



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**EL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA
EFICIENCIA OPERATIVA, CASO DE ESTUDIO: OROPLASTIC,
MACHALA.**

**DIAZ ESPINOZA DANIELA JAMILETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ORELLANA FERNANDEZ LIZ HAYDEE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**EL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA
EN LA EFICIENCIA OPERATIVA, CASO DE ESTUDIO:
OROPLASTIC, MACHALA.**

**DIAZ ESPINOZA DANIELA JAMILETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ORELLANA FERNANDEZ LIZ HAYDEE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**EL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA
EN LA EFICIENCIA OPERATIVA, CASO DE ESTUDIO:
OROPLASTIC, MACHALA.**

**DIAZ ESPINOZA DANIELA JAMILETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ORELLANA FERNANDEZ LIZ HAYDEE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

BETANCOURT GONZAGA VICTOR ALBERTO

**MACHALA
2024**

EL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA, CASO DE ESTUDIO OROPLASTIC, MACHALA.

por DANIELA JAMILETH DIAZ ESPINOZA - LIZ HAYDEÉ ORELLANA
FERNÁNDEZ

Fecha de entrega: 29-jul-2024 09:07p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2424629465

Nombre del archivo:

EL_SISTEMA_DE_GESTIÓN_EMPRESARIAL_Y_SU_INCIDENCIA_EN_LA_EFICIENCIA_OPERATIVA_CASO_DE_ESTUDIO_OROPLASTIC_MACHALA____
DIAZ DANIELA_ ORELLANA LIZ. (6.73M)

Total de palabras: 7201

Total de caracteres: 42036

EL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA, CASO DE ESTUDIO OROPLASTIC, MACHALA.

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | issuu.com Fuente de Internet | 1% |
| 2 | moam.info Fuente de Internet | <1% |
| 3 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | <1% |
| 4 | baixardoc.com Fuente de Internet | <1% |
| 5 | Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante | <1% |
| 6 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante | <1% |
| 8 | www.theibfr.com Fuente de Internet | <1% |
| 9 | qdoc.tips Fuente de Internet | <1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, DIAZ ESPINOZA DANIELA JAMILETH y ORELLANA FERNANDEZ LIZ HAYDEE, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado EL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA, CASO DE ESTUDIO: OROPLASTIC, MACHALA., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



DIAZ ESPINOZA DANIELA JAMILETH

0750797698



ORELLANA FERNANDEZ LIZ HAYDEE

0750857773

DEDICATORIA

Este trabajo es fruto de una ardua labor, por lo que deseo expresar mi más sentido agradecimiento a Dios, quien me ha iluminado en cada paso de este bonito proceso. A mi madre Judy, mi profundo reconocimiento por su guía y apoyo incondicional. A mi padre Jonathan, por su confianza, porque sé lo orgulloso que está de su pequeña. A mi abuela Cristina por sembrarme los valores que me han llevado hasta aquí. A Ikercito, mi mayor motivación y mi razón de ser. Para mis amigas Dayanna, Naomi, Dayeli, Tiffany, Jennifer, Samanta y mi compañera de fórmula Liz quienes hicieron que este proceso universitario sea maravilloso, gracias totales.

Como ofrenda por todo su apoyo brindado, este trabajo es para y por ustedes.

Daniela Jamileth Diaz Espinoza

A mis queridos padres, Héctor y Prissila, y a mi hermana, cuya inagotable fuente de amor, apoyo y sabiduría ha sido mi guía e inspiración en esta travesía académica. A mi esposo Pablo, compañero de vida, gracias por tu amor, paciencia y por ser mi refugio en las tormentas. Y a mi hija Ailanny, que con solo un mes ha llenado mi vida de un amor indescriptible y se ha convertido en mi mayor motivación.

Este logro es para ustedes, con la esperanza de poder retribuir algún día todo el apoyo y generosidad que me han brindado.

Liz Haydee Orellana Fernández

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos otorgado unas familias maravillosas, quienes han creído siempre en nosotras, porque nos han brindado ejemplos de superación, humildad y sacrificio enseñándonos a valorar todo lo que tenemos. Por fomentar en nosotras el deseo de superación y triunfo en la vida, lo que ha contribuido con este logro. Quedamos agradecidas por su apoyo durante todo este proceso y esperamos contar siempre con su valioso e incondicional cariño.

A nuestro tutor, Ing. Víctor Betancourt por habernos guiado en este proceso, quien con su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar nuestros conocimientos viéndose reflejado de manera satisfactoria dentro de nuestro análisis de caso. Le agradecemos también aquellos docentes que nos dieron la oportunidad de conocerlos, por impartir sus conocimientos a lo largo de la carrera, se agradece plenamente por la paciencia brindada a cada uno de ellos.

Y por último agradeciendo a mi compañera de fórmula, por el esfuerzo dedicado dentro de este proyecto, anhelando dar por concluido nuestro objetivo dentro de nuestra formación académica, esperando obtener resultados favorables sobre nuestro trabajo.

Resumen

El estudio de nuestro caso tiene como finalidad analizar su Sistema de Gestión Empresarial dentro de OROPLASTIC, una microempresa dedicada a la distribución de artículos plásticos y ecológicos hacia canales tradicionales. La ejecución del SGE permitirá que la empresa prospere, controlando todas sus operaciones con el fin de facilitar la toma de decisiones logrando una reducción en sus costos, minimizando aquellas interrupciones causadas para llegar a una mejora continua. Dentro del desarrollo de nuestra propuesta con los instrumentos aplicados para el análisis de caso, se dialogó con los propietarios de la misma, quienes afirmaron que los problemas en sus procesos administrativos trajeron como consecuencia el aumento de sus gastos operacionales, preocupándose más por gastar en operar su Microempresa que en mantener su liquidez y reducciones en sus costos.

Palabras clave: Sistema de Gestión Empresarial, eficiencia operativa, riesgo ineficiente, rentabilidad, microempresa, optimización de recursos.

Abstract

The purpose of this degree project is to implement a Business Management System within OROPLASTIC, a micro-company dedicated to the distribution of plastic and ecological articles to traditional channels. The implementation of the EMS Will allow the company to prosper, controlling all its operations in order to facilitate decision making, achieving a reduction in its costs, minimizing those interruptions caused to reach a continuous improvement. During the development of our proposal with the instruments applied for the case análisis, we walked to the owners of the company who stated that the problems in their administrative processes resulted in an increase in their operating expenses, worrying more about spending on operating their microenterprise than on maintaining their liquidity and reducing their costs.

Key words: Business Management System, operational efficiency, inefficient risk, profitability, microenterprise, resource optimization.

Contenido

| | | |
|--------|---|----|
| 1.1. | Introducción | 8 |
| 2. | Capítulo I: Diagnóstico y conceptualización del objeto de estudio | 9 |
| 2.1.1. | Definición y contextualización del objeto de estudio | 9 |
| 2.1.2. | Tema de investigación | 9 |
| 2.1.3. | Objeto de estudio | 9 |
| 2.2.1. | Macro contextualización | 9 |
| 2.2.2. | Meso contextualización | 10 |
| 2.2.3. | Micro contextualización | 11 |
| 2.2.4. | Problemática del tema de estudio | 11 |
| 2.2.5. | Árbol de Problemas | 11 |
| 2.3. | Hechos de interés | 13 |
| 3. | Objetivos | 14 |
| 3.1. | Objetivo general | 14 |
| 3.2. | Objetivos específicos | 14 |
| 4. | Capitulo II: Fundamentación teorico-epistemológica del estudio..... | 14 |
| 4.1. | Descripción del Enfoque Epistemológico de Referencia | 14 |
| 4.2. | Bases teóricas de la investigación | 15 |
| 4.2.1. | Eficiencia Operativa en Microempresas | 15 |
| 4.2.2. | Problema | 19 |
| 4.2.3. | Causa | 19 |
| 4.2.4. | Efecto | 19 |
| 4.2.5. | Objetivo específico | 20 |
| 4.2.6. | Dimensión | 20 |
| 4.2.7. | Indicadores | 20 |

| | | |
|--------|---|-----------|
| 5. | Capítulo III: Proceso Metodológico | 21 |
| 5.1. | Diseño de tradición de la investigación seleccionada | 21 |
| 5.1.1. | <i>Enfoque Cualitativo</i> | <i>22</i> |
| 5.1.2. | <i>Paradigma de la investigación</i> | <i>23</i> |
| 5.1.3. | <i>Método Deductivo</i> | <i>23</i> |
| 5.1.4. | <i>Investigación Cualitativa</i> | <i>23</i> |
| 5.1.5. | <i>Diseño</i> | <i>24</i> |
| 5.1.6. | <i>Técnicas de investigación</i> | <i>24</i> |
| 5.1.7. | <i>Instrumentos</i> | <i>25</i> |
| 5.1.8. | <i>Población y Muestra</i> | <i>26</i> |
| 6. | Capítulo IV: Resultado de la investigación..... | 28 |
| 6.1. | Descripción y argumentación teórica del resultado..... | 28 |
| 6.2. | Conclusiones | 29 |
| 6.3. | Recomendaciones | 31 |
| 7. | Referencias | 32 |

