

Influencia de la innovación en el proceso de producción
Influence of innovation on the production process

Autores:

Erika Carolina Gutiérrez Montalván

E-mail: gutierrezmontalvan@gmail.com

Jarin Ismael Irías Galeano

E-mail: jarinirias8@gmail.com

Jader José Castrillo Baldizón

E-mail: jadercastrillo7@gmail.com

RESUMEN

La innovación en los procesos de producción es muy importante porque permite que las empresas estén actualizadas, en materia de equipos y maquinaria. Cabe mencionar, que en un ambiente donde los cambios son constantes es necesario adaptarse a ellos, y de esta manera marcar la diferencia ante la competencia. Por ello, se realizó esta investigación con el propósito de determinar como influye la innovación en el proceso de producción de cocinas ecológicas de la empresa Ecocina Avanza. Es una investigación aplicada, de carácter descriptivo y se enmarca metodológicamente en un enfoque mixto y de corte transversal. La muestra la constituyeron 154 usuarios, y dos de 8 colaboradores de la empresa. Los principales resultados se enfocan en lo siguiente: la empresa actualmente aplica, innovación empresarial, productos e incremental, además, cumple con las etapas de producción necesarias para elaborar productos con altos estándares de calidad, aunque el área de producción no está debidamente departamentalizada. Por otra parte, los factores que influyen en el proceso de producción son: inversión, capital humano y la cultura empresarial, además, carece de técnicas y estrategias de innovación.

ABSTRACT

Innovation in production processes is very important because it allows companies to be up-to-date, in terms of equipment and machinery. It should be mentioned that in an environment where changes are constant and necessary to adapt to them, and in this way make a difference to the competition. Therefore, this research was carried out with the purpose of determining how innovation influences the process of production of organic kitchens of the company Ecocina Avanza. It is an applied research, descriptive in nature and is framed methodologically in a mixed and cross-cutting approach. The sample was made up of 154 users, and two of 8 employees of the company. The main results focus on the following: the company currently applies, business innovation, products and incremental, in addition, meets the production stages necessary to produce products with high quality standards, although the production area is not properly departmentalized. On the other hand, the factors that influence the production process are: investment, human capital and business culture, in addition, it lacks innovation techniques and strategies.

Palabras claves: innovación, proceso de producción, estrategias, empresa.

Keywords: innovation, production process, strategies, company.

INTRODUCCIÓN

En Nicaragua existen diferentes empresas que contribuyen a la economía del país, las cuales se pueden identificar por su tamaño, siendo estas grandes, medianas y pequeñas emprendedoras que aportan contribuyendo de manera significativa a la economía y a la sociedad generando diversas fuentes de empleo.

La innovación es uno de los principales factores que influyen en el éxito de una empresa, por sus constantes cambios en el diseño de los productos se logra obtener la atención de los clientes convirtiéndose en una empresa líder en el mercado, meta a la cual pretende llegar Ecocina Avanza como empresa.

Esta empresa ha hecho cambios significativos en los diseños de los productos sin embargo es necesario realizar cambios y mejoras en el proceso de producción, además aplicar estrategias y técnicas e incorporar maquinaria y equipos actualizados que faciliten el proceso de elaboración de las cocinas ecológicas.

Debido a esta dificultad presentada, surge la necesidad de iniciar un proceso investigativo a fin de contribuir a que la empresa aplique técnicas y estrategias de innovación que permitan optimizar los procesos de producción, mejorar la calidad y el establecimiento en el mercado, por lo tanto, es de interés profundizar en el tema "Influencia de la innovación en los procesos de producción en la empresa Ecocina Avanza.

Con este trabajo se pretende brindar aporte para que la empresa pueda innovar de manera correcta y lograr el éxito continuo.

La investigación será de mucha utilidad para los estudiantes y demás personas que quieran investigar sobre el tema abordado.

Los principales ejes consultados son los siguientes:

Innovación: Se considera innovar a alterar cualquier cosa introduciéndole novedades. Lo fundamental de la innovación es que toma todo lo ya existente y lo reconstruye, lo reorganiza o lo muda agregándole algo nuevo. (Española, 2019)

Proceso de producción: El proceso de producción de una empresa es un conjunto de operaciones que son necesarias para llevar a cabo la transformación y elaboración de un producto o el diseño de un servicio. (Nuño, 2017)

Estrategias: "Estrategia implica la elección de ciertos caminos de acción, de entre los varios posibles, para pasar de la situación actual a la situación futura deseada". . (Martabit, 2018)

Empresa: Es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa. (Madrid, 2018)

Esto con el fin de recolectar la información necesaria respecto a estos cuatro aspectos antes mencionados. En el cuarto capítulo de la investigación se aborda el planteamiento del supuesto y la operacionalización de los objetivos.

la innovación en los procesos de producción, es un tema relevante debido a que, hoy en día las empresas se desarrollan en un ambiente de constantes

cambios, es por esto la importancia de analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de ellas. El presente trabajo investigativo tiene el propósito de enfocarse principalmente en las innovaciones que aplica la empresa en su proceso de producción.

