



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Evaluación de los procesos administrativos y propuesta de estrategia de una  
mejora continua para la empresa BDBlogic**

**AUTOR:**

**Wilson Michael Weisson Barreto**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTOR:**

**Ing. Camacho Villagomez Freddy Ronalde, Ph.D.**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ingeniero **Weisson Barreto Wilson Michael** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en administración de empresas.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Freddy Camacho Villagómez, Ph.D.**

**REVISOR**

\_\_\_\_\_  
**Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Econ. María Del Carmen Lapo Maza, Ph.D.**

**Guayaquil, 04 de marzo de 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Weisson Barreto Wilson Michael**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación: **Evaluación de los procesos administrativos y propuesta de estrategia de una mejora continua para la empresa BDBLogic**, previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de empresas ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 04 de marzo de 2023**

**EL AUTOR**

**Wilson Michael Weisson Barreto**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Weisson Barreto Wilson Michael**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación previa a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas titulada: **Evaluación de los procesos administrativos y propuesta de estrategia de una mejora continua para la empresa BDBLogic**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 04 de marzo de 2023**

**Weisson Barreto Wilson Michael**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
INFORME DE URKUND**



<b>Documento</b>	<a href="#">PROYECTO FINAL WMWB.docx</a> (D146357734)
<b>Presentado</b>	2022-10-13 13:43 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	michael.weisson@cu.ucsg.edu.ec
<b>Recibido</b>	maria.lapo.ucsg@analysis.arkund.com
<b>Mensaje</b>	RE: Informe revisión de contenido y metodología <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a> 1% de estas 28 páginas, se componen de texto presente en 7 fuentes.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y cada persona que ha estado de forma directa e indirecta en la realización de este trabajo de tesis, entre ellas a mi gran amiga Bertha Davalos Barquet quien ha sido la persona que en primer lugar me motivo a estudiar esta maestría, y aportó con la información necesaria y su experiencia empresarial para la realización del presente proyecto.

También cabe recalcar la gran labor de mi Tutor el Ing. Freddy Camacho Villagómez, gracias por la paciencia, experticia, experiencia y poder guiarme a tener una visión más amplia, mencionando que siempre habrá una mejora continua en todos los aspectos de la vida.

**Wilson Michael Weisson Barreto**

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de titulación va dirigido en primer lugar a Dios y a mis padres quienes han sido un pilar muy importante a lo largo de esta aventura profesional, y en segundo lugar a las personas que estuvieron en todo el proceso, estando al pendiente de mí, enviándome siempre las mejores vibras y confiando en mis capacidades.

**Wilson Michael Weisson Barreto**

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	<b>XI</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>11</b>
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>12</b>
OBJETIVOS GENERAL .....	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>16</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
MARCO CONCEPTUAL .....	39
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>43</b>
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>43</b>
ESTUDIOS CIENTÍFICOS REFERENCIALES .....	43
MARCO LEGAL.....	48
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>55</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>55</b>
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	55
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	56
ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	57
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	57
TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	57



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
ENTREVISTA.....	58
POBLACIÓN .....	59
MUESTRA.....	60
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	61
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>68</b>
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA CONTINUA .....</b>	<b>68</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>80</b>

## Índice de Figuras

Figura 1. Incorrecta aplicación del Kaizen. ....	22
Figura 2. Correcta aplicación del Kaizen.....	22
Figura 3. ¿Elabora un presupuesto para las operaciones de la empresa?.....	61
Figura 4. ¿Qué tan definidos están los objetivos de la empresa?.....	62
Figura 5. ¿Con qué frecuencia se capacita a los trabajadores? .....	62
Figura 6. ¿Qué tan identificadas están las principales actividades de la empresa?.....	63
Figura 7. ¿Cuándo usted trabaja establece reglas y supervisa que se cumplan?.....	63
Figura 8. ¿Cuándo usted trabaja toma en cuenta las decisiones de los empleados? .....	64
Figura 9. ¿Con qué frecuencia transmite entusiasmo y confianza a los trabajadores? ....	64
Figura 10. ¿Con qué frecuencia transmite entusiasmo y confianza a los trabajadores? ..	65
Figura 11. ¿Cuándo usted trabaja establece orden y control al hacer las tareas?.....	65
Figura 12. ¿Utiliza herramientas que le permitan conocer las necesidades y sugerencias de sus clientes? .....	65
Figura 13. ¿Compara los resultados obtenidos con los objetivos establecidos? .....	66
Figura 14. Representación de los resultados de la encuesta.....	66
Figura 15. Elaboración de la cadena de valor según Porter .....	69
Figura 16. Visualización de encuesta Google Forms.....	90

## **Resumen**

El presente estudio se realizó en la empresa BDBLogic de Guayaquil, tuvo como objetivo general evaluar los procesos administrativos con la finalidad de diseñar una estrategia de mejora continua. En metodología se aplicó un diseño descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo, de tipo transversal; con el apoyo de diferentes técnicas de recolección de datos se mapearon los Procesos de la organización a través de la encuesta y la entrevista dirigida a los colaboradores. Como resultados más significativos se tiene la identificación de los problemas existentes en los procesos administrativos tales como son la planificación de las actividades y programación de tareas; la organización del personal y distribución de las responsabilidades; la dirección de los procesos; y por último el control y monitoreo de los mismos para evidenciar el progreso del cumplimiento de cada objetivo empresarial. Finalmente, los resultados de la investigación sugieren que es necesario actualizar los procesos y procedimientos que no solamente permitan tener altos estándares de calidad, sino que también propicie el desarrollo competitivo en el mercado.

**Palabras Claves:** PROCESOS, ADMINISTRACION, ESTRATEGIAS, MEJORA

CONTINUA

### **Abstract**

The present study was carried out in the BDBLogic company of Guayaquil, its general objective was to evaluate the administrative processes in order to design a continuous improvement strategy. In the investigation, a descriptive design was applied, under a quantitative, cross-sectional approach; With the support of different data collection techniques, the processes of the organization were mapped through the survey and the interview addressed to the collaborators. As more significant results we have that the problems that exist in the administrative processes such as the planning of activities and task programming were identified; organization of staff and distribution of responsibilities; process management; and finally, the control and monitoring of the same to show the progress of the fulfillment of each business objective. Finally, the results of the research suggest that it is necessary to update the processes and procedures that not only allow for high quality standards, but also promote competitive development in the market.

**Keywords: PROCESSES, ADMINISTRATION, STRATEGIES, CONTINUOUS  
IMPROVEMENT**

## **Introducción**

La presente investigación busca evaluar los procesos administrativos con la finalidad de diseñar una estrategia de mejora continua para la empresa BDBLogic.

Consecuentemente se ha estructurado en cuatro capítulos.

Es importante mencionar que para toda empresa la innovación y aplicación de nuevas estrategias según las condiciones actuales de mercados, permitirá la toma de mejores decisiones en los objetivos planteados.

De este modo, se ha decidido realizar el presente trabajo de investigación que tiene como objetivo principal evaluar los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa BDBLogic, los cuáles influyen en el crecimiento y expansión de la compañía, con la finalidad de diseñar estrategias y un modelo de planificación que permitirá la mejora de los procesos de dichos procesos.

La empresa es una PYME ubicada en Guayaquil dedicada al sector terciario que se encarga de ofrecer soluciones integrales y sostenibles en logística de comercio exterior de alta calidad busca ser convertirse en el mejor socio comercial estratégico para sus clientes y agentes internacionales conservando la integridad en todos sus procesos.

Este análisis se realizará por medio de un estudio descriptivo, el cual permitirá visualizar el diseño estratégico de la compañía. Es muy preponderante indicar que las metodologías que conllevan las empresas en analizar sus procesos deben considerarse como uno de los ejes básicos para la implementación de cualquier tipo de estrategia.

Además, cabe recalcar que los procedimientos están destinados a establecer eficiencia, consistencia, y compromiso porque proporcionan un conjunto objetivo de

reglas por las cuales se rige una organización y del mismo modo que ayudan a establecer la legitimidad de la acción de gestión al garantizar que la aplicación de las reglas y decisiones de gestión se realice de manera objetiva, justa y coherente (Mendoza y Delgado, 2018).

En el Capítulo I se describe el marco teórico, en este apartado se fundamenta teóricamente el diseño de estrategias de mejora continua, analizando teorías o postulados que faciliten el objetivo de estudio.

Para el desarrollo del Capítulo II, se realizará la revisión de la literatura por medio del análisis de los distintos artículos científicos relacionados con evaluación de procesos administrativos.

Luego se dedicará el Capítulo III para presentar la metodología del estudio, el enfoque de la investigación, tipo de estudio, población y muestra y las variables de estudio. Se plantea la metodología de investigación apropiada con el fin de obtener los resultados del estudio.

Finalmente, en el capítulo IV, se muestra la propuesta mediante la cual responde a lo planteado en los objetivos específicos; en este apartado se brindan distintas opciones de solución a la problemática planteada dentro de la organización, a través de la propuesta de diseño de estrategias y modelo de planificación para la mejora de los procesos.

### **Antecedentes de la investigación**

En México, los autores Rujano, Jacobo, Núñez, y Anaya (2020) concluían que las organizaciones necesitan modelos y estrategias de gestión alternativas específicas para lograr objetivos. Este trabajo tuvo como principal propósito determinar estrategias aplicadas en la implantación del modelo de equipo basado en el autoliderazgo de grupos autogestionados, para la mejora continua y la innovación en la producción de una empresa especializada en el cultivo y comercialización de tomate cherry y tomate uva (grape) en el sur de Jalisco. Se observaron actitudes y conductas que favorecieron la implementación exitosa del modelo: los directivos apoyaron las iniciativas de los integrantes del equipo, no se limitaron en invertir lo necesario para la formación, motivación y confianza de todos los participantes. Se propusieron estrategias fundamentadas que llevarían a mejores resultados, además de proponer y recibir la capacitación necesaria; el personal operativo se sintió reconocido al tener la oportunidad de aportar sugerencias de mejora y constatar que habían sido tomadas en cuenta, sintiéndose motivados y parte importante de la empresa.

En un estudio realizado por Pérez et al. (2019), se encontró que la implementación de procesos de mejora continua en una empresa de producción de alimentos en México resultó en mejoras significativas en la eficiencia y la eficacia de la empresa. Los autores señalaron que la participación activa de los empleados y la utilización de herramientas y metodologías adecuadas fueron factores clave para el éxito de los procesos de mejora continua.

Otro estudio realizado por Khandekar (2019) examinó la implementación de procesos de mejora continua en una empresa de tecnología de la información en India. Los autores encontraron que la implementación de procesos de mejora continua resultó en mejoras significativas en la productividad, la calidad y la satisfacción del cliente. Además, señalaron que la cultura organizacional y el liderazgo fueron factores importantes para el éxito de los procesos de mejora continua.

En Perú, Espinoza (2018) en su trabajo titulado “Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima” describió el análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en los procesos administrativos de una empresa de seguridad, la cual se encuentra en crecimiento constante a nivel nacional. Esta investigación se inició con un problema que se encontró en el proceso administrativo de la empresa, donde el colaborador recibió múltiples denuncias en las que manifestaba que no les seguirían dando el crédito necesario y dejarían de brindarles los bienes o servicios que necesitaban. Para ello se realizó un diagnóstico del estado actual de la empresa, el cual pasó por una valoración económica para identificar los problemas observados; luego se buscó una propuesta de mejora para estos problemas. El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre las variables de investigación de mejora continua y los procesos administrativos corporativos. Donde a través de las diversas herramientas de gestión aprendidas al trabajar en administración de empresas se buscó mejorar las estrategias a implementar y así lograr un incremento en la calidad como empresa para evitar problemas a futuro.



En la Universidad de Lima, Estevez, Megna, y Jardines (2021) en su investigación “Propuesta de un procedimiento para la planeación de las capacidades de producción de una empresa” el objetivo principal fue el diseño de un procedimiento para la planeación de las capacidades de producción de una empresa. Para su desarrollo se utilizaron los métodos de observación directa, histórico-lógico, hipotético-deductivo, análisis-síntesis, y las técnicas de observación, la revisión documental y encuestas. Por otro lado, se aplicó el método de expertos Delphi para validar el procedimiento. Se logró integrar aspectos positivos de ocho de los procedimientos consultados e incluir otros aspectos que no fueron abordados. Además, la planeación de las capacidades de producción se manifiesta como un proceso de mejora continua.

En Ecuador Meza (2021) en su trabajo de titulación “Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de Buques Atuneros” analizó los procesos de negocio para el diseño de la estructura organizativa y modelo de planificación estratégica de una empresa de construcción naval atunera. Se desarrolló con un enfoque mixto, es decir, investigación cuantitativa, cualitativa, descriptiva y documental, se utilizaron técnicas de encuesta, se aplicó el cuestionario a 18. Se realizaron entrevistas a funcionarios de la empresa, como medio de recolección directa de datos vinculantes sobre el tema de la investigación. Se plantearon las categorías en una tabla de especificaciones siendo las siguientes: procesos administrativos, planificación estratégica y estructura organizativa, se obtuvo como información que la empresa presenta debilidades como la falta de una planificación estratégica e inexistencia de manuales de procedimiento, siendo sus

oportunidades el trabajo en equipo. Se planteó un plan estratégico para lograr las metas y objetivos principales de la gerencia, se propusieron tres talleres para los empleados de la empresa, además de la designación de un gerente general para apoyar al presidente y la junta directiva, además de un supervisor de empleados para el área de almacén. Dada la necesidad de mejorar el proceso de adquisiciones, también se sugiere un diseño de organización por procesos y acciones que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores.

Matute Lucero (2021) de la Universidad Católica de Cuenca realizó un trabajo sobre los beneficios de la mejora continua y las ventajas que brindaría en el área de administración dentro de una empresa. La investigación permitió identificar las áreas críticas de la institución y proponer las acciones de corrección necesarias para lograr una mejora continua con criterios de eficiencia, efectividad y calidad en la entidad sujeto de estudio. El proceso de evaluación se orientó hacia la medición del nivel de cumplimiento de los objetivos y estrategias propuestos en la planificación operativa siendo su objetivo principal el realizar una auditoría de gestión a la Caja de Ahorro y Crédito el Progreso de Zharug. Pucara- Azuay., para determinar su efecto en los procesos administrativos. La investigación utilizó un enfoque teórico porque se basó en diferentes líneas de teoría gerencial, procesos administrativos y, en última instancia, control gerencial con una colección bibliográfica que incluye libros, manuales, leyes, reglamentos, normas y publicaciones académicas para lograr un objetivo común. Además, la investigación de campo ayudó a revelar algunas deficiencias en la gestión del Banco de Crédito

Progresivo Zharug. Pucará-Azuay, las mismas que estaban relacionadas con el proceso administrativo.