1.1. Introducción

Basándonos al contexto empresarial y su ascenso competitivo y globalizado, las microempresas enfrentan el desafío constante de optimizar sus recursos y procesos para mantenerse relevantes y sostenibles. La eficiencia operativa se ha convertido en una prioridad estratégica, especialmente para empresas en sectores de alta competitividad como la industria plástica. En este contexto, la implementación de Sistemas de Gestión Empresarial (SGE) se revela como una herramienta vital para integrar y automatizar procesos, mejorando la toma de decisiones y la capacidad de respuesta ante permutación del mercado.

Este trabajo de tesis tiene como caso de estudio a OROPLASTIC, una microempresa ubicada en Machala, dedicada a la fabricación de productos plásticos. A través de una investigación detallada, se explorará cómo la adopción de un SGE puede influir en la agilización de sus operaciones, aumentando así su eficacia y competitividad. El estudio abordará específicamente las áreas de producción, logística y administración, identificando puntos críticos y evaluando la mejora en la coordinación y ejecución de tareas tras la implementación del sistema.

Además, se analizarán los impactos a nivel de costos y tiempos de producción, aspectos fundamentales para la rentabilidad en el sector industrial. Este análisis no solo proporcionará una visión comprensiva de los beneficios directos e indirectos de los SGE en OROPLASTIC, sino que también ofrecerá una perspectiva sobre las posibles barreras y desafíos que enfrentan las microempresas al integrar nuevas tecnologías. Se considerarán factores como la inversión inicial, la curva de aprendizaje del personal y el acople de los procesos empresariales existentes hacia un sistema novedoso.

este estudio pretende contribuir al cuerpo académico existente sobre la gestión empresarial y la eficiencia operativa, proporcionando datos concretos y un análisis crítico sobre la implementación de SGE en el contexto de las microempresas en Ecuador. Al concluir, se espera que esta tesis no solo ilustre cómo OROPLASTIC ha mejorado su desempeño operativo, sino que también sirva como referente para otras empresas que buscan explorar soluciones similares para optimizar sus operaciones en un entorno tan exigente y cambiante.

Capítulo I: Diagnóstico y conceptualización del objeto de estudio

2.1.1. Definición y contextualización del objeto de estudio

En el diccionario, el término "gestión" deriva del latín *gestio*. Este concepto generalmente se asocia con el departamento administrativo encargado de los recursos en diversas organizaciones, ya sean instituciones estatales o entidades privadas. La función principal de la gestión es alcanzar los objetivos previamente establecidos por la organización, asegurando una coordinación efectiva y una adecuada administración de los recursos disponibles. Esta labor implica una serie de actividades estratégicas y operativas que son fundamentales para el desarrollo y la eficacia organizacional (Mora *et al.*, 2016).

2.1.2. Tema de investigación

Análisis de la eficiencia operativa mediante la implementación de un Sistema de Gestión Empresarial, Caso de Estudio: OROPLASTIC, Machala

2.1.3. Objeto de estudio

El objeto de estudio de la investigación busca determinar cómo la implementación de un sistema de gestión empresarial afecta la eficiencia operativa de la empresa OROPLASTIC, la investigación se enfoca en evaluar los cambios en los procesos internos, la optimización de los recursos y la mejora en la toma de decisiones que resultan de la adopción de dicho sistema.

2.2. Contextualización

2.2.1. Macro contextualización

En base a lo mencionado por Gárciga (2011), argumenta que la adopción de sistemas de gestión basados en estándares internacionales es una práctica ampliamente reconocida y adoptada, considerada como un medio eficaz para cumplir con las expectativas de los clientes y elevar el desempeño organizacional. Esta metodología no solo facilita la alineación con normativas globales,

sino que también promueve la consistencia y la calidad en los procesos internos de las empresas. Además, la implementación de estos sistemas permite a las organizaciones fortalecer su competitividad en el mercado global y asegurar una mejora continua en todas sus operaciones.

La adopción de estos sistemas facilita la utilización de un lenguaje estándar en múltiples actividades y procesos, lo que mejora la productividad y el control operativo. Además, permite la identificación sistemática de las necesidades de las partes interesadas y mejora el acceso a mercados donde su uso es requisito indispensable. Esta uniformidad en la comunicación y procedimientos ayuda a las organizaciones a minimizar errores y optimizar recursos, asegurando así una mayor eficiencia en sus operaciones (Rocha y Karapetrovic, 2008).

Una microempresa puede ser caracterizada no solo por las actividades que lleva a cabo, sino también por los recursos que emplea en su creación. La implementación de este tipo de empresa generalmente no demanda un esfuerzo significativo, lo que las hace accesibles para emprendedores con recursos limitados. Estas entidades suelen operar con un bajo nivel de capital y una pequeña cantidad de empleados, lo que permite una gestión más sencilla y directa. Además, su flexibilidad en la adecuación a variaciones del mercado y su capacidad para satisfacer nichos específicos son ventajas claves que facilitan su establecimiento y crecimiento en diversos sectores económicos (González, 2005)

2.2.2. Meso contextualización

La supervivencia de las PYMES en el Ecuador depende de un mercado en constante cambio donde cada día se abren nuevos espacios para atender nuevas demandas. Sin embargo, si no responden a estas oportunidades por falta de recursos financieros, no sobrevivieran en el mercado por mucho tiempo. A las pequeñas empresas les resulta más difícil conseguir financiación porque son más riesgosas y las condiciones del sector privado son muchas. Por estas bases, las PYMES frecuentemente se ven forzadas a asumir tasas de interés más elevadas y a aceptar capital de riesgo (Zambrano, 2018).

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) con frecuencia, enfrentan obstáculos para sostenerse en el mercado a largo plazo, ya que les resulta complicado crecer y capitalizar las oportunidades disponibles. Debido a la escasez de recursos financieros, estas empresas a menudo están sujetas a pagar altas tasas de interés, lo que incrementa significativamente el riesgo de capital.

Esta circunstancia restringe su habilidad para competir y crecer en un ambiente empresarial cada vez más desafiante.

2.2.3. Micro contextualización

OROPLASTIC, una empresa manufacturera local, enfrenta desafíos comunes a muchas empresas de la zona, tales como la necesidad de optimizar recursos, mejorar procesos productivos y adaptarse a un mercado competitivo. El entorno de Machala, caracterizado por su dinámica comercial y su creciente desarrollo industrial, ofrece un marco ideal para analizar cómo la implementación de un sistema de gestión empresarial puede influir en la eficiencia operativa de una empresa. Este estudio se inscribe en el contexto de un esfuerzo mayor por parte de las empresas locales para modernizar sus operaciones y mantenerse competitivas, reflejando una tendencia regional hacia la adopción de tecnologías y metodologías que promuevan la eficiencia y la sostenibilidad.

