la estandarización, el control y la mejora continua de los procesos, con el objetivo de reducir errores, tiempos improductivos y desperdicios de recursos.

La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de la empresa para alcanzar los resultados esperados utilizando de manera óptima los recursos disponibles, tales como mano de obra, insumos, tiempo y tecnología. En el sector florícola, la eficiencia operativa es determinante para garantizar la calidad del producto, cumplir con los tiempos de entrega exigidos por los mercados internacionales y mantener la competitividad frente a otros países productores.

La optimización de procesos implica la evaluación sistemática de las actividades productivas con el fin de mejorar su desempeño. Este proceso puede incluir la eliminación de actividades que no generan valor, la reducción de tiempos de ciclo, la mejora en el uso de insumos y la implementación de tecnologías o herramientas de gestión que faciliten el control de la producción.

La mejora continua es un principio fundamental de la gestión moderna y se basa en la aplicación constante de acciones orientadas al perfeccionamiento de los procesos

productivos. Este principio se sustenta en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), el cual permite introducir mejoras de manera gradual, evaluar sus resultados y realizar ajustes oportunos para alcanzar niveles superiores de desempeño.

La estandarización de procesos consiste en establecer procedimientos claros y documentados para la ejecución de las actividades productivas. En las empresas florícolas, la estandarización contribuye a reducir la variabilidad en la calidad del producto, minimizar errores operativos y facilitar la capacitación del personal, garantizando que las actividades se realicen de manera uniforme y controlada.

Los indicadores de gestión son herramientas cuantitativas que permiten medir el desempeño de los procesos productivos. A través de indicadores de productividad, calidad, tiempos y costos, la empresa puede monitorear su eficiencia operativa, identificar desviaciones y tomar decisiones basadas en información objetiva y confiable.

Finalmente, la estrategia de gestión de procesos se concibe como el conjunto de acciones planificadas orientadas a mejorar el funcionamiento del sistema productivo. En la empresa florícola Paradise, esta estrategia busca optimizar el área de producción mediante la estandarización de procesos, el fortalecimiento del control operativo, la capacitación del personal y la implementación de mecanismos de seguimiento que permitan mejorar de forma sostenida la eficiencia operativa.

2. 3. Marco Legal

El desarrollo de una estrategia para optimizar el sistema de gestión en el área de producción de la empresa Paradise, ubicada en Tabacundo, se sustenta en un conjunto de disposiciones legales nacionales e internacionales que garantizan la eficiencia, la competitividad, la seguridad laboral y la sostenibilidad ambiental. Estas normativas enmarcan el accionar de las organizaciones productivas en Ecuador y constituyen la base jurídica sobre la cual se respalda la presente investigación.

2. 3.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece principios fundamentales en materia económica y productiva. El artículo 284 dispone que las políticas públicas deben orientarse a "asegurar la eficiencia, la productividad y la competitividad sistémica" como medio para impulsar el desarrollo nacional. Asimismo, el artículo 319 promueve distintas formas de organización de la producción, fomentando la sostenibilidad y el mejoramiento continuo. Estas disposiciones legitiman la necesidad de diseñar estrategias de gestión que fortalezcan el sector florícola, clave para la economía ecuatoriana y particularmente relevante en Tabacundo, una de las principales zonas de producción.

2. 3.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, promulgado en 2010 y reformado en 2021, constituye una de las principales normativas que rigen la actividad productiva en Ecuador. Su objetivo es promover la competitividad, incentivar la innovación y garantizar la eficiencia en los procesos productivos (COPCI, 2010/2021). Para empresas como Paradise, este cuerpo normativo establece directrices claras sobre la necesidad de optimizar la gestión interna, reducir costos operativos y aplicar prácticas de calidad que permitan acceder y sostener mercados internacionales.

2. 3.3 Normativa laboral y de seguridad ocupacional

En el ámbito laboral, el Código de Trabajo regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, garantizando derechos como la estabilidad, la remuneración justa y condiciones dignas de trabajo (Código de Trabajo, 2023). Este marco resulta esencial en el área de producción de la empresa, donde se requiere una adecuada planificación de los turnos, control de horas de trabajo y cumplimiento de las disposiciones sobre descansos y seguridad.

De manera complementaria, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2006, actualizada en 2020) obliga a las empresas a implementar sistemas de gestión de seguridad

ocupacional. En el caso de Paradise, esto implica la identificación de riesgos en la producción florícola (manejo de herramientas, insumos químicos y manipulación de cargas), así como la adopción de medidas preventivas para proteger la salud de los trabajadores.

2.3.4. Normativa ambiental

El sector florícola ecuatoriano, por su uso intensivo de agua y agroquímicos, está regulado por la Ley de Gestión Ambiental (2004), que establece lineamientos para prevenir, mitigar y reparar impactos negativos en los ecosistemas. La aplicación de esta ley obliga a las empresas a implementar planes de manejo ambiental y garantizar prácticas sostenibles en la producción. Asimismo, la Norma INEN 2266, referente al manejo de productos químicos peligrosos, regula el almacenamiento y transporte de insumos agrícolas, lo cual es de vital importancia para minimizar riesgos en las áreas de producción.

Estas disposiciones permiten asegurar que las estrategias de gestión no solo optimicen procesos internos, sino que también se desarrollen bajo criterios de responsabilidad ambiental y social.

2.3.5. Normas técnicas internacionales aplicables

El marco legal se complementa con normas técnicas de carácter internacional que, aunque no son de cumplimiento obligatorio, representan referentes en buenas prácticas empresariales. Entre ellas destacan:

ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad): establece lineamientos para estandarizar procesos, mejorar la eficiencia y asegurar la satisfacción del cliente.

ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental): orienta a las organizaciones hacia una producción sostenible mediante el control de impactos ambientales.

ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo): proporciona directrices para implementar sistemas que protejan a los trabajadores en entornos productivos.

La adopción de estas normas contribuye a consolidar un sistema de gestión integral que responda a los desafíos de la globalización y al mismo tiempo mejore la competitividad de la empresa.

