



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
Carrera de Ingeniería Comercial

TÍTULO

***EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN EN LA
EMPRESA PROLAVADOS DE LA CIUDAD DE AMBATO 2021***

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL**

AUTOR:

ELVIS OMAR GAMARRA SANTILLÁN

TUTOR:

ING. RENÉ BASANTES A. PhD.

Riobamba – Ecuador

2022

DERECHOS DE AUTOR

Yo, ELVIS OMAR GAMARRA SANTILLÁN, soy responsable de las ideas, argumentos, resultados, análisis y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Elvis Omar Gamarra Santillán

CI. 180442915-5



DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas

Carrera: Carrera de Ingeniería Comercial

1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Tutor:	René Basantes.	Cédula: 060173767-9
Miembro tribunal:	Mariela Hidalgo	Cédula: 060205365-4
Miembro tribunal:	Verónica Soto	Cédula: 060336727-7

2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

Apellidos: Gamarra Santillán

Nombres: Elvis Omar

Cedula/Pasaporte: 180442915-5

Título del Proyecto de Investigación: El Proceso Administrativo y la Gestión de Producción en la empresa PROLAVADOS de la ciudad de Ambato 2021.

Dominio Científico: Administración.

Sub Área del Conocimiento: Administración.

Línea de Investigación: Ciencias Sociales y del Comportamiento.

3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Título	Si	Ninguna
Resumen	Si	Ninguna
Introducción	Si	Ninguna
Objetivos: general y específicos	Si	Ninguna
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	Si	Ninguna
Metodología	Si	Ninguna
Resultados y discusión	Si	Ninguna
Conclusiones y recomendaciones	Si	Ninguna
Referencias bibliográficas	Si	Ninguna
Apéndice y anexos	Si	Ninguna

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI (X) / NO () es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: 9.33 sobre 10 puntos.



Ing. René Basantes Á. PhD.
TUTOR

Mgs. Mariela Hidalgo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Verónica Soto
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A mis padres por haber sido un pilar fundamental en toda mi etapa académica enseñándome valores y principios, enseñándome el valor de las cosas a perseverar a pesar de las adversidades con mayor humildad que les caracteriza.

A mis hermanos Jairo, Giuliana, Cristhian, Noely, Sofía y Anghuly porque son mi motivación y apoyo incondicional para ser mejor cada día y darme la fuerza para poder cumplir mis objetivos.

Dedico este trabajo a mi prima Tatiana Carolina porque es como mi segunda madre, por su apoyo en los momentos difíciles haberme acompañado sin dejarme solo ni un instante, a mis abuelas, tíos, tías, primos, sobrinos y mis amigos que siempre me acompañaron y fueron partícipes de todas mis etapas de vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado salud y vida para poder culminar mis estudios de la mejor manera.

A mis padres y familia por haberme dado su apoyo y consejo para poder cumplir con mis metas y conseguir éxitos con la mayor humildad.

A mi tutor René Basantes por haberme por haberme guiado en este proceso final de mi etapa universitaria.

A mi querida Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme sus puertas y acogerme dentro de ella durante mi vida universitaria, a mis profesores por haberme infundado sus conocimientos y experiencias y enseñarme valores que llevaré por siempre.

ÍNDICE

DERECHOS DE AUTOR	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
Resumen.....	
Abstract.....	
1. INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. Formulación del problema.	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivos General	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17
1.5. Estado del Arte	17
1.6. Antecedentes	17
CAPÍTULO II	20
2. FUNDAMENTO TEÓRICO	20
2.1. Reseña Histórica de la empresa Prolavados.....	20
2.1.1. Misión.....	20
2.1.2. Visión.....	20
2.1.3. Servicios	20

2.1.4. Localización.....	21
2.2. Proceso Administrativo.....	21
2.3. Importancia del proceso administrativo.....	22
2.4. Fases del proceso administrativo.....	23
2.5. Etapas del proceso administrativo.....	24
2.5.1. Planificación.....	24
2.5.2. Organización.....	25
2.5.3. Dirección.....	26
2.5.4. Control.....	27
2.6. La gestión de producción.....	27
2.6.1. Objetivos de la Gestión de Producción.....	28
2.6.2. Importancia de la Gestión de Producción.....	28
2.6.3. Proceso de la Gestión de Producción.....	28
2.6.4. El procedimiento en la gestión de producción.....	30
2.6.5. Recursos en la gestión de producción.....	30
2.6.6. Calidad en la gestión de producción.....	32
CAPÍTULO III.....	33
3. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Método.....	33
3.2. Método Hipotético Deductivo.....	33
3.3. Procedimiento.....	33

3.4. Tipo de investigación	34
3.5. Diseño.....	34
3.5.1. Diseño no experimental.....	34
3.6. Población y muestra	35
3.6.1. Población	35
3.6.2. Muestra	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.8. Técnicas de procesamiento de la información	36
CAPÍTULO IV.....	37
4. Análisis y discusión resultados	37
4.1. Análisis de resultados.....	37
4.2. Discusión de resultados.....	50
4.3. Hipótesis.....	52
4.4. Comprobación de la Hipótesis	53
4.5. Línea de razonamiento	56
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	57
5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones.....	57
6. Bibliografía.....	59
Propuesta de mejora del proceso administrativo que permita optimizar los recursos en la producción de la empresa Prolavados.....	64
7. ANEXOS	70

Anexo 1. Cuestionario.....	70
Anexo 2. Matriz lógica.....	72
Anexo 3. Operacionalización de las variables.	73
Anexo 4. Gestión de Producción.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	35
Tabla 2 Etapa de la Planificación.....	37
Tabla 3 Etapa de la Organización.....	39
Tabla 4 Fase de la Dirección.....	40
Tabla 5 Etapa del Control.....	41
Tabla 6 Aplicación del Proceso Administrativo.....	43
Tabla 7 Gestión de Producción.....	44
Tabla 8 Cantidad de Recursos.....	45
Tabla 9 Capacidad de Producción.....	47
Tabla 10 Capacitación del Personal.....	48
Tabla 11 Implementación de Estrategias.....	49
Tabla 12 Tabla Cruzada.....	53
Tabla 13 Prueba del Chi Cuadrado.....	54
Tabla 14 Frecuencias Esperadas.....	55
Tabla 15 Propuesta de mejora en base a los objetivos y estrategias para la planeación.....	65
Tabla 16 Matriz Lógica.....	72
Tabla 17 Variable Independiente.....	73
Tabla 18 Variable dependiente.....	74

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Localización.....	21
Ilustración 2 Fases del Proceso Administrativo.....	23
Ilustración 3 Etapas del Proceso Administrativo.....	24
Ilustración 4 Etapas de la gestión de producción.....	29
Ilustración 5 Recursos de la gestión de producción.....	31
Ilustración 6 Etapa de la Planificación.....	38
Ilustración 7 Etapa de la Organización.....	39
Ilustración 8 Etapa de la Dirección.....	40
Ilustración 9 Etapa del Control.....	42
Ilustración 10 Aplicación del Proceso Administrativo.....	43
Ilustración 11 Gestión de Producción.....	44
Ilustración 12 Cantidad de Recursos.....	46
Ilustración 13 Capacidad de Producción.....	47
Ilustración 14 Capacitación del Personal.....	48
Ilustración 15 Implementación de Estrategias.....	50
Ilustración 16 Tabla de distribución del Chi Cuadrado.....	55
Ilustración 17 Diseño Organizacional.....	64
Ilustración 18 Organigrama Estructural de la empresa Prolavados.....	65
Ilustración 19 Flujograma de Procesos de la empresa Prolavados.....	69
Ilustración 20 Cuadro de Referencia.....	69

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar la incidencia del proceso administrativo en la gestión de producción de la empresa Prolavados de la ciudad de Ambato. El método utilizado en este trabajo es el hipotético deductivo, además se empleó la investigación bibliográfica y de campo con un diseño no experimental descriptivo. El estudio se realizó con el universo total de la población como muestra ya que está conformado por 32 clientes (internos y externos). Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta con la finalidad de analizarlos en el software SPSS y comprobar la hipótesis establecida.

Los principales hallazgos de la investigación muestran que la empresa Prolavados requiere implementar el proceso administrativo en la gestión de producción para el buen funcionamiento de la empresa, además requiere de un organigrama estructural funcional que detalle cada una de las funciones de los miembros de la organización. Con relación a la gestión de producción la empresa no cuenta con un detalle de los tiempos en su proceso de elaboración de productos.

Finalmente se elaboró una propuesta para el mejoramiento del proceso administrativo que permitan optimizar los recursos en la gestión de producción de la empresa Prolavados.

Palabras clave: planificación, organización, dirección, control, gestión, producción.

Abstract

This research work aims to demonstrate the incidence of the administrative process in the production management of the Prolavados company in the city of Ambato. The method used in this work is the hypothetical deductive; in addition, bibliographical and field research was used with a non-experimental descriptive design. The study was carried out with the total universe of the population as a sample since it is made up of 32 clients (internal and external). For the data collection, the survey technique was obtained to analyze them in the SPSS software and verify the established hypothesis.

The main findings of the investigation show that the company Prolavados requires implementing the administrative process in the production management for the proper functioning of the company; it also requires a functional, structural organization chart that details each of the functions of the members of the organization. Regarding production management, the company needs a detail of the times in its product manufacturing process.

Finally, a proposal was elaborated for the improvement of the administrative process that will allow optimizing the resources in the production management of the Prolavados company.

Keywords: planning, organization, direction, control, management, production.



Financiado electrónicamente por:
**DANILO RENEE
YEPEZ OVIEDO**

Reviewed by:
Danilo Yépez Oviedo
English professor UNACH
0601574692

1. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

La presente investigación se realiza en la empresa Prolavados, que se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, cuenta con una trayectoria de ocho años al servicio de ciudadanía, Prolavados es una empresa que brinda un servicio de calidad y satisface las necesidades de sus clientes.

Para una adecuada optimización de los recursos y mejoramiento de la producción, se debe implementar estrategias que vayan concatenadas con las metas y objetivos de la empresa. El proceso administrativo es una herramienta muy útil para mejorar los recursos sean estos materiales, humanos, capital y tecnológico dentro de una organización, lo que conlleva una mejor administración y eficiencia empresarial.

Entonces el proceso administrativo es la herramienta principal que los administradores y gerentes utilizan dentro de la organización, dirección y control de una empresa (Blandez Ricalde (2016). Es de mucha importancia, ya que mediante la correcta utilización de éste permite establecer estrategias que ayudarán a mejorar la productividad empresarial y así poder plantearse objetivos y metas alcanzables y poder incrementar su productividad.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática que presenta la empresa Prolavados está presente desde que inició sus actividades con un proceso administrativo deficiente, dentro de su estructura existen varios problemas en los cuales se pueden mencionar que no rigen por un proceso administrativo técnico que cuente con planificación, organización, dirección y control, puesto que su gerente propietario maneja la empresa de una forma empírica lo cual conduce a un desorden administrativo y de producción, al no poseer, un proceso administrativo adecuado bajo su nivel

de productividad dando como resultado una inestable rentabilidad de la empresa y reduciendo su nivel de utilidad y liquidez en los últimos años.

Además, Prolavados no posee un personal capacitado, de modo que no están a la par de nuevos procesos que les permitan desempeñarse de una manera eficiente, También se ha visto que no dispone de personal suficiente ya que algunas funciones se las delega a una sola persona que es multifuncional dentro del área administrativa lo cual crea una carga excesiva de trabajo.