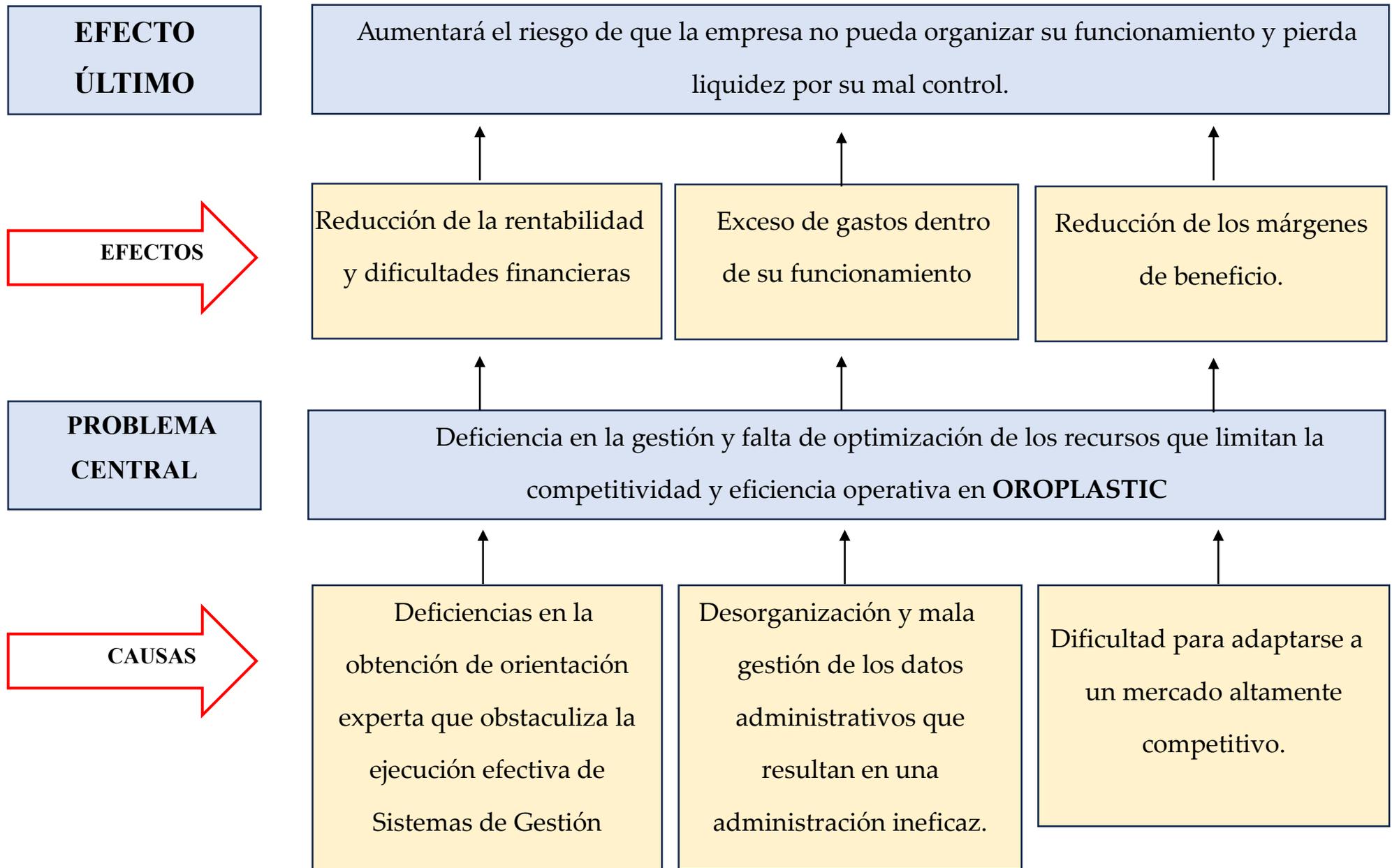
2.2.4. Problemática del tema de estudio

La microempresa OROPLASTIC en Machala enfrenta ineficiencias operativas y competitivas debido a posibles fallos en su actual sistema de gestión empresarial. Esto resulta en procesos internos desorganizados, baja productividad y uso subóptimo de recursos. Es crucial analizar el sistema de gestión existente para identificar áreas de mejora y optimizar los procesos internos, con el fin de incrementar la productividad y la competitividad de la empresa en el mercado local.

2.2.5. Árbol de Problemas

Gráfico 1

Árbol de problemas



2.3. Hechos de interés

De acuerdo con la primera variable (variable dependiente - eficiencia operativa de microempresas) autores como (González *et al.*, 2019) llevaron a cabo un estudio sobre los factores que influyen en la eficiencia operativa de microempresas en el sector servicios. Encontraron que la implementación de prácticas de gestión eficaces, incluida la adopción de sistemas de gestión empresarial, estaba positivamente relacionada con la eficiencia operativa de estas empresas.

En una investigación realizada por Sánchez *et al.* (2022) se examinaron los determinantes de la eficiencia operativa en microempresas del sector minorista. Se encontró que la adopción de tecnologías de gestión, como los sistemas de gestión empresarial, estaba asociada con una superior eficiencia en la gestión de inventarios y en atención al cliente.

En un estudio más reciente realizado por Benvenuto (2006) se evaluó el shock de la ejecución de sistemas de gestión empresarial en la eficiencia operativa de microempresas del sector manufacturero. Los resultados mostraron una mejora significativa en la eficiencia de los procesos de producción, la rebaja de costos y un aumento en el tonelaje de respuesta a las demandas del mercado.

Por otro lado, está la segunda variable (variable independiente - adopción de sistemas de gestión empresarial). En una investigación se examinó el efecto de la adopción de sistemas de gestión empresarial en PYMEs. Los hallazgos mostraron que la adopción de un SGE mejoró notablemente la diligencia de los procesos internos, la toma de decisiones y la eficiencia operativa en estas empresas. (Prias *et al.*, 2019).

Sánchez *et al.* (2022) examinaron los factores que actúan en la adopción de SGE en microempresas. Encontraron que la percepción de beneficios, la disponibilidad de recursos y el apoyo de la alta dirección son elementos clave que afectan la decisión al gestionar un SGE en este tipo de empresas.

Un estudio realizado por Aguiar *et al.* (2013) investigaron los efectos de la ejecución de SGE en la competitividad de microempresas del sector manufacturero. Los hallazgos revelaron que las empresas que adoptaron un SGE experimentaron mejoras notables en productividad, calidad y satisfacción del cliente, lo que contribuyó a su competitividad en el mercado.

Objetivos

3.1. Objetivo general

Evaluar las condiciones operativas actuales a través del análisis de un Sistema de Gestión Empresarial, con el fin de aumentar la competitividad y eficiencia operativa en OROPLASTIC.

3.2. Objetivos específicos

- Investigar las condiciones operativas actuales de OROPLASTIC identificando oportunidades de mejora en sus procesos internos.
- Describir el proceso de análisis en su Sistema de Gestión Empresarial adaptado a las necesidades específicas de OROPLASTIC.
- Explorar el impacto de la implementación del Sistema de Gestión Empresarial en la eficiencia operativa y la productividad de OROPLASTIC.

Capítulo II: Fundamentación teórico-epistemológica del estudio

4.1. Descripción del Enfoque Epistemológico de Referencia

La gestión administrativa y su vinculación con los sistemas de gestión empresarial son aspectos fundamentales para mejorar la eficiencia operativa en microempresas. Sin embargo, la falta de implementación de un sistema adecuado ha generado obstáculos en la optimización de los procesos internos. Esto se refleja en una gestión administrativa poco estructurada, con una distribución ineficiente de recursos y una falta de seguimiento efectivo de los procedimientos (Soledispa *et al*, 2022).

La gestión empresarial es un enfoque integral que combina conocimientos y prácticas administrativas, más allá de las cuatro fases tradicionales del proceso administrativo. Incluye la planificación estratégica, la anticipación de escenarios futuros y la adaptación al entorno presente. Este enfoque holístico, conocido también como management, requiere habilidades, visión y experiencia para dirigir eficazmente una empresa y alcanzar sus objetivos (Quintana & del Carmen, 2020)

Por otra parte, estas deficiencias han contribuido a una disminución en la productividad y competitividad de las microempresas en el mercado. En este caso, resulta crucial identificar y abordar las carencias en la gestión administrativa y analizar cómo la integración de sistemas de gestión empresarial puede mejorar significativamente la eficiencia y el rendimiento en este tipo de empresas.

La epistemología es el campo de la filosofía que se dedica al estudio de la naturaleza, origen, alcance y validez del conocimiento humano. Se enfoca en cuestiones fundamentales como la definición del juicio, cómo se adquiere, qué lo hace válido y cómo podemos estar seguros de su veracidad. La epistemología indaga sobre los diferentes métodos y formas de justificación que utilizamos para validar nuestras creencias y teorías (Zanotto y Gaeta ,2018).