El marco legal que sustenta este proyecto integra disposiciones constitucionales, leyes nacionales, normativa ambiental y estándares internacionales de gestión. En conjunto, estas normativas garantizan que la propuesta de optimización de la gestión en el área de producción de la empresa Paradise no solo se oriente a la eficiencia económica, sino también al cumplimiento de principios laborales, ambientales y de calidad. De esta manera, el proyecto se enmarca en un soporte jurídico sólido, coherente con las políticas públicas de desarrollo productivo y con las tendencias internacionales de gestión empresarial.

CAPÍTULO III.
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El estudio adopta un enfoque mixto, ya que combina técnicas cuantitativas y cualitativas que facilitan el análisis objetivo de los datos recolectados y su interpretación contextual, garantizando resultados confiables y representativos de la realidad empresarial.

3.2. Tipo de Enfoque

El estudio adopta un enfoque mixto, ya que combina técnicas cuantitativas y cualitativas que facilitan el análisis objetivo de los datos recolectados y su interpretación contextual, garantizando resultados confiables y representativos de la realidad empresarial.

3.3. Herramientas metodológicas

Las herramientas metodológicas empleadas en la investigación fueron las siguientes:

3.3.1 Cuestionario de Encuesta

Validado mediante revisión de contenido, aplicado a los 15 colaboradores del área de producción.

3.3.2 Tablas de Frecuencia y Gráficos Estadísticos

Empleados para la presentación y análisis de los resultados obtenidos.

3.3.3 Software de Procesamiento de Datos (Excel)

Utilizado para la tabulación, organización y análisis estadístico de la información recopilada.

3.4. Técnicas

La investigación emplea una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas para garantizar la confiabilidad de los resultados.

3.4.1. Observación Directa

Se realizó observación estructurada de los procesos de producción (corte, clasificación, empaque y control de calidad) para identificar tiempos improductivos, desperdicios.

3.4.2. Encuesta

Esta técnica se aplicó al personal operativo y de supervisión para conocer su percepción sobre la eficiencia del sistema de gestión, los principales problemas productivos, la comunicación interna y la existencia de procedimientos estandarizados.

3.4.3. Revisión Documental

Se revisarán registros internos de la empresa como, informes de producción, controles de calidad, cronogramas de trabajo, inventarios y reportes de mantenimiento, para obtener datos cuantitativos complementar

3.5. Estudios iniciales

En la presente investigación, los estudios iniciales permitieron reconocer las principales debilidades del sistema de gestión de procesos, así como delimitar el alcance del estudio y establecer los objetivos de investigación.

3.5.1. Identificación del Problema

En esta etapa se realizó un análisis preliminar del funcionamiento del área de producción de la empresa Paradise, donde se evidenciaron dificultades relacionadas con la falta de estandarización de procesos, deficiencias en la comunicación interna y errores operativos recurrentes, factores que inciden negativamente en la eficiencia operativa.

La identificación del problema permitió formular el tema de investigación y plantear los objetivos generales y específicos.

3.5.2. Diagnóstico Preliminar

El diagnóstico preliminar se efectuó mediante una revisión inicial de información institucional y el contacto directo con el personal del área de producción. Este proceso permitió conocer la estructura organizativa, el número de colaboradores y las actividades principales que se desarrollan en el proceso productivo.

Como resultado de este diagnóstico, se determinó la necesidad de evaluar el sistema de gestión de procesos y proponer estrategias orientadas a su optimización.

3.5.3. Delimitación del Estudio

A partir de los estudios iniciales, la investigación se delimitó al área de producción de la empresa Paradise, ubicada en el cantón Tabacundo, durante el año 2025. La población de estudio estuvo conformada por 15 colaboradores, quienes participaron activamente en la recolección de información.

Esta delimitación permitió focalizar el análisis en un contexto específico, garantizando la pertinencia y viabilidad del estudio.

3.5.4. Definición de Variables de Estudio

Con base en los estudios iniciales, se identificaron las variables de investigación, siendo:

Variable independiente: Sistema de gestión de procesos

Variable dependiente: Eficiencia operativa del área de producción

La definición de las variables permitió estructurar los instrumentos de recolección de datos y orientar el análisis de resultados.

3.6. Criterios y Exclusión.

3.6.1. Criterios de Inclusión

Se incluyeron en la investigación las personas que cumplieron con los siguientes criterios:

a) Personal que labora de manera activa en el área de producción de la empresa florícola Paradise.
b) Trabajadores con relación laboral vigente durante el período de ejecución del estudio, año 2025.
c) Colaboradores que participan directamente en los procesos productivos, tales como cultivo, corte, poscosecha, clasificación, armado de ramos y empaque.
d) Personal operativo y de supervisión con conocimiento directo del sistema de gestión y de las actividades productivas.
e) Trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en la investigación y respondieron de forma completa el instrumento de recolección de datos.

3.6.2. Criterios de Exclusión

Se excluyeron de la investigación las personas que presentaron alguna de las siguientes características:

a) Personal administrativo que no interviene directamente en los procesos del área de producción.
b) Trabajadores temporales, pasantes o personal externo que no mantienen una relación laboral estable con la empresa.
c) Colaboradores que se encontraban de vacaciones, con permiso o ausentes durante el período de aplicación de los instrumentos.

d) Personas que no completaron la encuesta o proporcionaron información incompleta o inconsistente.
e) Personal que no aceptó participar en el estudio de manera voluntaria.

3.7. Muestreo

En la presente investigación se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo censal, debido a que la encuesta fue dirigida a la totalidad de los trabajadores del área de producción de la empresa florícola Paradise, ubicada en el cantón Tabacundo.

La muestra estuvo conformada por 15 personas, quienes representan el total del personal que labora en la empresa durante el período de estudio. La inclusión de la totalidad de los trabajadores permitió obtener información directa y representativa sobre el sistema de gestión y la eficiencia operativa en el área de producción.