En consecuencia, es importante que Prolavados tome medidas al respecto ya que estas falencias le han hecho ser menos competitivo frente a otras empresas de la misma línea, igualmente la empresa no utiliza adecuadamente sus recursos por ende es fundamental que Prolavados cuente con un adecuado proceso administrativo ya que así podrá implementar estrategias que ayuden a mejorar su productividad.

De acuerdo con el problema planteado es necesario investigar la siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema.

¿Cómo incide el proceso administrativo en la gestión de producción de la empresa Prolavados de la ciudad de Ambato?

1.3. Justificación

El presente trabajo está relacionado con la problemática identificada en la empresa Prolavados puesto que carecían de un proceso administrativo técnico que le permita gestionar su producción de manera eficiente.

La importancia de la investigación en el ámbito académico se justifica por el conocimiento que se ha adquirido en los 10 semestres en la carrera de ingeniería comercial relacionado con las variables de estudio de este trabajo como el proceso administrativo y la gestión de producción.

Por otra parte, el tema aporta al análisis de fuentes primarias como: libros, artículos, revistas científicas, ya que contribuyeron para el desarrollo del tema el proceso administrativo y la gestión de producción puedan ser adaptados a la empresa Prolavados puesto que el estudio ha permitido proponer estrategias de mejora para la empresa a corto y mediano plazo.

Con respecto al ámbito profesional el trabajo será muy importante ya que se da a conocer las distintas herramientas que conforman la administración de esta manera se fomenta las buenas prácticas empresariales que por consiguiente mejorará los procesos de gestión de producción que se llevan a cabo dentro de la empresa y así obtener los mejores resultados.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos General

- Determinar la incidencia del proceso administrativo en la gestión de la producción en la empresa Prolavados.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso administrativo en la empresa Prolavados.
- Analizar el nivel de producción de la empresa Prolavados.
- Proponer estrategias para el proceso administrativo que permitan mejorar el nivel de producción de la empresa Prolavados.

1.5. Estado del Arte

1.6. Antecedentes

En el presente trabajo se consideró varios documentos bibliográficos relacionados con las variables a tratar en el tema de investigación.

La investigación de Neyra Roldan (2018), menciona en su tesis Proceso Administrativo y la Productividad en la empresa Novacerm Corporations S.A.C, La empresa se enfoca en

determinar la relación del proceso administrativo y la productividad. Para la investigación se consideró los elementos del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control para aumentar la productividad por medio de su talento humano, recurso financiero, tecnología y recursos materiales. Además, se concluyó que existe relación entre las variables del proceso administrativo y la productividad, es decir, están directamente relacionados para lo cual la autora sugiere que la empresa Novacerm relacione las etapas del proceso administrativo y aplique un proceso de acuerdo con las necesidades de la empresa y mejorar los resultados de la productividad.

En el trabajo de investigación de la Universidad Técnica de Ambato Fonseca Robayo (2021), analiza la Gestión Administrativa y la Productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua con la determinación de la influencia de la gestión administrativa en la productividad comercial, para lo cual se realizó un estudio de la situación administrativa y de los procesos que lleva la empresa Colortext Ecuador S.A, además se identificó que la empresa no posee un adecuado trabajo administrativo externo lo que afecta la producción, se concluye que la empresa aplique las estrategias planteadas para mejorar la gestión administrativa en su productividad, con el uso del desing thinking, integrándolo de forma estratégica en los planes futuros de la empresa con una revisión semestral para mejorar los resultados de la organización.

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Rodríguez et al ., 2021), expresa en su trabajo titulado el Proceso Administrativo para la Producción y Comercialización de los productos de la empresa familiar Ferretería Camila´s en el municipio de Pueblo Nuevo 2020, el análisis del proceso administrativo en sus diferentes áreas de producción y comercialización en la empresa familiar Ferretería Camila´s en la cual nos dicen que existe inconvenientes a la hora de ejecutar el proceso administrativo principalmente en la planificación, impide el desarrollo de las etapas del proceso administrativo, en la cual se propone estrategias para

mejorar los procesos administrativos, productivos y comerciales, como la implementación de un manual de funciones para mejorar su operatividad en las áreas ya mencionadas.

En el trabajo de investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua (López et al., 2020), considera el Proceso Administrativo del área de producción La Perla S.A. de la ciudad de Estelí, el objetivo del estudio es la mejora continua de la productividad y la competitividad para impulsar a la empresa hacia el desarrollo. El trabajo menciona que la empresa cumple con las etapas del proceso administrativo, sin embargo no lo ejecutan debido a que no cuenta con varios aspectos como: objetivos, políticas, metas y estrategias, no motivan ni capacitan a su personal para conseguir un buen rendimiento de sus colaboradores y sean más eficientes, la empresa debe mejorar sus procesos en todas las áreas mencionadas e implementar políticas para el mejoramiento de las capacidades de su personal y estructura organizacional y recomienda fidelizar a los proveedores de la empresa, fortalecer el área administrativa y mantener la calidad del producto con capacitación constante.

En palabras de Montes de Oca Sánchez & Pulla Ochoa (2019), en su publicación: La Gestión Administrativa y su incidencia en la Productividad de las microempresas ecuatorianas, es un caso de estudio del Taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo, el objetivo de la investigación fue conocer el nivel de productividad y ayudar a optimizar sus recursos, se concluyó que el taller no ha aplicado estrategias administrativas que le permitan tener una misión, visión, valores, metas y objetivos para el desarrollo de su emprendimiento, además mencionan que es prioritario la aplicación de un modelo administrativo de gestión.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Reseña Histórica de la empresa Prolavados.

Prolavados es una empresa que fue creada en el 2013, con la finalidad de prestar servicios de lavandería y tinturado de jeans de la mano sus propietarios Laura Chacha y Daniel Guerrero.

Inicia sus operaciones en junio del año 2013, en un galpón arrendado en el sector del mercado América siendo esta su primera planta de lavado, posteriormente en el año 2018 adquiere un terreno en el sector de Santa Rosa donde construyó sus modernas instalaciones y en donde funcionan en la actualidad.

2.1.1. Misión

Ser una empresa pionera en el mercado de lavado industrial con la más alta tecnología de punta, brindando los mejores servicios de calidad que sean acorde a las necesidades de nuestros clientes y ecológico para el correcto cuidado del medio ambiente. (Prolavados, 2018).

2.1.2. Visión

Brindar los servicios de lavandería con los más altos estándares de calidad y procesos automatizados, con una cordial atención a nuestros clientes para que sus necesidades sean suplidas. (Prolavados, 2018)

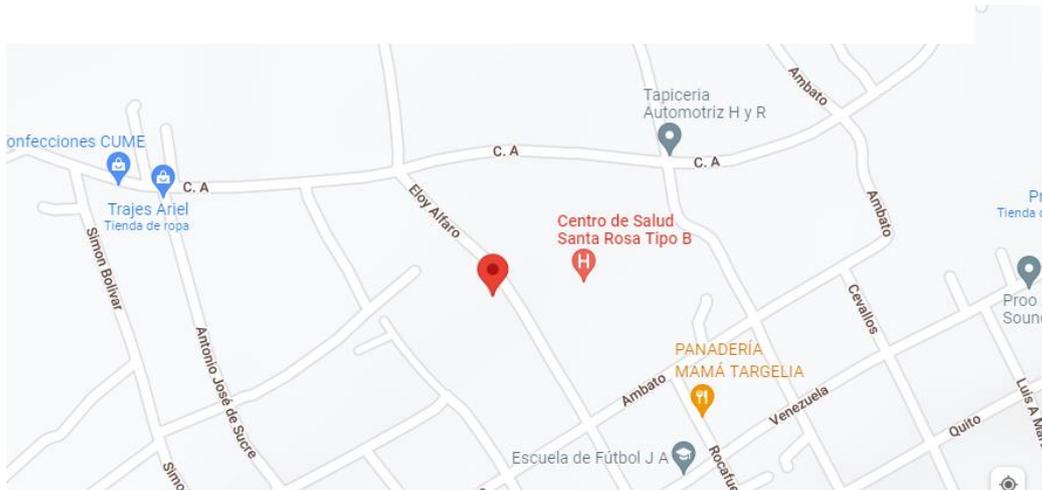
2.1.3. Servicios

- Lavado de prendas de tela y de piel
- Teñido de prendas de tela y de piel
- Limpieza de prendas de tela y de piel

2.1.4. Localización

Prolavados se encuentra ubicado en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua en el sector de Santa Rosa en las calles Eloy Alfaro y S/N.

Ilustración 1 Localización



Fuente: Google Maps (2021)

Elaborado por: Omar Gamarra

2.2. Proceso Administrativo.

El proceso administrativo está compuesto de varias etapas como lo son la planificación, organización, dirección y control, con el fin de alcanzar los objetivos de una empresa, la aplicación de este proceso en las empresas mejora las funciones administrativas y así consigue un mejor rendimiento dentro de la organización con los recursos que dispone.

El proceso administrativo es una estrategia utilizada por las empresas, para ser eficaz. Necesita planificación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2017)

Según Hurtado, (2021) el proceso administrativo es una herramienta aplicable a las empresas para así lograr satisfacer sus objetivos y necesidades sean éstas que se lucren o a su vez sociales.

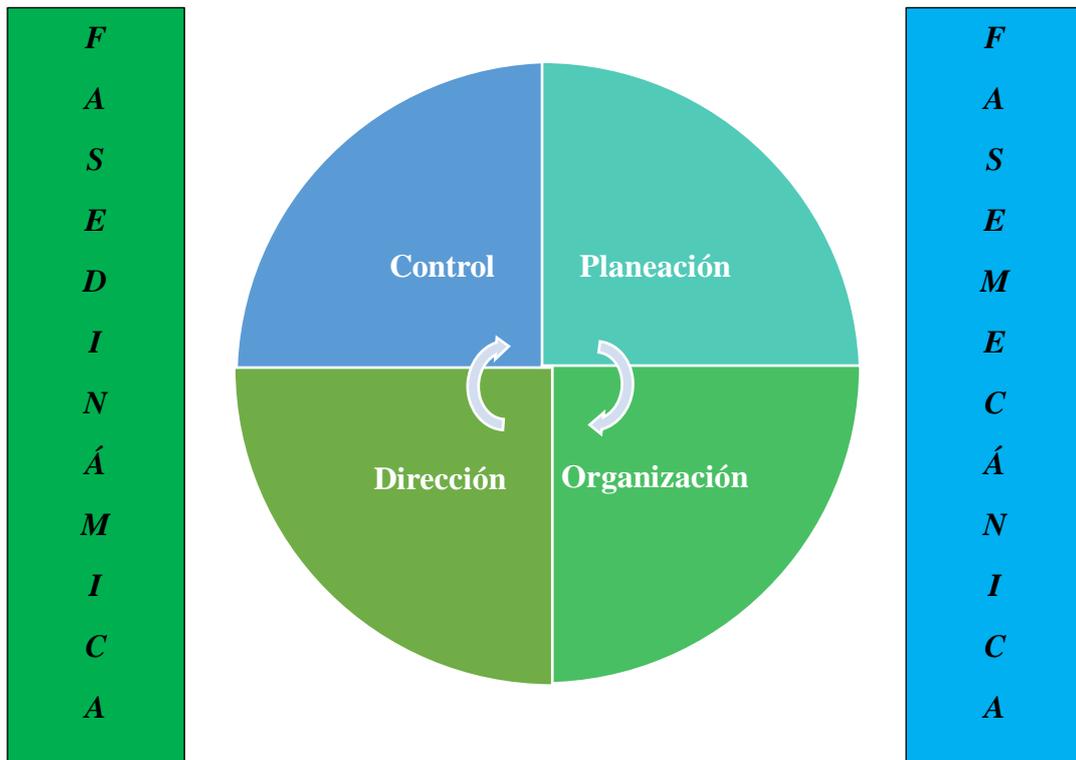
2.3. Importancia del proceso administrativo

El proceso administrativo es importante porque permite que la empresa alcance sus objetivos propuestos optimizando los recursos disponibles de la empresa, además incrementa su eficiencia. Si se implementa un proceso administrativo la empresa Prolavados aumentará su productividad y competitividad frente a otras empresas de la competencia llevando así a un crecimiento empresarial que fortalecerá el bienestar laboral de sus colaboradores y así se encamina al alcance de los objetivos.