### **Problema de la investigación**

La carencia de gestión administrativa ha ocasionado que ciertas actividades relacionadas con los procesos sean poco supervisadas y controladas, esto podría desencadenar en el fracaso de la organización; de la efectividad de una buena administración dependerá el éxito de una empresa, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten (Calderón, 2018).

La poca claridad en la definición de objetivos o una inexistente aplicación de estrategias para llegar a ellos, se debe a una estructura organizacional poco efectiva, lo que influye en las jerarquías de mando, de supervisión y de control; la estructura organizativa forma parte fundamental en la comprensión de la relación interna entre los trabajadores y los niveles de mando, ayuda a comprender las relaciones de poder, diferencias de jerarquía, descentralización de la toma de decisiones, entre otros aspectos que fundamentan la gestión y la estrategia (Gilli, 2017).

El desconocimiento de los niveles de mando y operativos, la posición que tiene cada puesto de trabajo en la estructura y los problemas de comunicación, traen como consecuencia que los procesos no se realicen de manera adecuada interfiriendo en el desarrollo óptimo de los procesos administrativos; la realización de un organigrama que señale qué debe hacer cada integrante de la empresa dentro de la organización, así como

la relación entre los departamentos podría solucionar el antes mencionado inconveniente (EAE Business School, 2019).

El personal de la empresa BDBLogic no tiene claras las funciones asignadas y tampoco se les ha dado a conocer de manera formal las actividades que deben realizar, es decir, no existe en los expedientes de los trabajadores, algún documento emitido por la empresa donde se le asignen formalmente las funciones al colaborador; cuando no existen cadenas de mando definidas, funciones escritas, ni estructura organizativa conocida por todos los empleados, entonces se puede errar en los procesos, traducido en retrasos innecesarios, desmotivación del personal, evasión de responsabilidades, y como consecuencia fallan los controles internos y de supervisión (Meza, 2021).

A razón de la deficiente evaluación de procesos administrativos es lo que lleva a desconocer si fueron efectivos o se los debe replantear; la evaluación es un proceso de gestión en el que las competencias y objetivos de la entidad son informados y materializados en un plan de acción que a través de un seguimiento continuo y sistemático asegure el óptimo desempeño de las personas, garantice las expectativas de desarrollo y sirva de guía en el avance profesional de cada una de las personas (Calderón, 2018).

Para mejorar la gestión administrativa se deberán tener en cuenta algunos ejes:

Establecer objetivos claros y medibles: "Los objetivos claros y medibles son la base de la planificación y control en la gestión administrativa" (Chase & Aquilano, 2006, p. 52).

Fomentar la comunicación efectiva: "La comunicación efectiva es fundamental para el éxito de cualquier organización. Los gerentes deben fomentar un ambiente de comunicación abierta y transparente en la empresa" (Robbins & Coulter, 2006, p. 315).

Utilizar la tecnología adecuada: "La tecnología puede mejorar significativamente la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos. Los gerentes deben seleccionar la tecnología adecuada y capacitar a los empleados para su uso" (Laudon & Laudon, 2007, p. 354).

Capacitar y desarrollar al personal: "El personal es el activo más valioso de una organización. Los gerentes deben invertir en la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar su desempeño y su compromiso con la empresa" (Robbins & Coulter, 2006, p. 444).

Evaluar y mejorar continuamente los procesos: "La mejora continua es esencial para mantener la competitividad en el mercado. Los gerentes deben evaluar y mejorar continuamente los procesos administrativos para lograr una mayor eficiencia y eficacia" (Chase & Aquilano, 2006, p. 516).

En resumen, para mejorar la gestión administrativa, es importante establecer objetivos claros y medibles, fomentar la comunicación efectiva, utilizar la tecnología adecuada, capacitar y desarrollar al personal y evaluar y mejorar continuamente los procesos. Estos conceptos, respaldados por citas de expertos en administración, pueden ser útiles para cualquier organización que busque mejorar su gestión administrativa.

## **Planteamiento del problema**

El informe sobre el análisis de comportamiento de las exportaciones en el mundo, realizado por Villarreal indicó que el fenómeno de la globalización exige una profunda reflexión acerca de la actual realidad empresarial y sus componentes, sobre las empresas tradicionales y sus estrategias, teniendo en cuenta que los mercados, los sectores de actividad, los clientes, los proveedores y las administraciones también han cambiado. De manera que se facilitan diversas estrategias corporativas que son particulares a cada entidad, generando un alto grado de heterogeneidad en las empresas internacionales. El proceso de globalización de las economías permitió la conformación de bloques económicos, tanto que, requiere para su profundización de espacios económicos más amplios, que proporcionen la libre circulación de mercancías y capitales tan esquivos los últimos años (Villarreal, 2016).

En España, con el estallido de la burbuja inmobiliaria y el colapso del modelo económico prevaleciente durante el período de crecimiento de la economía en la década pasada, se produjeron cambios importantes que afectaron negativamente al mercado exportador; Según el ministro de Economía, Luis de Guindos, España va a cambiar su modelo de crecimiento: ya no se basará en la construcción sino en las exportaciones (Ghemawat, 2017).

Adicional a la falta de planificación y comunicación, la inexistencia de manuales de procesos en la empresa BDBLogic genera desorganización y en ocasiones confusión entre los miembros de la organización, el manual de procesos es un documento que

orienta a los colaboradores de la organización en la ejecución de su trabajo y se convierte en un instrumento que facilite la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control (Arévalo y Ronquillo, 2021).

### **Formulación del problema**

¿Cuál es el estado actual de Los Procesos Administrativos y Propuesta de Estrategia de una mejora continua para la empresa BDBLogic?

### **Justificación**

El presente trabajo investigativo muestra relevancia porque la evaluación de procesos dentro de una organización es vital para la aplicación de estrategias de mejora continua. Mejora continua es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, siendo los requisitos la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (García, 2003).

La línea de investigación de este estudio está enfocada en Estrategias para la Organización dado que se encamina a evaluar los procedimientos que se realizan en una empresa de importaciones y exportaciones, incluyendo la exploración de soluciones a sus problemas administrativos, mediante la planificación, distribución e integración de sus actividades, para poder trazar metas futuras. Las empresas deben adaptarse a procedimientos funcionales dentro de la organización, mediante la aplicación de estrategias de mejora continua que sistematice los procesos operativos que se verán reflejados en la gestión contable (Crespo, 2020).



La aplicación de una estrategia de mejora continua favorece la ejecución de los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control; de modo que la mayoría de los problemas relacionados con el tiempo y la falta de coordinación, además de la falta de comunicación y capacitación de los empleados, podrían ser solucionados (Indecopi, 2001).

A nivel académico, Científicamente, se dejará implantada una metodología base para futuras investigaciones relacionadas con el tema de estudio no solo para los estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sino también cualquier persona interesada en evaluar el estado de los procesos administrativos de una empresa.

De esta manera, la información que será recolectada servirá para desarrollar las directrices para la estrategia de mejora continua que podrá ser aplicada por la empresa BDBLogic con la finalidad de optimizar sus procesos empresariales, así como también podrá ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

### **Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es el fundamento teórico relacionado al diseño de estrategias de mejora continua para una empresa?
- ¿Cómo realizar la revisión de la literatura por medio del análisis de los distintos artículos científicos relacionados con evaluación de procesos administrativos?
- ¿De qué manera se plantea la metodología de investigación apropiada con el fin de obtener los resultados del estudio?

- ¿Cómo evaluar los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control de la empresa BDBLogic mediante la aplicación metodológica de escalas descriptivas y numéricas?
- ¿Cómo se puede diseñar una propuesta de estrategias de mejora continua para los procesos administrativos de la empresa BDBLogic?

## **Objetivos**

### **Objetivos General**

Evaluar los procesos administrativos mediante la aplicación de métodos cuantitativos con la finalidad de diseñar una estrategia de mejora continua para la empresa BDBLogic.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente el diseño de estrategias de mejora continua, analizando teorías o postulados que faciliten el objetivo de estudio.
- Realizar la revisión de la literatura por medio del análisis de los distintos artículos científicos relacionados con evaluación de procesos administrativos.
- Plantear la metodología de investigación apropiada con el fin de obtener los resultados del estudio.

- Evaluar los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control de la empresa BDBLogic mediante la aplicación metodológica de escalas descriptivas y numéricas.
- Proponer el diseño de un plan estratégico de mejora continua para los procesos administrativos que se ajusten a la empresa BDBLogic.

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico**

#### **1.1 Fundamentación Teórica**

##### **Teoría de la Administración**

La clásica teoría de la administración se establece sobre la base de los postulados de los ingenieros Fayol y Taylor, dado que dominaron todo el panorama administrativo de las organizaciones durante las cuatro primeras décadas del siglo XX. De esta forma, la división de la teoría clásica de la administración es: administración científica con Taylor y en Administración moderna, con Fayol, además, es importante resaltar que sus estudios se dieron de forma paralela y aun teniendo puntos de vista diferentes, son complementarios (Panta, 2017).

Para Chiavenato (2000) las personas eran consideradas como medios de producción para alcanzar la eficiencia organizacional, desde la perspectiva de los clásicos debía existir un sistema de autoridad que domine las empresas, si no ocurría esto, se tendía a generar caos dentro de las mismas, pues cada persona decidía según su punto de vista lo más conveniente.

Stoner (1996) se refirió a la administración científica como preocupada por elevar la productividad de la fábrica y el trabajador individual, de la necesidad de hallar lineamientos para administrar organizaciones complejas, surge la teoría clásica de la organización.

Otro aporte importante relacionada con la teoría de la administración científica refiere a que la organización y la administración deben estudiarse y tratarse como

ciencia, no empíricamente; la improvisación origina la planeación; el empirismo, la ciencia: la ciencia de la administración (Taylor, citado por Chiavenato, 2006).

La filosofía de la administración de Frederick Taylor se fundamentó en cuatro principios básicos: El primero es el desarrollo de una verdadera ciencia de la administración, de tal forma que se pudiera establecer el método más conveniente para desarrollar cada actividad; El segundo es la selección científica de los trabajadores, de tal manera que cada trabajador fuera responsable de la tarea para la cual tuviera más aptitudes; El tercero refería a la educación y desarrollo del trabajador en forma científica; y el cuarto a la cooperación estrecha y amistosa entre obreros y patrones (Stoner, 1996).

### **Teoría de la Ventaja Competitiva de Porter**

Según Porter las organizaciones son una colección de discretas, pero interrelacionadas actividades, la estrategia de las organizaciones se define como la configuración de sus actividades y sus interrelaciones; las estrategias de mejora de mejora que aplique una empresa con respecto a sus procesos administrativos generan la diferenciación de sus servicios, esto conllevará a obtener una ventaja competitiva, lo que aumenta su cadena de valor (Díaz, 2009).

La ventaja competitiva surge porque las condiciones de competencia han cambiado, en los tiempos donde la mayoría de los sectores estaban fragmentados los supuestos de ventaja competitiva eran más persuasivos, aunque nunca fueron totalmente confirmados; se ponía más énfasis en la producción que en el análisis de los factores para producir (Díaz, 2009).

Por su parte, Gluck (1980) señaló que las ventajas competitivas son las características que diferencian favorablemente a la empresa de las demás, aunque algunos autores relacionan la ventaja competitiva con la posesión de recursos, habilidades o competencias distintas que permiten a la compañía realizar procesos más eficientes que los de las empresas de la competencia.

La ventaja competitiva de Porter es uno de los conceptos clave en la teoría de la estrategia empresarial. Según Michael Porter, la ventaja competitiva se refiere a "la capacidad de una empresa para superar a sus competidores en términos de rentabilidad sostenida" (Porter, 1980, p. 11). En otras palabras, la ventaja competitiva se trata de tener una posición única en el mercado que permita a una empresa diferenciarse de sus competidores y ofrecer productos o servicios de mayor valor para sus clientes.

Porter propuso que la ventaja competitiva se puede lograr de dos maneras: a través del liderazgo en costos o la diferenciación. El liderazgo en costos se refiere a la capacidad de una empresa para producir y ofrecer productos o servicios a un costo menor que sus competidores, manteniendo al mismo tiempo la calidad. Por otro lado, la diferenciación se refiere a la capacidad de una empresa para ofrecer productos o servicios únicos y valiosos para sus clientes, lo que la diferencia de sus competidores.

En su libro "Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors" Porter (1980) afirmó que "la clave para superar a los competidores es tener una ventaja competitiva" (p. vii). Porter propone que la ventaja competitiva es esencial para el éxito empresarial y que es la única forma de asegurar la rentabilidad sostenida en el largo plazo.

La teoría de la ventaja competitiva de Porter ha sido ampliamente utilizada en la práctica empresarial. Empresas como Walmart han logrado una ventaja competitiva a través del liderazgo en costos al implementar una cadena de suministro altamente eficiente y al negociar con sus proveedores para obtener precios más bajos. Por otro lado, empresas como Apple han logrado una ventaja competitiva a través de la diferenciación al ofrecer productos innovadores y de alta calidad que satisfacen las necesidades de sus clientes.

Sin embargo, algunos críticos argumentan que la teoría de la ventaja competitiva de Porter no tiene en cuenta factores como la incertidumbre del mercado y la complejidad de las relaciones entre empresas. Además, algunos argumentan que la teoría no tiene en cuenta la importancia de la colaboración y la cooperación entre empresas para lograr una ventaja competitiva.

En conclusión, la ventaja competitiva de Porter es un concepto clave en la teoría de la estrategia empresarial. La teoría propone que la ventaja competitiva es esencial para el éxito empresarial y que se puede lograr a través del liderazgo en costos o la diferenciación. Aunque ha habido críticas a la teoría, ha sido ampliamente utilizada en la práctica empresarial para lograr una ventaja competitiva en la industria.

La administración de empresas es una disciplina que se enfoca en la organización, dirección y control de los recursos y procesos empresariales para lograr objetivos específicos. A continuación, se presentan algunas citas APA 6 relevantes sobre este tema:

La administración de empresas se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) de una empresa para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva (Robbins y Coulter, 2012, p. 4).

El éxito de una empresa depende en gran medida de una buena gestión empresarial, que incluye la toma de decisiones bien informadas, el uso efectivo de los recursos, la motivación y el liderazgo de los empleados, y la capacidad de adaptación a los cambios del mercado (Daft, 2015, p. 16).

El proceso de planificación es esencial en la administración de empresas, ya que permite a los gerentes establecer objetivos claros, identificar los recursos necesarios y diseñar estrategias para alcanzar esos objetivos (Kotler y Armstrong, 2013, p. 25).

La dirección efectiva implica motivar a los empleados, comunicar claramente las expectativas, delegar responsabilidades y tomar decisiones justas y éticas (Hellriegel y Slocum, 2011, p. 317).

El control es una función crítica de la administración de empresas que implica la medición del desempeño, la comparación con los estándares establecidos y la toma de medidas correctivas cuando sea necesario (Dessler, 2013, p. 485).