3.8. Desarrollo

Organizador Gráfico

Variable Independiente

Tendencias internacionales en estrategias de gestión de la producción. Modelos de mejora continúa aplicados en la industria florícola global.

Innovación y transformación digital en sistemas de gestión productiva.

Meso:

Estrategias de gestión utilizadas en empresas florícolas del Ecuador. Impacto de regulaciones laborales y ambientales en el sector productivo.

Comparación de modelos de gestión aplicados en empresas similares de Tabacundo..

Micro:

Diseño de una estrategia adaptada a la empresa Paradise. Identificación de procesos críticos en el área de producción. Implementación de herramientas y metodologías de control de gestión

Figura 11

Variable Independiente



Variable Dependiente

Macro

Estándares internacionales de eficiencia operativa en floricolas.

Indicadores de productividad y competitividad en la industria global. Impacto de la innovación tecnológica en la eficiencia productiva.

Meso

Procesos de eficiencia implementados en empresas florícolas ecuatorianas. Comparación de niveles de productividad entre productores de Tabacundo. Factores externos (económicos y ambientales) que influyen en la eficiencia.

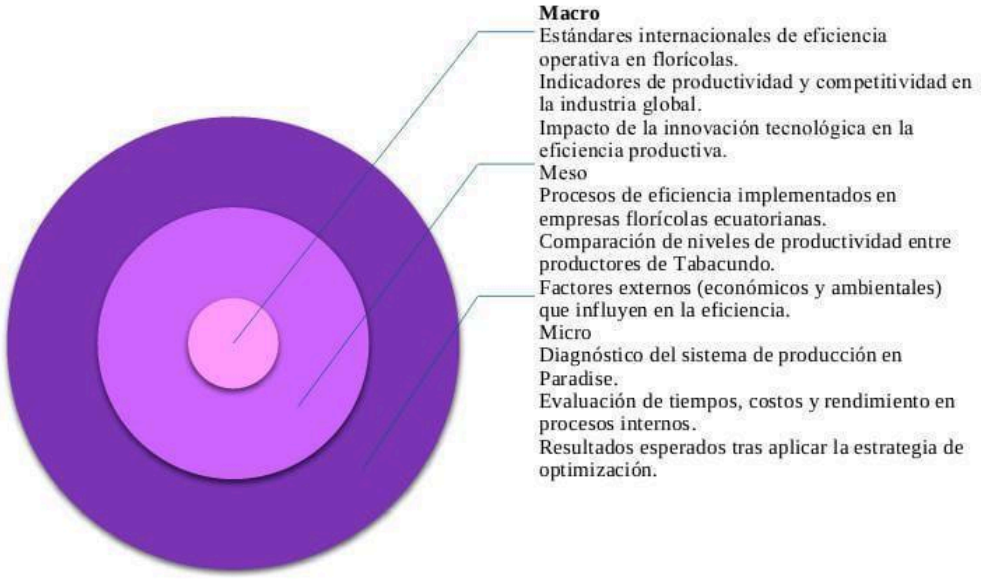
Micro

Diagnóstico del sistema de producción en Paradise.

Evaluación de tiempos, costos y rendimiento en procesos internos. Resultados esperados tras aplicar la estrategia de optimización.

Figura 12

Variable Dependiente



3.6.2 Matriz de operacionalidad de variables

En la Tabla 1 se presenta la matriz de operacionalización de variables, la cual considera tipo de variable, variable, dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables

Tipo de variable	**Variable**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnicas / Instrumentos**
Independiente	Estrategia de optimización del sistema de gestión	Planificación del sistema de gestión	Existencia de planificación documentada	Revisión documental / Entrevista
		Estandarización de procesos	Nivel de procesos estandarizados	Observación directa / Encuesta
		Implementación de herramientas de gestión	Uso de herramientas de control (FODA, PHVA, flujogramas)	Encuesta / Revisión documental
		Control y seguimiento	Frecuencia de monitoreo de indicadores	Entrevista / Registros internos
Dependiente	Eficiencia operativa en el área de producción	Productividad	Unidades producidas por jornada	Registros de producción
		Calidad del producto	Porcentaje de productos sin defectos	Control de calidad / Observación
		Tiempos de producción	Tiempo promedio del ciclo productivo	Crono metraje / Observación
		Costos operativos	Reducción de costos por proceso	Análisis documental

Una vez definido el tipo de muestreo, se procedió a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, con el fin de obtener información relevante sobre el sistema de

gestión y la eficiencia operativa en el área de producción de la empresa florícola Paradise, ubicada en el cantón Tabacundo.

La recolección de información se realizó mediante la aplicación de una encuesta dirigida a 15 trabajadores, quienes conforman la totalidad del personal que labora en la empresa. La encuesta permitió recopilar datos directos de los colaboradores involucrados en los procesos productivos, garantizando la representatividad de los resultados obtenidos.

Previo a la aplicación del instrumento, se informó a los participantes sobre el propósito académico de la investigación, asegurando la confidencialidad de la información y el uso exclusivo de los datos para fines de estudio. Las encuestas fueron aplicadas de manera individual, permitiendo a los trabajadores responder de forma libre y objetiva.

La información obtenida fue organizada y sistematizada para su posterior análisis, lo que facilitó la interpretación de los resultados y la identificación de aspectos críticos relacionados con la gestión de procesos y la eficiencia operativa del área de producción.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas y debilidades en el sistema de gestión del área de producción. Se evidencia que, si bien el personal cuenta con conocimientos básicos adecuados, persisten deficiencias relacionadas con la estandarización de procesos, la comunicación interna y la frecuencia de errores operativos, aspectos que inciden directamente en la eficiencia operativa.