El proceso administrativo ayuda a la gerencia de las empresas a planificar posibles escenarios con estrategias a corto, mediano y largo plazo evitando gastos innecesarios lo que incrementará la productividad de los miembros que conforman la empresa, por ende, disminuye medidas improvisadas y la mala toma de decisiones (López, 2019).

2.4. Fases del proceso administrativo

Ilustración 2 Fases del Proceso Administrativo



Fuente: Adaptado de GestioPolis (2021).

Elaborado por: Omar Gamarra.

Según GestioPolis (2021) existen dos fases del proceso administrativo las cuales se dividen en: mecánica o estructural que la conforman la planeación y la organización y una segunda fase llamada dinámica u operativa en las cuales la integran la dirección y el control. Menciona que las fases y etapas que están entrelazadas y no se separan se las utiliza como un solo organismo sin embargo son diferentes, de esta manera se usa dentro de la empresa que optimiza los recursos y así concretar sus objetivos.

El proceso administrativo está compuesto por dos fases: mecánica y dinámica.

La fase mecánica es el preámbulo de lo que se tiene pensado hacer, se establecen las ideas, en donde están incluidas la planificación y organización.

Mientras que en la fase dinámica se desarrolla las actividades de manejo del organismo como tal y las comprende la dirección y el control.

2.5. Etapas del proceso administrativo

Ilustración 3 Etapas del Proceso Administrativo



Fuente: Adaptado de López. (2019)

Elaborado por: Omar Gamarra

Como se observa en la ilustración 3 las etapas del proceso administrativo son un conjunto de procesos sistemáticos que se interrelaciona e interactúan uno con otro, y estas son la planificación, organización, dirección y control.

Cano Plata (2017) plantea que el proceso está compuesto por 4 etapas las cuales son:

2.5.1. Planificación

Es un proceso por el cual el director de la empresa traza un rumbo encaminado a las actividades como lo son misión, visión, objetivos, políticas y estrategias para que de esta manera se pueda evitar algún contratiempo dentro de las actividades empresariales.

Dentro de la planificación Ordenes (2015) mencionan algunas actividades como los son:

- La misión es la razón de ser, de la empresa lo que quiere cumplir y las metas que quiere conseguir.
- La visión es lo que la empresa anhela conseguir dentro del largo plazo para su crecimiento mediante metas que sean alcanzables, realizables y factibles.
- Los objetivos son una parte importante de la planificación donde se detalla y menciona lo que se va a realizar, por medio de éstos se puede simplificar el control, medición y la valoración de resultados. Éstos deben ser claros alcanzables y medibles.
- Las políticas dentro de la planificación se refieren a las normativas que tiene la empresa para poder direccionar bien a sus empleados y procesos de una manera adecuada.
- Las estrategias son directrices mediante las cuales se busca conseguir los objetivos y así lograr resultados que sean en beneficio de la empresa.

2.5.2. Organización

Según Cavia (2017) menciona que la organización es la estructuración y realización de diseños, procedimientos, funciones y responsabilidades de cada departamento de trabajo, así como la aplicación de herramientas que permitan realizar las actividades de una mejor manera en la empresa.

Como expresa Cavia (2017) la organización está compuesta por 3 actividades:

- Organigramas son niveles jerárquicos que muestran la relación de las funciones del puesto con las obligaciones de la empresa. Existen varios tipos como lo son: estructural, funcional, horizontal, vertical, mixto y circular.
- Funciones del puesto se denomina a las actividades que se llevarán a cabo dentro de la empresa de una manera sistemática para realizar el trabajo de una mejor manera,

se lo realiza por medio de una metodología analítica de puestos y la distribución de actividades.

- División del trabajo es la segmentación y limitación de las actividades para que el trabajo sea realizado con mayor rendimiento. Esta fase fomenta que los puestos de trabajo tengan una especialización y sean realizados de una manera más eficiente.

2.5.3. Dirección

Como expresa Pereira (2016) la dirección es una etapa del proceso administrativo que conduce al personal de la organización a lograr y cumplir las metas y objetivos propuestos. Esta parte del proceso es la más realista ya que influye directamente con el personal, es lo que se desea lograr para el bienestar común ya que integran el órgano empresarial para el éxito de éste.

En la dirección según Pereira (2016) existe algunos elementos para que se pueda realizar de una manera eficaz y éstos son:

- Motivación es una actitud que se realiza para poder impulsar y lograr los objetivos empresariales es uno de los elementos más importantes y complejos, pues influye directamente en el personal que se motiva para desempeñar su trabajo de manera eficiente.
- Liderazgo es la habilidad que se requiere en un gerente para motivar a sus colaboradores e impulsar el trabajo en conjunto para el logro de los objetivos.
- Comunicación es un paso muy importante dentro de la dirección de una empresa ya que gracias a ésta se puede transmitir las ideas o el mensaje del gerente hacia sus colaboradores, como a sus superiores, a fin de que la información llegue de manera clara y comprensible.

2.5.4. Control

El control dentro del proceso administrativo es una de las partes más importantes, ya que evalúa el desarrollo de las actividades, midiendo el desempeño y tomando medidas correctivas a fin de verificar que no exista problemas dentro de estos procesos y si los hay poder identificarlos y controlarlos a tiempo Sánchez Galán (2021).

En palabras de Pacheco (2019) dentro del control administrativo se pueden denominar algunos elementos como los son:

- Establecimiento de estándares: este elemento se encarga de evaluar los resultados de acuerdo con su planificación.
- Medición de resultados: se refiere al análisis de desempeño de la actividad que se dedica la empresa, aplicando los Kpi's. que cumplan con los objetivos y metas de la empresa.
- Evaluación de resultados: es una de las últimas etapas del proceso de control, en esta etapa se detectan problemas que pueden existir o presentarse en un futuro, ayudan a reducir costos y garantizar el uso adecuado de recursos, además permite el rediseño de estrategias para cumplir con las metas de la empresa.

2.6. La gestión de producción

En palabras de Pérez Porto, 2021 la gestión es un sistema de acciones que se las realiza para concretar alguna actividad que se haya establecido.

Como menciona Quiroa (2020) la producción es una actividad que se encarga de convertir la materia prima en productos elaborados con un valor agregado.

La gestión de producción es una cadena de procedimientos que permite optimizar la producción y recursos, garantizando la calidad y cumplimiento con los plazos de entrega del producto para la satisfacción del consumidor, (Pérez, 2021)

Dicho esto, se podría decir que la gestión de producción es la acción de iniciar una actividad para transformar o crear alguna materia, bien o servicio de una manera eficiente y eficaz por medio de las diferentes herramientas de la administración por parte del gerente o delegado en dicha área.

2.6.1. Objetivos de la Gestión de Producción

Fundae, (2021), describe que el objetivo principal de la gestión de producción es producir bienes y servicios reduciendo costos al mínimo en cantidades adecuadas, con buena calidad.

Fundae (2021) describe los siguientes objetivos:

- Lograr operaciones de producción continua.
- Conseguir la cuota de mercado correcta.
- Formar personal adecuado para las distintas áreas de trabajo.
- Economizar costos y tiempos de producción.

2.6.2. Importancia de la Gestión de Producción

Es importante la gestión de producción en una empresa porque gracias a que los recursos se controlan y optimizan de una manera eficiente, mejora la productividad de ésta y así puede producir las unidades en cantidades necesarias evitando un desperdicio de recursos. Además, consigue que la empresa cumpla con sus órdenes a tiempo de acuerdo con la planificación prevista se puede saber cuándo y cuánto debemos producir y así se establece un punto de equilibrio en la producción (Antón, 2018).

2.6.3. Proceso de la Gestión de Producción

Pérez (2021) menciona que el proceso de gestión de producción es una cadena de pasos que se llevan a cabo dentro de una organización para convertir la materia prima y los bienes en productos finales, con el fin de satisfacer a sus clientes finales.

Se detalla el gráfico del proceso de la gestión de producción.

Ilustración 4 Etapas de la gestión de producción



Fuente: adaptado de (Cadena Chávez, 2018)

Elaborado por: Omar Gamarra.

Etapas de la Gestión de Producción

Como manifiesta Billin (2022) dentro del proceso de gestión de producción existen 3 etapas:

- Etapa analítica: consiste en adquirir los insumos a los proveedores a un costo de acuerdo con lo presupuestado, dentro de ésta se proyecta la transportación y el respectivo bodegaje.
- Etapa de síntesis: en esta etapa la materia prima es convertida y procesada en producto. Para controlar la calidad de los mismos y hacer las correcciones necesarias si fuera el caso.

- Etapa de acondicionamiento: se refiere a la puesta en escena del producto, todas las labores siguientes se enfocan en comercializar, transportar, y distribuir por los diferentes canales.

2.6.4. El procedimiento en la gestión de producción

Es la forma en que se realizan los procesos, para que de esta manera se pueda transformar los materiales en productos terminados de bienes y/o servicios de una manera eficiente aprovechando todos los recursos con el fin de que éste satisfaga la necesidad de los clientes Pérez (2021).

Eficacia de las operaciones

En palabras de Rodriguez & Gomez Bravo (2015) la eficacia de las operaciones es la capacidad que tiene la empresa para conseguir los objetivos o las metas dentro de su planificación, sin considerar los recursos que se utilicen, sin reducir la calidad de sus procesos y por ende su producto final, a fin de satisfacer las necesidades del consumidor.

Eficiencia de las operaciones

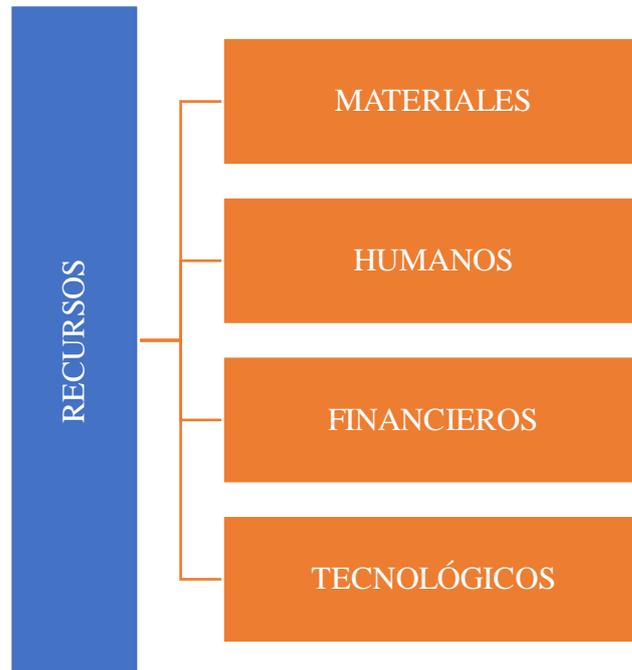
Se define como la capacidad que tiene la gestión de producción para dar buen uso a los recursos, se realiza un punto de equilibrio entre los materiales que se disponen frente a lo que se necesita, de esta manera se aprovechan al máximo, mejorando procesos y optimizando recursos para conseguir que el producto cumpla con las especificaciones requeridas y así poder competir en el mercado. (Rodriguez & Gomez Bravo, 2015).