El prototipo de investigación será exploratorio. Este patron de investigación se enfoca en examinar un fenómeno del cual se tiene poco conocimiento, como es el caso de la relación entre la gestión administrativa y los sistemas de gestión empresarial. También, es importante resaltar que la investigación exploratoria permite explorar, describir y comprender este fenómeno de manera inicial, proporcionando una base sólida para investigaciones futuras más detalladas (Zafra, 2006).

En cuanto al enfoque metodológico, se utilizará un enfoque deductivo. Esto implica partir de teorías existentes que puedan ser probadas mediante la recopilación y análisis de datos. En este caso, se partirá de teorías y modelos establecidos en el ámbito de la gestión empresarial para luego verificar su aplicabilidad en el contexto de las microempresas y su relación con los sistemas de gestión (Dávila, 2006).

4.2. Bases teóricas de la investigación

4.2.1. Eficiencia Operativa en Microempresas

Según Laoyan (2024) la eficiencia operativa se define como la capacidad de un equipo para proporcionar un producto de calidad utilizando la menor cantidad de recursos posible. Esta medida se obtiene al comparar la inversión realizada en el proyecto, que incluye recursos como dinero, personal y horas de trabajo, con los resultados obtenidos al finalizar el proyecto, que se refieren a los entregables esperados y su calidad.

En el ámbito empresarial, las decisiones estratégicas y las gestiones operativas se perciben como un estilo de gestión, ya que reflejan una actitud o comportamiento emprendedor, de acuerdo a Cortázar (2023) cada microorganización creativa opera de manera autónoma, lo que le permite gestionar de forma independiente sus propias estrategias Además, las PYMES con una orientación estratégica permanecen alertas a las tendencias del entorno, concentrándose en identificar y aprovechar oportunidades para desarrollar nuevos mercados y productos. (Hernández *et al.*, 2022).

No obstante, la eficiencia operativa también incide directamente en la satisfacción del cliente. En la actualidad, los clientes anhelan experiencias ágiles y sin contratiempos al interactuar con las empresas; además, esperan que sus necesidades sean atendidas de manera rápida y cualquier contratiempo o error puede ocasionarles frustración e insatisfacción. Al optimizar los procesos y reducir los puntos de congestión, las empresas pueden asegurar operaciones más fluidas, tiempos de respuesta más veloces y mejores vivencias para sus clientes (FasterCapital, 2024)

4.2.1.1. Factores determinantes de la eficiencia operativa en microempresas

La autora Cabrera (2023) explica que la productividad de las pequeñas y medianas empresas (PYME) está influenciada por una serie de elementos internos como externos. Entre los componentes internos se encuentran la capacitación del personal, las competencias de gestión de los directivos y dueños, así como la digitalización y el uso de tecnologías de información, las conexiones comerciales de la empresa, así como la innovación y la inversión en investigación y desarrollo.

La calidad, según diferentes autores, es un concepto que va más allá de cumplir con especificaciones y requisitos; es un compromiso integral con la excelencia. En un sistema de gestión empresarial, la calidad se convierte en un factor clave, ya que asegura no solo la conformidad con normas establecidas, sino también la mejora continua en todos los procesos, lo que es esencial para el éxito y la sostenibilidad de la empresa (Diaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

Por otro lado, los agentes externos están relacionados con las condiciones del mercado, como el nivel de competencia, el avance tecnológico y el acceso a la información. En este ámbito, a medida que aumenta la intensidad competitiva, el nivel de desarrollo tecnológico y la disponibilidad de información, se espera que mejore el rendimiento de las empresas. Además, entre otros factores externos, existen elementos de carácter macroeconómico como los niveles educativos de la población y la ubicación geográfica, ya que estos determinan los beneficios de las economías de escala, el entorno empresarial y la especialización, lo que a su vez influye en el crecimiento y la difusión de la productividad.

4.2.1.2. Importancia de la eficiencia operativa para la competitividad de las microempresas

Los estudios de Saavedra *et al.* (2017) que la importancia de la eficiencia operativa para la competitividad de las microempresas radica en varios aspectos clave que afectan directamente

su capacidad para sobrevivir y prosperar en un entorno empresarial altamente competitivo. En donde se destacan algunos puntos relevantes:

- **Costos reducidos:** La eficiencia operativa permite a las microempresas minimizar los costos asociados con la producción, la logística y la gestión general de la empresa. Esto les otorga una ventaja competitiva al poder ofrecer precios más competitivos en el mercado.
- **Mejora de la calidad:** Al optimizar los procesos y procedimientos internos, las microempresas pueden mejorar la calidad de sus productos y servicios. Esto les ayuda a destacarse en un mercado saturado y a ganar la confianza y lealtad de los clientes.
- **Mayor capacidad de respuesta:** Una operación eficiente permite a las microempresas atender de forma rápida y efectiva a las demandas del mercado, los cambios en tendencias y las necesidades de los clientes. Esta capacidad de adaptación les permite mantenerse relevantes y competitivas en un entorno empresarial en constante evolución.
- **Innovación continua:** La eficiencia operativa libera recursos y tiempo que pueden ser reinvertidos en actividades de investigación y desarrollo. Esto fomenta la innovación y la creatividad dentro de la microempresa, lo que les permite desarrollar nuevos productos, servicios o procesos que les diferencien de la competencia.
- **Sostenibilidad a largo plazo:** Mantener altos niveles de eficiencia operativa ayuda a las microempresas a gestionar sus recursos de manera más sostenible, reduciendo su impacto ambiental y garantizando su viabilidad a largo plazo. Esto es cada vez más importante en un contexto donde la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad son aspectos valorados por los consumidores y los inversores.

El empleo de indicadores como herramienta de gestión ha producido buenos resultados en las organizaciones, pero en contextos altamente cambiantes y competitivos, estos indicadores han demostrado ser insuficientes para garantizar decisiones eficientes. Por esta razón, es fundamental investigar y desarrollar nuevas métricas no financieras que se enfoquen en el crecimiento y en la mejora de procesos internos, con el fin de disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones administrativas (Sánchez *et al.*, 2023).

4.2.1.3. Implementación de Sistemas de Gestión Empresarial en microempresas

Según Chaglla (2019) la implementación de Sistemas de Gestión Empresarial (SGE) en microempresas conlleva una serie de consideraciones y beneficios que influyen en su eficacia y

rendimiento. En primer lugar, la adopción de un SGE permite a las microempresas optimizar sus procesos internos, desde la gestión de inventarios hasta la contabilidad, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce los costos administrativos.

Por otro lado, la implementación de un SGE proporciona a las microempresas una mayor visibilidad y control sobre su desempeño empresarial, al contar con herramientas de seguimiento y análisis integradas, los propietarios y gerentes pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna Herruzo *et al.* (2019) Asimismo, la disponibilidad de datos en el momento permite una toma de decisiones más informada y estratégica, lo que ayuda a catapultar el incremento y la competitividad de la microempresa en el mercado.

Además de renovar la pericia operativa y el control empresarial, la implementación de un SGE también puede contribuir a la satisfacción del cliente, al optimizar los procesos internos y garantizar la calidad y consistencia de los productos y servicios, las microempresas pueden ofrecer una experiencia más satisfactoria a sus clientes, lo que aumenta la lealtad y la retención (Montejano García *et al.*, 2021). En otras palabras, la implementación de Sistemas de Gestión Empresarial en microempresas no solo mejora la eficiencia operativa y el control empresarial, sino que también contribuye a la satisfacción del cliente y al crecimiento sostenible de la empresa en el mercado.

4.2.1.4. Procesos de implementación de Sistemas de Gestión Empresarial

Para Tuneu (2023) el proceso de implementación de SGE en microempresas implica una serie de etapas clave para garantizar su éxito y efectividad; en primer lugar, Es esencial llevar a cabo un análisis detallado de las necesidades y objetivos particulares de la microempresa en relación con el Sistema de Gestión Empresarial (SGE). Esto implica evaluar los procesos existentes, identificar áreas que requieren mejoras y establecer de manera clara los objetivos que se pretenden lograr con la idealización del sistema.