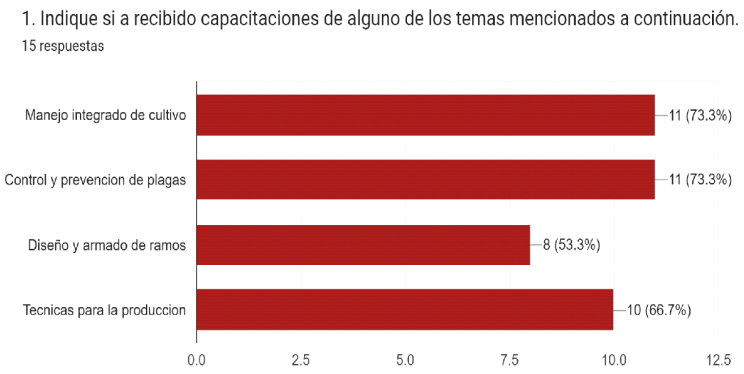
4.1.1 *Pregunta 1: Capacitaciones que ha recibido el personal de la empresa.*

En la Figura 1 se puede observar que el personal tiene conocimiento esencial, el cual le permite tener oportunidades laborales dentro del sector debido a su conocimiento y experiencia.

Los resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores ha recibido capacitación tanto en manejo integrado de cultivo como en control y prevención de plagas. Sin embargo, se observa poco conocimiento en el diseño y armado de ramos. Esto refleja la necesidad de fortalecer las capacitaciones de entrenamiento técnico, especialmente en áreas críticas para la productividad.

Figura 1.

Capacitaciones que ha recibido el personal de la empresa.



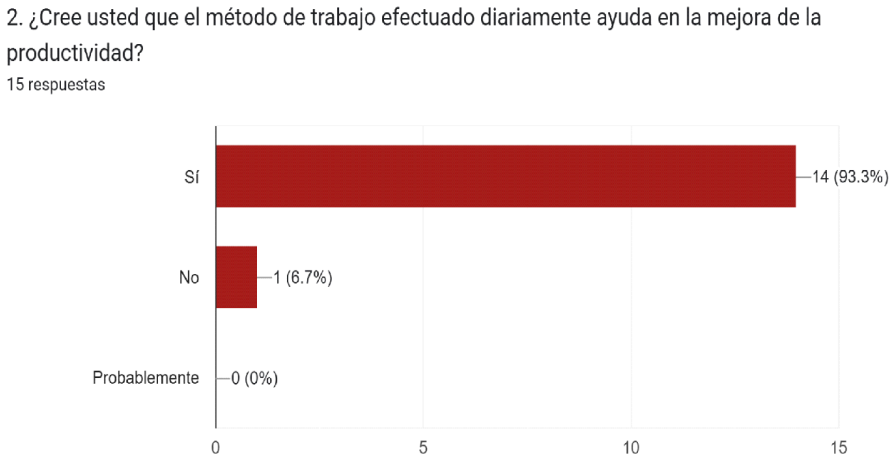
4.1.2 *Pregunta 2: Método de trabajo implementado dentro de la empresa*

En el siguiente gráfico se puede observar que el sistema de trabajo empleado en la empresa es bastante bueno, debido a los resultados obtenidos, en los que se puede corroborar que el personal se encuentra en un nivel de satisfacción máximo debido a su seguridad al responder la interrogante.

La mayor parte de los trabajadores considera que el método de trabajo sí contribuye a la productividad, lo cual sugiere una percepción positiva respecto a la organización del proceso. No obstante, las respuestas "No" o "Probablemente" indican la existencia de buscar oportunidades de mejora en cuanto a procesos de estandarización y producción.

Figura 2.

Método de trabajo implementado dentro de la empresa.



4.1.3 *Pregunta 3: Comunicación y claridad al recibir las instrucciones laborales diarias.*

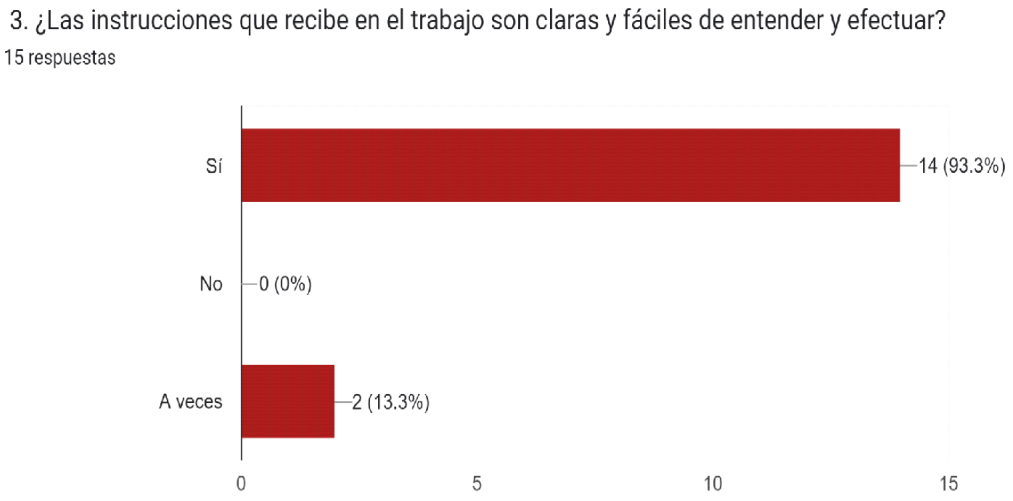
En la Figura 3 se puede observar que el personal dentro de la empresa entiende correctamente las instrucciones, lo cual permite realizar un trabajo correcto y fácil.

Los resultados reflejan que, aunque la mayoría considera claras las instrucciones, existe un porcentaje significativo que indica "A veces", lo cual evidencia problemas en

comunicación interna y liderazgo operativo, lo cual puede permitir retrasos significativos durante las actividades.

Figura 3.

Comunicación y claridad al recibir las instrucciones laborales diarias.