En resumen, la administración de empresas se enfoca en la planificación, organización, dirección y control de los recursos y procesos empresariales para lograr objetivos específicos. Es esencial para el éxito empresarial y requiere la toma de



decisiones informadas, el uso efectivo de los recursos, la motivación y el liderazgo de los empleados, y la capacidad de adaptación a los cambios del mercado.

### **Teoría de la mejora continua de Kaizen**

Se puede comprender entonces que la teoría de Kaizen es también una metodología que considera la participación de los involucrados en la toma de decisiones, el tiempo, la economía de recursos en pro del bienestar común y de la productividad empresarial, ya que es un enfoque empresarial que sigue evolucionando, extrapolándose a otros ambientes más allá de la organización (Perdomo, 2013).

La mejora continua implica preparar a todos los miembros de la empresa en una estrategia con el objetivo de mejorar los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuesta para optimizar los índices de satisfacción de los clientes y consumidores, de esta manera progresa el rendimiento sobre la inversión y participación de la empresa en el mercado; implica también el aprendizaje continuo de la organización y la participación activa de todo el personal, es un desafío para toda empresa lograr utilizar la máxima capacidad intelectual y experiencia de todo su equipo de trabajo (López, 2017).

Algunas de las razones por las que las empresas se niegan a la implementación de la mejora continua; además la resistencia al cambio, necesidad de compromiso, persistencia y disciplina que esta requiere; carecer de ética de trabajo y crecimiento laboral y exigencia de aprendizaje permanente (Cisneros, 2012)

Según la ley de Parkinson (1957), cada vez que se implementa una innovación, esta tenderá a caerse si no se aplica un esfuerzo por mantener la acción determinada, si cae la innovación, no se podrá innovar.

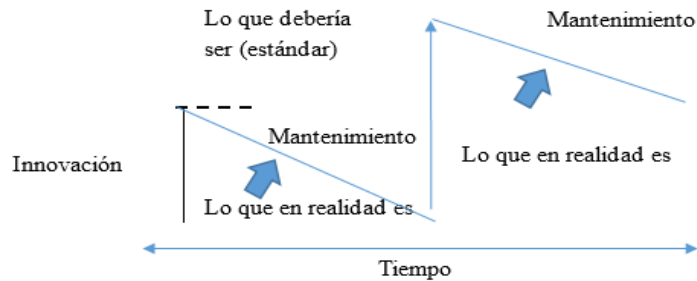


Figura 1. Incorrecta aplicación del Kaizen.

Fuente: Ramirez (2017)

Desde el punto de vista sistemático, una empresa competitiva atraviesa períodos de innovación, cambiando el statu quo en forma profunda y sobre esta realidad aplica la mejora continua Kaizen.

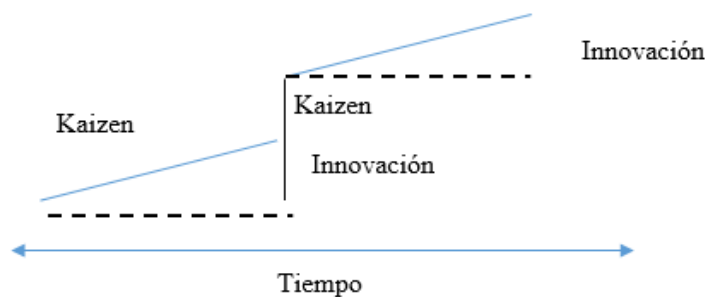


Figura 2. Correcta aplicación del Kaizen.

Fuente: Ramirez (2017).

Desde el enfoque de la participación jerárquica, la alta dirección determina la visión, los objetivos estratégicos, las políticas, y proporciona el apoyo material y reconocimiento para que las metas Kaizen se consigan; la administración media

despliega las metas estratégicas y las transforman en metas de proceso a fin de orientar a los supervisores y trabajadores; asimismo, proporciona adiestramiento y capacitación para reforzar habilidades en el uso de herramientas y metodologías para el mejoramiento, también deben motivar la participación y la creatividad; los supervisores y trabajadores que de manera natural opten por participar en el proceso de mejoramiento continuo pueden conformar equipos de mejora para desarrollar oportunidades de mejora identificadas en su proceso o área de trabajo (Ramírez, 2017).

La mejora continua es un proceso sistemático para identificar y eliminar los desperdicios, reducir los costos y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por una empresa. A continuación, se presentan algunas citas APA 6 relevantes sobre la mejora continua aplicada a la administración de empresas:

También implica la identificación de los problemas y oportunidades de mejora, el análisis de las causas raíz y la implementación de soluciones efectivas para eliminar los desperdicios y mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos empresariales (Juran y Godfrey, 2014, p. 8).

Cabe destacar que además es una herramienta esencial para lograr la excelencia empresarial, ya que permite a las empresas mantenerse competitivas en un mercado en constante cambio y mejora la satisfacción de los clientes (Deming, 2012, p. 32).

La mejora continua implica la participación activa de todos los empleados de la empresa, desde los niveles más bajos hasta los más altos, y requiere una cultura de mejora constante y un enfoque en la satisfacción del cliente (Crosby, 2011, p. 23).

Shingo (2014) indicó que es un proceso que no tiene fin y requiere un compromiso constante de los gerentes y empleados de la empresa para identificar y eliminar los desperdicios, reducir los costos y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos (p. 11).

Como filosofía empresarial que busca maximizar el valor para el cliente y reducir los costos y desperdicios en todos los procesos empresariales (Ishikawa, 2013, p. 19).

En resumen, la mejora continua es un proceso sistemático para identificar y eliminar los desperdicios, reducir los costos y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por una empresa. Es esencial para lograr la excelencia empresarial, mantener la competitividad en un mercado en constante cambio, mejorar la satisfacción del cliente y requiere la participación activa de todos los empleados de la empresa.

### **Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión**

El neoinstitucionalismo constituyó un nuevo enfoque y una metodología interdisciplinaria que integra no sólo la economía sino la teoría de gestión, el derecho, la sociología, la psicología, la historia; en el desarrollo de las organizaciones se presenta el cambio y evolución de su estructura en interacción con cambios del entorno institucional, la calidad del sistema educativo, la capacidad de gestión y producción eficiente, el desarrollo de conocimiento, innovaciones tecnológicas y la competitividad de las empresas (Martínez, 2002).

El neoinstitucionalismo es un enfoque teórico que ha surgido en el campo de la logística empresarial para comprender cómo las instituciones influyen en la toma de decisiones y en la implementación de prácticas logísticas en las empresas. El

neoinstitucionalismo se enfoca en la idea de que las empresas están influenciadas por las normas, valores y prácticas institucionalizadas que existen en su entorno, y que estas influencias pueden ser tan poderosas como los factores económicos y tecnológicos (Castillo, 2017).

Se ha aplicado en la logística empresarial para analizar cómo las prácticas logísticas se han desarrollado a lo largo del tiempo y cómo se han adaptado a los cambios en el entorno empresarial. En este sentido, el neoinstitucionalismo ha sido útil para comprender la evolución de las prácticas logísticas y su relación con el entorno empresarial (García J. A., 2013).

En el campo de la logística empresarial, el neoinstitucionalismo ha sido utilizado para analizar cómo las empresas adoptan prácticas logísticas en respuesta a las normas y valores institucionalizados. Por ejemplo, se ha demostrado que las empresas que operan en países con una cultura empresarial más desarrollada tienden a adoptar prácticas logísticas más avanzadas en comparación con las empresas que operan en países con una cultura empresarial menos desarrollada (García M. , 2018).

Además, el neoinstitucionalismo también ha sido utilizado para analizar cómo las normas y valores institucionalizados influyen en la implementación de prácticas logísticas en la cadena de suministro. En este sentido, se ha demostrado que las empresas que operan en entornos con normas y valores institucionalizados fuertes tienden a implementar prácticas logísticas más sostenibles y éticas en la cadena de suministro (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En conclusión, el neoinstitucionalismo es un enfoque teórico útil para comprender cómo las instituciones influyen en la toma de decisiones y en la implementación de prácticas logísticas en las empresas.

La evolución del management obtuvo institucionalidad y el desarrollo de la estructura formal interna, desde la forma organizacional de funciones básicas a la estructura de grandes divisiones con capacidad de producción masiva, autonomía alrededor de la estrategia de negocios por unidad organizacional y mayor grado de descentralización, factor que no analizó ni la perspectiva institucional, ni la teoría de la organización, ni la teoría económica (Chandler, 1966).

Gran parte de las empresas que implementaron este sistema empezaron a potenciar el concepto de proceso y adaptaron su visión para brindar mayor seguridad y confianza al cliente. Siendo los procesos considerados como la base operativa de cualquier organización (Rivera, 2002)

El aplicar de manera adecuada la gestión por procesos en una organización o empresa nos ayudará a; comprender la configuración de los procesos del negocio como sus fortalezas y debilidades, establecer los procesos que requieren mejorarse o rediseñarse; determinar prioridades, iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar los objetivos establecidos; reducir la variabilidad innecesaria que habitualmente aparece cuando se prestan o se producen servicios, y descartar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, al consumo inapropiado de recursos, entre otras (Martínez, 2013).

Por lo tanto, se propuso evaluar a los clientes y sus expectativas, las salidas del proceso, las actividades internas que aportan valor y las entradas al proceso; los procesos permiten que un conjunto de actividades encadenadas funcione de manera óptima, brindan lo esencial al cliente e incrementan las virtudes de una empresa como sistema dinámico (Medina, Nogueira, & Hernández, 2009).

La corrección de errores en la administración de empresas es un proceso fundamental para el éxito empresarial. La identificación y corrección de errores puede mejorar la eficiencia y la eficacia de la empresa y aumentar su rentabilidad. Como afirma Deming (1993), "los errores son una oportunidad para mejorar la calidad, no una excusa para el reproche" (p. 31).

Puede implicar la revisión y mejora de los procesos empresariales. Según Hammer y Champy (1993), la reingeniería de procesos empresariales es un enfoque para la corrección de errores que se enfoca en "el rediseño fundamental y radical de los procesos empresariales para lograr mejoras dramáticas en la calidad, el costo y el servicio" (p. 31).

Además, la corrección de errores puede implicar la implementación de sistemas de retroalimentación y seguimiento. Según Kaplan y Norton (1992), los sistemas de medición y seguimiento son fundamentales para la corrección de errores, ya que "permiten a los gerentes ver las brechas entre lo que se supone que debe ser el rendimiento y lo que es realmente" (p. 71).

También puede incluir la formación y capacitación de los empleados. Según Juran (1995), la capacitación es esencial para la corrección de errores, ya que "la calidad no puede ser inspeccionada, tiene que ser construida" (p. 15). La formación y capacitación de los empleados puede ayudar a mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos empresariales y reducir la cantidad de errores.

En conclusión, la corrección de errores es un proceso fundamental para el éxito empresarial. Implica la revisión y mejora de los procesos empresariales, la implementación de sistemas de retroalimentación y seguimiento y la formación y capacitación de los empleados. Como afirma Juran (1995), "la corrección de errores no es un gasto, es una inversión en la calidad" (p. 23).

En la última década la gestión de procesos se ha convertido en un eje fundamental en la obtención de una mejora continua. Considerada como una gran herramienta en la materialización de los objetivos y en el ámbito empresarial estratégico.

### **Análisis FODA, EFI EXPORT Y EFE IMPORT**

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica utilizada para evaluar la situación actual de una empresa y para desarrollar estrategias para mejorar su posición en el mercado. FODA significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, y la herramienta se basa en una evaluación interna y externa de la empresa.

En el análisis FODA, las Fortalezas y Debilidades se refieren a los factores internos de la empresa, mientras que las Oportunidades y Amenazas se refieren a los factores



externos de la empresa. Las Fortalezas son los atributos internos de la empresa que le permiten tener ventaja sobre sus competidores, mientras que las Debilidades son las áreas internas de la empresa que necesitan mejora. Las Oportunidades son factores externos que pueden beneficiar a la empresa, mientras que las Amenazas son factores externos que pueden afectar negativamente la posición de la empresa en el mercado.

El análisis FODA comienza con la evaluación interna de la empresa, donde se identifican las Fortalezas y Debilidades de la empresa. Las Fortalezas pueden incluir recursos como capital, habilidades y tecnología avanzada, mientras que las Debilidades pueden incluir problemas con la gestión de la empresa, falta de recursos y falta de habilidades especializadas.

A continuación, se realiza una evaluación externa de la empresa para identificar las Oportunidades y Amenazas en el mercado. Las Oportunidades pueden incluir la creciente demanda de productos o servicios de la empresa, la entrada a nuevos mercados o la disponibilidad de nuevos proveedores. Las Amenazas pueden incluir la competencia, cambios en la regulación gubernamental o la volatilidad del mercado.

Una vez que se han identificado las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa, se pueden desarrollar estrategias para mejorar su posición en el mercado. Las estrategias pueden incluir la utilización de Fortalezas para aprovechar Oportunidades, la superación de Debilidades para aprovechar Oportunidades, la utilización de Fortalezas para mitigar Amenazas y la superación de Debilidades para mitigar Amenazas.

En este sentido, se puede citar a Thompson y Strickland (2001) quienes mencionan que el análisis FODA es una herramienta valiosa en la planificación estratégica y que permite a las empresas identificar las áreas donde deben enfocar su atención y recursos. Además, estos autores indican que el análisis FODA puede ayudar a las empresas a mejorar su capacidad de respuesta a los cambios en su entorno.

Por otro lado, Mintzberg et al. (2003) destacan la importancia de considerar tanto los factores internos como externos al realizar un análisis FODA. Los autores señalan que al identificar las fortalezas y debilidades internas de una organización y las oportunidades y amenazas externas, se pueden desarrollar estrategias que permitan a la empresa aprovechar sus ventajas competitivas y minimizar sus debilidades.

Asimismo, Porter (2008) menciona que el análisis FODA es una herramienta fundamental para identificar las fuentes de ventaja competitiva de una empresa. El autor destaca que al identificar las fortalezas internas y las oportunidades externas, una empresa puede desarrollar una estrategia que le permita maximizar su ventaja competitiva y obtener un mayor rendimiento financiero

El análisis FODA es una herramienta útil para la planificación estratégica de proyectos empresariales, ya que permite a los empresarios evaluar su posición en el mercado y desarrollar estrategias para mejorarla. El análisis FODA también puede utilizarse para la evaluación de proyectos empresariales, ya que permite monitorear el progreso del proyecto en relación con las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y

Amenazas de la empresa, y determinar si se necesitan ajustes o mejoras en el plan del proyecto.

