INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Propuesta de modelo de gestión administrativa Lean para el desarrollo de la empresa Ecolook de economía solidaria dedicada al consumo sostenible en Saquisilí, Cotopaxi, primer semestre de 2025

Rayza Fabiola Contreras Lino

Sonia Alexandra Morejón Hidalgo

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 20 de mayo de 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Propuesta de modelo de gestión administrativa Lean para el desarrollo de la empresa Ecolook de economía solidaria dedicada al consumo sostenible en Saquisilí, Cotopaxi, primer semestre de 2025.

Rayza Fabiola Contreras Lino

Sonia Alexandra Morejón Hidalgo

Teresa Verónica Cevallos Criollo Mgs.

Quito, 20 de mayo de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Rayza Fabiola Contreras Lino

Código estudiante: 2429

Cédula de identidad: 1721794418

Nombres y apellidos: Sonia Alexandra Morejón Hidalgo

Código estudiante: 2485

Cédula de identidad: 0502044878

Lugar y Fecha: Quito, 20 de mayo de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Hoy, al cerrar este capítulo tan significativo en mi vida, elevo mi gratitud a Dios, quien ha sido mi guía.

A mi esposo Víctor, a mis hijos Antony, Mateo y María Emilia, que con su amor incondicional y palabras de aliento me sostuvieron incluso en los días más difíciles, a ustedes les debo más de lo que las palabras pueden expresar: gracias por ser mi pilar, por creer en mí cuando dudé de mí misma, por caminar a mi lado en cada paso de esta travesía.

A quienes me enseñaron y marcaron mi formación en el Instituto Superior San Antonio TESA, a quienes me acompañaron y me enseñaron la importancia de soñar y trabajar con propósito.

Este logro no solo representa un título académico, sino una promesa a mí misma: la de seguir creciendo, aprendiendo y luchando por mis sueños con el mismo corazón que me trajo hasta aquí. Con el alma llena de gratitud y esperanza.

Sonia Alexandra Morejón Hidalgo.

Agradezco a Dios por brindarme guía y fortaleza en cada paso de este camino. A mi esposo, por su amor, apoyo y por estar siempre a mi lado, dándome fuerzas para seguir adelante. A mis hijos, Josué, Jared y Maricruz, quienes son mi mayor inspiración y razón para luchar cada día. A mi familia, por su constante fe en mí, y por siempre estar allí. A todos los que me acompañaron en este proceso, a mis profesores por sus valiosas enseñanzas, y al Instituto TESA por ser parte fundamental en la realización de esta meta.

Rayza Fabiola Contreras Lino

AGRADECIMIENTO

Con profundo respeto, cariño y gratitud, queremos dedicar estas líneas a todas las personas que han sido parte fundamental en este camino que hoy culmina con la entrega de nuestro plan de titulación. A nuestras familias, verdaderos pilares de amor, comprensión y fortaleza: gracias por creer en nosotras incluso en los momentos de mayor incertidumbre. A nuestros hijos, esposos y seres queridos, que nos han acompañado con palabras de ánimo, con su paciencia infinita, y con el ejemplo constante de lucha y superación. Su apoyo incondicional ha sido el motor que nos impulsó a seguir adelante.

A todos y cada uno de nuestros maestros, quienes han sido faros de luz en este recorrido. Gracias por su entrega generosa, por brindarnos las herramientas necesarias, por guiarnos con firmeza y por sembrar en nosotras el deseo de crecer, de cuestionar y de soñar. Ustedes han sido parte de este logro que, al inicio, parecía inalcanzable.

Al Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, por creer en nuestro potencial, por guiarnos con una visión transformadora y por aplicar los principios de las artes liberales, gracias por inspirarnos a ser mujeres con pensamiento crítico, empoderadas y valientes; por enseñarnos a ser como búfalos que avanzan sin temor en medio de la tormenta, con fuerza, coraje y la mirada puesta en la victoria.

Este trabajo es también un reflejo del compromiso, dedicación y esfuerzo de Sonia y Rayza, quienes no se rindieron, quienes supieron levantarse en cada caída y seguir adelante con determinación. Que este logro sea el inicio de nuevos retos, metas y conquistas personales y profesionales.

Finalmente, agradecemos a Dios, guía constante en nuestras vidas, por habernos dado la sabiduría, fortaleza y la fe necesaria para llegar hasta aquí.

Rayza Contreras y Sonia Morejón H.

RESUMEN

El presente trabajo de estudio tiene como objetivo diseñar una propuesta de modelo de gestión administrativa Lean para el desarrollo de la empresa Ecolook de economía solidaria dedicada al consumo sostenible.

La gestión administrativa representa un elemento fundamental para el éxito organizacional, considerando que la ausencia de un modelo ordenado limita la capacidad de crecimiento y sostenibilidad en las pequeñas empresas en general, complicando su desarrollo en el marcado y su permanencia a mediano y largo plazo, por ello, resulta importante que Ecolook establezca un modelo de gestión acorde a sus requerimientos empresariales.

Para la ejecución de esta propuesta se utilizó una metodología de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo, teniendo como instrumentos de recolección de la información a la encuesta a los trabajadores y la guía de observación, para establecer una muestra representativa se optó por el muestreo no probabilístico por conveniencia con el fin de obtener información confiable de actores directos. Entre los resultados más relevantes se presenta que el 66.7% de los trabajadores de Ecolook consideran que la empresa puede mejorar totalmente la sostenibilidad operativa mediante la modelo de gestión Lean. El 91.7% del personal se presentan muy dispuestos a participar en un proceso de mejora continua mediante su participación en reuniones de equipo.

Palabras Clave: administración, desarrollo, sostenibilidad, gestión de empresas, modelo Lean, negocios, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this study is to design a proposal for a Lean administrative management model for the development of the solidarity economy company Ecolook, dedicated to sustainable consumption.

Administrative management represents a fundamental element for organizational success, considering that the absence of an orderly model limits the capacity for growth and sustainability in small businesses in general, complicating their development in the market and their permanence in the medium and long term, so it is important that Ecolook establishes a management model according to their business requirements.

For the execution of this proposal, a descriptive methodology was used, with a quantitative approach, having as instruments for the collection of information the survey of workers and the observation guide, to establish a representative sample we opted for non-probabilistic sampling by convenience in order to obtain reliable information from direct actors. Among the most relevant results is that 66.7% of Ecolook workers believe that the company can fully improve operational sustainability through the Lean management model. 91.7% of the personnel are very willing to participate in a process of continuous improvement through their participation in team meetings.

Key words: management, sustainability, development, enterprise management, Lean model, business, workers.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN 7