2.6.5. Recursos en la gestión de producción

Los recursos en la gestión de producción son elementos fundamentales que requiere una empresa para poder iniciar sus operaciones, éstos pueden ser humanos, tecnológicos, financieros y materiales en conjunto estos factores son la base para que una organización pueda desarrollar su producción de una manera efectiva. Euroinnova (2022).

En base a Euroinnova (2022) se observa en el gráfico los cuatro tipos de recursos usados en la gestión de producción.

Ilustración 5 Recursos de la gestión de producción



Fuente: adaptado de (Euroinnova, 2022).

Elaborado por: Omar Gamarra.

- **Recurso Material:** se refiere a los bienes que conforman el sistema de la organización, este recurso es fundamental para que la empresa pueda producir el producto, lo conforman los materiales, instalaciones, equipos y maquinarias.
- **Recurso humano:** se trata de todo el personal que realiza las actividades en la empresa, es indispensable el factor humano para que se pueda realizar las tareas en las diferentes áreas de producción, administrativa y ventas.
- **Recurso financiero:** es todo lo que concierne al ámbito financiero de la empresa, detalla el capital de trabajo, la inversión, ingresos y egresos de la planificación.
- **Recurso tecnológico:** se trata de todos los elementos innovadores que la empresa dispone para facilitar las tareas en la organización, estos van desde programas

informáticos, equipos tecnológicos y maquinaria automatizada así ayuda a optimizar los procesos.

2.6.6. Calidad en la gestión de producción

La calidad en la gestión de producción es un conjunto de características o atributos que están presentes en los productos y servicios para lograr la satisfacción del cliente, al hablar de calidad se refiere a la eficacia con la que fue elaborado ese producto con el fin de que éste cumpla lo ofertado (López Gumucio, 2015).

- Control de calidad es una actividad que se realiza con el fin verificar y revisar que los productos no salgan defectuosos, para lograr esta fase los encargados de cumplir esta inspección lo realizan tomando muestras del producto para su posterior evaluación y aprobación (Cadena Chávez, 2018).
- Entrega a tiempo: es un proceso que se realiza dentro de la cadena de producción, se inicia desde el momento en que se adquiere la materia prima hasta su posterior entrega al cliente, en esta etapa se cuantifica el tiempo que dura su producción. La entrega a tiempo en una empresa es necesaria para saber si existen falencias en el desarrollo (Vermorel, 2020).
- Competitividad: es una etapa la cual relaciona varios factores como lo son la productividad, la organización y calidad con los que estos son desarrollados, al hablar de competitividad se refiere a la mejora continua gestionando de manera eficiente los recursos que tiene la empresa, innovando en sus procesos para que los productos resultantes sean de calidad y puedan tener una mayor participación frente a otros productos de su misma índole (Navarro Silva et al., 2018).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Método

3.2. Método Hipotético Deductivo

Como expresa Rodríguez Jiménez, Pérez, & Alipio, 2017 las hipótesis inician nuevas deducciones a partir de una hipótesis inferida que debe ser comprobada aplicando leyes para deducirla.

El presente trabajo de investigación se realizó con el método hipotético deductivo.

3.3. Procedimiento

- **Observación del fenómeno:** se observó los hechos para formular el problema. Para lo cual se acudió a la empresa en busca de información de los problemas de la empresa Prolavados.
- **Formulación de la hipótesis:** en base al planteamiento del problema se formuló la hipótesis para las variables de estudio H_1 y H_0 .
 - El proceso administrativo incide en la gestión de la producción en la empresa Prolavados.
 - El proceso administrativo no incide en la gestión de la producción en la empresa Prolavados.
- **Deducción de las consecuencias:** después de recolectar datos de la empresa por medio de la encuesta se aceptó la hipótesis alternativa.
- **Contrastación empírica de las consecuencias:** con los datos obtenidos de la investigación se verificó la hipótesis inicial por medio de software SPSS usando el método de tablas cruzadas y chi cuadrado.

- **Conclusiones:** de acuerdo con la información del trabajo realizado se procede a verificar las consecuencias que se han observado de la hipótesis inicial.

3.4. Tipo de investigación

- Investigación Bibliográfica.

Como plantea Sánchez Vivero (2018) la investigación documental utilizó datos que ya han sido recolectados en otros trabajos investigativos de esta manera la información nos llega más elaborada y procesada por otros investigadores.

Para la presente investigación se tomó en cuenta varios libros, artículos de revista, páginas web.

- Investigación de campo

La investigación de campo es aquella que se realiza en el área o lugar de donde se quiere recolectar información para después ser procesada y convertirla en datos que ayude aclarar o confirmar algún hecho o hipótesis. Se aplicó este tipo de investigación en la empresa Prolavados para poder conocer el problema de la investigación Sánchez Vivero (2018).

3.5. Diseño

3.5.1. Diseño no experimental

De acuerdo con Hernández Sampieri (2014) “se busca especificar las propiedades. Las características, perfiles de personas o grupos, procesos, objetos u otro fenómeno para someterlo al análisis.”

La investigación no es experimental ya que tiene un diseño descriptivo, por lo que estudió las variables por separado, estudió la problemática del caso ya que detalla los acontecimientos del trabajo investigativo como lo es el que no tenga un proceso administrativo técnico que incurra de manera positiva en su gestión de producción.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Como menciona (INE,2022) población es un conjunto de todos los individuales en los que se va a estudiar el fenómeno, los cuáles deben reunir características de los que es el objeto de estudio.

La empresa Prolavados cuenta con una población de 12 trabajadores administrativos y de operaciones y con 20 clientes de la empresa que requieren de su servicio.

Tabla 1 Población

Clientes internos (personal operativo)	12
Clientes externos	20
Total	32

Fuente: Prolavados.

Elaborado por: Omar Gamarra.

3.6.2. Muestra

En palabras de (Westreicher, 2021) “es un procedimiento mediante el cual se toman a ciertos individuos que pertenecen a una población la cual está siendo sujeto de estudio.”

La investigación presenta una población pequeña conformada por sus empleados y clientes, por ende, se tomó en cuenta el universo de la población de la empresa Prolavados que es de 32 personas integrados por clientes internos (personal administrativo y operativo) y clientes externos, no se utiliza fórmula del muestreo.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica necesaria para poder obtener la información correspondiente a la investigación fue:

- Encuesta

El instrumento que se utilizó fue:

- Cuestionario

Para el cuestionario se utilizó distintos tipos de preguntas como son:

- Preguntas dicotómicas

3.8. Técnicas de procesamiento de la información

Se analizó los datos recolectados en la encuesta utilizando la técnica de estadística descriptiva del software spss.

CAPÍTULO IV

4. Análisis y discusión resultados

4.1. Análisis de resultados

Después de analizar los resultados obtenidos de la encuesta en la empresa, se establecieron estrategias de mejora para la empresa Prolavados.

1. ¿En la etapa de la planificación, considera usted que es importante la implementación de la misión, visión, objetivos y estrategias en un periodo determinado de tiempo en la empresa Prolavados?

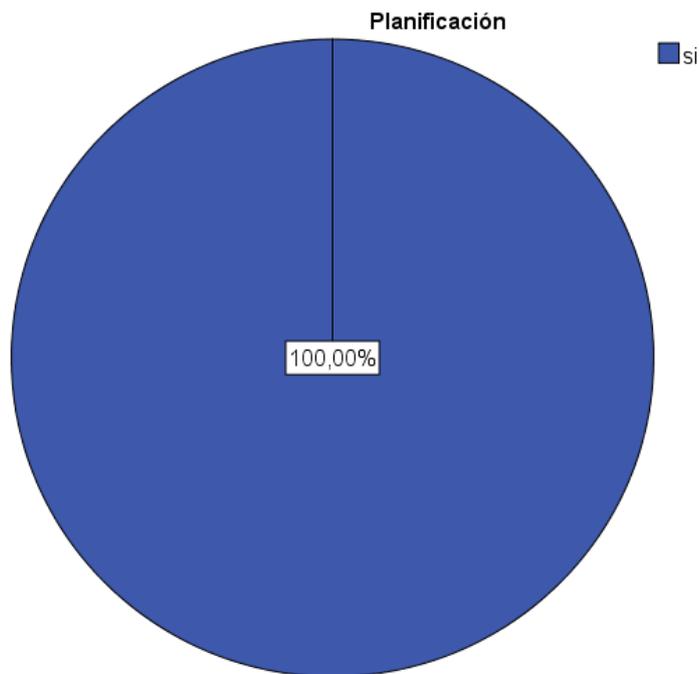
Tabla 2 Etapa de la Planificación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	32	100,0	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 6 Etapa de la Planificación.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

Según la encuesta aplicada en la empresa Prolavados demuestra que el 100% de los clientes, consideran que es importante la etapa de la planificación.

Interpretación

La empresa Prolavados necesita de una implementación previa de misión, visión, objetivos y estrategias, puesto que es un requerimiento de sus colaboradores, de esta manera la empresa puede cumplir con los procedimientos establecidos tomando acciones adecuadas.

2. ¿En la etapa de la organización usted cree que la empresa Prolavados cuenta con una estructura organizacional que permita dividir los puestos de trabajo?

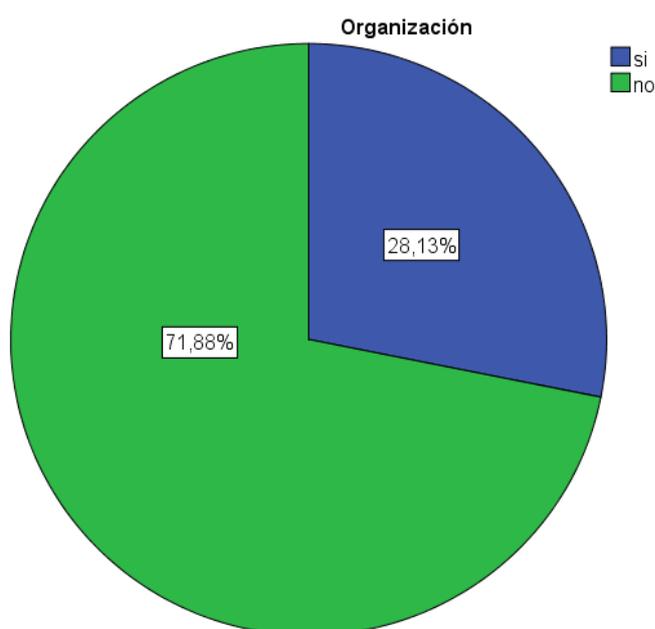
Tabla 3 Etapa de la Organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	9	28,1	28,1	28,1
	no	23	71,9	71,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 7 Etapa de la Organización.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

Según los datos obtenidos podemos observar que el 71,86% dicen que la empresa no cuenta con una estructura organizacional mientras que el 28,13% menciona lo contrario.