En este sentido, Kotler y Armstrong (2012) mencionan que el análisis FODA es un paso importante en la planificación estratégica, ya que ayuda a las empresas a identificar su posición actual en el mercado y a evaluar su capacidad para competir exitosamente en el futuro. Los autores indican que el análisis FODA es especialmente útil en el desarrollo de planes de marketing, ya que permite identificar las oportunidades y amenazas del mercado y evaluar la capacidad de la empresa para aprovecharlas o enfrentarlas.

Por otro lado, Hill y Jones (2012) destacan la importancia de considerar tanto los factores internos como externos al realizar un análisis FODA. Los autores señalan que al identificar las fortalezas y debilidades internas de una organización y las oportunidades y amenazas externas, se pueden desarrollar estrategias que permitan a la empresa aprovechar sus ventajas competitivas y minimizar sus debilidades.

En cuanto a ejemplos de efectividad del análisis FODA en la administración de empresas, se puede citar el caso de McDonald's. Según Kroc (1987), el fundador de McDonald's, la empresa realizó un análisis FODA en sus primeros años para identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En base a este análisis, la empresa desarrolló un sistema de operaciones estandarizado que le permitió brindar alimentos de calidad a precios accesibles, lo que la llevó a convertirse en una de las cadenas de restaurantes más exitosas del mundo.

Otro ejemplo es el de la empresa Apple, que según Kim (2019), utiliza el análisis FODA para evaluar su posición en el mercado y desarrollar estrategias para mantener su ventaja competitiva. Gracias a este análisis, Apple ha sido capaz de identificar oportunidades como la creciente demanda por productos tecnológicos móviles y amenazas como la competencia de otras marcas, y ha desarrollado estrategias para aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas.

El análisis FODA funciona mediante la recopilación de información detallada sobre la empresa y su entorno, y luego analizando los datos para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que enfrenta la empresa. A partir de este análisis, se pueden desarrollar estrategias para aprovechar las fortalezas y oportunidades, y abordar las debilidades y amenazas.

La aplicación del análisis FODA en la administración de empresas es amplia y variada. Aquí hay algunas aplicaciones comunes:

1. Planificación estratégica: El análisis FODA se utiliza con frecuencia en la planificación estratégica de una empresa para identificar los desafíos y las oportunidades clave y para desarrollar un plan de acción que aproveche las fortalezas y las oportunidades de la empresa.
2. Evaluación de la competencia: El análisis FODA también se puede utilizar para evaluar la posición de la empresa en relación con sus competidores. Al comparar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa con las de sus

competidores, se pueden identificar oportunidades para mejorar y fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

3. Análisis de riesgos: El análisis FODA se puede utilizar para evaluar los riesgos y las amenazas a los que se enfrenta una empresa. Esto puede incluir factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos que puedan afectar la rentabilidad y la sostenibilidad de la empresa.

4. Identificación de nuevos mercados: El análisis FODA se puede utilizar para identificar nuevos mercados y oportunidades de crecimiento para la empresa. Al analizar las fortalezas y oportunidades de la empresa, se pueden identificar áreas de mercado no atendidas o desatendidas donde la empresa podría expandirse.

5. Desarrollo de nuevos productos: El análisis FODA también se puede utilizar para desarrollar nuevos productos y servicios. Al identificar las necesidades y los deseos del mercado y las fortalezas y oportunidades de la empresa, se pueden desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades del mercado y aprovechen las fortalezas de la empresa.

Para realizar un análisis FODA, se deben seguir algunos pasos clave:

1. Recopilación de datos: Recopile información sobre la empresa y su entorno, incluyendo datos financieros, información del mercado, datos demográficos y de competidores.

2. Identificación de Fortalezas: Identifique las Fortalezas de la empresa, como su experiencia en el mercado, su ventaja competitiva y su capacidad de innovación.
3. Identificación de Oportunidades: Identifique las Oportunidades de mercado, como nuevos mercados, tendencias del mercado y cambios en la tecnología.
4. Identificación de Debilidades: Identifique las Debilidades de la empresa, como falta de experiencia en el mercado, falta de recursos o tecnología obsoleta.
5. Identificación de Amenazas: Identifique las Amenazas

El análisis FODA es una herramienta ampliamente utilizada en la gestión empresarial, pero también existen otras herramientas de análisis estratégico, como el análisis EFE (Evaluación de Factores Externos) y el análisis EFI (Evaluación de Factores Internos). El análisis EFE se enfoca en evaluar los factores externos que afectan a una empresa, mientras que el análisis EFI se enfoca en evaluar los factores internos.

El análisis EFE se realiza a través de los siguientes pasos:

1. Identificación de los factores clave del entorno externo que pueden afectar a la empresa.
2. Asignación de un peso a cada factor para determinar su importancia relativa.
3. Evaluación de cada factor en términos de su impacto en la empresa, utilizando una escala de puntuación del 1 al 4.

4. Multiplicación de la puntuación de cada factor por su peso correspondiente para obtener una puntuación ponderada.

5. Suma de las puntuaciones ponderadas para obtener una puntuación total del análisis EFE.

El análisis EFE puede ayudar a una empresa a comprender mejor los factores externos que pueden afectar su desempeño y a desarrollar estrategias para enfrentar esos factores. Por ejemplo, si una empresa identifica que hay una alta competencia en el mercado y que esto está afectando su rentabilidad, puede desarrollar una estrategia de diferenciación para destacarse de sus competidores.

Un ejemplo de la efectividad del análisis EFE se puede encontrar en la empresa Starbucks. En 2008, Starbucks estaba luchando contra una desaceleración en el crecimiento y la competencia de otras cadenas de café. La empresa realizó un análisis EFE para evaluar los factores externos que estaban afectando su desempeño, incluyendo la creciente competencia, la desaceleración económica y la disminución de la lealtad de los clientes. Con base en los resultados del análisis, Starbucks desarrolló una estrategia de diversificación y comenzó a ofrecer alimentos y bebidas para llevar en sus tiendas para atraer a una base más amplia de clientes. Esta estrategia ayudó a la empresa a recuperar su crecimiento y rentabilidad.

Algunas empresas que utilizaron el análisis EFE y obtuvieron un gran éxito en sus proyectos:

1. McDonald's: En 2015, McDonald's llevó a cabo un análisis EFE para evaluar su entorno externo y desarrollar una estrategia efectiva para enfrentar los desafíos del mercado. Como resultado del análisis, la empresa identificó la creciente competencia de otros restaurantes de comida rápida como una amenaza clave y desarrolló una estrategia para ofrecer opciones más saludables en su menú y mejorar la experiencia del cliente en el restaurante (Smith, 2015).

2. Ford Motor Company: En 2018, Ford Motor Company llevó a cabo un análisis EFE para evaluar los factores externos que afectan la industria automotriz y desarrollar una estrategia para enfrentarlos. Como resultado del análisis, la empresa identificó la creciente demanda de vehículos eléctricos y la creciente competencia de empresas como Tesla como oportunidades clave y desarrolló una estrategia para invertir en tecnología de vehículos eléctricos y mejorar su presencia en el mercado (Bunkley, 2018).

3. Walmart: En 2020, Walmart llevó a cabo un análisis EFE para evaluar su entorno externo y desarrollar una estrategia efectiva para enfrentar los desafíos del mercado durante la pandemia de COVID-19. Como resultado del análisis, la empresa identificó la creciente demanda de compras en línea y la necesidad de medidas de seguridad en las tiendas como oportunidades clave y desarrolló una estrategia para expandir su presencia en línea y mejorar la seguridad de sus tiendas (Walmart, 2020).

Estos son solo algunos ejemplos de cómo las empresas pueden utilizar el análisis EFE para evaluar su entorno externo y desarrollar estrategias efectivas para enfrentar los desafíos del mercado. Al utilizar el análisis EFE de manera efectiva, las empresas



pueden identificar las oportunidades y amenazas clave en su entorno externo y desarrollar planes de acción informados para mejorar su desempeño y competitividad en el mercado.

El análisis EFE import es una herramienta de análisis estratégico utilizada en la gestión empresarial que permite evaluar la posición competitiva de una empresa en el mercado de importaciones.

El análisis EFE import es una herramienta estratégica ampliamente utilizada en la gestión empresarial. Según David y David (2011), esta herramienta se enfoca en evaluar los factores externos que afectan la capacidad de una empresa para importar productos. Estos factores pueden incluir regulaciones gubernamentales, aranceles, políticas comerciales, competencia en el mercado, entre otros.

Para realizar un análisis EFE import, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Identificar los factores externos que afectan la importación de la empresa.
2. Asignar un peso a cada uno de estos factores según su nivel de importancia para la empresa.
3. Evaluar el desempeño actual de la empresa en cada uno de estos factores, asignando una calificación del 1 al 4.
4. Multiplicar el peso de cada factor por su calificación correspondiente para obtener el puntaje ponderado.

5. Sumar los puntajes ponderados para obtener el puntaje total de la empresa en el análisis EFE import.

Es importante destacar que este análisis se enfoca en los factores externos que influyen en la importación de la empresa y no en sus capacidades internas. Por lo tanto, se puede utilizar en conjunto con el análisis FODA para tener una visión más completa de la situación de la empresa.

## **Marco Conceptual**

### **Administración**

Como mencionó Chiavenato (2007) el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

### **Calidad**

Como manifestó Prieto (2008) la calidad es un elemento básico en la estrategia empresarial y un elemento determinante de la elección de los consumidores.

### **Clasificar**

Castro (2010) indicó que radica en el proceso dicotómico de diferenciar cosas u objetos que poseen cierta característica de aquellos que no la tienen y agrupar en una clase los que poseen una propiedad común o característica.

### **Comercio exterior**

Para Flores (2016) es el intercambio que se originó entre dos países al exportar (vender), e importar (comprar) sus productos es lo que llamamos "comercio exterior".

### **Control**

A juicio de Jiménez (2007) se basó en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las ordenes impartidas y a los principios administrativos.

### **Dirección**

Monsalve (2016) definió este concepto como el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma.

### **Entidad**

La entidad para Tirado (2011) supuso a un colectivo como una unidad, especialmente considerada como persona jurídica.

### **Estrategia**

En palabras de Sierra (2013) se constituyó en un aspecto muy importante en las decisiones que deben tomar las personas que tienen a cargo la gestión de una organización, en la que existen recursos de varios tipos que deben ser utilizados de manera óptima para cumplir con las políticas y metas trazadas.

### **Evaluación**

Casanova (1998) en sus palabras dijo “si conceptualizáramos la evaluación de una manera más general y para cualquiera de las funciones que puede desempeñar en el campo educativo, se puede definir como la obtención de información sistemática y rigurosa para contar con datos fiables y válidos acerca de una situación con objeto de formar y emitir un juicio de valor con respecto a ella. Estas valoraciones favorecerán la toma de decisiones consecuentes en orden a corregir o mejorar la situación evaluada”.

### **Factores de calidad**

Los factores de calidad según Casanova (2012) son el elemento que contribuye a aumentar la calidad de un producto, sea éste un bien o un servicio y/o los procesos requeridos para su obtención o prestación.

### **Gerencia**

Acorde a Ortiz (2010) el concepto de gerencia se ha creado según los antecedentes, por una necesidad del subordinado (trabajador), con el objetivo de ser guiado para realizar con éxito sus actividades.

### **Gestión**

Para Coulter (2005) gestión es la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, convirtiéndose en el principal objetivo de toda gestión.

### **Kaizen**

Según Eugenio (2010) quién caracterizó el término Kaizen por su implantación en pequeños pasos, sin grandes inversiones y con la participación de todos los empleados de la empresa.

### **Mejora continua**

García-Lorenzo (2003) la definió como una de las herramientas básicas para aumentar la competitividad en las organizaciones.

### **Organización**

Definida por Thompson (2007) como el conjunto de elementos, principalmente compuesto por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y

diseñada para que los recursos humanos, físicos, financieros, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

### **Planificación**

En palabras de Goodstein, (1998) es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción.

### **Proceso**

Para Ritzman (2008) un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes.

### **Procesos Administrativos**

López (2012) expresó que “es el conjunto de etapas o fases continuas por medio de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos esperados”.

### **Registro**

En concordancia con Balacheff (2005) un registro es el espacio físico o virtual donde se deja constancia de un hecho, o el acto de hacer lo mismo. Su objetivo es que las autoridades competentes y terceras personas estén informadas al respecto.

### **Rendimiento**

Tejada (2007) lo definió como la capacidad de este frente a estímulos educativos, susceptible de ser interpretado según propósitos u objetivos educativos preestablecidos.

## Capítulo II

### Marco Referencial

#### Estudios científicos referenciales

En el siguiente espacio se hace una revisión y consulta de trabajos investigativos realizados a nivel nacional e internacional que estén relacionados con el tema planteado en la investigación y posibilite sustentar las teorías y principios que se presentan en el desarrollo de los capítulos como lo son los procesos y metodologías aplicadas en la mejora continua de una empresa que conlleven al cumplimiento de objetivos y metas propuestas de una empresa.

#### *A nivel nacional*

Farías (2017) manifestó que una de las formas que han encontrado las empresas, ya bien sean pequeñas, medianas o grandes, para alcanzar un alto nivel de competitividad, ha sido implementar patrones de mejora continua que faciliten el cambio de todo lo que no está funcionando adecuadamente y, además, perfeccionar los procesos instalados a fin de optimizar recursos y tiempos con el objetivo de disminuir costos; por la importancia que se le confiere a la competitividad en las empresas para lograr su subsistencia decidió elaborar una propuesta que permite diseñar el ciclo de mejora continua en las empresas comerciales de un sector de Guayaquil; además la implementación de la propuesta permitiría a los directivos detectar con mayor facilidad

los problemas existentes en las entidades a las que pertenecen, para diseñar las diferentes estrategias de solución en función del análisis de las problemáticas detectadas.

### ***A nivel Internacional***

García (2018) presentó un estudio longitudinal en una empresa industrial, indicó que las empresas españolas han utilizado diversas herramientas que permiten que los operarios contribuyan al proceso de mejora continua; entre las herramientas más usadas, pueden destacarse los sistemas de sugerencias tanto individuales como en grupo; en esta comunicación se hizo un repaso de las principales características de ambos sistemas y los modos habituales de implantación, misma que pretendía intentar responder a estas preguntas de investigación. ¿Qué resultados se originan al implantar sistemas de sugerencias individuales o en grupo? ¿Cuál sistema es más beneficioso para la empresa? ¿Qué problemas aparecen durante el funcionamiento de estos programas? Para ello analizó los datos de un caso de empresa industrial donde se recolectaron los datos históricos de 5 años de aplicación de un programa de mejora continua; los dos programas evidenciaron ser beneficiosos para la empresa, a pesar de que las posibilidades de los sistemas de grupo parecían ser significativamente mayores.