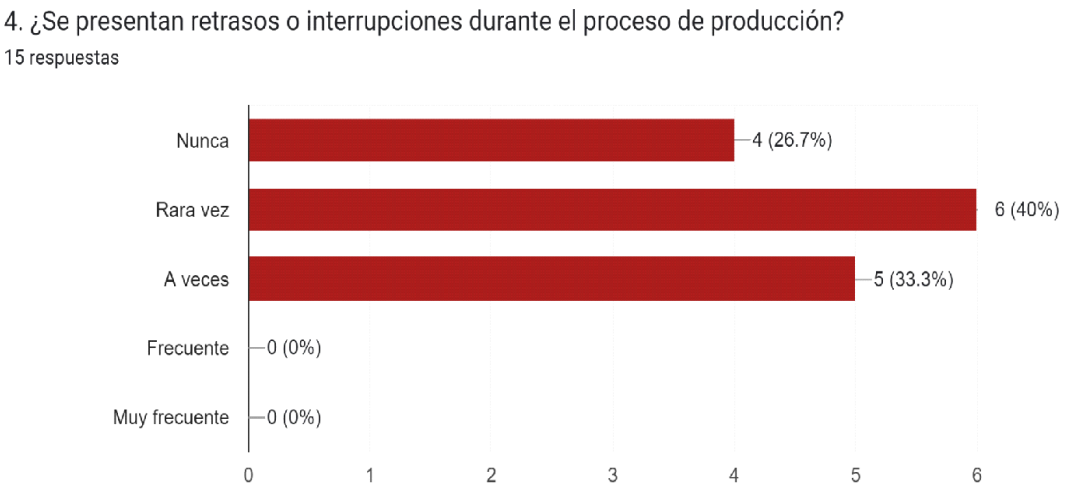
4.1.4 *Pregunta 4: Interrupciones durante el periodo laboral.*

En la Figura 4 se puede observar cómo existen fallas al límite de lo normal debido al porcentaje de rara vez del 40% del personal que tiene interrupciones, las cuales perjudican durante las labores diarias.

El hecho de que el porcentaje de “a veces” sea mucho mayor que el porcentaje de “nunca” da a conocer que existen fallas durante el proceso de planificación debido a que durante este proceso se debe coordinar correctamente para que así las labores diarias puedan ser efectuadas adecuadamente.

Figura 4.

Interrupciones durante el periodo laboral.



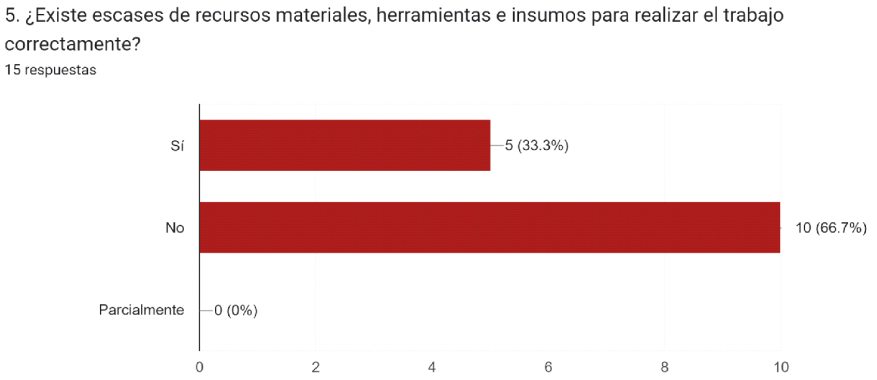
4.1.5 *Pregunta 5: Escasez de materiales, herramientas e insumos.*

En el siguiente gráfico se puede observar que existe una deficiencia tanto de materiales como de herramientas, lo cual es esencial para que se puedan realizar las labores, ocasionando que en muchas ocasiones no se realice el trabajo correctamente.

La presencia de respuestas “Sí” en un porcentaje de 33,3 confirma que el área presenta escasez de herramientas o suministros, afectando la continuidad de las labores diarias.

Figura 5.

Escasez de materiales, herramientas e insumos.



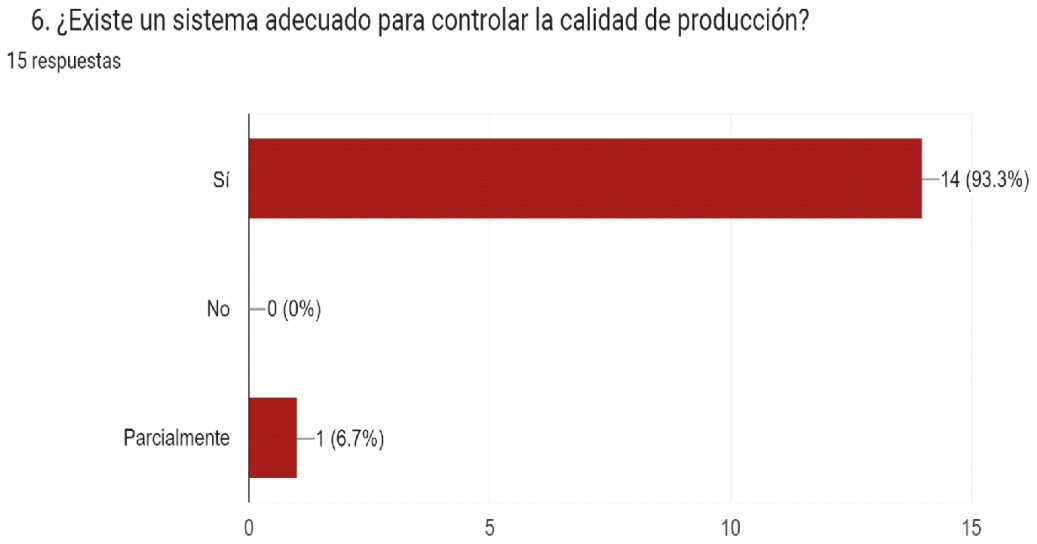
4.1.6 *Pregunta 6: Sistema adecuado para el control de la producción*

Como se puede observar en la Figura 6, el personal está de acuerdo con el método de control efectuado para el control de calidad que se emplea dentro de la empresa.

La percepción del sistema de control que efectúa la empresa es bastante aceptada por el personal debido a los resultados de mejora obtenidos desde su implementación.