ABSTRACT 8

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 14

1.1.Planteamiento del Problema 14

1.2. Justificación.. 15

1.3. Alcance…….. 16

1.4. Objetivos General y Específicos 17

1.4.1 General ……17

1.4.2. Específicos 17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 18

2.1. Teorías de gestión empresarial 20

2.1.1. Desarrollo de las teorías de gestión empresarial a lo largo del tiempo 20

2.1.2.Teoría de la motivación y su influencia en la productividad empresarial 20

2.2. Gestión Administrativa 21

2.2.1. La influencia de la toma de decisiones en la eficiencia organizacional 21

2.2.2. El rol de la organización estratégica en la gestión administrativa 22

2.3. Modelo de gestión administrativa Lean 22

2.3.1. Implementación del Modelo Lean en PYMES: Desafíos y beneficios 23

2.3.2. El impacto de Lean en la eficiencia operativa y la mejora continua 23

2.4. Tendencias de consumo responsable 24

2.4.1. El rol de las empresas en la promoción del consumo responsable 24

2.4.2. El futuro del gasto responsable en la economía circular 25

2.5. Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.....25

2.5.1. Impacto de las prácticas de sostenibilidad en la competitividad empresarial.....25

2.5.2. El rol de la responsabilidad social empresarial en el desarrollo de comunidades locales…….. 26

2.6. El desarrollo de la empresa Ecolook.....27

2.6.1. Modelo de negocio sostenible.....27

2.6.2. Estrategias de marketing y comunicación en el posicionamiento 27

2.7. Marco conceptual.....28

2.8. Marco legal……29

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....31

2.9. Tipo de investigación.....31

3.1.1 Según el propósito.....31

3.1.2. Según la manipulación de variables.....31

3.1.3. Según el tiempo.....32

3.2. Enfoque……..…..32

3.3. Herramientas metodológicas.....32

3.4. Técnicas…… 33

3.5. Estudios iniciales 33

3.5.1 Organizador gráfico de variables 33

3.5.2 Matriz de operacionalización de variables.....35

3.5.3 Criterios de inclusión y exclusión.....36

3.5.4 Muestreo 36

3.6. Desarrollo……..…..……37

3.6.1. Instrumento encuesta 37

3.6.2. Instrumento de registro observacional 40

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 43

4.1. Análisis de resultados 43

4.2. Interpretación y discusión de resultados 54

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 59

ANEXO A: PROPUESTA DE MODELO LEAN 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables....35
Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión....36
Tabla 3 Muestreo....36
Tabla 4 Planificación y Organización....40
Tabla 5 Eficiencia Operativa (Lean)....41
Tabla 6 Gestión del Conocimiento y Capacitación....41
Tabla 7 Enfoque en la Sostenibilidad (Consumo Responsable)....41
Tabla 8 Interacción con la Comunidad y el Entorno (Economía Solidaria)....42
Tabla 9 Evaluación General de la Gestión Lean....42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable independiente: Modelo de gestión administrativa Lean....33
Figura 2 Variable dependiente: El desarrollo de la empresa Ecolook....34
Figura 3. Nivel de conocimiento acerca del enfoque Lean....43
Figura 4. Eficiencia del sistema actual de gestión....44
Figura 5. Calificación del nivel de organización y planificación diaria de Ecolook....44
Figura 6. Beneficio de adoptar un modelo de gestión Lean....45
Figura 7. Beneficiario directo de la implementación del modelo Lean....45
Figura 8. Conocimiento de los principios de la economía solidaria....46
Figura 9. Mejoramiento de los procesos de eliminación de desperdicios mediante el modelo Lean....46
Figura 10. Herramientas del modelo Lean más gustadas....47

Figura 11. Nivel de participación de los trabajadores.....47

Figura 12. El mayor desafío para adoptar el modelo Lean.....48

Figura 13. Calidad en la asignación de tareas a los miembros del equipo.....49

Figura 14. Cumplimiento de los tiempos establecidos para la producción.....49

Figura 15. Reducción de desperdicios en recursos (materiales y de tiempo).....50

Figura 16. Interrupciones innecesarias en el proceso de trabajo.....50

Figura 17. Uso eficiente del personal, las herramientas y los materiales.....51

Figura 18. Sesiones de capacitación para mejorar las habilidades el personal.....51

Figura 19. Mejores prácticas del equipo de trabajo.....52

Figura 20. Utilización de materiales ecológicos y sostenibles en la producción.....52

Figura 21. Promoción del consumo responsable por parte del personal.....53

Figura 22. Prácticas de reciclaje y manejo responsable de residuos.....53

Figura 23. Implementación de estrategias Lean.....54

Figura 24. Mejoras en la eficiencia y la reducción de costos y tiempo.....54

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Se comprende que la gestión administrativa representa un elemento fundamental para el éxito organizacional, considerando que la ausencia de un modelo ordenado limita la capacidad de crecimiento y sostenibilidad en las pequeñas empresas en general, complicando su desarrollo en el mercado y su permanencia a mediano y largo plazo.

La falta de un modelo administrativo adecuado y adaptado para la actividad comercial a la que se dedique la empresa origina problemas en los procesos estructurales de operaciones y actividades internas. Además, se considera que el elemento que más es afectado por la ausencia de un modelo es el ámbito económico, debido que una mala administración de recursos repercute en la ganancia y sostenibilidad de la organización, involucrando la asignación de recursos, la toma de decisiones y la motivación de los empleados.

Aquí se enfoca en el caso específico de la empresa ECOLOOK de Saquisilí, considerando cómo los problemas derivados de la falta de un modelo de gestión afectan a la organización en particular. Se discuten los problemas operativos como la toma de decisiones, la designación de recursos y el impacto sobre la motivación de los empleados, que son cuestiones de nivel organizacional intermedio. En este nivel se analizan los procesos internos de la empresa y sus consecuencias en el funcionamiento general.

Por su parte, en las problemáticas del nivel micro de esta falencia está relacionado con los aspectos comunicacionales y de labores entre los trabajadores, tales como la falta de claridad sobre los roles de los colaboradores, la motivación de los

empleados y los problemas de satisfacción laboral, determinando que la confusión y poca dirección de la empresa repercute en la productividad de esta.

1.2. Justificación

El desarrollo de un ejemplo de gestión administrativa para esta organización del sector Saquisilí en la provincia de Cotopaxi es necesario para satisfacer los requerimientos de los miembros. colaboradores y clientes de esta organización. En este sentido, la investigación será importante porque el modelo de gestión de mercado permitirá mejorar las características administrativas actuales de la organización, así como el desarrollo de mejores procesos y la confianza de los colaboradores, miembros y público general de la institución.

El trabajo de investigación es importante porque presentará una solución a un problema real de la organización. La propuesta de diseño de un modelo administrativo para la empresa Ecolook proporcionará los recursos teóricos y prácticos necesarios para que la organización presente una administración y gestión de sus actividades adecuado, permitiendo que los procesos y decisiones sean estructurados y orientados al desarrollo general del lugar.

Se proyectará como un estudio innovador porque en este sector no se ha aplicado un estudio para el desarrollo de un modelo de gestión administrativa, lo cual puede impulsar y desarrollar estudios sobre el tema. Además, la propuesta se centra en la realidad y problemática actual de un sector económico de Saquisilí, de lo cual la influencia de los resultados repercutirá en diversos sectores no solo para la organización sino para el lugar en general.

El modelo Lean de gestión administrativa aplicada a la organización Ecolook buscará optimizar procesos, eliminar desperdicios y reducir costos, enfocándose en la

creación de valor para el cliente. Mediante esta propuesta se busca influir de manera positiva en la eficiencia en el uso de recursos, la calidad y la rapidez en la entrega de productos o servicios. Además, se busca el involucramiento de todos los empleados para un mejor resultado en la empresa, logrando un cambio significativo para el logro de las metas organizacionales.

Es relevante para la organización porque permitirá generar cambios estructurales de acuerdo con las necesidades de la empresa, se accederá a establecer medidas que mejoren el nivel de los procesos actuales que mantiene la empresa. Así, estos cambios resultan relevantes para el bienestar de toda la institución. En concordancia con "estimular el sistema económico y de finanzas públicas dinamizando la inversión y las relaciones comerciales" (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

1.3. Alcance

El alcance de la investigación se centrará en evaluar cómo un modelo de gestión administrativa impacta en la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la motivación de los colaboradores en la empresa ECOLOOK de Saquisilí. Además, se analizarán las implicaciones para el crecimiento y sostenibilidad de la organización, proponiendo mejoras en la estructura y procesos internos. El objetivo es analizar la situación actual de la empresa y proponer un modelo de gestión que permita mejorar sus prácticas administrativas. Se recopilarán datos sobre los procesos internos, la eficiencia operativa y la motivación de los empleados, y se describirán los efectos de la ausencia de un modelo estructurado.