Mora (2016) en su artículo científico analizó los factores psicosociales que influyeron en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la empresa Distraves s.a de Cúcuta la cual tuvo por objetivo analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa; el método que se utilizó fue una investigación cuantitativa descriptiva misma que se trabajó bajo un



diseño no experimental de tipo transversal; la información se recolectó por medio de preguntas cerradas, a través de una encuesta, utilizando como referencia el ISTAS21 que es un cuestionario desarrollado por investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca que se utiliza para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo, así mismo se usó el SPSS donde los resultados evidenciaron manifestaciones psicológicas y físicas asociadas a la falta de capacitación; ya que esto hace que los empleados no estén en las mejores condiciones para desarrollar sus actividades, las condiciones en sus puestos de trabajo, disponibilidad de recursos, en cuanto a la administración y gestión de la empresa y las conclusiones, los hallazgos principales de esta investigación proponen que las empresas planifiquen y gestionen en los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que para ellos es el aspecto más importante, a través de la construcción de acciones con el objetivo de generar a su empresa un valor agregado verdadero y permitir que la misma sea exitosa frente a su competencia.

En el estudio de Espinoza (2017) describió el análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en los procesos administrativos de una empresa de seguridad, la cual se encuentra en crecimiento constante a nivel nacional; el estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables de la investigación, que son la mejora continua y los procesos administrativos de la empresa, donde, a través de diferentes herramientas de gestión, se ha buscado la implementación de estrategias de mejora y con ello lograr un incremento en la calidad como empresa para evitar futuros problemas, esta investigación inició con un problema encontrado en los procesos

administrativos de la empresa donde muchas veces se han recibido quejas por parte de los colaboradores, para ello se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa que involucró una evaluación económica para identificar los problemas encontrados; luego se buscó una propuesta de mejora para dichos problemas.

Briones (2017) en uno de sus artículos publicados destacó la importancia de la gestión administrativa para la innovación de las empresas comerciales medianas, siendo esta uno de los principales instrumentos para el crecimiento de las empresas; esta información ha sido extraída, analizada y correlacionada en su totalidad con el fin de dar respuesta al objetivo, resalta la posibilidad que tienen las empresas comerciales medianas para gestionar la innovación, la cual, además de ser una herramienta de desarrollo y crecimiento, genera como efectos otras ventajas económicas y sociales.

Según Proaño y Gisbert (2017) indicó que un plan de mejora continua, es una herramienta eficaz si se aplica correctamente para detectar problemas empresariales y proponer soluciones adecuadas, evitando malas prácticas productivas de manera que permita a las empresas mejorar la calidad del producto, superar a la competencia e incrementar sus niveles de productividad; también menciona que en actualidad todas las organizaciones deben innovar y aplicar nuevas herramientas para mantenerse en el mercado; la metodología para conocer la problemática existente fue la aplicación de encuestas dirigidas a los empleados, lo cual permitió identificar las causas más relevantes: el deficiente control de materia prima y materiales, y las funciones de los empleados no definidos y las demoras en los plazos de entrega.

De acuerdo a lo publicado en la revista cubana de administración pública y empresarial por Delgado (2019) concluyó en que el cambio de mentalidad requerido para la transformación implica la adopción de un enfoque de innovación; el artículo presenta el enfoque, el marco conceptual y las técnicas de innovación que han sido tomadas en cuenta en la Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno; se incluyen además resultados de la aplicación de este enfoque, los métodos de diagnóstico y proyección de la innovación en la preparación de los cuadros de la administración pública y empresarial; se puede concluir que actualmente las empresas independientemente de su actividad, buscan optimizar tiempos a través de la revisión de procesos y planificación de la mejora continua constante.

## **Marco Legal**

El comercio exterior obliga a que todo agente que quiera incursionar en nuevos mercados experimente un acto obligatorio como es el paso por aduana.

Las siguientes fuentes consultadas serán ordenadas de acuerdo a la pirámide de Kelsen, se categorizará de forma sencilla las diferentes normas según su predominancia.

## **Nivel Fundamental**

De manera relevante el Estado Ecuatoriano propiciará las importaciones necesarias para los objetivos del desarrollo y desincentivará aquellas que afecten negativamente a la producción nacional, a la población y a la naturaleza.

Según el Artículo Art. 306.- El Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal.

Debido a que las exportaciones e importaciones es una de las principales actividades económicas a nivel nacional, el Estado adquiere determinadas responsabilidades, cómo por ejemplo: el Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y

eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

### **Nivel legal**

El COPCI en su artículo 37 sobre Control aduanero indica que el control aduanero podrá efectuarse previo al ingreso de la mercancía, durante la permanencia de las mercancías en la zona primaria o con posterioridad a su salida en zona secundaria. Los procedimientos para este control son establecidos por la administración aduanera, no constituirán obstáculo para el flujo de los procesos productivos de las actividades que se desarrollen en las ZEDE. Reafirma además la labor de la aduana como facilitador de procesos. Por tanto, la logística internacional debe ser optimizada y así la ventaja competitiva de las empresas sea cada vez mayor donde cada uno de los procesos de la gestión comercial es fundamental para el intercambio de servicios y productos. (Nacional, Registro Oficial, 2010).

### **Nivel Sublegal**

Una de las formas en las que se puede garantizar que la producción se reactive es supervisando que los objetivos de la empresa se hayan cumplido, o también podría ser que estén a punto de cumplirse, para ello se evalúa la conformidad de los mismos bajo un Plan de Planificación estratégico anual y sus debidos indicadores, para ello:

En virtud de las atribuciones conferidas bajo el Decreto Ejecutivo 103, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 26, de 22 de febrero de 2007, la Secretaría Nacional

de Planificación ha elaborado y puesto en marcha el Plan Nacional de Desarrollo, que considera que frente a los indicadores de migración, desempleo y pobreza es necesaria una revolución económica que conduzca a una reactivación de la producción, generación de empleo, convirtiéndonos en una sociedad de propietarios y productores que supere el sistema actual de exclusión social; frente a ello se plantea la democratización de los medios de producción como una condición necesaria para auspiciar la igualdad y la cohesión desde la perspectiva de desarrollo territorial integral que fomente un sistema económico social y solidario.

#### **Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020 – 0111**

### **CAPITULO I**

#### **DEL OBJETO, ÁMBITO, DEFINICIONES, PRINCIPIOS Y DIRECTRICES**

La presente norma técnica en el Art. 1 indica que tiene por objeto establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado, con la finalidad de:

- a) Asegurar que las entidades provean productos y/o servicios, orientados a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones;
- b) Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; y,

c) Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de las entidades.

Es importante mencionar que la constitución contempla la innovación que se realice en la mejora continua de toda empresa tal como se indica en el Art. 4.- De los principios generales. - Los principios que rigen la mejora continua e innovación en los procesos y servicios son los contemplados en la Constitución de la República del Ecuador y demás normativa vigente.

Por otra parte, las directrices que se establezcan en todo plan estratégico de mejora continua deben ser aplicados según la normativa técnica vigente, así se indica en el Art. 5.- De las directrices y plazos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios. - Los responsables de la mejora continua e innovación de procesos y servicios al momento de la aplicación de la presente norma técnica, deberán cumplir con las directrices y plazos determinados dentro de la guía metodológica que emita para este efecto el Ministerio del Trabajo.

**De acuerdo a la Norma Técnica para la Mejora Continua de Procesos y Servicios de Ecuador:**

Que, el numeral 14 del artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de 10 de octubre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, establece: "Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen al menos un

análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua".

Que, los literales a) y b) del numeral 4 del artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 5, de 24 de mayo de 2017, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 16, de 16 de junio de 2017, determinan que el Ministerio del Trabajo se encargará: "a. Establecer la metodología para la gestión institucional y herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública Central, Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva"; y, "b. Promover e impulsar proyectos de excelencia y mejora de la gestión institucional, innovación para la gestión pública, estandarización en procesos de calidad y excelencia, y prestación de servicios públicos, de las entidades de la Administración Pública Central. Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva".

Respecto a las directrices y plazos para la aplicación de un plan estratégico de mejora continua y la coordinación de la misma, la Norma Técnica de mejora continua de procesos establece lo siguiente:

Art. 5.- De las directrices y plazos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios. - Los responsables de la mejora continua e innovación de procesos y servicios al momento de la aplicación de la presente norma técnica, deberán cumplir con las directrices y plazos determinados dentro de la guía metodológica que emita para este efecto el Ministerio del Trabajo.



Art. 9.- De la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces. - La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces, será encargada de:

- a) Aprobar los entregables del ciclo de mejora continua, que los responsables de los procesos de las unidades institucionales remitan para su consideración;
- b) Aprobar los proyectos y actividades de mejora e/o innovación de procesos (gubernantes, sustantivos y adjetivos) y servicios;
- c) Remitir al Ministerio del Trabajo previo a su ejecución, un informe técnico respecto de los proyectos propuestos para la mejora de procesos adjetivos;
- d) Gestionar los objetivos e indicadores del desempeño de los procesos y servicios de la entidad, informando periódicamente a la máxima autoridad o su delegado sobre los resultados de su cumplimiento;
- e) Supervisar el cumplimiento de la norma, guía metodológica y los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo en lo referente a la mejora continua e innovación de procesos y servicios;
- f) Coordinar la elaboración del informe técnico de priorización de procesos sustantivos a ser mejorados en cada periodo fiscal, así como el correspondiente informe técnico con los resultados alcanzados en la mejora continua e innovación de procesos y servicios;
- g) Integrar el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional; y,

- h) Asegurar que se consideren los requerimientos, necesidades y expectativas del usuario en todos los niveles desconcentrados y presencia en territorio de ser el caso.

Para finalizar, la ejecución de la misma se realizará en cinco fases que deberán estar relacionadas con los objetivos empresariales y operativos, se establece lo siguiente en el Art 18.- De las fases del ciclo de mejora continua e innovación de procesos y servicios. - Para la ejecución del ciclo de mejora continua e innovación de procesos y servicios, las entidades implementarán cinco fases que deben estar alineadas con sus objetivos estratégicos y operativos, a fin de garantizar el eficiente uso de los recursos asignados a los procesos.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

#### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque del estudio es cuantitativo, debido a que, su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas; utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para poder a responder sus interrogantes de investigación, los análisis estadísticos son utilizados en este enfoque; se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población, además plantea un problema de estudio delimitado y concreto; sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, una vez planteado el problema de estudio, se examina lo que se ha investigado, a esta actividad se la conoce como revisión de la literatura (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La definición del enfoque metodológico no es más que la conceptualización misma de forma en que se recogen los datos y de la manera como serán analizados e interpretados, el enfoque abarca el diseño mismo del instrumento. De manera general, de acuerdo a las ciencias sociales se puede observar dos enfoques metodológicos: el cuantitativo y el cualitativo (Cauas, 2015).

### **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo transversal, analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido, este tipo se lo conoce también como de corte transversal o estudio de prevalencia (Sampieri, 2010).

### **Método de investigación**

El método es deductivo puesto a que el mismo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad, de esta manera mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas (Abreu, 2014).

### **Alcance de la investigación**

El alcance del presente estudio es descriptivo, el cual también se lo denomina como investigación estadística, en la cual se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este alcance de investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo (Marroquín, 2018).

### **Diseño de la investigación**

Como señalo Kerlinger (1979, p.116), cualquier investigación en la que se hace imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, se le conoce como investigación no experimental.

En efecto, no existen estímulos o condiciones a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son estudiados en su entorno natural, en su realidad.

### **Procesamiento de la información**

En este caso es a través de Word y Excel para elaborar la estructura de la investigación, el desarrollo y procesamiento de la información y la recolección y análisis de los datos.

### **Técnicas de recopilación de la información**

En todo estudio es imprescindible la recopilación de información, de esta manera este es un paso fundamental para tener éxito en la obtención de resultados. La adecuada recolección de datos y la selección del método de recolección de información es una tarea que todo investigador debe conocer y debe tener mucha práctica en ella (Mendoza & Avila, 2020).

La recopilación de información es considerada como una medición, es una precondition para adquirir el conocimiento científico (Yuni & Urbano, 2014).

El instrumento de recopilación de información está dirigido a crear las condiciones para la medición. Los datos son criterios que exponen la abstracción de la realidad, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta, donde es medible todo lo empírico (Sampieri, 2010).

Por lo anteriormente expresado, el enfoque del presente trabajo es cuantitativo dado a la finalidad de obtener información mediante un formulario de encuesta con preguntas orientadas a responder los propósitos de estudio establecidos con un total de 6 encuestados, además de describir, se pretende conocer el estado actual de los procedimientos administrativos que se desarrollan dentro de la empresa e identificar las razones y motivos por el cual la gestión de procesos se ve afectada.

## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Entrevista**

A través de esta técnica se obtiene información de manera personal, directa y verbal. Consiste en efectuar un diálogo planificado entre el investigador y el entrevistado, entendido este como el sujeto de estudio. Se dan de forma continua con el propósito de conocer las apreciaciones o puntos de vista que este individuo concibe acerca de determinados tema o tópico (Núñez, 2016).

Se realizó una entrevista al gerente general de la empresa Bertha Dávalos, la misma es visible en la desgravación de entrevista (Anexo 1).

## **Encuesta**

De acuerdo a la definición de Ferrado (2020) la encuesta es un estudio desarrollado sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una numerosa variedad de características subjetivas y objetivas de la población.

La idea de realizar la aplicación de la encuesta como método de recolección de información es simple. Implica identificar un grupo específico o categoría de personas y la recopilación de información de algunos de con el fin de obtener una idea de lo que todo el grupo piensa o hace; sin embargo, es inevitable que al hacer realizar una encuesta se planteen preguntas que pueden ser difíciles de responder (Lopez y Fachelli, 2016).

En una encuesta se busca obtener como resultado un criterio colectivo, teniendo como paso primordial la determinación de objetivos a alcanzar, es decir la cantidad y el tipo de información que se busca obtener.

## **Población**

La población representa el conjunto de elementos o sujetos de estudio, generalmente con características similares. Según Lugo (2016) la población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. En el presente estudio la población está representada por 6 personas que laboran en la empresa BDBLogic.

## Muestra

García (2013) manifestó que la muestra debe ser representativa de la población en estudio. Al escogerla, el principal objetivo es hacer inferencias estadísticas acerca de la población de la que proviene

Sin embargo, es importante señalar que en la presente investigación no se realizará cálculo muestral, en virtud de que se puede aplicar los instrumentos de recolección de datos a todo el talento humano que labora en la empresa en total 6 personas.

La visualización del cuestionario de encuesta Google Forms se puede visualizar en (Anexo 2, Figura 15).