Una vez establecidos los objetivos y requisitos del SGE, el próximo paso consiste en elegir la solución más apropiada para las necesidades de la microempresa. Esto requiere evaluar diversas opciones de software de gestión empresarial según su funcionalidad, costo, escalabilidad y compatibilidad con los procesos y sistemas actuales de la microempresa.

Una vez seleccionado el software de SGE, se procede a la fase de implementación propiamente dicha. Esto incluye la configuración del sistema de acuerdo con los requisitos

específicos de la microempresa, la migración de datos desde sistemas anteriores y la instrucción del equipo en el uso del novedoso sistema.

Durante la fase de implementación, es importante contar con un equipo de proyecto dedicado y con experiencia en la implementación de SGE en microempresas, este equipo se encargará de coordinar todas las actividades relacionadas con la implementación, garantizando que se cumplan los plazos y que el sistema se configure de manera adecuada para satisfacer las necesidades de la microempresa.

Una vez que el sistema de SGE ha sido implementado, es crucial llevar a cabo una fase de prueba y validación para asegurar que el sistema funciona correctamente y cumple con los requisitos establecidos. Esto incluye la realización de pruebas de funcionamiento, pruebas de integración con otros sistemas y la validación por parte de los usuarios finales.

Finalmente, una vez que el sistema de SGE ha sido implementado y validado, es importante llevar a cabo un seguimiento continuo y efectuar ajustes según se requiera para garantizar su eficacia a un prolongado plazo. Esto incluye la realización de actualizaciones periódicas del sistema, la capacitación continua del personal y la revisión regular de los procesos para identificar áreas de mejora.

4.2.2. Problema

OROPLASTIC enfrenta desafíos significativos en su eficiencia operativa, destacados por procesos internos desorganizados, baja productividad y uso subóptimo de recursos. Estos problemas afectan directamente su competitividad y rentabilidad en un mercado industrial altamente competitivo.

4.2.3. Causa

Las ineficiencias operativas de OROPLASTIC se deben principalmente a fallos en su actual sistema de gestión empresarial. Este sistema inadecuado conduce a una gestión administrativa poco estructurada, distribución ineficiente de recursos y falta de seguimiento efectivo de los procedimientos.

4.2.4. Efecto

La falta de eficiencia operativa en OROPLASTIC repercute en altos costos operativos y tiempos de producción prolongados, lo cual limita su capacidad de respuesta a las demandas del

mercado y reduce la satisfacción del cliente. Estos problemas pueden llevar a una disminución en la competitividad y en la viabilidad a largo plazo de la empresa

4.2.5. Objetivo específico

Evaluar cómo la implementación de un Sistema de Gestión Empresarial puede optimizar los procesos internos de OROPLASTIC, mejorar la coordinación y ejecución de tareas, y por ende, aumentar la eficiencia operativa y la productividad.

4.2.6. Dimensión

La dimensión de este estudio abarca los aspectos operativos, administrativos y logísticos de OROPLASTIC. Se enfoca en la medición de la eficiencia operativa a través de la calidad de los productos, la memoria de costos, y la eficaz en la toma de decisiones y respuesta al mercado.

4.2.7. Indicadores

4.2.7.1. Beneficios y desafíos de la implementación de Sistemas de Gestión

Para (H2i2T IT Solutions, 2020), los beneficios más importantes son:

- Mejora de la eficiencia operativa: Los SGE permiten optimizar los procesos internos de la microempresa, lo que conduce a una mayor eficiencia operativa y a la reducción de costos.
- Mayor control y visibilidad: La implementación de un SGE proporciona a los propietarios y gerentes una mayor visibilidad y control sobre las operaciones de la empresa, lo que les permite tomar decisiones más informadas y estratégicas.
- Mejora de la toma de decisiones: Los SGE proporcionan datos en tiempo real sobre el desempeño empresarial, lo que facilita la toma de decisiones más informadas y estratégicas.
- Mayor satisfacción del cliente: Al optimizar los procesos internos y garantizar la consistencia en la calidad de bienes y servicios, los SGE pueden superar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad a la marca.
- Facilita el cumplimiento normativo: Los SGE suelen incluir herramientas para gestionar el cumplimiento normativo y los requisitos legales, lo que ayuda a evitar multas y sanciones.

Para (Global Standars, 2022) dentro de los desafíos están los siguientes:

- **Costo inicial:** La implementación de un SGE puede demandar una inversión considerable en software, hardware y formación del personal, lo que puede constituir un reto financiero para las microempresas con recursos limitados.

- **Resistencia al cambio:** El proceso de ejecución de un SGE puede descubrir resistencia por parte del equipo de trabajo que están acostumbrados a trabajar de cierta manera y pueden temer cambios en sus responsabilidades y rutinas diarias.
- **Complejidad técnica:** La configuración e integración de un SGE puede resultar compleja, especialmente para microempresas con sistemas existentes que deben ser compatibles con el nuevo sistema.
- **Necesidad de capacitación:** La implementación exitosa de un SGE requiere una orientación optima al personal para que pueda utilizar eficazmente el nuevo sistema, lo que puede demandar tiempo y recursos adicionales.
- **Personalización adecuada:** Es importante personalizar el SGE según las necesidades específicas de la microempresa, lo que puede requerir un análisis detallado y una configuración cuidadosa para asegurar que el sistema se adapte correctamente a los procesos y requisitos empresariales.

Capítulo III: Proceso Metodológico

5.1. Diseño de tradición de la investigación seleccionada

El enfoque metodológico de esta investigación se centrará en un análisis exhaustivo del sistema de gestión empresarial actualmente implementado en la microempresa OROPLASTIC,

situada en Machala. Para comprender cómo este sistema afecta la eficiencia operativa de la empresa, se determinará el enfoque, paradigma, método, tipo de investigación técnicas e instrumentos más adecuados para la investigación.

Tabla 1

Matriz de diseño de la investigación

| Perspectiva | Esquema de | Estrategia |
|------------------------------|---|--|
| Enfoque Cualitativo | Interpretativo | Deductivo |
| Categoría de análisis | Estructura | Herramientas |
| Investigación Cualitativa | No experimental | Revisión bibliográfica/ Entrevistas |
| Mecanismos | Sujetos de investigación | Sujetos |
| Guion de entrevista | Población: OROPLASTIC, Muestra: Gerente OROPLASTIC. | Gerente de OROPLASTIC, |

5.1.1. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo permite identificar cómo las problemáticas o fenómenos educativos se manifiestan de manera específica en un determinado contexto y cómo son interpretados, vividos y abordados en diversas situaciones. Esta investigación se distingue por producir resultados que no buscan ser generalizados, sino que se centran en comprender y explicar las particularidades y realidades únicas del contexto estudiado (Valle *et al.*, 2022).

El enfoque cualitativo en esta investigación permite reconocer cómo las ineficiencias operativas en la microempresa OROPLASTIC de Machala adquieren un significado específico en el contexto particular de la empresa, y cómo estas ineficiencias son interpretadas, experimentadas y abordadas por el grupo. A través de este enfoque, se busca comprender en profundidad las dinámicas internas y las percepciones de los empleados respecto al sistema de gestión empresarial

existente, lo que proporciona una perspectiva detallada y contextualizada de las problemáticas operativas y su shock en el rendimiento y competitividad de la empresa.

5.1.2. Paradigma de la investigación

Un paradigma de investigación es un marco teórico que orienta cómo los académicos recolectan, analizan e interpretan datos, basándose en creencias y metodologías aceptadas por la comunidad científica. Thomas Kuhn explicó que un cambio de paradigma ocurre cuando un nuevo marco surge al resolver mejor las anomalías del paradigma existente. Estos paradigmas dictan la formulación de preguntas, el diseño de estudios, y los métodos de investigación, influyendo significativamente en la interpretación de los resultados y en las futuras direcciones de investigación en el campo (Carvalho Ribeiro y otros, 2010).

5.1.3. Método Deductivo

Según Palmero (2021) el método deductivo es un proceso que avanza desde lo general hacia lo particular. Este enfoque es especialmente útil en la investigación científica, donde se parte de teorías o principios generales para llegar a conclusiones específicas y comprobables. Este método no solo ayuda a estructurar el estudio de manera lógica y coherente, sino que también permite una mejor interpretación y validación de los resultados obtenidos, brindando una base firme para la fundición de nuevas teorías y aplicaciones prácticas.