En las variables, la Independiente: Modelo de gestión administrativa (presencia o ausencia de un modelo estructurado). Variables Dependientes: Eficiencia operativa (procesos internos, asignación de recursos, duplicación de esfuerzos). Toma de

decisiones (calidad y rapidez de decisiones organizacionales). Motivación de los colaboradores (satisfacción laboral, claridad de roles, retención de personal). Crecimiento y sostenibilidad (expansión de la empresa, adaptación a cambios del mercado).

En el contexto geográfico, la investigación se realizará en la empresa ECOLOOK, ubicada en Saquisilí, cantón de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. El límite del estudio se restringirá a la empresa y se centrará exclusivamente en los aspectos relacionados con la administración, la eficiencia operativa, la toma de resoluciones y la motivación de los empleados. No se incluirán otras empresas o industrias fuera del contexto de la organización.

1.4. Objetivos General y Específicos

1.4.1. General

Diseñar una propuesta de modelo de gestión administrativa Lean para el desarrollo de la empresa Ecolook de economía solidaria dedicada al consumo sostenible en Saquisilí, Cotopaxi, primer semestre del 2025

1.4.2. Específicos

- Analizar los modelos de gestión administrativa mediante revisión bibliográfica para conocimiento de sus beneficios empresariales.
- Proponer un modelo de gestión administrativa mediante el resultado de las experiencias para la mejora del manejo empresarial de Ecolook.
- Evaluar el modelo administrativo propuesto mediante una encuesta de satisfacción a los trabajadores del área administrativa y un registro observacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En Ecuador, la situación actual del modelo de gestión administrativa en las pequeñas empresas es un tema muy recurrente por la importancia de este en el desarrollo y crecimiento de este tipo de organizaciones. Se identifica que los modelos de gestión son necesarios para el desarrollo adecuado de la cualquier empresa, incluyendo a los emprendimientos como a las grandes industrias. En este contexto, se determina que en el trabajo de investigación Orellana et al., (2020) se establece que la relevancia del modelo de gestión administrativa en las pequeñas y medianas empresas es fundamental para su desarrollo y sostenibilidad. Este modelo proporciona un marco estructurado que permite a las organizaciones optimizar sus recursos y mejorar su eficiencia operativa.

Para Farinango (2022) se determina que las empresas pequeñas y medianas buscan implementar estrategias que les permitan ser más eficientes y competitivas. El trabajo administrativo se centra en la planificación, organización y revisión de recursos, lo que resulta fundamental para alcanzar los objetivos establecidos y perfeccionar la productividad.

Para González et al. (2020), determina que las PYMES en Ecuador desempeñan un papel fundamental en la economía del país, representando gran parte de su actividad comercial y generando considerable empleo. Sin embargo, a pesar de su importancia, muchas PYMES enfrentan desafíos significativos relacionados con la gestión administrativa.

Según Ibáñez (2020) explica que existen diversos modelos administrativos que pueden ser implementados en las PYMES ecuatorianas, cada uno con características

específicas que se adaptan a las particularidades del contexto empresarial local. Entre los modelos más destacados se encuentran el modelo burocrático, el modelo organizacional basado en la familia y el modelo innovador.

Desde la perspectiva de Toya (2021) el modelo burocrático, caracterizado por su estructura jerárquica y formalización de procesos, puede ser beneficioso para las pequeñas empresas que buscan establecer procedimientos claros y consistentes. Este modelo permite a las empresas organizar su operativo de manera eficiente, aunque puede resultar rígido e inflexible, lo cual es un punto débil en entornos cambiantes como el de Ecuador.

Según Barreto (2023) en un ambiente cada vez más competitivo y mundializado, surge la necesidad de adoptar modelos innovadores que fomenten la flexibilidad y la adaptación al cambio. Estos modelos promueven el uso de tecnologías digitales y la implementación de prácticas de gestión modernas que pueden facilitar la innovación y mejorar la eficiencia.

Para Bombón et al., (2021) la implementación de estos modelos administrativos no solo depende de las características internas de las empresas, sino también del ecosistema empresarial y las políticas públicas vigentes. El apoyo del gobierno a través de programas de capacitación y financiamiento puede fomentar la adopción de modelos adecuados que impulsen el crecimiento de las PYMES.

Por último, de acuerdo con Herrera (2021) los modelos administrativos en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador son determinantes para su éxito y sostenibilidad. La elección del modelo adecuado, junto con el respaldo gubernamental y la capacitación continua, son factores esenciales que pueden contribuir al fortalecimiento de este sector.

2.1.Teorías de gestión empresarial

Se comprenden como el conjunto de pensamientos e ideas coherentes, sistematizadas y estructuradas centradas en comprender el cómo dirigir y gestionar de manera eficiente una organización. Según Juárez y Golovina (2021) “La teoría administrativa conduce por una serie de bases conceptuales que guían pensamiento administrativo, pero cuando existen diversas teorías todas bien fundamentadas es importante definir una doctrina que permita la generación de nuevas ideas para aplicar en nuevos contextos” (p.99) esta sirve de fundamento para que las empresas tengan una directriz clara de cómo organizar su institución.

2.1.1. Desarrollo de las teorías de gestión empresarial a lo largo del tiempo

Las teorías de la gestión empresarial han evolucionado con el paso del tiempo, los constantes cambios que presenta el mercado, así como la innovación tecnológica de los últimos años, sin embargo, estas teorías mantienen ciertos parámetros básicos para la dirección de una empresa. Mazabel (2024) afirma:

> La gestión empresarial implica el poseer una visión global del mundo, enmarcado en un contexto de valores y en una mentalidad estratégica que afronte los cambios y encaminen a la organización y sus integrantes a la creación de valor económico (p.208)

La comprensión y adaptabilidad a los cambios son habilidades que toda empresa debe poseer para no quedar rezagada a la constante innovación que requiere el mercado global.

2.1.2. Teoría de la motivación y su influencia en la productividad empresarial

La motivación es un factor fundamental en cualquier tipo de trabajo, un empleado motivado es más propenso a realizar su labor de manera óptima en comparación con aquel

que no se siente motivado en su labor, según Santa Cruz et al. (2021) “La motivación extrínseca relacionado a los beneficios económicos está estrechamente relacionado con el clima de comunicación y la satisfacción laboral” (p.12) mejorar la motivación mediante acciones para influir en el trabajador de manera positiva, beneficia en los resultados de productividad de la empresa.

2.2.Gestión Administrativa

Se comprende como el conjunto de decisiones y actividades que se ejecutan para mejorar la sostenibilidad de la empresa, considerando que se enfoca en todas las áreas con el objetivo de alcanzar de manera eficiente las metas empresariales. Según Barreto (2023) “La gestión administrativa es definida como el conjunto de actividades que dirige de forma ordenada y consecutivas a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido” (p. 4) con una gestión administrativa adecuada es más probable que la empresa alcance un nivel de productividad y éxito con el menor uso de recursos posibles, pero con un nivel de calidad alto.

2.2.1. La influencia de la toma de decisiones en la eficiencia organizacional

El proceso de toma de decisiones empresariales es un fenómeno clave para el desarrollo y progreso de la organización, el tomar decisiones oportunas y adecuadas al requerimiento de la entidad, pueden definir el éxito o fracaso de toda la empresa. De acuerdo con Montenegro y Montenegro (2024) “El estudio de la toma de decisiones se ha enfocado en dos grandes corrientes de la estrategia organizacional: la prescriptiva y la descriptiva. Las teorías prescriptivas se centran en supuestos teórico-cuantitativos” (p. 302) las decisiones empresariales deben basarse en información objetiva y viable, considerando el impacto que se desea alcanzar y las posibles desventajas de acceder al

cambio, de igual manera son importantes los antecedentes de las decisiones pasadas y sus resultados.