Tabla 1. Cuestionario de Encuesta

<i>Proceso</i> <i>Administrativo</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Escala</i>
<b>Planificación</b>	¿Qué tan definidos están los objetivos de la empresa?	1-2-3-4-5
	¿Elabora un presupuesto para las operaciones de la empresa?	Siempre- casi siempre -a veces -casi nunca -nunca
<b>Organización</b>	¿Con qué frecuencia se capacita a los trabajadores?	Muy frecuentemente- Frecuentemente- Ocasionalmente- Raramente- Nunca
	¿Qué tan identificadas están las actividades principales de la empresa?	1-2-3-4-5
<b>Dirección</b>	¿Cuándo usted trabaja establece reglas y supervisa que se cumplan?	Siempre- casi siempre -a veces -casi nunca -nunca
	¿Cuándo usted trabaja toma en cuenta las decisiones de los empleados?	Siempre- casi siempre -a veces -casi nunca -nunca
	¿Con qué frecuencia transmite entusiasmo y confianza a los trabajadores?	Muy frecuentemente- Frecuentemente-



		Ocasionalmente- Raramente- Nunca
	¿Busca alternativas para resolver los problemas de la empresa?	Siempre- casi siempre -a veces -casi nunca -nunca
	¿Cuándo usted trabaja establece orden y control al hacer las tareas?	Muy frecuentemente- Frecuentemente- Ocasionalmente - Raramente- Nunca
<b>Control</b>	¿Utiliza herramientas que le permitan conocer las necesidades y sugerencias de sus clientes?	Muy frecuentemente- Frecuentemente- Ocasionalmente- Raramente- Nunca
	¿Compara los resultados obtenidos con los objetivos establecidos?	Siempre- casi siempre -a veces -casi nunca -nunca

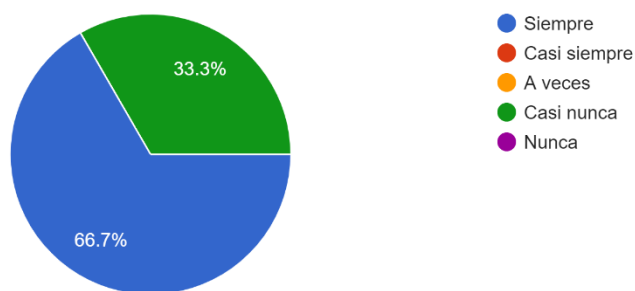
*Nota:* Se indican las preguntas dirigidas a cada proceso con escalas cuantitativas y cualitativas para evaluación.

### Análisis de los resultados

Figura 3. ¿Elabora un presupuesto para las operaciones de la empresa?

Planificación: ¿Elabora un presupuesto para las operaciones de la empresa?

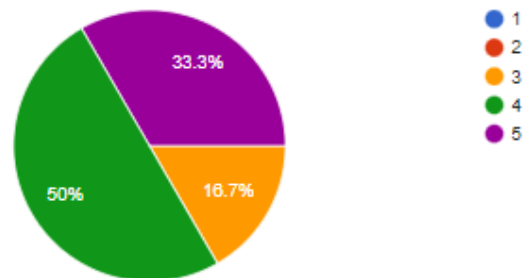
3 respuestas



De acuerdo con la Figura 3 se observa que el 66.7 % de los encuestados respondieron que siempre se elabora un presupuesto para todas las operaciones de la empresa mientras que el 33.3 % indicó que casi nunca lo hace.

Figura 4. ¿Qué tan definidos están los objetivos de la empresa?

Planificación: ¿Qué tan definidos están los objetivos de la empresa?

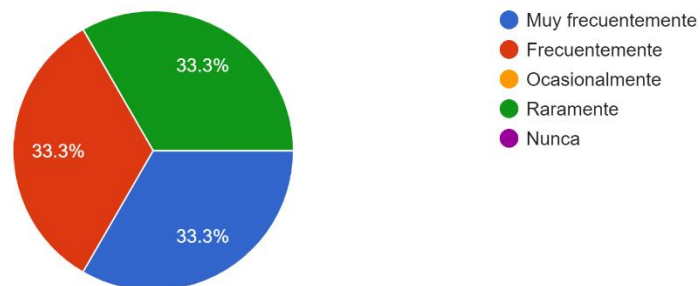


Conforme a la Figura 4 durante el proceso de control, el 50 % de los encuestados respondieron equitativamente la opción 4, que nos indica que los objetivos están deficientemente definidos mientras que el 16 % opina que están definidos, el 33,3 % mantiene que no están definidos.

Figura 5. ¿Con qué frecuencia se capacita a los trabajadores?

Organización: ¿Con qué frecuencia se capacita a los trabajadores?

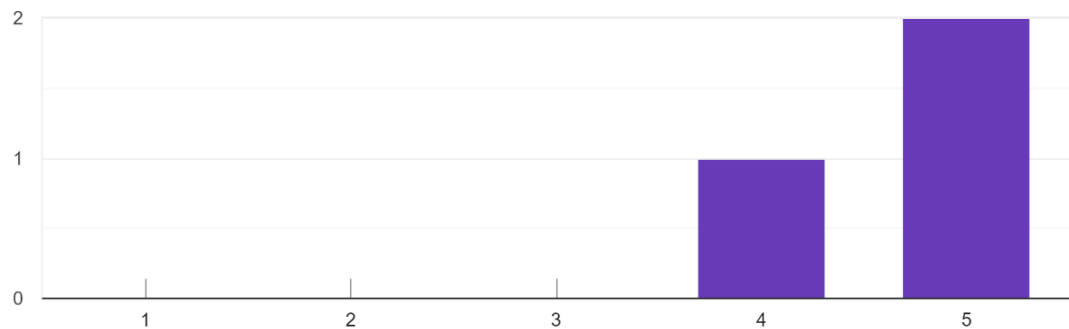
3&nbsp;respuestas



Acorde a la figura 5 se pudo evidenciar que el 33.3 % de los encuestados respondieron equitativamente que muy frecuentemente, raramente y frecuentemente se capacita a los trabajadores.

Figura 6. ¿Qué tan identificadas están las principales actividades de la empresa?

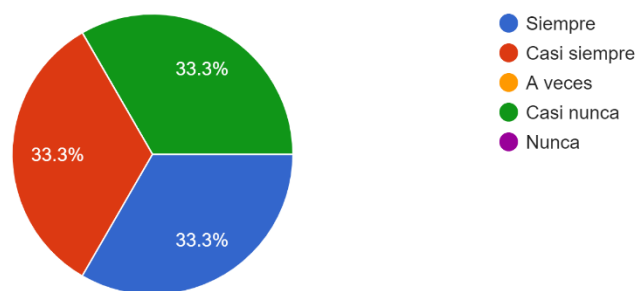
Organización: ¿Qué tan identificadas están las principales actividades de la empresa?  
3&nbsp;respuestas



Según la Figura 6 se indaga respecto al grado en el que se encuentran identificadas las actividades de la empresa, la mayoría de los encuestados indican que las actividades de la empresa se encuentran altamente identificadas mientras que 2/6 indican que están medianamente identificadas.

Figura 7. ¿Cuándo usted trabaja establece reglas y supervisa que se cumplan?

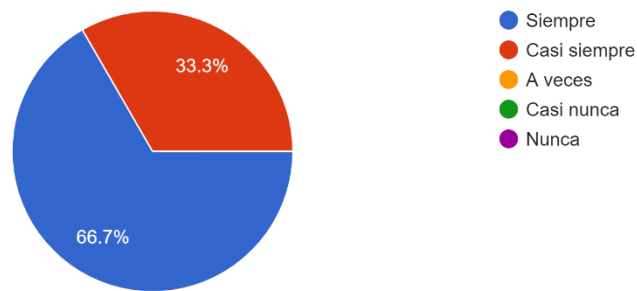
Dirección: ¿Cuándo usted trabaja establece reglas y supervisa que se cumplan?  
3&nbsp;respuestas



En función de la Figura 7 es posible evidenciar los datos obtenidos, mismos que indican que 33.3 % de los encuestados respondieron equitativamente que siempre, casi siempre y a veces establecen reglas y supervisan que se cumplan.

Figura 8. ¿Cuándo usted trabaja toma en cuenta las decisiones de los empleados?

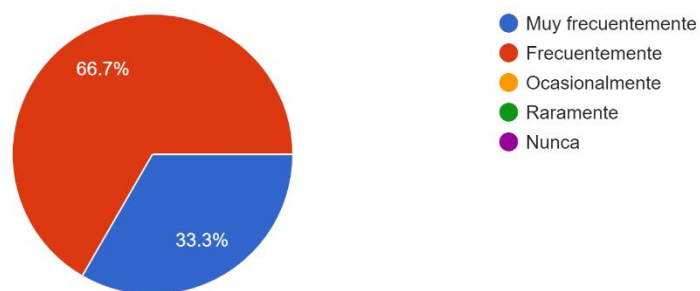
Dirección: ¿Cuándo usted trabaja toma en cuenta las decisiones de los empleados?  
3&nbsp;respuestas



De acuerdo con la Figura 8 se visualiza que la encuesta muestra que el 66.7 % de los encuestados respondieron que siempre toman en cuenta las decisiones de los empleados mientras que el 33.3 % casi siempre lo hace.

Figura 9. ¿Con qué frecuencia transmite entusiasmo y confianza a los trabajadores?

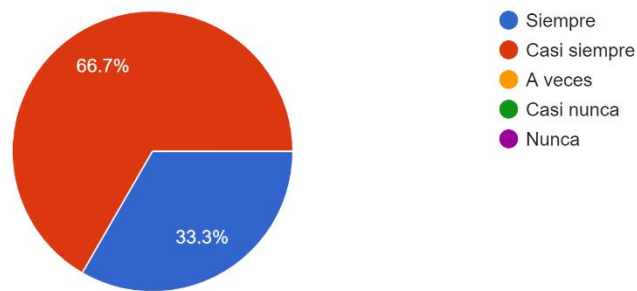
Dirección: ¿Con qué frecuencia transmite entusiasmo y confianza a los trabajadores?  
3&nbsp;respuestas



Acorde a la Figura 9 se presentan los resultados donde el 66.7 % de los encuestados respondieron que muy frecuentemente transmiten entusiasmo a sus trabajadores mientras que el 33.3 % lo hace frecuentemente.

Figura 10. ¿Con qué frecuencia transmite entusiasmo y confianza a los trabajadores?

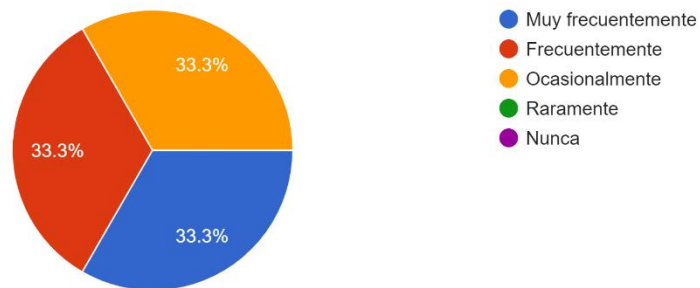
Dirección: ¿Busca alternativas para resolver los problemas de la empresa?  
3 respuestas



Concorde a la Figura 10 se pudo evidenciar que el 66.7 % de los encuestados respondieron que casi siempre buscan alternativas para resolver los problemas de la empresa mientras que el 33.3 % siempre lo hace.

Figura 11. ¿Cuándo usted trabaja establece orden y control al hacer las tareas?

Dirección: ¿Cuándo usted trabaja establece orden y control al hacer las tareas?  
3 respuestas

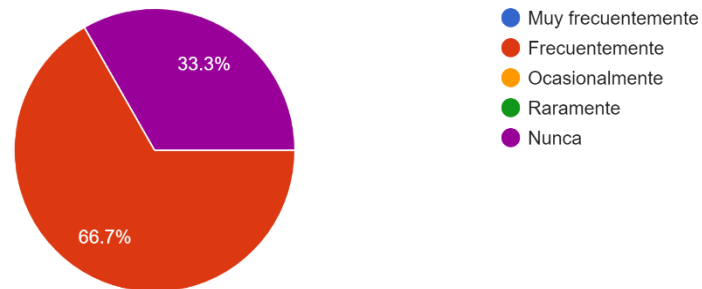


Conforme a la Figura 11 en cuestiones del proceso de dirección, el 33.3 % de los encuestados respondieron equitativamente que muy frecuentemente, ocasionalmente y frecuentemente establecen orden y control al realizar las tareas.

Figura 12. ¿Utiliza herramientas que le permitan conocer las necesidades y sugerencias de sus clientes?

Control: ¿Utiliza herramientas que le permitan conocer las necesidades y sugerencias de sus clientes?

3 respuestas

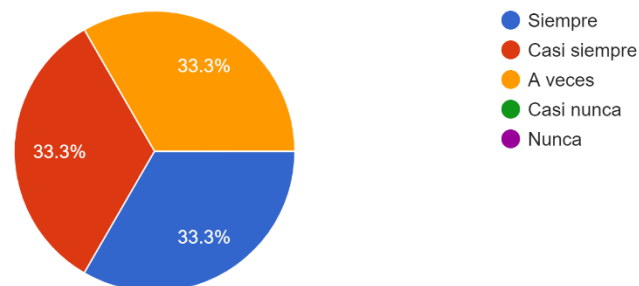


De acuerdo con la Figura 12 respecto al control de los procesos 66.7 % de los encuestados respondieron que frecuentemente utilizan herramientas que les permita conocer las necesidades y sugerencias de sus clientes mientras que el 33.3 % nunca lo hace.

Figura 13. ¿Compara los resultados obtenidos con los objetivos establecidos?

Control: ¿Compara los resultados obtenidos con los objetivos establecidos?

3 respuestas



Según la Figura 13 se observa que en el proceso de control, el 33.3 % de los encuestados respondieron equitativamente que muy frecuentemente, ocasionalmente y frecuentemente comparan los resultados obtenidos con los objetivos establecidos.

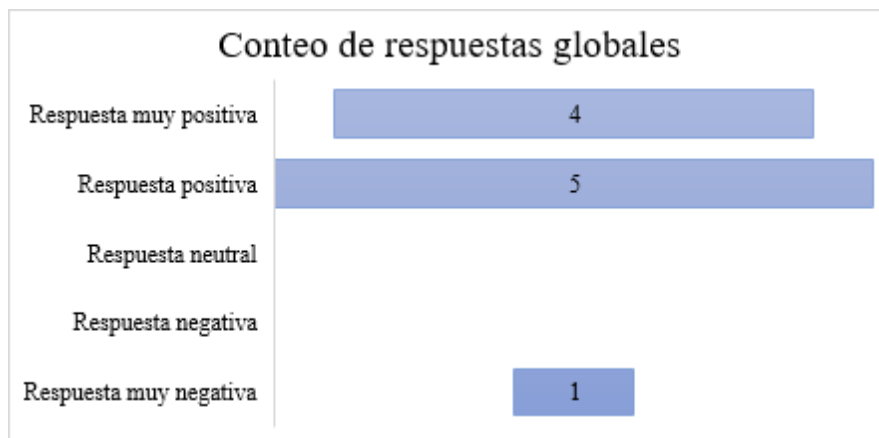
Figura 14. Representación de los resultados de la encuesta.