Con base a lo anterior se formuló el supuesto, las estrategias de innovación son un factor clave en el proceso de producción en la empresa Ecocina Avanza, el objetivo es determinar cómo influye la innovación en el proceso de producción de la empresa y si está innovando de manera correcta para cumplir los objetivos propuestos.

Por lo tanto, se realizó el cuadro de operacionalización por objetivos, en primer lugar, se describió las innovaciones que aplica la empresa Ecocina Avanza, en el proceso de producción de las cocinas ecológicas. Esto con el fin de reflejar en la investigación las mejoras que ha realizado la empresa en los diseños de las cocinas, además de reflejar que la empresa actualmente no cabe en el rango de innovadora, dato confirmado por el test de innovación ICT aplicado al gerente general, por lo cual el supuesto de la investigación en estos momentos no se cumple, ya que no utiliza estrategias de innovación lo que se ve reflejado en la baja productividad de la empresa.

En segundo lugar, se analizaron las etapas que intervienen en el proceso de producción de la empresa, para estudiar las operaciones llevadas a cabo en el área de producción y de esta manera implementar mejoras que faciliten y agilicen la elaboración de las cocinas ecológicas.

En tercer lugar, se identificaron los factores que influyen en la innovación para el proceso de producción de la empresa. Donde identificaron tres: inversión, capital humano y cultura empresarial, los que son parte fundamental de la empresa para

mantenerse estable en el mercado, sin embargo, es necesario invertir en materia de innovación a través de las capacitaciones al personal de la empresa.

Por último, pero no menos importante, se propusieron estrategias de innovación que contribuyan al mejoramiento del proceso de producción, para esto se realizó el análisis FODA de la empresa, por consiguiente, la elaboración de estrategias basadas en el cruce de variables a través del análisis de la matriz FODA.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo investigativo se realizó en el departamento de Estelí, donde se ejecutó trabajo de investigación con el tema: Influencia de la innovación en los procesos de producción en la empresa Ecocina Avanza.

Luego de haber elegido el tema y la población a estudiar, se procedió a elaborar una guía de preguntas semiestructuradas en entrevista, encuesta y guía de observación, seguidamente se seleccionó la muestra de acuerdo a la cantidad de población representada por 200 usuarios de las cocinas ecológicas, se encuestó a 154 usuarios resultado de la muestra anterior, además se realizó entrevista a 2 de los de los 8 colaboradores de la empresa, representado por el gerente propietario y jefe de producción, todo esto con el objetivo de investigar cómo influye la innovación en el proceso de producción de las cocinas ecológicas de la empresa Ecocina Avanza.

La presente investigación es aplicada porque estudia la problemática que existe, la cual se pretende ser valorada con el fin de proponer estrategias de innovación que contribuyan el mejoramiento en el proceso de producción.

Esta investigación se considera de tipo mixta, complemento natural de la investigación tradicional cualitativa ya que se evaluará la realidad que se presenta en la institución en cuanto a la influencia de la innovación en el proceso productivo de las cocinas ecológicas, y cuantitativa debido a que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que puedan ser tratadas mediante herramientas del campo de estadísticas tales como: guía de observación, encuestas y entrevistas para la recolección de datos, así como el análisis de hallazgos.

En este caso se calculó la muestra con el método aleatorio simple para un universo de 200 usuarios, obteniendo como resultado una muestra de 154 encuestas, sin embargo, se aplicará entrevista a 2 de 8 colaboradores de la empresa, representado por el jefe de producción y gerente propietario para la recolección de los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la investigación.

Esta investigación es de corte transversal porque aborda un periodo de tiempo en el primer semestre del año 2020. Al ser una investigación de tipo mixta, su paradigma es socio-crítico y positiva.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron las entrevistas semiestructuradas, las cuales fueron aplicadas al jefe de producción y al gerente propietario, la encuesta se aplicó a 154 usuarios de las cocinas ecológicas.