Figura 6.

Sistema adecuado para el control de la producción



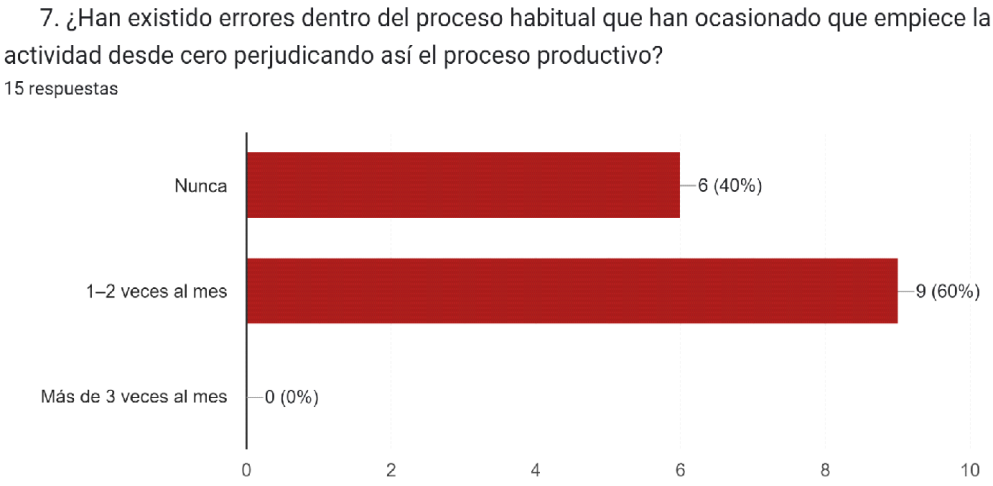
4.1.7 *Pregunta 7: Frecuencia de errores dentro de los procesos habituales efectuados.*

En la Tabla 7 se puede visualizar cómo el personal en su mayoría comete errores dentro de sus actividades, ocasionando que haya retrasos durante el proceso productivo.

La presencia de errores repetitivos (1–2 veces al mes o más) demuestra deficiencias en capacitación, supervisión y control de procesos. Si estos errores continúan siendo frecuentes, podemos correr el riesgo de perder el lugar que se ha alcanzado dentro del mercado.

Figura 7.

Frecuencia de errores dentro de los procesos habituales efectuados.



4.1.8 *Pregunta 8: Estrategias que consideran relevantes para la mejora de producción*

En la Figura 8 se puede observar cómo el personal en su mayoría se enfoca en la correcta cosecha cuidando la producción y calidad de las rosas.

Los colaboradores priorizan estrategias relacionadas con el corte y la cosecha en donde cuidamos la calidad y la producción. Esto evidencia que el personal reconoce la importancia del manejo en el área de cultivo y coincide con el sector florícola.

Figura 8.

Estrategias que consideran relevantes para la mejora de producción



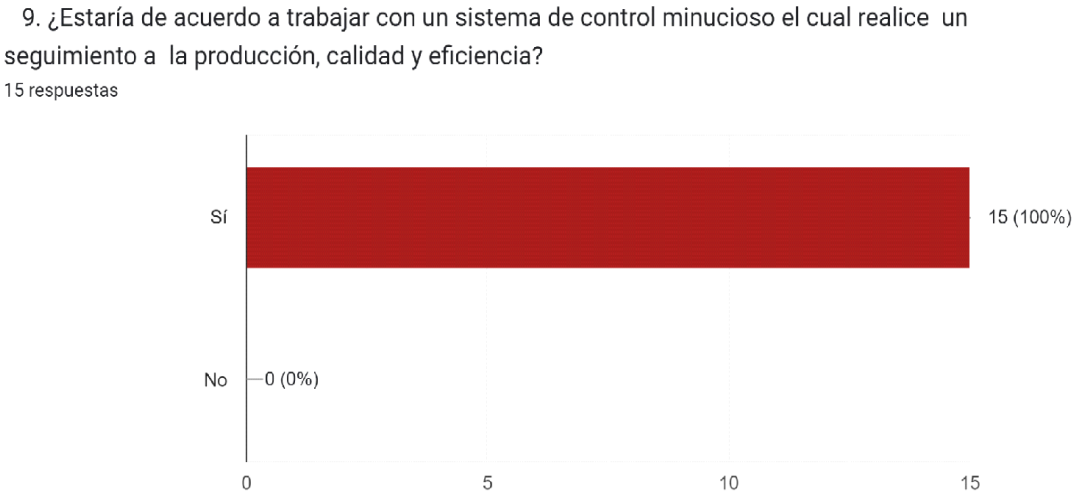
4.1.9 *Pregunta 9: Implementación de un sistema de control que se enfoque en producción, calidad y eficiencia.*

En el siguiente gráfico se puede observar que el personal en su totalidad estaría de acuerdo en la implementación de un sistema el cual controle minuciosamente los estándares que se buscan dentro del mercado florícola, permitiendo que así se pueda cuidar su calidad y producto.

La aceptación en su totalidad por parte del personal de la empresa a la implementación de este sistema da a entender que se busca la mejora continua la cual permitirá que se pueda seguir ascendiendo, buscando ser pioneros dentro del mercado

Figura 9.

Implementación de un sistema de control que se enfoque en producción, calidad y eficiencia.