La Figura 14 presenta los resultados obtenidos y los porcentajes que representan cada respuesta dentro del número total de encuestados.

Se le ha asignado un valor constante a cada respuesta considerando un rango de 1-5 siendo 1 la respuesta muy positiva y 5 la respuesta muy negativa.

Figura 14. Conteo global de respuestas.



En función de la Figura 18 como resultados globales se han obtenido 4 respuestas muy positivas, 4 respuestas positivas entre las cuales dos de ellas son resultados de un promedio de respuestas y 1 respuesta negativa.

## **Capítulo IV**

### **Plan Estratégico de Mejora Continua**

De manera interna, la empresa BDBLogic tiene como misión principal brindar soluciones integrales sostenibles en logística de comercio exterior y desarrollo de negocios internacionales para la comercialización de frutas exóticas. Aspira Liderar el mercado internacional exportando frutas tropicales y exóticas. Ser el mejor socio estratégico para sus clientes y agentes internacionales, conservando la integridad en cada uno de los procesos de logística y comercio exterior, llegando a ser sustentable en el tiempo. Resaltando características generales de requerimientos y estándares para el cumplimiento de necesidades proporcionando servicios logísticos internacional de calidad y alto valor agregado.

Sus valores son: compromiso, honestidad, responsabilidad, respeto e integridad.

Cuentan con agentes estratégicos como WCA, Transportes Atlas, Rivimpsa y Air Sea Worldwide.

La empresa BDBLogic está presente en el mercado desde el año 2019 siendo una PYME enfocada en servicios de Aduanas, transporte internacional, estiba, transporte interno y soluciones corporativas.

Siguiendo la cadena de valor de Porter para conseguir identificar las fuentes de ventaja competitiva, es decir, los aspectos o partes de la empresa que más contribuyen a la generación del valor total obtenido se presenta gráficamente la de la empresa BDBLogic:



Figura 15. Elaboración de la cadena de valor según Porter



La empresa BDBLogic tiene su centro de operaciones en Urdesa Norte, Ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas. La administración de esta organización está a cargo de la Ing. Bertha Dávalos quién a su vez, ha promovido la participación de la empresa en el área científica motivando el desarrollo intelectual de su equipo con el fin de ser pioneros en la exportación de diferentes frutas exóticas.

### **DISEÑO PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA CONTÍNUA**

Para lograr una acertada planeación en la organización, se deben considerar diversos aspectos, tales como: determinar una clara misión y visión de la organización, desarrollar un amplio y certero análisis estratégico (análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas FODA), diseño de reglamentos, manuales y planes, así como dar

seguimiento a los programas implementados y realizar alianzas u obtener apoyo de diversos organismos (Ramirez, 2018).

Un plan estratégico es tan importante en una organización debido a que ayudará a la organización a obtener una dirección definida y ayudará a los colaboradores saber cómo llegar, al momento de implementar un plan estratégico como ya antes se mencionó se establecen fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, en lo que es conocido como FODA, por otro lado, también se define las ventajas y la propuesta de valor corporativas que ayudará a distinguirse con la competencia.

Por otro lado, este plan nos ayudará a definir sobre los objetivos que sean de largo o corto plazo según sea la necesidad que se presente en la organización. Este plan ayudará a que todo se ponga en orden y poder tener prioridad para poder cumplir con eficacia y eficiencia, Además también ayuda a que exista una comunicación efectiva dentro de la organización.

Con la información obtenida, se han elaborado las matrices EFI Export y EFE Import de la empresa BDBLogic:

Tabla 2. Análisis EFI Export de la empresa

Factores críticos para el éxito		Peso	Calificación	Total Ponderado
<b>Fuerzas</b>	La participación en el mercado ha subido a 12%	0.15	4	0.60
	La moral de los empleados es alta	0.12	4	0.48
	Agentes profesionales internacionales	0.12	3	0.36
	Relaciones comerciales y fuertes alianzas con productores y agentes aduaneros	0.10	3	0.30
	Entorno laboral favorable donde se impulsa a la integración, colaboración y apoyo entre todos sus trabajadores	0.12	2	0.24
<b>Debilidades</b>	Falta de personal que ejecute control en los diferentes departamentos	0.09	1	0.09
	Falta de sistema de administración estratégica	0.08	1	0.08
	El estado Ecuatoriano ha impuesto tarifas nuevas	0.10	2	0.20
	La administración es poco actualizada, no se utiliza herramientas actuales de procesamiento y almacenamiento de información.	0.12	2	0.24
	<b>Total</b>		1	

*Elaborado por: Weisson (2021).*

*Análisis EFE Import de la empresa Bdblogic*

Factores críticos para el éxito		Peso	Calificación	Total Ponderado
<b>Oportunidades</b>	Las empresas nacionales e internacionales	0.15	4	0.60
	buscan innovar y estrategias de distribución	0.12	4	0.48
	confiables.	0.12	3	0.36
	Incremento de oferta exportable de frutos	0.10	3	0.30
	exóticos en Ecuador.	0.12	2	0.24
<b>Amenazas</b>	Acuerdos comerciales con Europa y Estados Unidos.			
	Incremento del precio de los combustibles.	0.1	1	0.08
	Competidores altamente especializados.	0.09	1	0.06
	Entrada de competidores nuevos.	0.05	2	0.10
	Aumento del precio del petróleo.	0.05	2	0.10
	Incremento del costo de los fletes.	0.05	2	0.10
	Incremento del costo de los insumos agrícolas.	0.05	2	0.10
<b>Total</b>		1		2.52

*Elaborado por: Weisson (2021).*

Nota: El análisis EFI Export y EFE Import obtiene un resultado promedio desde un punto de vista interno. En ambas tablas se analizan las cuestiones que influyen de manera positiva y negativa a la empresa, reuniendo la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, tecnológica y competitiva de la empresa.

La propuesta se establece a partir de la evaluación de los procesos administrativos en la empresa BDBLogic, gracias a una metodología enfocada en la perspectiva de una estructura óptima del proceso que brinde mayor satisfacción a la empresa, por ende, esta propuesta se orienta principalmente en emplear los procesos óptimos de corto plazo pero que se puedan ir mejorando en el camino.

#### Objetivos de la propuesta

Implementar un Plan de mejora continua basado en la metodología Kaizen

La metodología Kaizen posee cuatro etapas:

- 1) Análisis de las causas que provocan el problema.
- 2) Propuesta y planificación del plan.
- 3) Implementación y seguimiento.
- 4) Evaluación

Dado que ya se han identificado los problemas en los capítulos anteriores se procede a realizar la propuesta y planificación del plan, mismo que se ha dividido en 4 fases:

#### 1. Gestión del personal designado a cada actividad

Con el fin de establecer la dirección de los procesos administrativos, se hace una evaluación del recurso humano apto para las actividades de cada departamento, se analiza el perfil de los candidatos y se los asigna de acuerdo al perfil necesario en cada trabajo.

#### 2. Reestablecer los objetivos empresariales

Se analizará el POA empresarial para replantear los objetivos empresariales, estos deben ser realistas y posibles para la empresa, se considerarán objetivos que puedan

cumplirse en un corto plazo para verificar la efectividad del Plan Estratégico de mejora continua.

### 3. Se capacitará al personal

Siempre existe la posibilidad de que la empresa se encuentre afectada por riesgos psicoemocionales, estos pueden ocasionar problemas en la claridad del rol, conflictos de rol, afectar la relación de empleado a empresa y el compromiso de estos dos. Lo anteriormente mencionado supone un riesgo para la empresa, debido a que la empresa debe lograr que el trabajador se sienta involucrado y el trabajador sentirse comprometido con la empresa.

Se deberá definir y comunicar las responsabilidades de cada trabajador de acuerdo al área que le toque dirigir, a fin de evitar conflictos y claridad de roles, se realizará de manera planificada considerando el tiempo necesario para evitar errores.

Una vez los roles estén claros, se realizarán capacitaciones constantes a los trabajadores, estas capacitaciones no estarán únicamente enfocadas en la productividad, efectividad de un trabajador, sino que también estarán enfocadas en la salud psicoemocional del trabajador.

### 4. Evaluación y monitoreo del progreso.

Finalmente se evaluará el cumplimiento e impacto de la estrategia, se comparará con los indicadores propuestos mediante matrices de evaluación cuantitativas.

Se presenta la planificación de acciones de mejora y planificación:

Tabla 3. Acciones de Mejora y Planificación

N°	Acciones de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Gestionar el personal	Media	Corto	Total	Máxima Prioridad

2	Revisión de cumplimiento de objetivos empresariales anuales	Baja	Corto	Bajo	Mediana Prioridad
3	Replantear los objetivos empresariales anuales	Media	Corto	Alto	Mediana prioridad
4	Definir las actividades de cada proceso administrativo	Alta	Corto	Alto	Máxima prioridad
5	Capacitación del personal en función de sus nuevos roles	Media	Mediano	Alto	Máxima prioridad
6	Evaluación de la estrategia	Alta	Largo	Alto	Mediana prioridad

Elaborado por: Weisson (2022)

Tabla 4. Evaluación del progreso de acciones de mejora continua

Acción	Encargado	Duración	Progreso			Progreso final
			Inicio	Proceso	Logrado	
Gestionar el personal	Bertha Dávalos	2 sem	30%	35%	24,5%	54,5%
Revisión de cumplimiento de objetivos empresariales anuales	Bertha Dávalos	3 sem	25%	15%	11,25%	36,25%
Replantear los objetivos empresariales anuales	Bertha Dávalos y Carlos Lince	1 sem	0%	25%	25%	25%
Definir las actividades de cada proceso administrativo	Bertha Dávalos, Javier Dávalos y Carlos Lince	2 sem	25%	27%	20,25%	45,25%
Capacitación del personal en función de sus nuevos roles	“República Capacitación”	2 meses	0%	12%	12%	12%
		4 meses	16%	22,8%	18,6%	34,6%

La columna de “Inicio” representa la situación inicial en cada acción propuesta, la columna de “Proceso” representa el porcentaje equivalente en la diferencia inicial, la columna de “Logrado” representa la suma del avance inicial con el obtenido y la columna de “Progreso final” representa la suma del porcentaje de inicio y el porcentaje logrado con la ejecución del plan de mejora continua, en otras palabras el progreso de la acción propuesta.

Gestionar el personal

Porcentaje inicial hecho: 30%

Porcentaje diferencial: 70%

Porcentaje de progreso: 35%

$$30 + \left(70 \times \frac{35}{100}\right)$$

Porcentaje logrado: 24,5%

$$30 + 24,5$$

Porcentaje final: 54,5



## **Conclusiones**

Se realizó una investigación exhaustiva para poder conocer la situación actual de la organización de la empresa BDLOGIC reconociendo que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil donde son varias las empresas dedicadas a esta actividad comercial, siendo la ciudad más poblada y por su ubicación estratégica le permite tener mayores posibilidades de ser reconocida para tener un mayor crecimiento en el mercado nacional e internacional.

Dentro de la investigación determinando los factores internos y externos se identificaron los problemas que existen en los procesos administrativos tales como son la planificación de las actividades y programación de tareas; la organización del personal y distribución de las responsabilidades; la dirección de los procesos; y por último el control y monitoreo de los mismos para evidenciar el progreso del cumplimiento de cada objetivo empresarial.

Conforme transcurre el tiempo es importante adaptar las necesidades del mercado a la cultura que se maneja dentro de una organización, dado que el desarrollo de estas influye directamente en la rentabilidad de la misma, puesto que si bien una empresa genera ingresos no siempre significa que genere rentabilidad. Por esta razón, es necesario actualizar los procesos y procedimientos que no solamente permitan tener altos estándares de calidad, sino que también propicie el desarrollo competitivo en el mercado.

No obstante, este proceso no se desarrolla con facilidad, se necesita definir correctamente el eje central de una organización y a partir de ello ejecutar constantes proyectos de mejora continua, la comunicación interna es elemento vital para el crecimiento de una empresa dada la importancia de que los colaboradores deben tener conocimiento de todas las noticias y sucesos de importancia que se susciten en la organización y de esta manera se puedan ofrecer referencias acerca de la calidad con la que se realiza la producción.

Con la implementación del Plan Estratégico, se espera mejorar los procesos en cada área a fin de aprovechar el desarrollo tecnológico, promover una cultura organizacional para mejorar las relaciones interpersonales, incentivar al personal con la creación de nuevos conocimientos para conseguir un mayor crecimiento y posicionamiento de la organización.

## **Recomendaciones**

Considerando que el Plan Estratégico se realiza con el firme propósito de que sea cumplido a cabalidad, es normal que surjan nuevos imprevistos, de tal manera que si desea hacerse algún cambio se pueda ajustar sin interrumpir el progreso y cumplimiento de las demás actividades propuestas.

Mantener la estandarización de los procesos que orientan los ejes de las funciones en las actividades de organización, planificación, dirección y control e incluir los estándares de evaluación proyectivos en cada una de ellas.

Es importante destacar que el Plan Estratégico de Mejora Continua impulse las oportunidades de mejora continua con el fin último de maximizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## Referencias

- Abreu, J. L. (Diciembre de 2014). *Daena: International Journal of Good Conscience*. 9(3)195-204. Diciembre 2014. ISSN 1870-557X. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Altamirano, D. A., Burgos Salazar, S. P., Solorzano Solorzano, S. E., & Mejía Condolo, M. F. (2020). Dialnet. *Polo del Conocimiento*, 286. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659353>
- Ballestin, B., & Fábregues, S. (2018). La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación. . *Barcelona: Editorial UOC*.
- Banco Mundial. (2017). Analysis of the Behavior of the Exports of the Atlántico. *Colombia: panorama general*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview>
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.
- Bravo, C. C. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dialnet*, 220-331.
- Calderon, R. (2018). Desempeno laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *PRO SCIENCES: REVISTA DE PRODUCCION, CIENCIAS E INVESTIGACION*, E-ISSN: 2588-1000, VOL. 2, N 7, FEBRERO 2018, PP. 15-22.
- Cárdenas, L. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Síntesis Tecnológica*,. Obtenido de <https://doi.org/10.4206/sint.tecnol.2007.v3n2-02>
- Castillo, A. E. (2017). *IJMSOR*. Obtenido de <http://ijmsoridi.com/index.php/ijmsor/article/view/86>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.
- Chase, R. B., & Aquilano, N. J. (2006). Administración de la producción y operaciones. McGraw-Hill.