Las etapas de la presente investigación se detallan a continuación:

Etapas I. Investigación documental

Antes de dar inicio al desarrollo investigativo de este trabajo fue necesario conocer la principal problemática de la empresa; así mismo, de la

existencia de estudios que se relacionaran con la temática elegida, con el fin de tener certeza de que la investigación sea de carácter innovador.

Etapas II. Elaboración de instrumentos

Entrevista: Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investigó. (Ramos Chagoya, 2018)

Las entrevistas se aplicarán al Gerente General, de la empresa y al jefe de producción, de la empresa, está conformada por una guía de preguntas semi estructuradas con el objetivo recopilar sobre aspectos específicos en torno al tema planteado.

Encuesta: Es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. (Pobea Reyes, 2015)

La encuesta se aplicará a 154 usuarios de las cocinas ecológicas, el cuestionario sirve de guía al proceso comunicativo y se puede usar en la encuesta en cualquiera de sus modalidades, sin importar si las preguntas o respuestas sean por escrito o verbalmente.

Test de innovación: Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona. (Ramos Chagoya, 2018)

Observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (Pareda, 2017)

La observación se realizó con visitas frecuentes a las instalaciones de la empresa Ecocina avanza, de igual manera, en el mismo momento en que aplicaron las encuestas y las entrevistas al personal, donde se tomaran en cuenta los siguientes elementos: entorno físico, elaboración del producto, entre otros.

Etapa III. Trabajo de campo

Esta investigación se basa en la recolección de información para determinar la incidencia de la innovación en la producción de cocinas ecológicas de la empresa Ecocina Avanza, por medio de las técnicas de encuestas, entrevistas y guías de observación, que se aplicarán al gerente general, administrador, jefe de producción y a los usuarios de la empresa.

Etapa IV. Elaboración del informe final

En esta etapa se procesará la información obtenida a través del programa de Word, Excel, con la implementación de los instrumentos a cada colaborador de la empresa, mismos que permitirá diseñar los gráficos para la presentación del análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones finales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de esta tesis se analizó la información obtenida mediante las diferentes técnicas de recolección de datos, entrevistas, test de la ICT, observación y encuesta.

Describir las innovaciones que aplica la empresa Ecocina Avanza, en el proceso de producción de las cocinas ecológicas

Implementación de la innovación empresarial.

Según, Hernández (2020), gerente propietario de la empresa, mediante la entrevista que se le realizó, explica que la innovación empresarial se lleva a cabo mediante el desarrollo de nuevos productos, modelos de cocinas ecológicas adaptados a la necesidad de los clientes.

Dato que concuerda con las encuestas realizadas a los usuarios donde expresan su alto nivel de satisfacción con los productos elaborados en la empresa porque en un 52 % los usuarios consideran que las cocinas llenaron los requisitos en base a sus preferencias y según sus requerimientos y necesidades. Ver gráfico número 1, donde se muestra el nivel de satisfacción de los clientes con las cocinas.

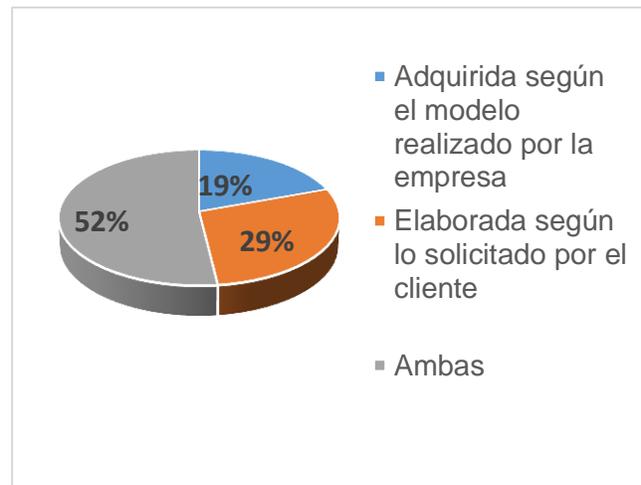


Gráfico N ° 1. ¿Cuál ha sido la experiencia más gratificante al obtener una cocina ecológica?

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, en la visita realizada a la empresa se pudo observar, que la empresa no ha realizado mejoras en el uso de tecnologías, pues las tareas

dentro del área de producción se desarrollan de manera artesanal.

Implementación de innovación de productos

Según, Hernández, (2020) gerente propietario expresa, que la empresa lleva a cabo la innovación de productos debido a que ha introducido en el mercado un producto nuevo que son las cocinas ecológicas, con nuevas características con respecto a las cocinas tradicionales y con un segmento de mercado establecido.