2.2.2. El rol de la organización estratégica en la gestión administrativa

La organización estratégica se comprende como un plan a largo plazo que plantea objetivo o metas a alcanzar para una empresa, este presenta un camino estructurado y sistematizado para el alcance de lo planteado y resulta de gran utilidad para conocer el direccionamiento de una empresa y su visión a futuro, considerando las fases y acciones que se desean tomar. Según Hill (2022) “La modernidad en los sistemas de gestión administrativa ha traído consigo múltiples cambios en todos los ámbitos y espacios de la vida social y cultural” (p. 251), la organización estratégica es cambiante y adaptable a los cambios acontecido durante el proceso de implementación, es decir, que se debe acoplar a los diferentes requerimientos que surgen el proceso para alcanzar las metas planteadas.

2.3.Modelo de gestión administrativa Lean

Se trata de un modelo de gestión centrado en optimizar los procesos mediante el aprovechamiento de los recursos disponibles, reduciendo la inversión y desperdicio de recursos varios otros recursos, según Suárez y Galindo (2021) “Las características de la filosofía Lean aplicables a la gestión como un proceso industrializado; diseño del modelo y su aplicación como herramienta de control en el ciclo de la administración para planear, hacer, verificar y actuar” (p. 1) el modelo intenta maximizar la ganancia mediante la eficiencia de los procesos, esto mediante el análisis, control y evaluación de las acciones productivas para conocer a detalle su nivel de funcionamiento y mejora.

2.3.1. Implementación del Modelo Lean en PYMES: Desafíos y beneficios

El modelo Lean puede ser adaptado en toda organización, sin embargo, dependiendo de la naturaleza de la empresa esta variará en el nivel de facilidad o dificultad para su implementación. Para las PYMES el proceso se vuelve algo complejo por la disponibilidad de recursos e inversión disponible para ejecutar un plan así en la organización. Zárate et al. (2024) argumenta

> El desarrollo de modelos integrados que combinen los factores críticos de éxito de Lean Manufacturing y Six Sigma es crucial para optimizar su implementación en PYMES. La exploración de mejores prácticas, junto con la adopción de tecnologías emergentes, como la digitalización en la manufactura, juega un papel clave en este proceso (p. 9206)

Cabe destacar que la implementación del modelo Lean u otro similar, pese a la inversión de recursos, esta resulta favorable y sostenible para la empresa si se lo realiza de manera adecuada. La aplicación correcta del modelo Lean se verá reflejada en los niveles de productividad de la empresa.

2.3.2. El impacto de Lean en la eficiencia operativa y la mejora continua

Los resultados de la implementación de un modelo de gestión se reflejan en la evaluación previa a su ejecución dentro de un periodo determinado. En el modelo Lean esta evaluación está comprendida en su implementación y mide los niveles de mejora y productividad en la áreas involucradas, de acuerdo con Sigh (2024) “La implementación de Lean Management puede generar un impacto positivo en la cultura organizacional, promoviendo la innovación y fortaleciendo el compromiso de los empleados con los objetivos de la empresa” (p. 5) el impacto de un modelo de gestión bien aplicado siempre

será favorable para la organización, considerando que las mejoras siempre serán variables dependiendo del nivel de estudio e involucramiento de las áreas implicadas.

2.4.Tendencias de consumo responsable

El consumo responsable responde a acciones y actividades enfocadas a mejorar la decisión de consumo con base a la preservación del ambiente y el desarrollo sostenible. Guerra (2022) argumenta:

> La responsabilidad en el consumo se analiza en tres dimensiones: búsqueda de un criterio ético al momento del consumo, la compra considerando la perspectiva ecológica; y una economía popular y solidaria (p. 191).

Saber consumir de manera responsable tiene un impacto significativo en la sostenibilidad del ambiente y la economía de las personas como para las empresas. El consumo responsable como forma de vida repercute de manera positiva en la calidad de vida de todos los implicados en este proceso, siendo un elemento multivariable que implica el beneficio de varios.

2.4.1. El rol de las empresas en la promoción del consumo responsable

Siendo las empresas los principales desarrolladores de productos de consumo masivo y los mayores generadores de desechos, es inevitable que estos acarren una gran responsabilidad en el desarrollo del consumo responsable. Según Urrea Y Aranda (2022) “El consumo responsable permea las dimensiones: social, ecológica y ética de las personas; además se relaciona con la propensión del consumidor hacia las marcas que representen estos preceptos y valores” (p. 16) desde su posición como proveedor de insumos, las empresas deben comprometerse el concientizar a sus consumidores mediante acciones concretas que aporten de reconocimiento sostenible a la marca.

2.4.2. El futuro del gasto responsable en la economía circular

El gasto responsable comprende la decisión de compra generada mediante la consideración de los factores ambientas y éticos que implica una compra, se trata de adquirir los productos con base al menor impacto social o ambiental posible. De acuerdo con Nivicela et al. (2022) “La economía circular contribuye en la sustentabilidad ambiental a través de procesos de rediseño en las empresas industriales en conjunto con la vida doméstica fundamentándose en la educación ecologista realizando un cambio profundo y duradero” (p. 136) las decisiones consientes permiten tener una mejor percepción de consumo e inversión, lo que permite estructurar de manera adecuada la importancia y necesidad de adquisición.

2.5.Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial

Se refiere a la capacidad empresarial de reflejar el valor social y ambiental de la institución frente a sus consumidores o al mercado, estos valores resultan relevantes para un mejor acercamiento de con los consumidores de la época actual, según Morales et al. (2022) “En los últimos años la responsabilidad social empresarial ha tomado importancia para las organizaciones dadas las presiones de las partes interesadas porque las empresas asuman las consecuencias de las actividades que realizan”(p. 135) la toma de responsabilidades y el actuar ético de las organizaciones permiten a los consumidores familiarizarse y vincularse emocionalmente a una marca, correspondiendo un aspecto positivo para ambas partes.

2.5.1. Impacto de las prácticas de sostenibilidad en la competitividad empresarial

Las prácticas de sostenibilidad presentes en una empresa pueden tener un impacto significativo por sobre su competencia, considerando que una empresa involucrada socialmente con sus consumidores es más propensa de estar presente en la memoria

colectiva de la sociedad y por ende elegir con mayor frecuencia de sus servicios o productos. Cedeño et al. (2024) afirma:

> La competitividad empresarial no depende únicamente de la eficiencia en la utilización de recursos, sino también de la capacidad de las empresas para adaptarse a las demandas del mercado y la regulación cada vez más estricta en cuanto a sostenibilidad. (p.564)

Si bien la sostenibilidad no es el único factor relevante en la competitividad de las empresas, resulta un elemento fundamental para mejorar la presencia de la marca y su compromiso con la sociedad, ambiente y la economía.

2.5.2. El rol de la responsabilidad social empresarial en el desarrollo de comunidades locales

El compromiso social de las empresas con las comunidades locales contribuye al progreso de los habitantes a varios niveles, involucrando el desarrollo económico, social y ambiental de la zona. Godinez y Alfaro (2022) afirman:

> Los emprendimientos incorporan estrategias de responsabilidad social empresarial en su giro de negocio, cuentan con la capacidad de manejar recursos para ser capaz de resolver problemas ambientales y sociales (p. 109).

De manera general el compromiso con la localidad mejora la calidad de vida de los involucrados permitiendo el desarrollo común y el bienestar de ambas partes, considerando que la empresa se beneficia al presentarse ante el mercado como una empresa comprometida con las acciones sociales y el bienestar ambiental que son tan importantes en la actualidad.