Interpretación

Se observa que en la empresa Prolavados el mayor porcentaje dice que la empresa no cuenta con una estructura organizacional que va de acuerdo con las necesidades de la empresa, mientras que un porcentaje menor comenta lo contrario. Por lo que la empresa debería tomar

en cuenta que todos sus clientes tengan conocimientos de la estructura organizacional de la misma.

3. ¿En la etapa de la dirección, usted conoce si la empresa Prolavados tiene un manual de funciones que le permita conocer sus funciones y responsabilidades?

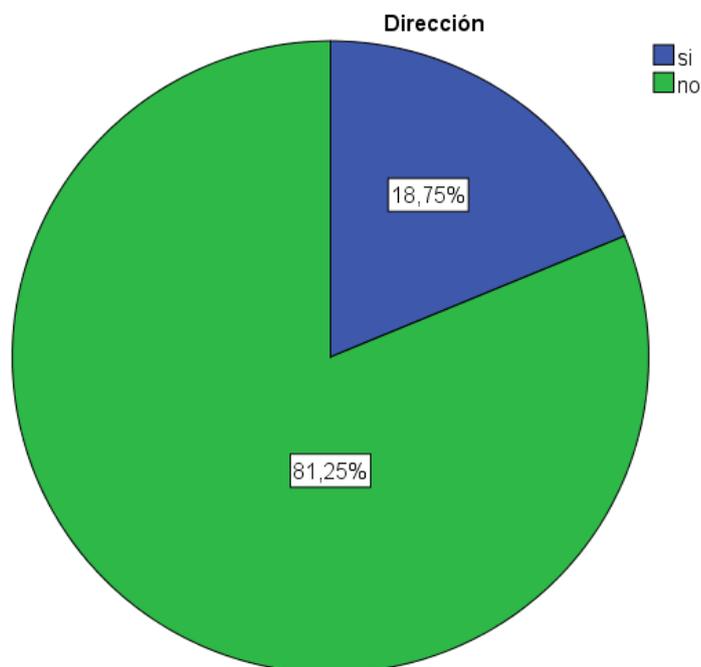
Tabla 4 Fase de la Dirección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	6	18,8	18,8	18,8
	no	26	81,3	81,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 8 Etapa de la Dirección.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

Según los datos obtenidos se puede ver que el 81,25 % de los encuestados asevera que la empresa no cuenta con un manual de funciones y responsabilidades, mientras que el 18,75 % mencionan que si cuenta con el manual.

Interpretación

Como se observa en la gráfica el mayor porcentaje de clientes dice que la empresa no cuenta con un manual de funciones y responsabilidades mientras que un porcentaje mínimo opina lo contrario, por lo tanto, deberían tener presente la implementación de un manual de funciones que le permita describir las actividades y responsabilidades de cada área de trabajo.

4. ¿En la etapa del control, usted considera que el gerente de la empresa Prolavados mide los objetivos, metas y estrategias planteadas?

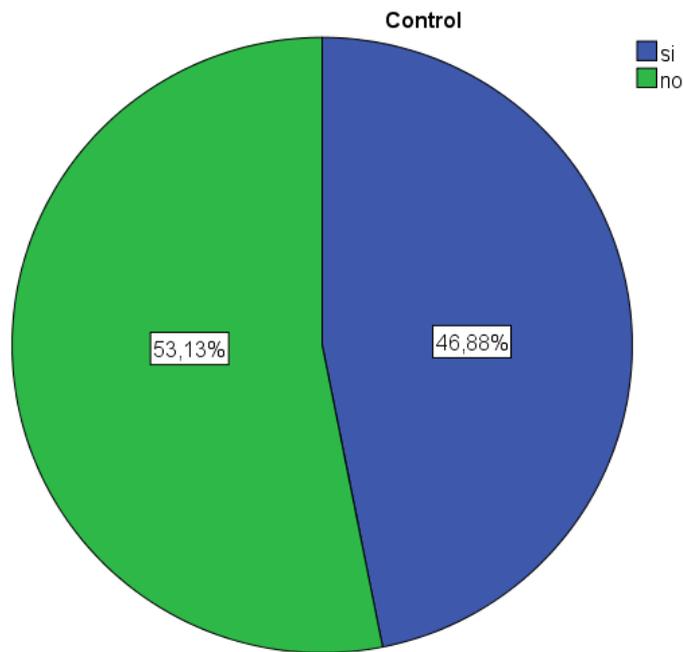
Tabla 5 Etapa del Control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	15	46,9	46,9	46,9
	no	17	53,1	53,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 9 Etapa del Control.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

Como podemos observar en la gráfica el 53,13 % de los clientes dicen que el gerente de la empresa no mide los objetivos, metas y estrategias, por otro lado, el 46,88 % de los clientes dicen que si se mide los parámetros planteados.

Interpretación

Como se puede observar en la empresa Prolavados existe una dicotomía ya que su respuesta está dividida, si bien es cierto que su mayoría piensa que el gerente no mide los parámetros y acciones que se llevan a cabo en la empresa una gran parte de ellos afirma que si evalúa resultados obtenidos.

5. ¿Considera usted que es importante la aplicación de un proceso administrativo para alcanzar los objetivos y metas de manera eficiente?

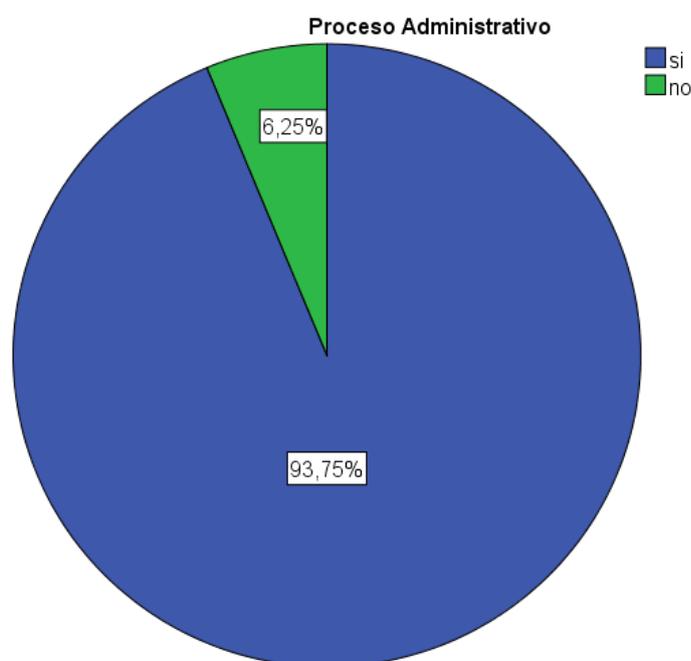
Tabla 6 Aplicación del Proceso Administrativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	30	93,8	93,8	93,8
	no	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 10 Aplicación del Proceso Administrativo.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

Según los encuestados el 93.75 % afirman que la aplicación de un proceso administrativo es fundamental para alcanzar los objetivos empresariales de una manera eficiente, mientras que el 6,25 % menciona que no.

Interpretación

Un gran porcentaje de los clientes de la empresa afirman que es necesario la implementación del proceso administrativo para que la organización sea eficiente y cumpla con todos sus objetivos planteados.

6. ¿Considera que es importante planificar la gestión de producción en la empresa Prolavados?

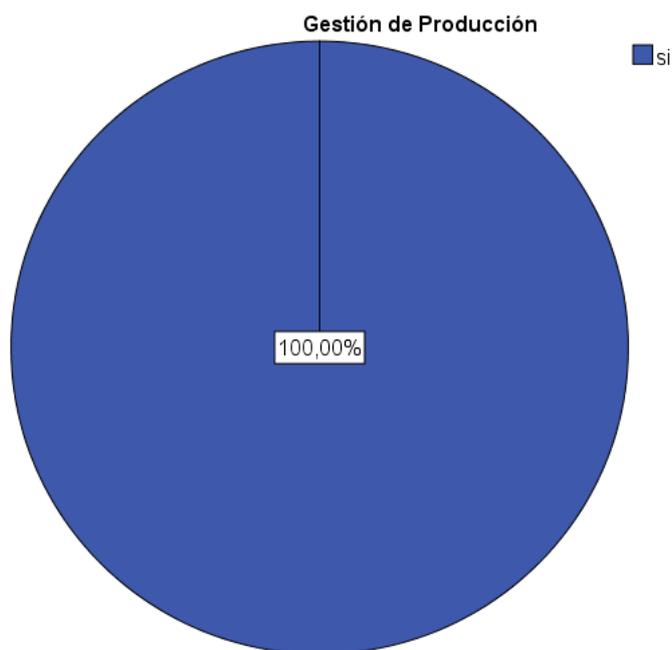
Tabla 7 Gestión de Producción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	32	100,0	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 11 Gestión de Producción.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

En la gráfica se puede observar que el 100 % de los clientes a los que se le realizó la encuesta dicen que requiere planificar la gestión de producción.

Interpretación

La encuesta realizada en la empresa Prolavados demuestra que la gestión de producción se debe planificar en la empresa, ya que todos sus clientes están de acuerdo en que se debe realizar esta actividad.

7. ¿La empresa Prolavados calcula la cantidad de recursos que requieren para la producción?

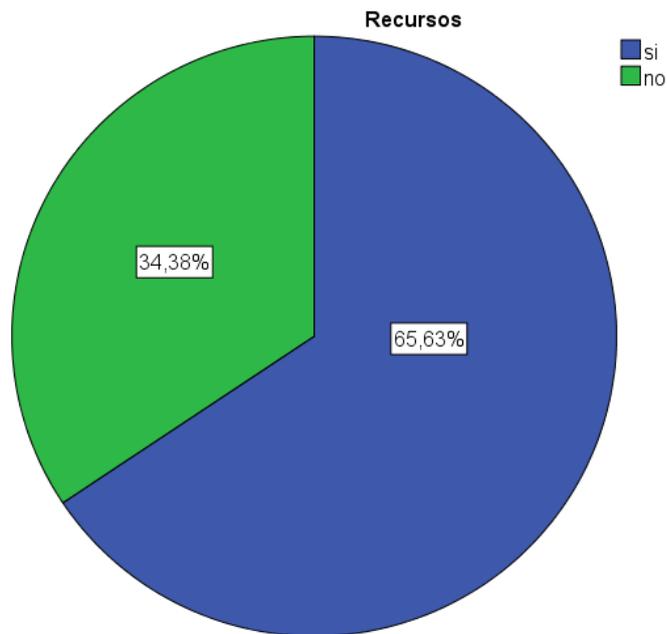
Tabla 8 Cantidad de Recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	21	65,6	65,6	65,6
	no	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 12 Cantidad de Recursos.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

El 65,63 % de encuestados nos dice que la empresa si calcula la cantidad de recursos que se utilizan dentro de la producción mientras que el 34,38 % dicen que no se realiza esta actividad.

Interpretación

Según la encuesta realizada un gran porcentaje de clientes dice que la empresa utiliza correctamente sus recursos, mientras que el otro porcentaje opina lo contrario, por lo tanto, la empresa podría considera realizar informes detallando la cantidad de recursos que utiliza en la producción con el personal que lo requiera.

8. ¿Considera usted que la capacidad de la producción de la empresa Prolavados cubre las necesidades de los clientes?