5.1.4. Investigación Cualitativa

De acuerdo con Delgado *et al.* (2018) la investigación cualitativa sienta las bases para dar contenido a un estudio, profundiza en las causas subyacentes, describe detalladamente el funcionamiento de los fenómenos y enriquece las soluciones hipotéticas. Este enfoque permite una comprensión más profunda y contextualizada, facilitando la identificación de cambios necesarios y la formulación de estrategias más efectivas y adaptadas a las realidades específicas del entorno analizado.

Según Roca (2020) para abordar preguntas complejas que son difíciles de cuantificar, es recomendable utilizar métodos cualitativos. Estos métodos permiten un estudio detallado y profundo de los individuos o grupos, evitando las limitaciones que la cuantificación puede imponer. Además, proporcionan mayor libertad a los participantes para que respondan en sus propias palabras y a su manera, sin estar sujetos a hipótesis preestablecidas. En lugar de confirmar

hipótesis, los métodos cualitativos tienden a generar nuevas hipótesis a partir de la información recolectada.

Esta investigación se enfoca en describir detalladamente las características del SGE en OROPLASTIC, proporcionando una comprensión profunda de cómo este sistema ha sido integrado en la estructura operativa de la empresa. Se recopila información exhaustiva sobre el estado actual de la eficiencia operativa tanto antes como después de la implementación del sistema, permitiendo así una comparación clara y precisa. A través de este análisis, se busca identificar los cambios y mejoras específicos que el sistema de gestión ha facilitado, evaluando su impacto en la optimización de procesos, la reducción de costos y el aumento de la productividad.

5.1.5. *Diseño*

El esbozo de indagación de este estudio es no experimental porque no se manipularán variables independientes ni se realizarán intervenciones directas en el entorno de la empresa. En lugar de esto, se recolectarán datos a través de una entrevista con el gerente de OROPLASTIC para obtener información detallada sobre la implementación y el impacto del sistema de gestión empresarial en la eficiencia operativa. Este enfoque permite analizar y describir las realidades y experiencias tal como ocurren en su contexto natural, proporcionando una comprensión profunda y contextualizada sin alterar el ambiente o los procesos de la empresa.

5.1.6. *Técnicas de investigación*

Para llevar a cabo un análisis exhaustivo de SGE en OROPLASTIC, se emplearán dos técnicas fundamentales: la revisión bibliográfica y las entrevistas semiestructuradas. La revisión bibliográfica permitirá contextualizar teóricamente la investigación, ofreciendo una base sólida de conocimientos previos sobre sistemas de gestión empresarial, eficiencia operativa y estudios de caso similares

5.1.6.1. *Revisión bibliográfica*

De acuerdo con Romero *et al.* (2022) el análisis documental brinda al investigador la posibilidad de acceder a una vasta diversidad de fuentes informativas que resultan útiles, confiables y actualizadas para su estudio. Esta técnica permite recopilar datos de múltiples perspectivas, enriqueciendo el análisis con información proveniente de libros, artículos académicos, informes oficiales y otros documentos relevantes. Al integrar estas fuentes, el investigador puede desarrollar un marco teórico sólido, identificar patrones y tendencias, y validar sus hallazgos con información

verificada, lo que contribuye a la rigurosidad y profundidad del estudio. No obstante, como menciona Medina *et al.* (2023) el análisis de documentos es útil en la investigación porque proporciona mucha información y diferentes perspectivas sobre un tema. Sin embargo, es importante hacerlo con cuidado, teniendo en cuenta posibles errores o sesgos que puedan afectar los resultados.

5.1.6.2. Entrevistas

Una entrevista es una herramienta de investigación que utiliza preguntas abiertas, meticulosamente formuladas y organizadas con antelación (Cadena Iñiguez *et al.*, 2017). Este enfoque permite al investigador explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes, facilitando una comprensión más rica y matizada del tema de estudio. Al realizar entrevistas con los empleados y gerentes se asegura que la información obtenida sea relevante y coherente, proporcionando datos valiosos que pueden ser analizados para identificar patrones, tendencias y relaciones significativas dentro del contexto investigado.

5.1.7. Instrumentos

Para la recolección de datos en esta investigación, se utilizará un guion de entrevista como principal instrumento. Este guion constará de preguntas abiertas, meticulosamente formuladas y organizadas con anticipación, diseñadas para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes clave en la implementación del sistema de gestión empresarial en OROPLASTIC.

5.1.7.1. Guion de entrevista

Citando a Tejero (2021) indica que la guía de la entrevista es la agrupación de preguntas que el investigador prepara previamente para hacer al entrevistado, en este caso, a los empleados y directivos de OROPLASTIC. Este documento no solo organiza el desarrollo de la conversación, sino que también garantiza que se aborden de manera coherente y sistemática todos los aspectos relevantes de SGE.

Al diseñar cuidadosamente estas preguntas, el investigador puede profundizar en las percepciones, experiencias y conocimientos de los entrevistados sobre los procesos operativos y el impacto del sistema de gestión. Esto permitirá obtener información valiosa y detallada, crucial para el análisis de la eficiencia operativa de OROPLASTIC.

5.1.8. Población y Muestra

En esta investigación, la población y la muestra no estarán presentes de manera amplia; en su lugar, se llevará a cabo una entrevista específica con el gerente de la empresa OROPLASTIC. Este enfoque se debe a que el gerente posee un conocimiento integral y detallado sobre la implementación del sistema de gestión empresarial y su impacto en la eficiencia operativa de la empresa. Al centrarse en este entrevistado clave, se espera obtener una visión profunda y experta de los procesos internos, desafíos y beneficios del sistema, lo cual proporcionará datos valiosos y específicos para el análisis de la pesquisa.

5.1.9. Proceso de recolección de datos de la investigación

La presente investigación se realizó mediante un enfoque cualitativo que combinó la recolección de datos bibliográficos con una entrevista en profundidad al gerente de la empresa. Este enfoque permitió obtener una comprensión integral del impacto que tiene la SGE en la eficiencia operativa de OROPLASTIC, una empresa situada en Machala.

En la primera fase del estudio, se llevó a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica de fuentes relevantes, abarcando desde estudios académicos hasta artículos especializados en sistemas de gestión empresarial y eficiencia operativa. Este análisis documental proporcionó un marco teórico sólido y una clara comprensión de las mejores prácticas y tendencias actuales en la implementación de estos sistemas. La revisión incluyó literatura que describe diversos modelos de gestión y sus efectos en la optimización de procesos y recursos en organizaciones similares a OROPLASTIC.

Además de la recolección de datos bibliográficos, se realizó una entrevista en profundidad con el gerente de OROPLASTIC. Su experiencia y conocimiento directo de las operaciones internas de la empresa ofrecieron valiosas perspectivas prácticas. Durante la entrevista, se abordaron aspectos clave como los desafíos enfrentados antes de la implementación del sistema de gestión, los procesos de adopción y adaptación del mismo, y los resultados observados en términos de eficiencia operativa. La información obtenida permitió contrastar y validar los hallazgos teóricos con la realidad práctica de la empresa, asegurando así una evaluación equilibrada y fundamentada.

La combinación de estos métodos permitió desarrollar un análisis detallado y riguroso sobre cómo la SGE ha influido en la eficiencia operativa de OROPLASTIC. Los resultados de la

investigación no solo destacan los beneficios alcanzados, sino que también ofrecen recomendaciones prácticas para la mejora continua y la sostenibilidad del sistema implementado.

5.1.10. Sistema de categorización en el análisis de datos

En el contexto del estudio sobre la eficiencia operativa en OROPLASTIC, el sistema de categorización en el análisis de datos se diseñará para organizar y interpretar las respuestas obtenidas principalmente a través de entrevistas y revisiones documentales. Este sistema se basará en categorías predefinidas que reflejen los objetivos específicos de la investigación, permitiendo un análisis sistemático y estructurado de los datos cualitativos recopilados. A continuación, se describen los componentes principales de este sistema:

Categorías basadas en objetivos de investigación:

- **Implementación de sistemas de gestión empresarial:** Datos relacionados con los pasos, procesos y desafíos encontrados durante la implementación del SGE en OROPLASTIC.
- **Eficiencia operativa:** Observaciones que ilustren cambios en la eficiencia operativa, incluyendo la optimización de procesos y la reducción de costos.
- **Productividad:** Evidencia de mejoras o cambios en la productividad como resultado de la implementación del SGE.
- **Satisfacción del cliente:** Información sobre cómo los cambios operativos han afectado la percepción y satisfacción del cliente.