2.6.El desarrollo de la empresa Ecolook

2.6.1. Modelo de negocio sostenible

Se comprende como un modelo empresarial enfocado en responder a las dimensiones sociales y ambientales de desarrollo, comprendiendo el progreso económico a través de buenas prácticas con la naturaleza y las generaciones futuras. Según Meléndez et al. (2021) "Este reto se centra en los nuevos sistemas circulares basados en la creación de producción limpia con la aplicación de nuevas tecnologías de producción amigable con el ambiente" (p.564) este modelo de negocio no solo se basa en la concepción exterior de la empresa, sino que también involucra la forma de desarrollo productivo interno de la organización

2.6.2. Estrategias de marketing y comunicación en el posicionamiento

Las estrategias de marketing corresponden a un plan destinadas a mejorar la presentación y percepción de una marca en el marcado. Estas acciones pueden plantear diferentes metas como la difusión de los servicios, visibilizar el sentido social y ambiental de la empresa, o atraer nuevos consumidores. Castro et al. (2021) argumenta:

> En la actualidad, el mercadeo es una herramienta primordial para las medianas y pequeñas empresas, como también para sus propietarios, el acceso a mercados internacionales y nacionales, todo se ha facilitado mediante la tecnología para lograr una ventaja competitiva (p. 143).

Las estrategias de marketing se originan a partir de las necesidades y requerimientos que presenta una organización, pero responden de manera directa a las solicitudes del mercado, debido a que siempre responde a las exigencias del consumidor al que se dirige la acción.

2.7.Marco conceptual

Modelo Lean de Gestión Administrativa: "Lean Manufacturing como modelo de gestión para la minimización de las pérdidas en el proceso de producción y maximización de valor para el cliente final, imprimiéndole velocidad a los procesos de producción" (Pérez, 2021, p. 157)

Economía Solidaria: "La economía social y la economía solidaria han representado desde finales del siglo XX un modelo económico alternativo y en constante evolución, orientado a generar beneficios con criterios de impacto social, abordando problemáticas como la desigualdad, la democratización de los recursos y la primacía en las personas antes que el capital" (Duque, et al, 2021, p. 1)

Consumo Sostenible: "El consumo responsable es hoy en día uno de los aspectos de mayor relevancia en las políticas públicas medioambientales en las naciones, esto implica un compromiso por parte de las empresas y las marcas en general en proveer productos y servicios con responsabilidad tanto social como medioambiental" (Cristancho, et al, 2024, p. 52)

Gestión de la Calidad: "La conceptualización de la gestión de calidad conlleva grandes implicaciones para el bienestar de la industria. Los mercados cada vez más globalizados, el comercio internacional y la competitividad de las industrias del medio, han obligado a las organizaciones a plantearse el desafío de producir bienes o servicios que cumplan e inclusive superen las expectativas de sus públicos siendo la calidad un elemento determinante" (Diaz y Salazar, 2021, p. 20)

Impacto ambiental: "El impacto ambiental que tiene la industria textil a nivel mundial es motivo de preocupación global. Por ello, la ONU elaboró la Carta de la Industria de la Moda para la Acción Climática, como respuesta y compromiso frente al

cambio climático provocado por esta industria. Su finalidad es alcanzar el objetivo de emisiones cero para el 2050". (Dorador, et al, 2022, p. 84)

2.8.Marco legal

Exposición de motivos

El siguiente trabajo de titulación se motiva por el efectivo ejercicio del estado de promover a los ciudadanos como actores estratégicos del desarrollo del país.

La necesidad de crear o mejorar empresas de bienes y servicios con la finalidad de un incremento de fuentes de empleo. La oportunidad de incentivar la productividad, competitividad, conocimiento y tecnología. Promover buenas prácticas ambientales en el desarrollo de los procesos de las empresas.

Motivar a las empresas al mejoramiento continuo y a la calidad total. Ofrecer los productos y servicios en redes sociales garantizando el respeto a los demás. Solicitando al Estado políticas públicas que aseguren el derecho a desarrollar actividades económicas.

Considerando:

Que, el artículo 39 de la Constitución de la República, determina, que el Estado garantizará derechos y oportunidades a los jóvenes.

Que, el artículo 3 de la Constitución de la República, establece que garantizará el derecho al trabajo.

Que, el numeral 2 del artículo 284 de la Constitución de la República, Incentiva la producción, competitividad e integración.

Que, el artículo 413 de la Constitución de la República, promueve el estado eficiencia energética y limpia.

Que, el artículo 54 de la Constitución de la República, obliga al emprendedor responsabilizarse por servicios y productos defectuosos.

Que, el artículo 20 de la Constitución de la República, el Estado garantiza la cláusula de conciencia.

Que, el numeral 15 del artículo 66 de la Constitución de la República, determina el derecho a actividades económicas responsables.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

2.9.Tipo de investigación

3.1.1 Según el propósito

El siguiente trabajo de titulación es de tipo de investigación aplicado debido a que la teoría que se analizó se la traslada al campo de la aplicación. De acuerdo con Guerrero (2022) "tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio" (p.19) de manera que se establece una solución al problema de estudio.

De esta manera, el presente trabajo es de tipo de investigación descriptiva porque se va a describir el proceso de diseñar una propuesta de modelo de gestión administrativa Lean para el desarrollo de la empresa Ecolook de economía solidaria dedicada al consumo sostenible en Saquisilí, Cotopaxi, durante el primer semestre del 2025 y se describe los resultados de la implementación tras la aplicación de instrumentos específicos.

3.1.2. Según la manipulación de variables

Se establece el diseño de investigación no experimental porque el tema de estudio no comprende el desarrollo de experimentos. Los estudios no experimentales "se realiza cuando, durante el estudio, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión" (Gómez, 2021, p.2) teniendo en consideración que no se van a alterar las variables de estudio.

3.1.3. Según el tiempo

El trabajo comprende un tipo de estudio transversal debido a que se realiza en un único y determinado espacio de tiempo, es decir, la empresa Ecolook en el año 2025, se establece que "El elemento clave que define a un estudio transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo, en contraposición a los estudios longitudinales que involucran el seguimiento en el tiempo" (Cvetkovic 2021, p.180)

3.2 Enfoque

En relación con el tipo de investigación descriptiva, se establece un enfoque cuantitativo, el cual establece que "se basa en el análisis y la medición de datos numéricos; para la recogida de información utiliza cuestionarios, encuestas, experimentos controlados y el análisis de datos secundarios que se someterán a procesos estadísticos" (Faneite, 2023, p.84) con el fin de obtener datos medibles e interpretaciones objetivas de los resultados. En este sentido se plantea la recolección de información sobre el consumo sostenible en un modelo de gestión administrativa de la empresa Ecolook.

3.3 Herramientas metodológicas

Se establece a la gestión estratégica, esta "determina el propósito organizativo en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades de asignación de recursos, selecciona los negocios en los que participa o debe participar la organización, intenta alcanzar una ventaja sostenible" (Canaliccho, 2020, p.22) lo cual se alinea con el objetivo general de investigación, el cual busca desarrollar una propuesta de modelo de gestión administrativa Lean para el desarrollo de la empresa.

3.4 Técnicas

Como primera técnica de recolección de datos se plantea la encuesta el cual se establece como un método empírico "que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información llenan por sí mismos" (Ávila et al., 2020, p.72) esto en concordancia a la primera dimensión de estudio de Eficiencia en la Gestión de la Producción y la Entrega

Además, se plantea un registro observacional, que se establece como "registros de conducta en situaciones naturales en que se producen comportamientos de forma espontánea, y siempre que se garantice la perceptividad del comportamiento" (Anguera, 2020, p.54) respondiendo a la dimensión de Capacidades de Gestión y Adaptación al Mercado.