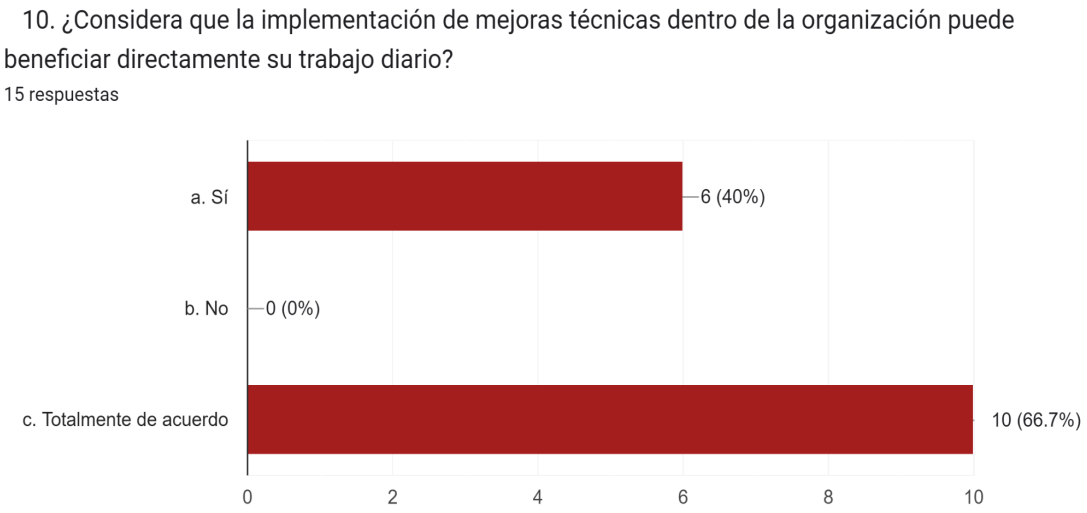
4.1.10 *Pregunta 10: Implementación de mejoras técnicas .*

En el siguiente gráfico se puede observar cómo el personal está bastante interesado en mejorar sus técnicas, ya que estas podrían facilitar sus labores diarias.

El porcentaje de aceptación por parte del equipo confirma que están dispuestos a mejorar sus metodologías de trabajo haciendo que se enfoquen en la innovación y las mejoras que se rigen por el mercado.

Figura 10.

Implementación de mejoras técnicas



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El estudio permitió evidenciar que la empresa florícola Paradise cuenta con un sistema de producción funcional; sin embargo, presenta debilidades relacionadas con la falta de estandarización de procesos, deficiencias en la comunicación interna y ausencia de indicadores formales de control, lo cual afecta directamente la eficiencia operativa del área de producción.

A través del diagnóstico realizado mediante encuestas, observación directa y revisión documental, se identificó que el personal posee conocimientos básicos adecuados en manejo de cultivo y control de plagas, pero presenta limitaciones en capacitación técnica específica, especialmente en actividades relacionadas con diseño, armado de ramos y reducción de errores operativos.

Los resultados obtenidos demuestran que la frecuencia de errores, las interrupciones durante la jornada laboral y la escasez ocasional de materiales e insumos inciden negativamente en los tiempos de producción y en el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por el mercado florícola.

Se evidenció una alta predisposición del personal operativo hacia la implementación de mejoras técnicas, sistemas de control y estrategias de gestión orientadas a la eficiencia, lo cual constituye una fortaleza clave para la aplicación de la propuesta planteada en el presente trabajo.

En función del análisis teórico y empírico, se concluye que el diseño de una estrategia de optimización del sistema de gestión, basada en la estandarización de procesos, la mejora

continua y el uso de indicadores de desempeño, contribuye de manera significativa a mejorar la eficiencia operativa en el área de producción de la empresa Paradise.

Recomendaciones

Implementar de manera progresiva la estrategia de gestión propuesta, priorizando la estandarización de los procesos críticos del área de producción, con el fin de reducir la variabilidad operativa y minimizar errores recurrentes.

Establecer un sistema formal de indicadores de gestión que permita monitorear de forma periódica la productividad, calidad, tiempos de producción y costos operativos, facilitando la toma de decisiones basada en datos objetivos.

Diseñar y ejecutar un plan de capacitación continua dirigido al personal operativo, enfocado en técnicas de producción, armado de ramos, control de calidad y buenas prácticas laborales, con el propósito de fortalecer sus competencias y reducir errores en los procesos.

Fortalecer los mecanismos de comunicación interna entre supervisores y personal operativo, mediante reuniones breves de coordinación diaria y el uso de instrucciones claras y estandarizadas, que permitan optimizar la planificación de las actividades productivas.

Garantizar la disponibilidad oportuna de materiales, herramientas e insumos necesarios para el desarrollo de las labores diarias, a fin de evitar interrupciones en el proceso productivo y retrasos en los tiempos de entrega.

Promover la aplicación del ciclo PHVA como herramienta de mejora continua, evaluando periódicamente los resultados obtenidos y realizando ajustes oportunos que permitan sostener los niveles de eficiencia alcanzados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Armijos, J. E., Beltrán, J. E., & Santillán, H. X. (2013). *Estudio para la optimización de la gestión de producción* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5191

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. (2018). *Fundamentals of business process management* (2nd ed.). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4

Egas, J. P., Minango, W. X., & Terán, A. F. (2021). *Optimización de los procesos de producción en una empresa metalmecánica mediante manufactura esbelta* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20216

Escandón, D., & Hurtado, A. (2019). Gestión por procesos: fundamentos y aplicación en organizaciones productivas. *Revista Científica General José María Córdova, 17*(28), 39–52. https://doi.org/10.21830/19006586.421

Expoflores. (2023). *Informe anual del sector florícola ecuatoriano*. Asociación de Productores y Exportadores de Flores del Ecuador. https://expoflores.com

García, P., & Cedeño, R. (2020). Aplicación de herramientas Lean para mejorar la eficiencia en empresas agroindustriales ecuatorianas. *Revista Ingeniería UC, 27*(3), 310–320. https://doi.org/10.12021/riu.2020.27331

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Jeston, J., & Nelis, J. (2018). *Business process management: Practical guidelines to successful implementations* (3rd ed.). Routledge.