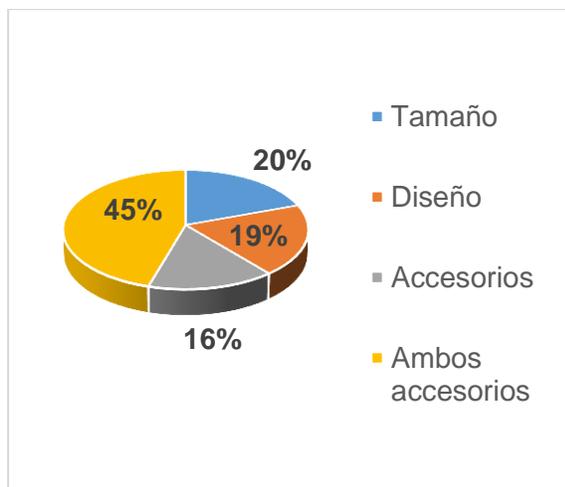


Gráfico N ° 2. ¿Qué cambios notorios considera usted que ha realizado la empresa en los productos terminados?

Fuente: Elaboración propia.

Implementación de la innovación incremental

Para Hernández, (2020) la empresa Ecocina avanza, está haciendo pequeños cambios que aparentemente no son muy significativos en las cocinas fabricadas en la actualidad en comparación a las cocinas fabricadas en el inicio, dichos cambios tratan de satisfacer la demanda de los clientes y generar expectativas con los nuevos elementos agregados.

Tal es el caso de la incorporación del soporte para la leña y el cambio de forma de redondas a cuadradas, en las cocinas terminadas, estos pequeños cambios tienen como fin el satisfacer los requerimientos de sus clientes, también se busca generar mayores expectativas en cuanto al uso de las cocinas ecológicas.

A través de la guía de observación se pudo constatar que a los productos terminados se les han incorporado dichos elementos, en comparación con las cocinas fabricadas al inicio de las operaciones de la empresa.

Nivel de innovación de la empresa Ecocina avanza en la actualidad

Para medir el nivel de innovación de la empresa de cocinas ecológicas Ecocina avanza, se hizo uso del test del Instituto Catalán de Tecnología (ICT), como una herramienta que ha sido utilizada a nivel internacional en varias empresas para evaluar de manera sencilla la capacidad de innovación de una empresa.

El resultado del test de innovación empresarial ICT, vendrá dado por la suma total de las respuestas afirmativas resultantes del test.

La calificación obtenida para la empresa de cocinas ecológicas Ecocina avanza, a través de la guía de preguntas del test de ICT, que mide la capacidad de innovación es de 7 puntos, lo que permite ubicar a la empresa en el rango de Insuficiente, en la calificación de 6 a 10.

De los 5 aspectos evaluados en el test por medio de las 20 preguntas, solo 7 respuestas fueron positivas, corroborando de esta manera el principal problema que presenta la empresa, es la necesidad innovar en su proceso de producción, aplicar estrategias, e incorporar maquinaria que faciliten el proceso de

elaboración de las cocinas, lo que influye directamente en la productividad, y, por ende, en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Siguiendo las observaciones y comentarios del test ICT, la empresa no se puede considerar innovadora y presenta numerosos aspectos en los cuales debe mejorar. Es preciso que preste atención en aquellos temas del test en los cuales su respuesta haya sido negativa. De hecho, constituyen sus puntos débiles en materia de innovación.

Por lo tanto, el supuesto que se ha planteado para la investigación, actualmente no se cumple, por lo que las carencias de las estrategias de innovación dentro de la empresa han llevado a la disminución de su producción.

Analizar las etapas que intervienen para el proceso de producción de la empresa Ecocina Avanza

Etapas de acopio (analítica) del proceso de producción de la empresa Ecocina Avanza

Según, Hernández, (2020), gerente propietario, manifiesta que la empresa cuenta con la materia prima necesaria para la elaboración de las cocinas ecológicas. Esta se obtiene de diferentes proveedores, la piedra pómez utilizada en la elaboración de las cocinas ecológicas es adquirida en la ciudad de Masaya, el ladrillo se trae del municipio de palacagüina, sin embargo, el resto de materiales como: lamina, hierro, maya, soldadura, cemento, arena, se consiguen en la ciudad de Estelí.