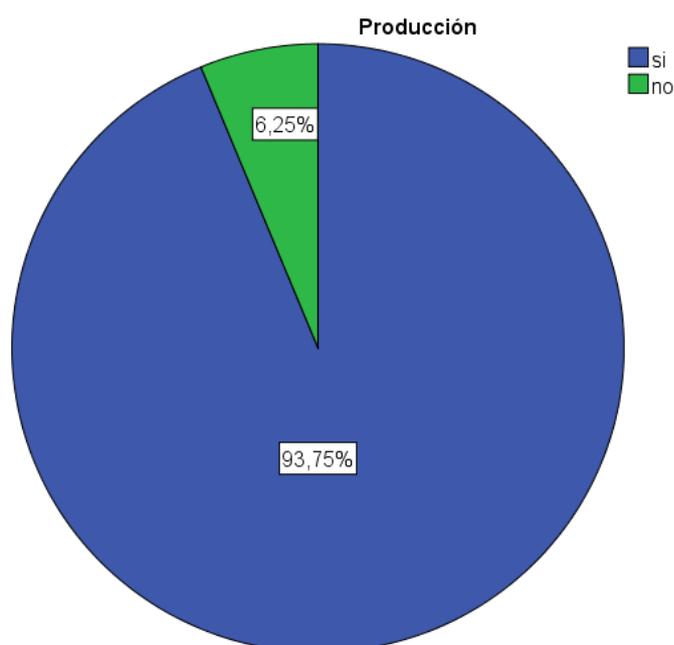
Tabla 9 Capacidad de Producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	30	93,8	93,8	93,8
	no	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 13 Capacidad de Producción.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

En la encuesta se pudo determinar que el 93,75 % de los clientes consideran que la capacidad de producción de la empresa cubre las necesidades de los clientes, en cambio el 6,25 % dice que no cubren las necesidades.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico la mayoría de sus clientes opinan que la empresa cubre sus necesidades mientras que un porcentaje mínimo opina lo contrario, por lo que la

empresa debe encontrar las falencias en su capacidad de producción que le permita obtener el mejor rendimiento para satisfacer ese porcentaje mínimo.

9. ¿Está usted de acuerdo en que se capacite al personal de la empresa Prolavados para mejorar la calidad del producto?

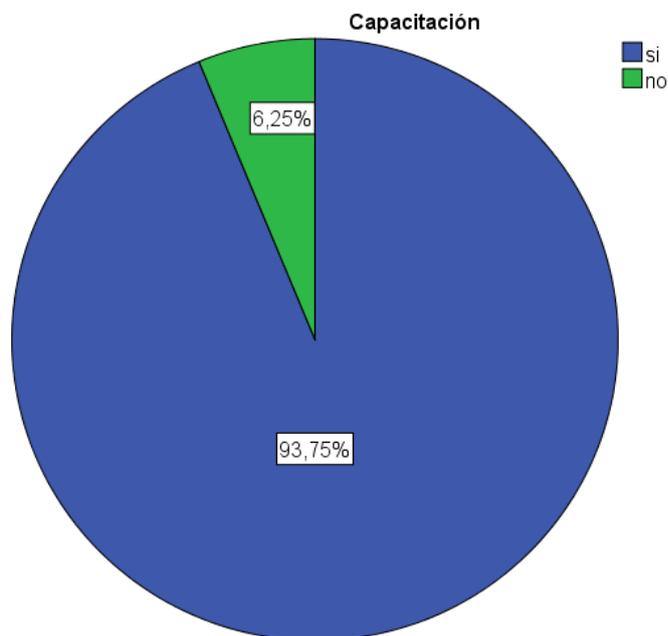
Tabla 10 Capacitación del Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	30	93,8	93,8	93,8
	no	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 14 Capacitación del Personal.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado: Omar Gamarra.

Análisis

Como podemos observar en el gráfico los clientes con un 93,75 % mencionan que, si están de acuerdo con que se capacite al personal de la empresa para poder mejorar la calidad de sus productos, y el 6,25 % dicen que no es necesario.

Interpretación

Los clientes encuestados en la empresa Prolavados en su mayoría aseveran que se debe capacitar al personal así de esta manera se podrá mejorar la calidad sus productos y mejorar su desempeño laboral.

10. ¿Considera usted que la implementación de estrategias en el proceso administrativo incide en la gestión de producción?

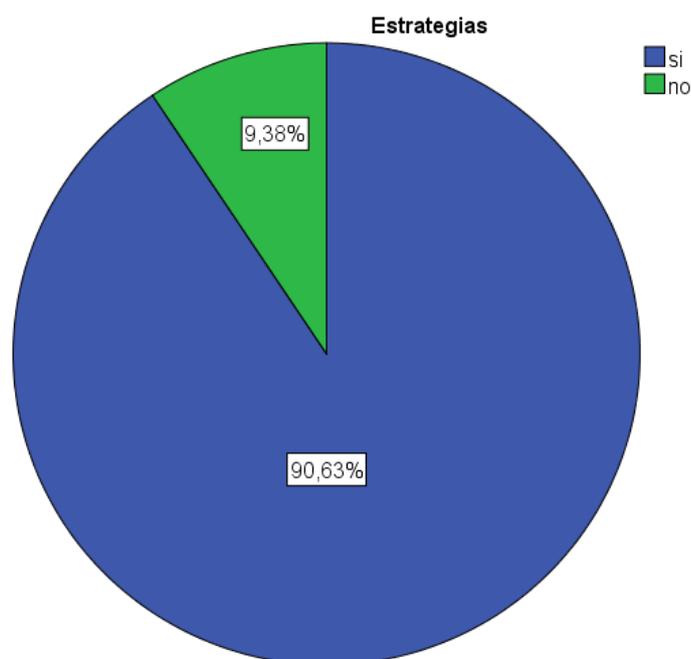
Tabla 11 Implementación de Estrategias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	29	90,6	90,6	90,6
	no	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 15 Implementación de Estrategias.



Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Análisis

Como se puede observar en el gráfico el 90,63 % de los encuestados consideran que la implementación de estrategias en el proceso administrativo si incide en la gestión de producción, aseverando lo contrario con un 9,38 %.

Interpretación

Los clientes de la empresa Prolavados en su mayoría opinan que es necesario la implementación de estrategias administrativas que incidan en la gestión de producción, para la optimización de sus actividades de producción.

4.2. Discusión de resultados

La encuesta se aplicó a 32 clientes (internos y externos) de la empresa Prolavados con el objetivo de determinar la relación del proceso administrativo y la gestión de producción con una total de 10 preguntas en las cuales se logró determinar:

En la etapa de la planificación todos sus clientes están de acuerdo en que la empresa implemente una misión, visión y estrategias, para el buen funcionamiento de la empresa en un futuro y pueda alcanzar los objetivos que se hayan planteado. En la etapa de la organización la mayor parte de los clientes dice que la empresa no cuenta con una estructura organizacional y con puestos de trabajo adecuados por lo que la empresa debería verificar si se está cumpliendo con las responsabilidades asignadas en sus diferentes puestos de trabajo y no está de acuerdo con las funciones de trabajo asignadas.

Con respecto a la etapa de la dirección el mayor porcentaje de clientes opina que la empresa Prolavados no tiene un manual de funciones que permita conocer sus funciones y responsabilidades de trabajo, por lo que sus empleados no tienen una norma en la cual guiarse por tanto la dirección podría considerar implementar un manual que designe de mejor manera las actividades a desarrollarse.

Con relación a la fase del control la mayor parte de sus clientes opina que la empresa no realiza una medición de sus objetivos, metas y estrategias planteadas. La empresa debe considerar corregir estas falencias aplicando estrategias para el desarrollo de sus actividades.

En cuanto a la aplicación del proceso administrativo en la empresa Prolavados la mayor parte de encuestados respondió que está de acuerdo en la aplicación del proceso administrativo puesto que al conocer la importancia de éste, la empresa podría adaptarlo para alcanzar sus objetivos planteados.

Referente a la importancia de planificar la gestión de producción en la empresa Prolavados la mayor parte de sus clientes opina que es necesaria dicha planificación para poder gestionar de manera más eficiente los recursos que se utilizan en la producción sin disminuir la calidad.

Con respecto a la cantidad de recursos que requiere para la producción la empresa Prolavados la mayor parte de sus clientes dice que si se realiza un cálculo de la cantidad de recursos utilizados, y un porcentaje pequeño expresa que no sabe la cantidad de recursos que

se utiliza por lo que se debe considerar realizar informes que detallen la cantidad que se utilizan en su producción.

En cuanto a la capacidad de producción de la empresa Prolavados la mayor parte de sus encuestados dice que la empresa si cubre la capacidad de producción de acuerdo con las necesidades de sus clientes, además se debe indagar el por qué un porcentaje mínimo dice que la empresa no cubre las necesidades de los clientes. Ya que la empresa debe saber el nivel de su producción máxima y mínima.

Con respecto a la capacitación del personal de la empresa Prolavados la mayor parte de encuestados está de acuerdo en que se la realice para mejorar la calidad del producto, mientras que un porcentaje mínimo no está de acuerdo en capacitar al personal. La empresa debe considerar la capacitación del personal ya que aumenta sus conocimientos y habilidades en su respectiva área de trabajo.

Con relación a la implementación de estrategias en el proceso administrativo y su incidencia en la gestión de producción, la mayor parte de clientes opina que si es necesaria dicha implementación y un porcentaje minoritario por lo que la empresa debe considerar estrategias que vayan de acuerdo con sus objetivos y metas planteadas orientadas hacia la mejor toma de decisiones.

4.3. Hipótesis

Después de haber analizado los resultados obtenidos se plantea las siguientes hipótesis

Hipótesis Nula: El proceso administrativo no incide en la gestión de producción en la empresa Prolavados.

Hipótesis Alternativa: El proceso administrativo incide en la gestión de producción en la empresa Prolavados.

4.4. Comprobación de la Hipótesis

Fórmula del chi cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Descripción de fórmula:

X^2 = Chi cuadrado

F_o = Frecuencia observada

F_e = Frecuencia esperada

Tabla 12 Tabla Cruzada.

En la tabla se observa las frecuencias observadas y esperadas que se realizó con preguntas que representan a cada variable: (proceso administrativo) ¿Considera usted que es importante la aplicación de un proceso administrativo para alcanzar los objetivos y metas de manera eficiente? (gestión de producción) ¿Considera usted que la implementación de estrategias en el proceso administrativo incide en la gestión de producción?

Se realizó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Implementación de estrategias					
			si	no	Total
Aplicación de un proceso administrativo.	si	Recuento	29	1	30
		Recuento esperado	27,2	2,8	30,0
		% del total	90,6%	3,1%	93,8%
	no	Recuento	0	2	2
		Recuento esperado	1,8	,2	2,0
		% del total	0,0%	6,3%	6,3%
Total	Recuento	29	3	32	
	Recuento esperado	29,0	3,0	32,0	
	% del total	90,6%	9,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Tabla 13 Prueba del Chi Cuadrado.

Se realizó la prueba de chi cuadrado para verificar la hipótesis según las frecuencias observadas.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,622 ^a	1	,001
Corrección de continuidad ^b	10,814	1	,001
Razón de verosimilitud	11,144	1	,001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	19,978	1	,000
N de casos válidos	32		

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

$$X^2 = 20,622$$

Nivel de significancia: 0.001

GL = (Filas -1) (Columnas -1)

GL = (4-1) (3-1)

GL = 6

Tabla 14 Frecuencias Esperadas.