- Cisneros, B. (2012). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>
- Crespo, M. (2020). Mejora Continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la Provincia de El Oro. *ESPACIOS*.
- Deming, W. (1989). *Calidad Productividad y Competitividad*. Madrid: *DÍAZ de SANTOS, S.A.*
- Deming, W. E. (1993). *The new economics for industry, government, education*. MIT Press.
- Díaz, I. (2009). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación? *Revista de la Facultad de Economía de la Universidad de La Habana, Cuba*.
- Duque, O. (Septiembre de 2018). *Areandina*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Egger, C. A. (2018). *EconomiPedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Evans, J. (2000). *Administración y Control de la Calidad*. 4° Ed. México, D.F.:
- Ferrado, G. (2020). *Estadística México*. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/quesunaencuesta.pdf>
- Fontanella, O., & Pires, S. R. I. (2012). Institucionalização e legitimidade na coordenação de fluxos de suprimentos. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 52(6), 683-695.
- García, J. A. (2013 de junio de 2013). *Metodología de investigación en educación médica*. Obtenido de Departamento de Bioestadística y Bioinformática, Dirección de Investigación, Hospital General de México “Dr. Eduardo: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n8/v2n8a7.pdf>
- García, M. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*.
- García, M. (2018). Análisis de programas de mejora continua. *Scielo*, 433-447.
- Gluck, F. (1980). Strategic management for competitive advantage. *Harvard Business*.

- Grant, R. M. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. *California management review*, 33(3), 114-135.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Collins.
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la investigación (5° Ed.)*. . México, D.F., México: *McGraw Hill Interamericana*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF. *Mc Graw Hill*.
- Hill, C. W., & Jones, T. M. (1992). Stakeholder-agency theory. *Journal of management studies*, 29(2), 131-154.
- ICEX. (2018). *Perfil de la empresa exportadora española*. Madrid. *España Exportación e Inversiones*.
- Indecopi. (2001). NTP-ISO 9001:2001 Sistemas de Gestión. *Industrial Data*.
- Jiménez, H. F. (2014). Lean Six Sigma en pequeñas y medianas empresas: un enfoque metodológico. *Ingeniare*, 25-26.
- Juran, J. M. (1995). *Managerial Breakthrough: A New Concept of the Manager's Job*. McGraw-Hill.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The balanced scorecard: Measures that drive performance*. Harvard Business Review Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2007). *Sistemas de información gerencial*. Pearson.
- Lopez, E. C. (18 de abril de 2018). *Propuesta de Implementación de la Metodología 5's para la mejora continua "Kaizen"*. Obtenido de Repositorio Institucional de Investigación: <http://reini.utcv.edu.mx/handle/123456789/648>
- López, J. A. (21 de Marzo de 2017). *Corporate Yachting*. Obtenido de <https://corporateyachting.es/es/el-aprendizaje-continuo-un-factor-clave-para-tu-competitividad-y-la-de-tu-empresa/>
- López, M. T. (2013). *Universidad de Murcia*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

- Lopez, M. V. (2018). *Repositorio UEQ*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/2895>
- Lozano, T. C. (2015). *Repositorio Institucional Unasam*. Obtenido de Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo: La eficiencia empresarial y su influencia en los resultados económicos de la empresa comercializadora de productos agrícolas Invercom RJ EIRL en el distrito de Barranca
- Marroquín, R. (2018). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMAN*. Obtenido de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Márquez, G. F., Gómez, M. P., & Fernández, M. P. (2015). Análisis DAFO en la planificación estratégica de la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (78), 29-45. <https://doi.org/10.21158/01208160.n78.2015.1408>
- Mejía, R. (2013). Análisis FODA y su aplicación en la gestión empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/analisis-foda-y-su-aplicacion-en-la-gestion-empresarial/>
- Marsch, J. (2000). *Herramientas para la Mejora Continua*. Madrid: Ediciones AENOR.
- Martínez, C. (2002). Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión. *INNOVAR, revista ciencias administrativas Vsociales*.
- Martínez, J. R. (2013). *Guía Metodológica para la gestión clínica por procesos*.
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *Eídos*, 65-72.
- Mendoza, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. . *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
- Meza, M. (2021). EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MODELO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN UNA EMPRESA DE BUQUES ATUNEROS. *REPOSITORIO UCSG*.
- Mora, S. S. (2016). FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO QUE

PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISTRAVES S.A DE CÚCUTA. *Mundo Fesc*, 23-26.

MPCEIP. (2020). *Informe de Gestión 2020*. Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.

Navia, M. A. (2011). *Propuesta de Estructuración de Procesos Administrativos para la empresa Metroinstruments*. Santiago de Cali: UAO. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/1570/TAD00699.pdf;jsessionid=9177C8A0FE8BCF492C53849EF51592A8?sequence=1>

Navarro, A. M., & Jiménez, J. C. (2015). El análisis FODA: una herramienta útil para la planificación estratégica en las pequeñas empresas. *Revista Conrado*, 11(50), 220-224. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/414>

Ochoa, M. D. P. (2013). El análisis FODA y su aplicación en la toma de decisiones. Momento (Revista de Estudios sobre la Sociedad del Conocimiento), 4(7), 67-82. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/998/99829204006.pdf>

Olaya, M. A. (Agosto de 2013). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Elaboración de manuales de organización, políticas y procedimientos (Gareth, 2006): <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5723/1/UPS-GT000516.pdf>

Ordoñez, J. M. (16 de Junio de 2016). *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/opinion/2016/06/16/nota/5638224/planificacion-estrategica-resultados/>

Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. *Extraído de [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo\\_Otero\\_Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION\\_TABLA\\_DE CONTENIDO\\_Contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE CONTENIDO_Contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION)*.

Panta, C. (2017). Factores relevantes en las teorías de la administración. *Programa Académico de Administración de Empresas*.

Perdomo, L. (2013). LA TEORÍA KAIZEN COMO CORRIENTE HUMANISTA Y PARADIGMÁTICA EN LAS ORGANIZACIONES. *URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela*.



- Pérez, E. R. (2014). Impacto de la Gestión por Procesos en la Innovación de las Organizaciones. *Pascual Bravo*, 34.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Rajadell, M. (2019). *Emprendimiento y mejora continua*. Reverte.
- Ramirez, K. A. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano. *Intangible Capital*, 479-497.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2006). *Administración*. Pearson.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento . *Revista EAN*, 82, pp.175-195. .
- Serrano, A. I. (2018). *Control Interno de Gestión de Calidad*. Ediciones de la U.
- Stoner, J. (1996). *Administración*, . *Prince Hall Hispanoamericana*, sexta edición.
- Serna, H. A., & García, J. F. (2019). Análisis EFE para la toma de decisiones empresariales. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 15(2), 193-202. Recuperado de <http://cso-cienciasociales.com/index.php/Cso/article/view/274>
- Universidad Politécnica de Valencia. (s.f.). Análisis DAFO. Recuperado de <https://www.upv.es/entidades/ETSINF/info/U0232456.pdf>
- Universidad de Piura. (s.f.). Planificación estratégica con matriz FODA. Recuperado de <https://udep.edu.pe/carreras-administrativas/wp-content/uploads/sites/4/2016/06/4.-Planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-con-matriz-DOFA.pdf>
- Vélez, J. M. (2018). Empresa, Administración y proceso administrativo. *POCAIP*, 22-23.
- Villoldo, A. G. (2015). *Asesor de Calidad*. Obtenido de <https://asesordecalidad.blogspot.com/2015/01/competitividad-y-mejora-continua.html#.YZ22t8VBzDc>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar. . *Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación, vol 2*. Editorial brujas.

Zaclicever, D. (2020). Promoción de exportaciones y desempeño exportador: el caso de Chile. *Repositorio CEPAL*.

Zurita, M. P. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dialnet*, 220-331.

## APÉNDICES

### APÉNDICE 1

#### 1) ¿Qué tareas realiza cada departamento?

Importación: Bertha Dávalos

Gestión de Compra en el exterior con agentes aliados

Coordinación Logística: Bertha Dávalos

Actividades Incluidas

Coordinación de despacho entre el proveedor y el agente de carga Forwarder visto bueno, agente de aduana. Incluidos horarios nocturnos, y fines de semanas.

- \* Resumen de status de salidas y detalles logístico previo embarque.
- \* Detalles y revisión del BL, facturas comerciales, certificados de origen entre otros.
- \* Notificaciones del estado de la carga vía mail.
- \* Coordinación de nacionalización con el agente aduanero, revisión de facturas comerciales (correcciones), revisión de partidas arancelarias por cada item, requisitos, observaciones, salida de carga.
- \* Coordinación de entrega de los contenedores y/o carga suelta hasta el lugar acordado con los transportistas.
- \* Seguimientos y notificaciones de tránsito de la carga.
- \* Registro de los portales logísticos // cada portal web
- \* Registro de los portales de depósitos para la devolución de garantía.
- \* Coordinación de devolución de contenedores a los depósitos.

- \* Exoneración de garantía – entrega de carta de compromiso para la entrega de contenedores vacíos de parte de BDBLogic.
- \* Retiro y entrega de documentaciones.
- \* Emisiones de cartas y /o documentos para la SENA E en caso de requerirlo.
- \* Emisiones de cartas a los proveedores chinos en caso de requerirlo.
- \* Aforo Físico INSITU.

Exportación: Javier Dávalos, Alicia García y Bertha Dávalos

Administrativo: Carlos Lince

#### Actividades Incluidas

- Pagos de proveedores
- Cobros de clientes
- Tramites con las líneas navieras
- Mensajería y documentación
- Declaraciones SRI
- Marketing y comercial: CARLOS LINCE, VALERIA CHAVEZ, Y DISEÑADORA
- Únicamente alimentamos las redes sociales con información.
- Envío de publicidad a clientes
- Búsqueda de nuevos clientes
- Negociaciones internacionales con compradores de frutas
- Mejora de imagen empresarial, brochures, formatos, cartas

**2) ¿En qué plazos se realizan dichas tareas? ¿Cuál sería el tiempo ideal?**

Tenemos un tiempo establecido de 3 – 4 días entregables a cada cliente.

**3) ¿Qué recursos se necesitan para realizar dichas tareas?**

Equipos , personas capacitadas, recursos financieros, información

**4) ¿ Qué problemas pueden surgir para la obtención de estos recursos?**

Tiempo, falta de coordinación y comunicación, capacitaciones, poca liquidez

Organización

**5) ¿En qué orden se realizará cada tarea?**

No existen etapas únicamente para los departamentos de importación y exportación se sigue un orden con supervisión del Gerente General.

**6) ¿ Existe alguna metodología que permita a la empresa evaluar los procesos de cada departamento?**

No lo tenemos actualmente ciertos errores los ha evaluado Bertha Davalos

**7) ¿ Quién los evalúa?**

Bertha Dávalos

**8) ¿Se cumplen los objetivos propuestos en el tiempo ideal?**

No

**9) ¿ Cómo miden el cumplimiento de los objetivos de la empresa?**

Estamos planteando los KPIS pero no lo hemos utilizados por falta de tiempo  
 coordinación trabajo en equipo

## APÉNDICE 2

Figura 16. Visualización de encuesta Google Forms

**Cuestionario de Encuesta**

1. **Planificación:** ¿Qué tan definidos están los objetivos de la empresa?  
*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. **Planificación:** ¿Elabora un presupuesto para las operaciones de la empresa?  
*Marca solo un óvalo.*

Siempre  
 Casi siempre  
 A veces  
 Casi nunca  
 Nunca

3. **Organización:** ¿Con qué frecuencia se capacita a los trabajadores?  
*Marca solo un óvalo.*

Muy frecuentemente  
 Frecuentemente  
 Ocasionalmente  
 Raramente  
 Nunca

4. **Organización:** ¿Qué tan identificadas están las principales actividades de la empresa?  
*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. **Dirección:** ¿Cuándo usted trabaja establece reglas y supervisa que se cumplan?  
*Marca solo un óvalo.*

Siempre  
 Casi siempre  
 A veces  
 Casi nunca  
 Nunca

6. Dirección: ¿Cuándo usted trabaja toma en cuenta las decisiones de los empleados?  
*Marca solo un óvalo.*
- Siempre  
 Casi siempre  
 A veces  
 Casi nunca  
 Nunca
7. Dirección: ¿Con qué frecuencia transmite entusiasmo y confianza a los trabajadores?  
*Marca solo un óvalo.*
- Muy frecuentemente  
 Frecuentemente  
 Ocasionalmente  
 Raramente  
 Nunca
8. Dirección: ¿Busca alternativas para resolver los problemas de la empresa?  
*Marca solo un óvalo.*
- Siempre  
 Casi siempre  
 A veces  
 Casi nunca  
 Nunca
9. Dirección: ¿Cuándo usted trabaja establece orden y control al hacer las tareas?  
*Marca solo un óvalo.*
- Muy frecuentemente  
 Frecuentemente  
 Ocasionalmente  
 Raramente  
 Nunca
10. Control: ¿Utiliza herramientas que le permitan conocer las necesidades y sugerencias de sus clientes?  
*Marca solo un óvalo.*
- Muy frecuentemente  
 Frecuentemente  
 Ocasionalmente  
 Raramente  
 Nunca
11. Control: ¿Compara los resultados obtenidos con los objetivos establecidos?  
*Marca solo un óvalo.*
- Siempre  
 Casi siempre  
 A veces  
 Casi nunca  
 Nunca

*Nota.* La encuesta fue elaborada por el propio autor y como recurso para el registro de respuestas se utilizó Google Forms, registra las respuestas en diagramas de sectores según la frecuencia de las respuestas.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Weisson Barreto Wilson Michael, con C.C: # 0915616452 autor del trabajo de titulación: ***Evaluación de los Procesos Administrativos y propuesta de estrategia de una mejora continua para la empresa BDBlogic***, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de marzo de 2023

Weisson Barreto Wilson Michael  
C.C: 0915616452





## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación de los Procesos Administrativos y propuesta de estrategia de una mejora continua para la empresa BDBLogic.		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Weisson Barreto Wilson Michael		
<b>revisor(es)/tutor(es)</b> (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Antonio/ Camacho Villagomez Freddy RONALDE		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	04 de marzo de 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	91
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Evaluación de procesos administrativos, mejora continua		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Procesos, Administración, Estrategias, Mejora continua		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente estudio se realizó en la empresa BDBLogic de Guayaquil, tuvo como objetivo general evaluar los procesos administrativos con la finalidad de diseñar una estrategia de mejora continua. En metodología se aplicó un diseño descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo, de tipo transversal; con el apoyo de diferentes técnicas de recolección de datos se mapearon los Procesos de la organización a través de la encuesta y la entrevista dirigida a los colaboradores. Como resultados más significativos se tiene la identificación de los problemas existentes en los procesos administrativos tales como son la planificación de las actividades y programación de tareas; la organización del personal y distribución de las responsabilidades; la dirección de los procesos; y por último el control y monitoreo de los mismos para evidenciar el progreso del cumplimiento de cada objetivo empresarial. Finalmente, los resultados de la investigación sugieren que es necesario actualizar los procesos y procedimientos que no solamente permitan tener altos estándares de calidad, sino que también propicie el desarrollo competitivo en el mercado.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593983354921	E-mail: Michael.weisson@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			