Etapas de acondicionamiento (síntesis o montaje) del proceso de producción de la empresa

En base a los resultados obtenidos mediante entrevista realizada a Dávila García, (2020), jefe de producción de la empresa, refiere que esta etapa es la más importante dentro del proceso de producción,

es aquí, donde se transforma la materia prima en el producto previsto.

- **Área de moldes.**
- **Área de armado y soldadura.**
- **Área de acabado.**

Procesamiento o (etapa de acondicionamiento)

En la tercera y última etapa del proceso de producción de las cocinas ecológicas de la empresa Ecocina Avanza, una vez que tiene todos los accesorios, se considera que se tiene un producto terminado y se ha completado así el proceso de producción, pasa a bodega o bien a ser distribuido al consumidor final.

Por lo tanto, la empresa cumple con las etapas de producción necesarias para elaborar los productos con altos estándares de calidad. Sin embargo, a través de la observación se identificó que las áreas de trabajo no están departamentalizadas, existe la necesidad de implementar diferentes departamentos que faciliten un mejor funcionamiento en el proceso de producción.

Identificar los factores que influyen en la innovación en el proceso de producción de la empresa Ecocina Avanza.

De acuerdo a la entrevista brindada por la gerente y el jefe del área de producción, los factores que influyen en la innovación para el proceso de producción son: inversión, capital humano y cultura empresarial.

Inversión: En la actualidad la empresa Ecocina Avanza, cuenta con una inversión propia que le permite mantenerse estable en el mercado, de esta manera poder suplir los productos demandados por sus clientes. La empresa no cuenta con financiamiento de otras instituciones, sin embargo, cuenta con un subsidio otorgado por las

organizaciones asociadas, a la empresa que buscan la preservación del medio ambiente, ahorrando el consumo de leña y disminuyendo el humo en un 75%, contribuyendo al bienestar de los usuarios, además, le permite a la empresa, ofrecer sus productos a precios accesibles y con la misma calidad.

Cabe mencionar que la empresa cuenta con poca inversión destinada para las mejoras en el área de producción, a través de las cuales se puede fortalecer y mejorar la productividad; así mismo llevar un mejor control en el área de producción.

Capital humano: Es una de las partes más importantes de cualquier organización. La empresa Ecocina Avanza, cuenta con un personal capacitado en las diferentes áreas, para llevar a cabo cada uno de las funciones asignadas, los trabajadores son personas, dispuestas al cambio, emprendedoras, responsables, y sobre todo profesionales en el área correspondiente.

Cultura empresarial: La cultura empresarial en la que se desarrolla la empresa Ecocina Avanza, está basada en el respeto, la tolerancia, normas y principios que ayudan a mantener un clima agradable entre los trabajadores.

De acuerdo al análisis realizado a la entrevista brindada por el gerente general y el jefe de producción, la empresa en el momento de innovar toma en cuenta todos estos factores que van directamente enlazados para cumplir los objetivos de la institución, de esta manera mantener su estadia en mercado, y, por ende, generar utilidades.

Proponer estrategias de innovación que contribuyan al mejoramiento del proceso de producción de las cocinas ecológicas de la empresa Ecocina Avanza

Hoy en día las empresas se enfrentan a constantes cambios donde las estrategias empresariales juegan un rol muy importante, ya que buscan posicionar a la empresa en el mercado y, por ende, lograr que perdure en él.

Para la creación de estrategias se realizó el análisis FODA de la empresa, el cual se refleja en anexos (2) de la investigación, de igual manera, se realizó el cruce de variables a través de la matriz FODA, para crear las propuestas de estrategias, las cuales se muestran a continuación.

- **Estrategia 1:** Capacitación en materia de innovación.

Objetivo: Capacitar al personal de la empresa Ecocina Avanza en materia de innovación para emplear nuevas técnicas que ayuden a fortalecer la mejora continua en los procesos de producción.

Actividades: Gestionar personal para brindar capacitaciones a todo el personal en materia de innovación.

- **Estrategia 2:** Innovación en el área de producción.

Objetivo: Segmentar el área de producción en secciones específicas por departamento.

Actividades: Elaboración de plano con medidas de acuerdo a las técnicas de construcción vigentes en Nicaragua.

Distribuir las áreas por orden de importancia.

Separación del área de acopio, producción y venta.

- **Estrategia 3:** Innovación en maquinaria.

Objetivo: Gestionar maquinaria que agilice el proceso de fabricación de las cocinas ecológicas.

Actividades: Asesoría industrial. Contratación de ingeniero industrial.

Realizar pruebas de implementación de tecnología industrial.