Medina, R., & Vivas, J. (2021). Impacto de la mejora continua en la productividad del sector agrícola latinoamericano. *Revista Iberoamericana de Producción, 9*(1), 67–82. https://doi.org/10.5678/rip.2021.91.67

Mendling, J. (2020). Modelling and improving business processes in organizations. *Business & Information Systems Engineering, 62*(4), 353–365. https://doi.org/10.1007/s12599-020-00655-y

Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2022). *Informe de competitividad productiva en Ecuador*. Gobierno del Ecuador. https://www.produccion.gob.ec

Ramírez, L., & Muñoz, J. (2022). Estrategias de gestión de la producción en sectores agroindustriales. *Revista Latinoamericana de Administración, 58*(3), 45–60. https://doi.org/10.1007/ral.2022.58.3

Serrano, L., & Álvarez, R. (2021). Lean manufacturing implementation in small industries: A systematic review. *Journal of Industrial Engineering and Management, 14*(2), 223–240. https://doi.org/10.3926/jiem.3341

Womack, J. P., & Jones, D. T. (2010). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation* (2nd ed.). Productivity Press.

ANEXO A: Encuesta aplicada al personal del área de producción

Objetivo:

Recopilar información para diagnosticar el sistema de gestión y la eficiencia operativa en el área de producción de la empresa florícola Paradise.

Empresa: Paradise

Ubicación: Tabacundo

Año: 2025

Población: Personal del área de producción

Instrucciones:

Marque con una (X) la opción que considere correcta. La información será utilizada únicamente con fines académicos y se mantendrá confidencial.

Encuesta

1. Indique si ha recibido capacitaciones de alguno de los temas mencionados a continuación.
   - ☐ Manejo integrado de cultivo
   - ☐ Control y prevención de plagas
   - ☐ Diseño y armado de ramos
   - ☐ Técnicas para la producción
2. ¿Cree usted que el método de trabajo efectuado diariamente ayuda en la mejora de la productividad?
   - ☐ Sí
   - ☐ No
   - ☐ Probablemente

3. . ¿Las instrucciones que recibe en el trabajo son claras y fáciles de entender y efectuar?
   - ☐ Si
   - ☐ A veces
   - ☐ No

4. ¿Se presentan retrasos o interrupciones durante el proceso de producción?
   ☐ Nunca
   ☐ Rara vez
   ☐ A veces
   ☐ Frecuentemente
   ☐ Muy frecuente

5. ¿Existe escasez de recursos materiales, herramientas e insumos para realizar el trabajo correctamente?
   ☐ Sí
   ☐ No
   ☐ Parcialmente

6. ¿Existe un sistema adecuado para controlar la calidad de producción?
   ☐ Sí
   ☐ No
   ☐ Parcialmente

7. ¿Han existido errores dentro del proceso habitual que han ocasionado que empiece la actividad desde cero perjudicando así el proceso productivo?
   ☐ Nunca
   ☐ 1–2 veces al mes
   ☐ Más de 2 veces al mes

8. Seleccione las estrategias que considere más relevantes para la mejora de producción
   ☐ Realizar una correcta cosecha evitando afectar la producción y calidad de la flor.
   ☐ Fomentar una comunicación fluida entre los equipos y departamentos para asegurar una buena coordinación y evitar errores.
   ☐ Implementar sistemas de reconocimiento y recompensas por el buen desempeño para motivar a los empleados.

☐ Recolectar y analizar datos de producción en tiempo real para identificar ineficiencias, cuellos de botella y oportunidades de mejora

☐ Realizar una correcta aplicación de cada tratamiento fitosanitario, el cual se enfoca en el control y combate de las plagas.

☐ Invertir en la formación del personal para que conozcan mejor los productos y los procesos.

☐ Realizar un análisis periodico del suelo y plantas para ajustar la fertilización y riego de acuerdo a las necesidades del cultivo.

9. ¿Estaría de acuerdo ha trabajar con un sistema de control minucioso el cual realice un seguimiento a la producción, calidad y eficiencia?

   ☐ Sí

   ☐ No

10. ¿Considera que la implementación de mejoras técnicas dentro de la organización puede beneficiar directamente su trabajo diario?

    ☐ Sí

    ☐ No

    ☐ Totalmente de acuerdo

ANEXO B: Evidencia de aplicación del instrumento de investigación

Objetivo:

Respaldar la aplicación del instrumento de recolección de datos utilizado en la investigación.

Descripción:

La encuesta fue aplicada a 15 colaboradores, que conforman la totalidad del personal del área de producción de la empresa florícola Paradise, durante el año 2025. La aplicación se realizó de forma individual, garantizando la confidencialidad de la información y el consentimiento voluntario de los participantes.

Datos generales:

Área: Producción

Total de encuestados: 15

Fecha de aplicación: 2025

La información recopilada sirvió de base para el análisis de resultados, discusión y diseño del producto final entregable del proyecto de titulación.

ANEXO C: Matriz de estrategia de optimización del sistema de gestión en el área de producción

Objetivo estratégico	**Problema identificado**	**Acción estratégica**	**Responsable**	**Indicador**	**Resultado esperado**
Estandarizar procesos	Falta de procedimientos	Elaborar POE por proceso	Jefe de Producción	Nº de procesos estandarizados	Reducción de errores
Mejorar planificación	Interrupciones laborales	Cronograma semanal	Supervisor	Cumplimiento del cronograma	Continuidad operativa
Fortalecer control	Falta de indicadores	Implementar KPIs	Jefe de Producción	Reportes mensuales	Mejor toma de decisiones
Incrementar productividad	Errores frecuentes	Capacitación técnica	Talento Humano	Productividad por jornada	Mayor eficiencia
Mejorar comunicación	Instrucciones poco claras	Reuniones diarias	Supervisor	Nivel de comprensión	Mejor coordinación

ANEXO D: Cronograma de implementación de la estrategia.

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Responsable
Diagnóstico inicial	X			Jefe de Producción
Elaboración de POE	X	X		Supervisor
Capacitación del personal		X	X	Talento Humano
Implementación de indicadores		X		Jefe de Producción
Seguimiento y control			X	Supervisor
Evaluación y mejora continua			X	Dirección

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **CASTILLO GAONA MARIA YULISSA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **12%** 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, 08 de enero del 2026

TECNOLÓGICO SAN ANTONIO Tesa

COORDINACIÓN TITULACIÓN

Ana Paucar