3.5 Estudios iniciales

3.5.1 Organizador gráfico de variables

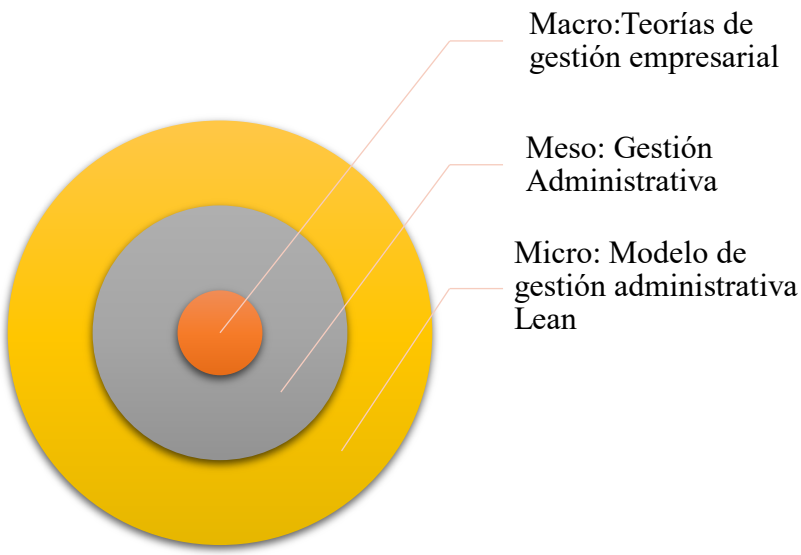


Figura 1 Variable independiente: Modelo de gestión administrativa Lean

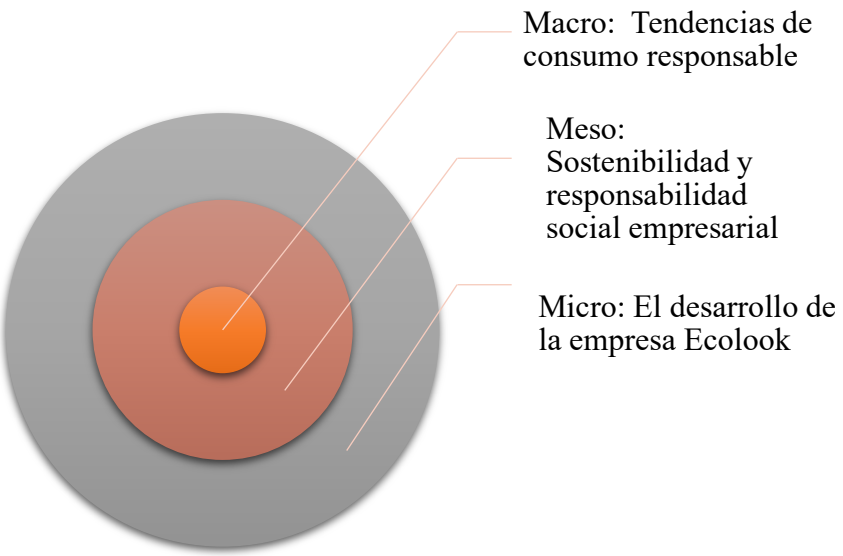


Figura 2 Variable dependiente: El desarrollo de la empresa Ecolook

3.5.2 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Modelo de gestión administrativa Lean: Corregir fallas a tiempo El desarrollo de la empresa Ecolook: Ausencia de desarrollo en las medianas y pequeñas empresas ecuatorianas.	Eficiencia en la Gestión de la Producción y la Entrega	Tasa de fallas detectadas antes de la entrega. Porcentaje de productos defectuosos o rechazados. Costos de reproceso por unidad producida. Porcentaje de entregas parciales dentro de los plazos acordados.	Dimensión Eficiencia en la Gestión de la Producción y la Entrega Encuesta
	Capacidades de Gestión y Adaptación al Mercado	Tiempo promedio de entrega desde la orden hasta la entrega final. Tasa de utilización de la capacidad de producción. Porcentaje de productos entregados antes del plazo promedio. Índice de satisfacción del cliente con respecto a la entrega. Existencia y calidad del plan estratégico. Frecuencia de revisión del plan estratégico. Número de nuevos productos/servicios desarrollados. Inversión en innovación y tecnología. Grado de flexibilidad del modelo de negocio. Claridad del modelo de negocio. Existencia de un sistema de gestión del conocimiento. Porcentaje de empleados capacitados en el último año. Tasa de conversión de oportunidades identificadas a proyectos concretos. Participación de mercado.	Dimensión Capacidades de Gestión y Adaptación al Mercado Registro observacional

3.5.3 Criterios de inclusión y exclusión

Para identificar a los potenciales clientes de la empresa Ecolook en Saquisilí, Cotopaxi, es importante considera los criterios de inclusión y exclusión que delimitan de manera más específica el público objetivo:

Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
• Residentes de Saquisilí: Aquellas personas residentes la localidad donde opera la empresa. • Consumidores de productos sostenibles: Personas interesadas en adquirir bienes y servicios que sean ecológicos. • Partidarios de la economía solidaria: Inversionistas que valoran los principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad. • Grupos o asociaciones locales: Organizaciones comunitarias, grupos ecologistas u otras entidades que trabajen en temas de consumo responsable.	• **Residentes fuera de Saquisilí:** Personas que no viven en la zona geográfica de influencia de la empresa. • **Consumidores poco interesados en sostenibilidad:** Aquellas personas que no priorizan la compra de productos sostenibles. • **Empresas no comprometidas con la sostenibilidad**: Organizaciones o negocios que no consideran relevante la implementación de prácticas sostenibles en su operación.

3.5.4 Muestreo

Se establece un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencias, es decir, cuando "La muestra se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio" (Hernández, 2021, p.2) Esto porque las investigadoras seleccionaron la muestra por facilidades de acceso de acuerdo con el tema y la vinculación con el trabajo de titulación.

Tabla 3 Muestreo

Población	Método de muestreo	Tamaño	Características de la muestra
Personas que colaboran con Ecolook.	No probabilístico	A conveniencia	10 Personas que trabajan en Ecolook

3.6 Desarrollo

3.6.1. Instrumento encuesta

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y escoja de acuerdo a sus consideraciones su respuesta.

¿Cuál es tu nivel de conocimiento sobre el modelo de gestión Lean (enfoque en la mejora continua y eliminación de desperdicios)?

No tengo conocimiento

Tengo conocimiento básico

Tengo un conocimiento moderado

Tengo un conocimiento avanzado

Soy experto/a en Lean

En tu opinión, ¿qué tan eficiente es actualmente la gestión administrativa en la empresa Ecolook?

Muy ineficiente

Algo ineficiente

Neutral

Eficiente

Muy eficiente

¿Cómo calificarías el nivel de organización y planificación en las operaciones diarias de Ecolook?

Muy desorganizado

Algo desorganizado

Neutral

Organizado

Muy organizado

¿Consideras que la empresa Ecolook podría beneficiarse de la implementación de un modelo de gestión Lean para mejorar la eficiencia administrativa y operativa?

No

Poco

Neutral

Sí, bastante

Sí, completamente

¿Qué áreas de la empresa Ecolook crees que se beneficiarían más con la implementación de un modelo Lean?

Gestión de inventarios

Atención al cliente

Procesos de compras

Logística y distribución

Gestión financiera

Comunicación interna

Capacitación y desarrollo del personal

¿Qué tan familiarizado/a estás con los principios de la economía solidaria y su enfoque en el consumo sostenible?

No tengo conocimiento

Conozco lo básico

Conozco de manera moderada

Tengo un buen conocimiento

Soy experto/a en economía solidaria

En relación con la filosofía Lean, ¿qué tanto crees que la empresa Ecolook puede mejorar su sostenibilidad operativa a través de la eliminación de desperdicios?

No podría mejorar

Podría mejorar un poco

Podría mejorar moderadamente

Podría mejorar significativamente

Mejoraría totalmente

¿Qué tipo de herramientas o técnicas administrativas de Lean te gustaría que se implementaran en Ecolook?