- **Estrategia 4:** Aplicación de método de secado e hidratación en el proceso de producción.

Objetivo: Reducir el tiempo de fabricación de las cocinas a través de un nuevo método de secado e hidratación.

Actividades: Elaboración de una cisterna que almacene al menos 10 moldes de cocinas ecológicas.

- **Estrategia 5:** Realización de un lema para la empresa.

Objetivo: Realizar un cambio de imagen donde se resalten los beneficios de las cocinas ecológicas.

Actividades: Crear de un lema donde se muestre los beneficios de los productos. Lema: *“Con Ecocina a tu lado, tu salud mejoramos”*

- **Estrategia 6:** Patentar los productos en el Registro de la Propiedad Intelectual (RPI).

Objetivo: Evitar que la competencia imite y comercialice los diseños elaborados por la empresa Ecocina Avanza.

Actividades: Realizar los trámites correspondientes para patentar el producto que se mencionan a continuación.

- Presentación de solicitud de patente ante el Registro de la Propiedad Intelectual (RPI).

- Examen de forma donde se verifica que la documentación presentada sea correcta y completa.

- Publicación de la solicitud.

- Examen de fondo.

- Concesión y obtención del título de patente.

- **Estrategia 7:** Innovación de mercado.

Objetivo: Alcanzar un crecimiento en el mercado a través de ventajas competitivas que permita la diversificación de los productos y los procesos amigables con el medio ambiente.

Actividades: Crear un catálogo de ventas con los diseños existentes y los beneficios de las cocinas ecológicas.

Realizar estudios de mercado continuamente para medir el nivel de satisfacción de los clientes.

Resaltar los beneficios de las cocinas ecológicas en cuanto a la salud de los usuarios y Medio Ambiente.

Realizar estudios de comercialización e imagen de la empresa de cocinas ecológicas para ampliar el mercado.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos se concluye que:

La empresa está implementando tres tipos de innovación en su proceso de producción: empresarial, de producto e incremental; obteniéndose un alto nivel de aceptación a los cambios realizados en las cocinas ecológicas que produce la empresa Ecocina Avanza.

El test ICT demuestra que la empresa no se puede considerar como innovadora y debe hacer mejoras en materia de innovación, debe señalarse que la

calificación obtenida fue de 7 puntos, ubicada en el rango de insuficiente.

Las etapas que intervienen para el proceso de producción dentro de la empresa Ecocina Avanza, son las necesarias para la elaboración de los productos con altos estándares de calidad, sin embargo, a través de la observación se identificó que el área de producción no está departamentalizada.

Que los factores que influyen en la innovación en el proceso de producción de la empresa Ecocina Avanza son tres: inversión, capital humano y la cultura empresarial.

El supuesto de la investigación en estos momentos no se cumple, debido a que la empresa carece de aplicación de estrategias de innovación, lo que ha generado una disminución del 30% en la producción, según el gerente propietario la empresa Ecocina Avanza.

Las estrategias de innovación sugeridas para el área de producción jugarán un papel importante para incrementar la demanda de producto y la disminución en el tiempo de fabricación, por lo tanto, las aplicaciones de estas elevarán el nivel de producción de cocinas ecológicas.

BIBLIOGRAFÍA

- Española, R. A. (2019). *Concepto de proceso*. Obtenido de Diccionario de la lengua de la real academia Española: <https://dle.rae.es/proceso?m=form>
- Innovación. (05 de 04 de 2018). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/innovacion/>
- Madrid, C. (23 de Enero de 2018). *Administración de la Empresa*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/administracion-la-empresa-presentacion/>

Chile: Universidad católica de Chile.

Nuño, P. (15 de Noviembre de 2017). *Proceso productivo*.

Obtenido de Emrendepyme.net: <https://www.emrendepyme.net/proceso-productivo.html>

Paradigma. (07 de Noviembre de 2017). *Paradigma*. Obtenido

de Significados.com: <https://www.significados.com/paradigma/>

Pareda, G. (14 de Septiembre de 2017). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de slideshare:

<https://es.slideshare.net/guillermopareda/mtodos-y-tnicas-de-investigacin-79785371#:~:text=TEST%20E2%80%A2%20Es%20una%20t%C3%A9cnica,%2C%20aptitudes%2C%20rendimiento%2C%20memoria%2C>

de Pobea Reyes, M. (17 de Julio de 2015). *Encuesta*. Obtenido de

Gestipolis: <https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>

Chagoya, E. (1 de Julio de 2018). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de Gestipolis.com:

<https://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>