Fo	Fe	Fe-fo	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
29	27.2	-1.8	3.24	0.12
1	2.8	1.8	3.24	1.16
0	1.8	1.8	3.24	1.80
2	0.2	-1.8	3.24	16.20
X² Calculado				19.28

Fuente: Base de datos del SPSS.

Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 16 Tabla de distribución del Chi Cuadrado.

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6040	20,6014	19,6993	18,8679	18,0560	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374

Fuente: (Farfán Pimentel, 2015)

4.5. Línea de razonamiento

Después de haber realizado los cálculos pertinentes se procede a realizar la prueba de la hipótesis.

$$X^2 \text{ calculado} \geq X^2 \text{ tabla} = 19.28 \geq 12.59$$

Se puede observar que X^2 es $\geq X^2$ tabla, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa demostrando que el proceso administrativo si incide en la gestión de producción de la empresa Prolavados.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- En conclusión, se determinó la situación actual del proceso administrativo en la empresa Prolavados, por medio de una encuesta aplicada a los clientes internos y externos de la empresa. Se puede visualizar los resultados en el capítulo 4 de este documento identificando la falta de un proceso administrativo técnico que vaya de acuerdo con las necesidades de la empresa.
- Se analizó la producción de la empresa Prolavados para revisar la existencia de una gestión que permita optimizar recursos en la productividad de la empresa, por medio de la encuesta aplicada se encontró falencias en la capacidad y cantidad de producción.
- Una vez recopilados los datos por medio de la encuesta se deduce que el proceso administrativo incide directamente en la gestión de producción de la empresa Prolavados, por ende, se propone aplicar estrategias administrativas que contribuyan al desarrollo eficiente de su producción y gestión de recursos de mejor manera como, por ejemplo: un organigrama estructural/funcional y un flujograma de procesos.

5.2. Recomendaciones

- Implementar estrategias del proceso administrativo que vaya de acuerdo con los requerimientos de sus trabajadores y puedan tener conocimiento de cada una de las etapas del proceso administrativo que permita mejorar sus resultados y corregir falencias si fueran necesarias en la empresa.
- Analizar los resultados de la presente investigación para que el gerente y su jefe de producción cree una estructura organizacional el cual detalle las responsabilidades y obligaciones de cada departamento de trabajo de los colaboradores de la empresa Prolavados.

- Aplicar las estrategias planteadas en el presente trabajo de investigación, para la optimización de sus recursos (humanos, tecnológicos, financieros, materiales) sin reducir la calidad de sus productos aprovechando la capacidad de producción de la empresa.

6. Bibliografía

- Antón , D. (30 de Marzo de 2018). *Importancia de la planificación de producción* . Obtenido de <https://www.foreplanner.com/importancia-de-la-planificacion-de-la-produccion/>
- Billin. (2022). *¿Qué es factores de producción?* Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-factores-de-produccion/#:~:text=Los%20factores%20de%20producci%C3%B3n%20son,trabajo%20el%20capital%20y%20tierra>
- Blandez Ricalde, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital Unid.
- Cadena Chávez, O. (Octubre de 2018). *Gestión de la Calidad y la Productividad*. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Cano Plata, C. A. (27 de septiembre de 2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO* . Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cavia, M. (2017). *Introducción a la Administración/Organización*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración/Proceso administrativo*. Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. Obtenido de <https://books.institutoidema.org/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%203ed.pdf>
- Euroinnova. (04 de Enero de 2022). *Que son los recursos en una empresa*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-son-los-recursos-en-una-empresa>

- Farfán Pimentel, J. F. (2015). *Prueba del chi cuadrado*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/prueba-chi-cuadrada-estadistica/prueba-chi-cuadrada-estadistica>
- Fonseca Robayo, S. P. (2021). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32896/1/025%20ADE.pdf>
- Fundae. (2021). *Cómo se aplica la gestión de producción industrial*. Obtenido de <https://www.cursosaula21.com/como-se-aplica-la-gestion-de-la-produccion-industrial/#:~:text=El%20objetivo%20principal%20de%20la,la%20competencia%20de%20manera%20satisfactoria.>
- GestioPolis. (28 de Diciembre de 2021). *Fases del proceso administrativo/Experto GestioPolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/fases-del-proceso-administrativo/>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado , D. (13 de marzo de 2021). *Gestiopolis.com Proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo/>
- López , F. (01 de abril de 2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- López , J. F. (01 de Abril de 2019). *Etapas del Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/etapas-del-proceso-administrativo.html>

- López Dávila, E. U., Jirón Herrera, K. J., & Pérez Quintero, Y. I. (Enero de 2020). *Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/13257/1/19966.pdf>
- López Gumucio, R. (16 de Noviembre de 2015). La calidad total en la empresa moderna. *Redalyc*, 69. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (Diciembre de 2019). *Revistas Dilemas Contemporaneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Navarro Silva, O., Ferrer Reyes, W., & Burgos Bencomo, O. (03 de Febrero de 2018). *La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200171#:~:text=La%20competitividad%20y%20la%20calidad,como%20el%20liderazgo%2C%20marketing%2C%20planificaci%C3%B3n
- Neyra Roldan, G. N. (18 de Diciembre de 2018). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35353/Neyra_RGN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ordenes, C. (28 de Abril de 2015). *Misión, Visión y Valores de la empresa*. Obtenido de http://www.secst.cl/upfiles/documentos/28042015_245pm_553ff15bed5f9.pdf
- Pacheco, J. (15 de Septiembre de 2019). *Control en la Administración*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/control-administracion/>

Pereira, R. (02 de Octubre de 2016). *Elementos, definición e importancia de la dirección*.

Obtenido de

https://www.academia.edu/28873502/5_1_Elementos_definici%C3%B3n_e_importancia_de_la_direcci%C3%B3n

Pérez Porto, J. (2021). *Definición.de*. Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>

Pérez, A. (27 de Abril de 2021). *Etapas del proceso de producción/OBS Bussines school*.

Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/etapas-del-proceso-de-produccion-conoce-el-proceso-de-principio-fin>

Quiroa, M. (07 de Febrero de 2020). *Producción*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/produccion.html>

Rodríguez Acuña, K. M., Castellón Talavera, F. Y., & Valenzuela Martínez, N. L. (2021).

Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15640/1/20187.pdf>

Rodríguez Jiménez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimiento. *Revista escuela de administración de negocios*, 13.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Rodriguez, F. J., & Gomez Bravo, L. (05 de Febrero de 2015). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Obtenido de

<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF>

Sánchez Galán, J. (13 de Abril de 2021). *Control administrativo*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>

Sánchez Vivero, L. (2018). *Investigación documental*. Obtenido de

http://132.248.48.64/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/index.html

Vermorel, J. (Octubre de 2020). *Tiempo de entrega* . Obtenido de

<https://www.lokad.com/es/tiempo-de-entrega-lead-time>

Westreicher, G. (10 de marzo de 2021). *Economipedi/muestra* . Obtenido de

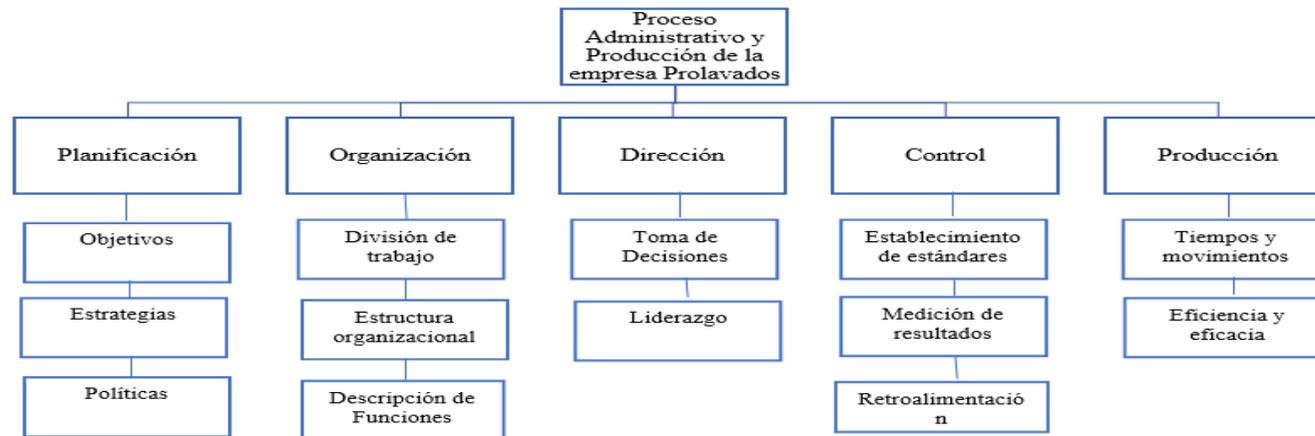
<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

Propuesta de mejora del proceso administrativo que permita optimizar los recursos en la producción de la empresa Prolavados.

Diseño Organizacional

La empresa Prolavados requiere de un diseño organizacional que permita definir el funcionamiento del área administrativa y de producción, para la correcta implementación de estrategias.

Ilustración 17 Diseño Organizacional



Elaborado por: Omar Gamarra.

Planeación

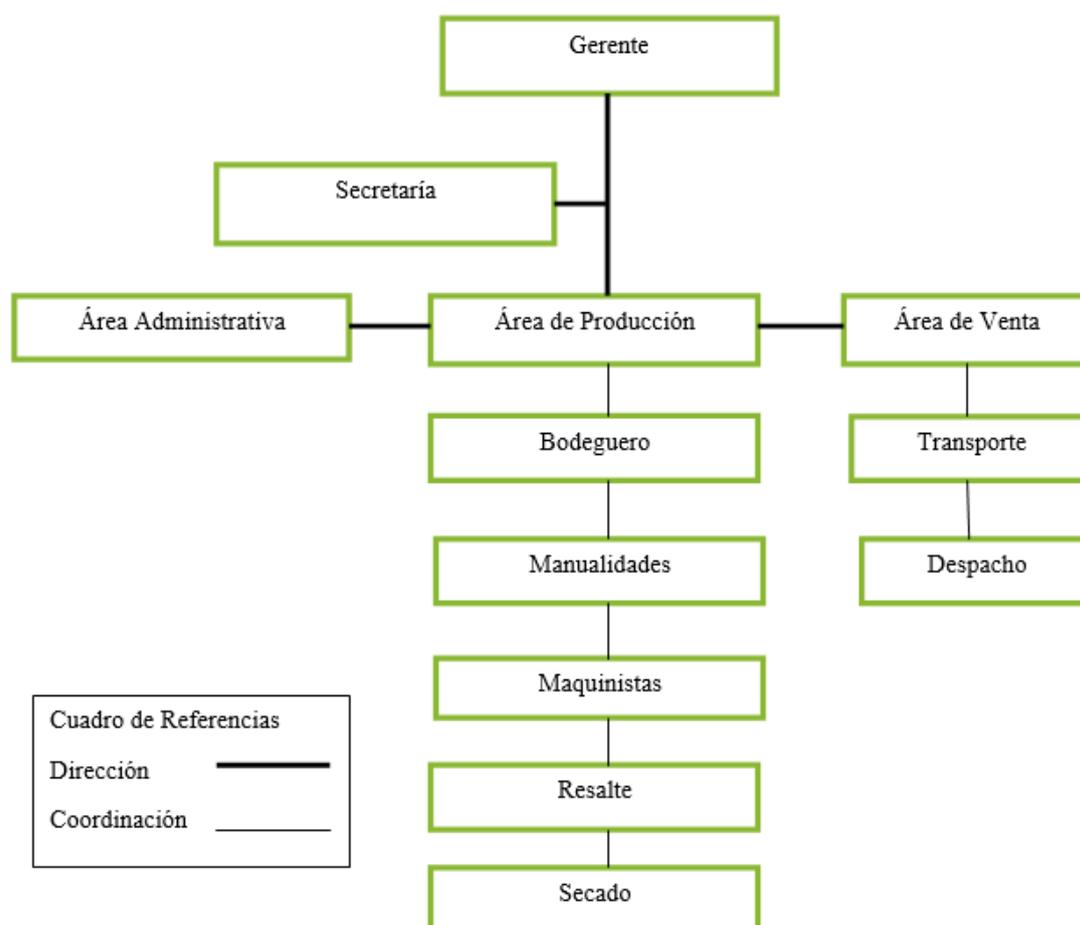
Tabla 15 Propuesta de mejora en base a los objetivos y estrategias para la planeación.