Mapeo de flujo de valor

Kanban (gestión visual de inventarios y tareas)

Control de calidad en procesos

Establecimiento de métricas de rendimiento

Reducción de tiempos de espera o inactividad

Mejora continua a través de reuniones regulares de equipo

¿Qué tan dispuestos están los miembros del equipo de Ecolook a participar en un proceso de capacitación sobre el modelo Lean y su implementación?

Muy dispuestos

Algo dispuestos

Neutral

Poco dispuestos

Nada dispuestos

En tu opinión, ¿cuál sería el mayor desafío para implementar un modelo de gestión Lean en Ecolook?

Resistencia al cambio por parte del personal

Falta de recursos financieros

Falta de conocimiento sobre Lean

Dificultad para adaptar los procesos actuales

3.6.2. Instrumento de registro observacional

Modelo de Gestión Administrativa Lean en Ecolook

Objetivo: Observar la implementación de prácticas Lean y de economía solidaria dentro de Ecolook para evaluar la eficiencia operativa y su impacto en el desarrollo de la empresa en el primer semestre de 2025.

Fecha de observación: _____

Hora de inicio: _____

Hora de finalización: _____

Observador: _____

Ubicación: Ecolook, Saquisilí, Cotopaxi

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de indicadores y comportamientos clave a observar durante el proceso. Registra tus observaciones de manera objetiva y detallada en cada área evaluada.

Tabla 4 Planificación y organización

Indicador	Descripción	Observación (Marcar con X o comentar)
Planificación de tareas	Se observa si hay una planificación clara de las tareas diarias y semanales.	□ Planificación clara □ Falta de planificación
Asignación de responsabilidades	¿Las tareas están asignadas de manera eficiente y específica a los miembros del equipo?	□ Asignación clara □ Asignación confusa
Gestión de tiempos	Se cumple con los tiempos establecidos para la producción o tareas diarias.	□ Cumple con tiempos □ No cumple con tiempos

Tabla 5 Eficiencia Operativa (Lean)

Indicador	Descripción	Observación (Marcar con X o comentar)
Eliminación de desperdicios	Se observa la reducción de desperdicios en recursos (materiales, tiempo, etc.).	□ Eliminación de desperdicios □ Desperdicios visibles
Flujo de trabajo continuo	¿El proceso de trabajo fluye sin interrupciones innecesarias?	□ Flujo continuo □ Interrupciones frecuentes
Uso de recursos	¿Se utiliza eficientemente el personal, las herramientas y materiales?	□ Uso eficiente □ Uso ineficiente
Mejoras continuas	Se observan iniciativas de mejora continua dentro del proceso de trabajo.	□ Iniciativas visibles □ Falta de mejoras continuas

Tabla 6 Gestión del Conocimiento y Capacitación

Indicador	Descripción	Observación (Marcar con X o comentar)
Capacitación continua	Se observan sesiones de capacitación para mejorar las habilidades del personal.	□ Capacitación frecuente □ No hay capacitación
Intercambio de conocimientos	¿El equipo comparte sus conocimientos y mejores prácticas entre sí?	□ Intercambio frecuente □ No se comparte conocimiento
Adaptación a nuevas metodologías	El personal se adapta bien a las nuevas metodologías o cambios en los procesos.	□ Alta adaptación □ Baja adaptación

Tabla 7 Enfoque en la sostenibilidad (Consumo Responsable)

Indicador	Descripción	Observación (Marcar con X o comentar)
Uso de materiales sostenibles	¿Se utilizan materiales ecológicos y sostenibles en la producción?	□ Uso constante □ No se usan materiales sostenibles
Promoción de prácticas sostenibles	El personal promueve el consumo responsable y la sostenibilidad en sus actividades.	□ Promoción activa □ No hay promoción
Reciclaje y reducción de residuos	Se observan prácticas de reciclaje y manejo responsable de residuos.	□ Reciclaje visible □ Falta de prácticas sostenibles

Tabla 8 Interacción con la comunidad y el entorno (Economía Solidaria)

Indicador	Descripción	Observación (Marcar con X o comentar)
Relación con la comunidad	¿La empresa tiene vínculos visibles con la comunidad local?	□ Relación activa □ Sin vínculos visibles
Participación en actividades locales	La empresa participa o apoya actividades de la economía solidaria en la región.	□ Alta participación □ No participa
Promoción de valores solidarios	Se observa que los valores de la economía solidaria son promovidos y vividos dentro de la empresa.	□ Promoción activa □ No se promueven valores solidarios

Tabla 9 Evaluación general de la gestión Lean

Indicador	Descripción	Observación (Marcar con X o comentar)
Compromiso con la mejora continua	¿La empresa muestra un enfoque hacia la mejora continua en sus procesos administrativos?	□ Compromiso claro □ Falta de compromiso
Implementación de estrategias Lean	Se observan herramientas Lean implementadas, como 5S, Kaizen, etc.	□ Estrategias implementadas □ Estrategias no implementadas
Resultados visibles de la eficiencia	¿Existen mejoras notables en la eficiencia y la reducción de costos o tiempos?	□ Resultados visibles □ Sin mejoras visibles

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

Se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de una encuesta a los colaboradores de la empresa Ecolook durante el primer semestre del 2025, así como del registro observacional realizado en la organización. Para la representación de los datos obtenidos se optó por la presentación mediante pasteles.

Resultados de las encuestas al personal de Ecolook

¿Cuál es tu nivel de conocimiento sobre el modelo de gestión Lean (enfoque en la mejora continua y eliminación de desperdicios)?

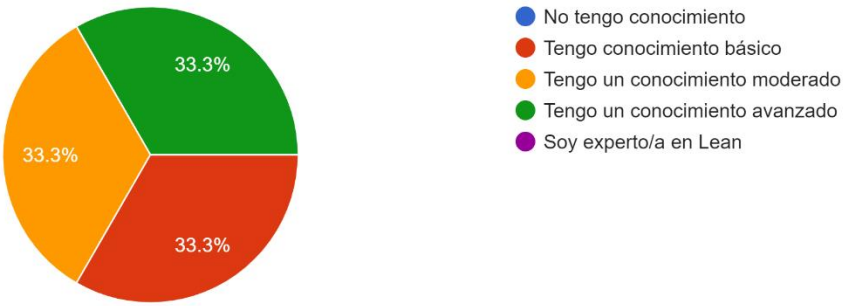


Figura 3. Nivel de conocimiento acerca del enfoque Lean

La figura 3 presenta un resultado equitativo en la elección de respuesta por parte de los encuestados, se determina que las respuestas de tengo un conocimiento avanzado, tengo un conocimiento moderado y tengo un conocimiento básico, obtienen un porcentaje del 33.3%. Considerando que los colaboradores de la empresa se dividen en 3 grupos bien establecidos con referencia al conocimiento del modelo de gestión Lean.

En tu opinión, ¿qué tan eficiente es actualmente la gestión administrativa en la empresa Ecolook?

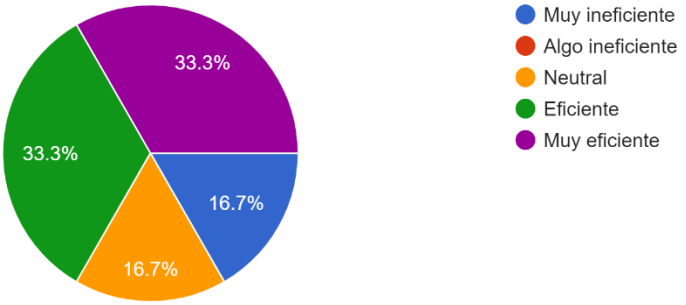


Figura 4. Eficiencia del sistema actual de gestión

La figura 4 presenta tanto el indicador muy eficiente como el eficiente mantienen un nivel del 33.3% de encuestados, esto con relaciona al nivel de eficiencia actual de la gestión administrativa de la empresa Ecolook. Además, se presenta que un 16.7%. respectivamente, consideran que el nivel de eficiencia es neutral y muy ineficiente.