Categorías basadas en temas emergentes:

- **Desafíos y barreras:** Categorías emergentes que capturan los desafíos específicos enfrentados durante la adaptación al nuevo sistema de gestión.
- **Capacitación y aprendizaje:** Datos sobre la formación proporcionada a los empleados y cómo esta ha facilitado la transición al nuevo sistema.

Análisis integrado:

Los datos categorizados se analizarán en conjunto para identificar relaciones, tendencias y discrepancias significativas, proporcionando una comprensión holística de cómo la implementación del SGE ha impactado a OROPLASTIC en múltiples dimensiones. Este sistema de categorización ayudará a estructurar el análisis de manera que se alinee con los objetivos del

estudio y facilite la extracción de insights significativos y accionables, fundamentales para evaluar la eficacia del SGE implementado en OROPLASTIC.

Capítulo IV: Resultado de la investigación

6.1. Descripción y argumentación teórica del resultado

Basado en la entrevista realizada al gerente de OROPLASTIC, se pueden derivar varios resultados significativos para la investigación sobre la eficiencia operativa tras la implementación de un SGE.

Uno de los resultados más destacados es la notable mejora en la integración y optimización de los procesos de inventario, ventas y finanzas. La visibilidad de los datos en tiempo real, facilitada por el SGE, ha permitido una toma de decisiones más informada y precisa, optimizando la cadena de suministro y reduciendo significativamente los tiempos de búsqueda y procesamiento de pedidos. Además, la automatización de la entrada de datos ha disminuido los errores humanos, mejorando la precisión de las órdenes y, por ende, incrementando la satisfacción del cliente, lo que se ha traducido en un aumento en las ventas.

En términos de indicadores clave de rendimiento (KPIs), la implementación del SGE ha resultado en mejoras cuantificables en varias métricas críticas. Los KPIs utilizados incluyen la precisión del inventario, que ha mejorado debido a la gestión automatizada y en tiempo real de los niveles de stock; el tiempo de ciclo de producción, que se ha reducido gracias a la optimización de los flujos de trabajo; la utilización de la capacidad de la planta, que ha incrementado debido a una mejor planificación y coordinación de recursos; y la satisfacción del cliente, que ha mostrado una mejora sustancial reflejada en menores tiempos de respuesta y mayor precisión en las entregas.

Además de las mejoras en la eficiencia operativa, el SGE ha proporcionado beneficios adicionales como la automatización de procesos críticos, lo que ha resultado en una reducción significativa de los tiempos operativos y una mayor consistencia en la producción. La disponibilidad de datos en tiempo ideal ha facilitado una ejecución de decisiones más renuente y efectiva, permitiendo una gestión más estratégica basada en información actualizada y precisa.

No obstante, el proceso de implementación no estuvo exento de desafíos técnicos. La renuencia al cambio según el equipo, la integración de datos de sistemas legados y el acomodo en curso al nuevo sistema fueron algunos de los principales obstáculos enfrentados. Para abordar estos

desafíos, OROPLASTIC desarrolló programas de capacitación específicos para familiarizar al personal con las nuevas herramientas y procesos, contrató especialistas en integración de sistemas para asegurar una transición suave y utilizó herramientas avanzadas de gestión de datos para facilitar la migración y consolidación de la información.

En cuanto a los planes futuros, OROPLASTIC planea seguir optimizando su eficiencia operativa mediante la expansión del uso del SGE para integrar más profundamente los procesos de producción, inventario y logística, así como adoptar módulos adicionales para aumentar la planificación de la serie de suministro y la gestión de calidad. La empresa asegura la sostenibilidad de estos avances invirtiendo en capacitación continua del personal y actualizando regularmente el sistema para mantenerse al día con las mejores prácticas y tecnologías emergentes.

6.2. Conclusiones

El estudio realizado sobre la eficiencia operativa de OROPLASTIC mediante la implementación de un SGE en Machala ha proporcionado varios hallazgos significativos que responden a los objetivos específicos planteados inicialmente. Se extraen directamente de la investigación cualitativa realizada, que incluyó entrevistas y revisión bibliográfica centrada en las operaciones, la productividad y la eficiencia después de la implementación del SGE.

Mejoras en la eficiencia operativa y productividad

La implementación del SGE ha resultado en mejoras notables en la eficiencia operativa de OROPLASTIC, específicamente en las áreas de producción, logística y administración. Estas mejoras incluyen la automatización de procesos que anteriormente requerían considerable intervención manual, lo que ha llevado a una reducción significativa en el tiempo y los costos asociados con estas operaciones.

Se observó una mejora en la coordinación entre los diferentes departamentos, lo que facilitó una ejecución más fluida y eficiente de las tareas. Esta optimización ha contribuido directamente a un aumento en la productividad general de la empresa, permitiendo que OROPLASTIC maneje mayores volúmenes de producción sin comprometer la calidad.

Impacto en la toma de decisiones

El sistema ha optimizado la toma de decisiones al ofrecer datos precisos y actualizados en tiempo efectivo. La capacidad de monitorear constantemente diversos aspectos de las operaciones

ha permitido a la gerencia hacer ajustes proactivos que alinean mejor los recursos con las necesidades de producción. Esto ha sido esencial para responder de manera efectiva a las fluctuaciones del mercado y las demandas de los clientes.

Satisfacción del cliente

La implementación del SGE ha tenido un impacto positivo en la satisfacción del cliente, ya que ha permitido a OROPLASTIC responder más rápidamente a las consultas y problemas de los clientes. La mejora en la gestión de inventarios y la optimización de los procesos logísticos han asegurado que los bienes sean entregados de manera ideal y conforme a las expectativas de calidad, lo que ha reforzado la lealtad del cliente.

A través de una investigación detallada, análisis de datos y evaluaciones, este estudio ha demostrado que la adopción de un SGE en OROPLASTIC ha permitido una transformación notable en sus operaciones internas. La capacidad del sistema para automatizar procesos, proporcionar datos en tiempo real y facilitar una mejor toma de decisiones ha mejorado notablemente la eficiencia y la habilidad de la empresa para responder a las demandas del mercado.

Asimismo, este trabajo ha identificado no sólo los beneficios, sino también los desafíos que enfrentan las microempresas al adoptar nuevas tecnologías. La reticencia a lo nuevo por parte del personal, la necesidad de formación continua y los retos de integración tecnológica son aspectos que requieren atención cuidadosa para garantizar el éxito de tales implementaciones. Este estudio contribuye al cuerpo académico existente en la gestión empresarial y eficiencia operativa y ofrece un marco de referencia valioso para otras empresas que buscan explorar soluciones similares. OROPLASTIC no solo ha demostrado mejoras tangibles en su rendimiento operativo, sino que también ha establecido un precedente para la adaptación y el crecimiento en un ámbito empresarial exigente y globalizado.

En conclusión, la implementación de sistemas de gestión empresarial en microempresas representa una inversión estratégica crucial que puede llevar a mejoras sustanciales en varios aspectos operativos y administrativos. Para OROPLASTIC, el camino hacia la modernización a través del SGE ha demostrado ser fructífero, ofreciendo lecciones valiosas sobre la adaptabilidad, la innovación y la sostenibilidad en el competitivo mercado actual. Los insights obtenidos de este estudio no sólo son aplicables a la empresa en cuestión, sino que también proporcionan una guía

relevante para otras entidades en el sector, marcando un camino hacia la eficiencia operativa y el éxito empresarial.

6.3. Recomendaciones

Basado en los resultados obtenidos y los desafíos enfrentados durante la implementación del SGE, se recomienda lo siguiente para maximizar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad de las mejoras en OROPLASTIC:

Capacitación continua

Invertir en programas de formación continua para el personal sobre el uso y mantenimiento del SGE. Esto incluye no solo entrenamiento técnico sino también desarrollo de habilidades en análisis de datos y toma de decisiones basada en la información proporcionada por el sistema.