Propuesta de mejora en base a los objetivos y estrategias para la planeación	
Objetivos	Estrategias
Optimizar recursos	Buscar proveedores de calidad
Acrecentar la producción de la empresa para el año 2023	Encontrar alianzas estratégicas con empresas manufactureras textiles
Establecer metas a corto y mediano plazo evaluar su cumplimiento	Implementar objetivos medibles cada cierto periodo (trimestral, semestral y anual)

Elaborado por: Omar Gamarra.

Organización

Ilustración 18 Organigrama Estructural de la empresa Prolavados.



Elaborado por: Omar Gamarra.

A continuación, se describe cada una de las áreas propuestas de la estructura orgánica y funcional de la empresa Prolavados.

Gerente es la persona encargada de:

- Planificar
- Organizar
- Dirigir
- Controlar
- Analizar

Secretaría se encarga de:

- Resolución de tramites
- Custodia documentación
- Redacta correspondencia
- Elaboración de actas

Área Administrativa:

- Contrataciones
- Pagos
- Elaboración de nóminas
- Elaboración de Políticas

Área de Producción:

- Control de calidad
- Optimización de recursos
- Tiempos de ejecución
- Registro de inventarios

Área de Ventas:

- Desarrollo de estrategias de ventas
- Atención al cliente
- Distribución
- Desarrollo de nuevos productos

Dirección

La motivación es una de las herramientas más importantes que tiene el gerente a su mano para su personal siempre que esté dispuesto a cumplir las metas de la mejor manera, ya que un personal motivado pone todo su potencial y destrezas en lograr lo mejor en su trabajo.

- Desarrollo del personal, continuo.
- Reconocimientos por logros o méritos
- Asignación de responsabilidades
- Planes de salud laboral
- Promover la participación
- Asignar nuevas responsabilidades o proyectos al personal
- Mejoramiento de espacios a sus empleados
- Comunicación

Control

En esta etapa se evalúan los resultados obtenidos y se realizan mediciones, así como correcciones para determinar si se cumplió con lo propuesto en la etapa de la planificación esta etapa es una de las más importantes ya que se puede tomar correcciones o medidas si existiera falencias.

- La empresa Prolavados debe realizar un establecimiento de estándares para que pueda incrementar su producción en años posteriores.
- Aumentar el número de productos que oferta la empresa.
- Implementar indicadores que midan los objetivos planteados.
- Realizar un control de calidad a todos sus productos antes de ser entregados.
- Supervisión de las actividades.

Producción

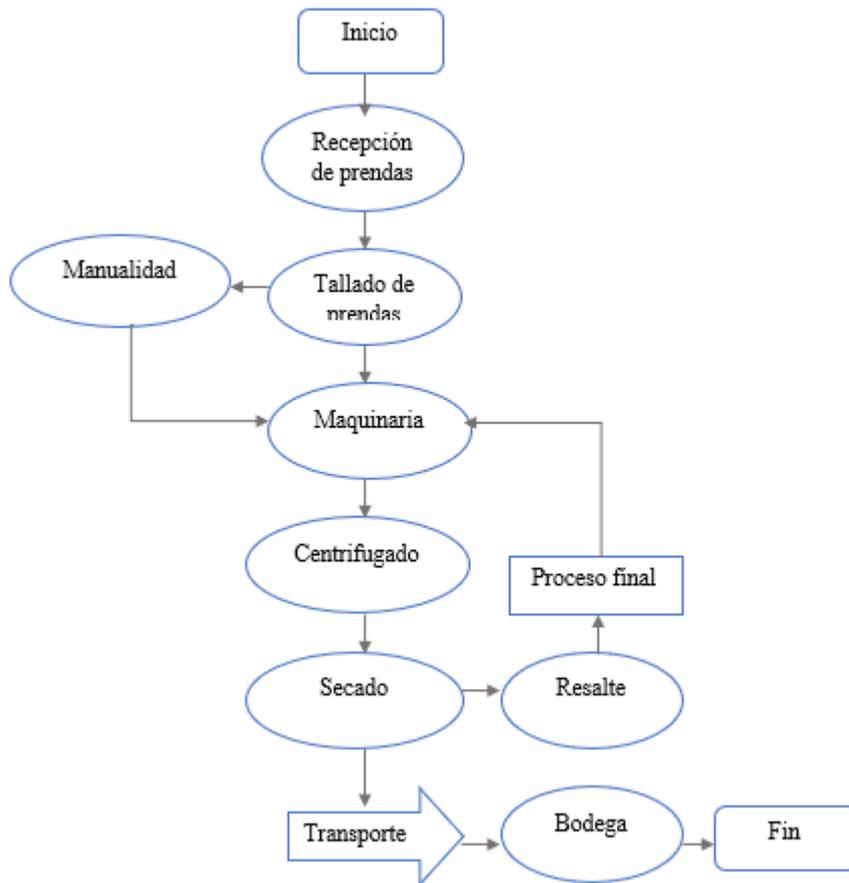
En vista de la falta de un diagrama que le permita conocer los pasos y procesos que se requieren para el tratamiento de las prendas en Prolavados se sugiere un flujograma de producción que le permita saber sus actividades.

Flujograma de procesos de la empresa Prolavados.

Actividades:

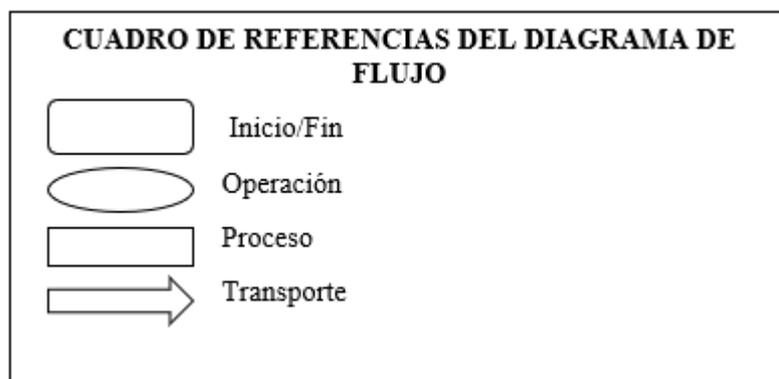
- 1.- Recepción de las prendas
- 2.- Tallado de prendas
- 3.- Manualidad (opcional de acorde a requerimientos del cliente)
- 4.- Máquinas (estoneado de prendas)
- 5.- Centrifugado de prendas
- 6.- Secado de prendas
- 7.- Resalte de prendas/Proceso Final (opcional depende de preferencias del cliente)
- 8.- Transporte a bodega (entrega de prendas)

Ilustración 19 Flujograma de Procesos de la empresa Prolavados.



Elaborado por: Omar Gamarra.

Ilustración 20 Cuadro de Referencia.



Elaborado por: Omar Gamarra.

7. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario



Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera de Ingeniería Comercial



Objetivo: Determinar la relación del proceso administrativo y la gestión de producción en la empresa Prolavados.

Instrucciones: señale con una x el ítem que considere oportuno.

1.- ¿En la etapa de la planificación, considera usted que es importante la implementación de misión, visión, objetivos y estrategias en un periodo determinado en la empresa Prolavados?

Si No

2.- ¿En la etapa de la organización usted cree que la empresa Prolavados cuenta con una estructura organizacional que permita dividir los puestos de trabajo?

Si No

3.- ¿En la etapa de la dirección usted conoce si la empresa Prolavados tiene un manual de funciones que le permita conocer sus funciones y responsabilidades?

Si No

4.- ¿En la etapa del control usted considera que el gerente de la empresa Prolavados mide los objetivos, metas y estrategias planteadas?

Si No

5.- ¿Considera usted que es importante la aplicación de un proceso administrativo para alcanzar los objetivos y metas de manera eficiente?

Si No

6.- ¿Considera que es importante planificar la gestión de producción en la empresa Prolavados?

Si No

7.- ¿La empresa Prolavados calcula la cantidad de recursos que requieren para la producción?

Si

No

8.- ¿Considera usted que la capacidad de la producción de la empresa Prolavados cubre las necesidades de los clientes?

Si

No

9.- ¿Está usted de acuerdo en que se capacite al personal de la empresa Prolavados para mejorar la calidad del producto?

Si

No

10.- ¿Considera usted que la implementación de estrategias en el proceso administrativo incide en la gestión de producción?

Si

No

Anexo 2. Matriz lógica

Tabla 16 Matriz Lógica.

Problema	objetivo	Hipótesis
¿Cómo incide el proceso administrativo en la gestión de producción en la empresa Prolavados?	Determinar la incidencia del proceso administrativo en la gestión de la producción en la empresa Prolavados.	El proceso administrativo incide en la gestión de la producción en la empresa Prolavados.
¿Conocer la administración actual y la gestión de producción de la empresa Prolavados?	Diagnosticar la situación actual del proceso administrativo y la gestión de producción en la empresa Prolavados.	
¿Cómo definir el proceso administrativo y el grado de producción de la empresa Prolavados?	Definir el proceso administrativo y grado de producción de la empresa Prolavados.	
¿Cómo mejorar la gestión de la producción en la empresa Prolavados?	Diseñar estrategias administrativas que permitan mejorar el nivel de producción de la empresa Prolavados.	

Elaborado por: Omar Gamarra.

Anexo 3. Operacionalización de las variables.

Tabla 17 Variable Independiente.

Proceso Administrativo

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnica
Para Chiavenato (2017) El proceso administrativo es una estrategia utilizada por las empresas, para ser eficaz. Necesita planeación, organización, dirección y control.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Políticas • Estrategias • Organigrama • Funciones del puesto • División del trabajo • Motivación • Liderazgo • Comunicación • Establecimiento de estándares • Medición de resultados • Evaluación de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta

Elaborado por: Omar Gamarra.

Tabla 18 Variable dependiente.

Anexo 4. Gestión de Producción.

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnica
Para (Pérez, 2021) La gestión de producción es una cadena que permite organizar y optimizar los procesos y recursos, garantizando la calidad y el cumplimiento con los plazos de entrega del producto para la satisfacción del consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Procedimientos • Eficiencia y eficacia de las operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Humanos • Financieros • Tecnológicos 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de calidad • Entrega a tiempo • Competitividad 	

Elaborado por: Omar Gamarra.