Evaluación y actualización del SGE

Realizar evaluaciones periódicas del sistema para asegurar que continúa satisfaciendo las necesidades cambiantes de la empresa y adaptarse a las nuevas tecnologías y procesos. Esto podría incluir la actualización de software, la integración de nuevas funcionalidades o la expansión del sistema para cubrir áreas adicionales de operación.

Mejora de la interfaz y usabilidad del SGE

Considerar el feedback de los usuarios para hacer ajustes en la interfaz del sistema y mejorar su usabilidad. Facilitar una interfaz más intuitiva puede ayudar a reducir la intransigencia a la variación en sentido de los trabajadores y aumentar la eficiencia en el uso del sistema.

Fortalecimiento de la infraestructura de TI

Asegurar que la infraestructura de TI de OROPLASTIC esté equipada para manejar el incremento en la carga de datos y procesamiento que implica el SGE. Esto incluye tener servidores robustos, sistemas de backup efectivos y medidas de seguridad cibernética adecuadas para proteger la información sensible.

Desarrollo de una estrategia de respuesta al cambio

Desarrollar e implementar una estrategia organizacional que incluya la gestión del cambio. Esto ayudará a aliviar las preocupaciones y la resistencia del personal frente a la nueva tecnología, asegurando una transición más suave y la adopción completa del sistema.

Al seguir estas recomendaciones, OROPLASTIC puede no solo mantener sino también ampliar los beneficios observados de la implementación del SGE, mejorando continuamente competitividad y eficacia operativa en el mercado.

Referencias

Aguiar, V., Arghoty, A., Burgos, S., Onofa, M., Ruiz, P., & Sáenz, M. (2013). *Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa*. FLACSO.
<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52089.pdf>

- Benvenuto Vera, A. (2006). Implementación de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC. *CAPIC REVIEW*, 4, 33-46.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573348>
- Cabrera, F. (2023). Eficiencia y productividad en las pequeñas y medianas empresas Programas y política pública para su fomento. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*, 1-22.
https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/34401/1/Informe_BCN_Eficiencia_y_productividad_de_las_PYME_poli_tica_pu_blica_FINAL.pdf
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., de la Cruz Morales, F., & Sangerman Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Carvalho Ribeiro, W., Lobato, W., & Liberato, R. (2010). PARADIGMA TRADICIONAL E PARADIGMA EMERGENTE: ALGUMAS IMPLICAÇÕES NA. *Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências*, 12(1), 1-19.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129512578003>
- Chaglla Criollo , P. S. (2019). Diagnóstico de la Gestión Empresarial de los Emprendimientos PYMES Comerciales de la ciudad de Ambato. *Diagnóstico de la Gestión Empresarial de los Emprendimientos PYMES Comerciales de la ciudad de Ambato*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29741/1/556%20O.E..pdf>
- Cortázar Triana, D. (2023). La transorganización como respuesta estructural. *Revista Finanzas y Política Económica*, 15(2), 331-363.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v15.n2.2023.3>
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205.
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Delgado, K., Gadea, W. F., & Vera Quiñonez, S. (2018). *Rompiendo Barreras en la Investigación*. Universidad Técnica de Machala. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=778887>

- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. 19-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- FasterCapital*. (20 de Abril de 2024). *FasterCapital*: <https://fastercapital.com/es/contenido/Eficiencia-operativa--racionalizacion-de-procesos-para-maximizar-la-rentabilidad.html>
- Gárciga Gárciga, L. (2011). Consideraciones sobre la problemática en la ejecución de la práctica pre profesional del contador I en la carrera de contabilidad y finanzas. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3(28). <https://ideas.repec.org//a/erv/cedced/y2011i2845.html>
- Global Standars. (6 de Octubre de 2022). *Global Standars*. Global Standars: <https://www.globalstd.com/blog/implementacion-de-un-sistema-de-gestion/>
- González Alvarado, T. E. (2005). Problemas en la definición de microempresa. *Revista Venezolana de Gerencia*, 10(31), 408 - 423. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29003104.pdf>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242-256. <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/99357718032.pdf>
- H2i2T IT Solutions. (2020). *H2i2T IT Solutions*. H2i2T IT Solutions: <https://www.h2i2t.com/ventajas-de-utilizar-un-sistema-de-gestion-empresarial/>
- Hernández Ramírez, M., Mora Esquivé, R., & Leiva, J. C. (2022). Orientación emprendedora y desempeño innovador en mipymes. El rol moderador de la orientación estratégica. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 95-108. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4519>
- Herruzo Gómez, E., Hernández Sánchez, B. R., Cardella, G. M., & Sánchez García, J. C. (2019). *Emprendimiento e Innovación: Oportunidades para todos*. Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés. <https://www.gemconsortium.org/images/media/2019-libro-emprendimiento-e-innovacion-1582231052.pdf>
- Laoyan, S. (6 de Febrero de 2024). *Asana*. Asana: <https://asana.com/es/resources/operational-efficiency>

- Medina Romero, M. Á., Rojas León, C. R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R. M., Martel Carranza, C. P., & Castillo Acobo, R. Y. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.80>
- Montejano García, S., López Torres, G. C., Pérez Ramos, M., & Campos García, R. M. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), XXVII(1). <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533010/html/>
- Mora Pisco, L. L., Duran-Vasco, M. E., & Zambrano-Loor, J. G. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 511-520. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>
- Palmero Suárez, S. (2021). La enseñanza del componente gramatical: el método deductivo e inductivo. *La enseñanza del componente gramatical: el método deductivo e inductivo*. Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/23240>
- Prias Caicedo, O. F., Campos Avella, J. C., Rojas Rodríguez, D. B., & Palencia Salas, A. (2019). *Implementación de un sistema de Gestión de la Energía Guía con base en la norma ISO 50001*. https://www1.upme.gov.co/DemandaEnergetica/EEIColombia/Guia_estructura_ISO50001.pdf
- Quintana, J., & del Carmen, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Enfoques*, 272-283. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Roca Perara, M. (2020). Legitimando la investigación cualitativa. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(4), 1-6. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180465397001>
- Rocha, M., & Karapetrovic, S. (2008). Creando un Sistema Integral de Gestión—Necesidades de la Evolución de ISO 9001 y Otros Estándares de Gestión. *Revista UPIICSA*, 6(46), 8-13. <https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5379/2/46-2.pdf>

- Rodríguez Nava, A., & Venegas Martínez, F. (2010). Indicadores de rentabilidad y eficiencia operativa de la banca comercial en México. *Problemas del desarrollo*, 41(161), 165-187. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362010000200007
- Romero Urréa, H., Real Cotto, J. J., Ordoñez Sánchez, J. L., Gavino Díaz, G. E., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa. <https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Saavedra García, M. L., Camarena Adame, M. E., & Tapia Sánchez, B. (2017). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. *Revista venezolana de gerencia*, 22(80), 551-575. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967002/html/>
- Sánchez Polanco, D. F., Acevedo Cote, M. A., & Orjuela, J. A. (2023). Evaluando los operadores logísticos. Retos y tendencias. *Tecnura*, 27(75), 207-237. <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/22487638.17624>
- Sánchez Sánchez, M. I., Meraz Ruiz, L., & Martínez Rodríguez, R. A. (2022). Factores que influyen en la adopción de sistemas de información en las micro, pequeñas y medianas empresas del vino del Valle de Guadalupe. *CIENCIA ergo-sum*, 29(1), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.30878/ces.v29n1a2>
- Soledispa Rodríguez, X. E., Pionce Choez, J. M., & Sierra González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Tejero González., J. M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. https://doi.org/http://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00
- Tuneu, D. (2 de Marzo de 2023). Sage. Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/>

- Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). *La Investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Lima. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>
- Zafra Galvis, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 13-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>
- Zambrano Alcívar, K. G. (2018). Las Pymes y su problemática empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 3(8), 3-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.55>
- Zanotto, M., & Gaeta González, M. L. (2018). Epistemología personal y aprendizaje en la formación de investigadores. *Perfiles educativos*, XL(162), 160-176. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982018000400160