¿Cómo calificarías el nivel de organización y planificación en las operaciones diarias de Ecolook?



Figura 5. Calificación del nivel de organización y planificación diaria de Ecolook

La figura 5 presenta que el 50% de los encuestados consideran el nivel de organización y planificación en las operaciones diarias de Ecolook como muy organizado, mientras que el 50% restante califica a este factor como organizado, siendo en ambos casos un aspecto positivo para el nivel de gestión.

¿Consideras que la empresa Ecolook podría beneficiarse de la implementación de un modelo de gestión Lean para mejorar la eficiencia administrativa y operativa?



Figura 6. Beneficio de adoptar un modelo de gestión Lean

La figura 6 presenta que el 58.3% de los encuestados afirman que sí, completamente consideran que la empresa Ecolook podría beneficiarse de la implementación de un modelo de gestión Lean para mejorar la eficiencia administrativa y operativa, mientras que el 41.7% restante considera que este modelo de gestión podría beneficiarse bastante.

¿Qué áreas de la empresa Ecolook crees que se beneficiarían más con la implementación de un modelo Lean?

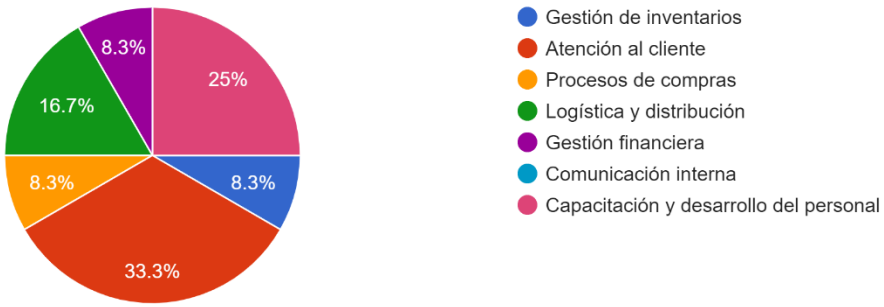


Figura 7. Beneficiario directo de la implementación del modelo Lean

La figura 7 presenta que el 33.3%de los encuestados consideran que el área de Ecolook que se beneficiara más con la implementación de un modelo de gestión Lean es el área de atención al cliente, un 25% consideran que el área con más beneficios es la

capacitación y desarrollo del personal, mientras que 16.7% afirma que el área de mayor beneficio es la logística y distribución.

¿Qué tan familiarizado/a estás con los principios de la economía solidaria y su enfoque en el consumo sostenible?

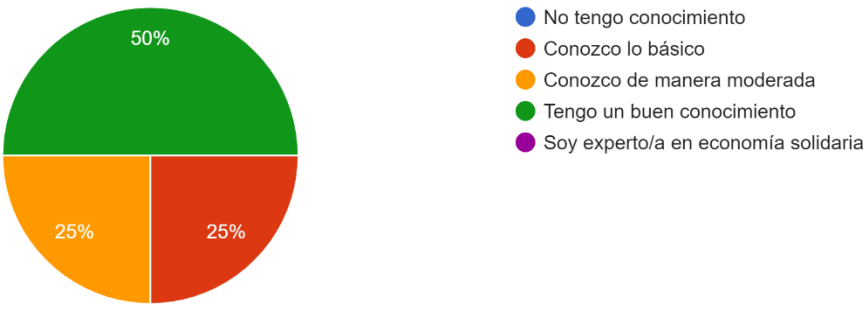


Figura 8. Conocimiento de los principios de la economía solidaria

La figura 8 presenta que el 50% de los encuestados afirman que tienen un buen conocimiento con los principios de la economía solidaria y su enfoque en el consumo sostenible, un 25% considera que conocen este aspecto de una manera moderada, mientras que el 25% afirma tener un conocimiento básico sobre este principio.

En relación con la filosofía Lean, ¿qué tanto crees que la empresa Ecolook puede mejorar su sostenibilidad operativa a través de la eliminación de desperdicios?

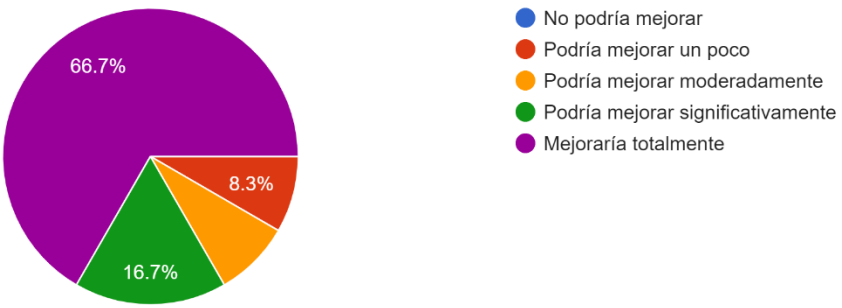


Figura 9. Mejoramiento de los procesos de eliminación de desperdicios mediante el modelo Lean

La figura 9 presenta que el 66.7% de los encuestados consideran que la empresa Ecolook pude mejorar totalmente su sostenibilidad operativa a través de la eliminación de

desperdicios, un 16.7% considera que la empresa podría mejorar significativamente, mientras que un 8.3% afirma que la empresa podría mejorar un poco.

¿Qué tipo de herramientas o técnicas administrativas de Lean te gustaría que se implementaran en Ecolook?

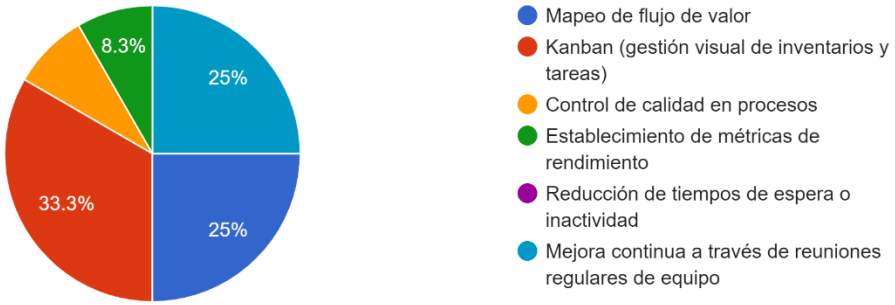


Figura 10. Herramientas del modelo Lean más gustadas

La figura 9 presenta que el 33.3% de los encuestados afirman que el tipo de herramienta o técnica administrativa de Lean que les gustaría que se implemente en Ecolook, es el Kanban, es decir la gestión visual de inventarios y tareas, un 25% considera que la técnica más gustada es el mapeo de flujo de valor, mientras que otro 25% considera que es la mejora continua a través de reuniones regulares del equipo.

¿Qué tan dispuestos están los miembros del equipo de Ecolook a participar en un proceso de capacitación sobre el modelo Lean y su implementación?

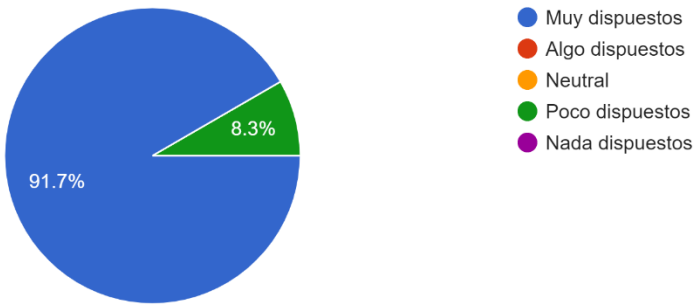


Figura 11. Nivel de participación de los trabajadores

La figura 11 presenta que el 91.7% de los encuestados consideran que están muy dispuestos a participar en un proceso de capacitación sobre el modelo Lean y su implementación. Mientras que el 8.3% restante considera mostrarse poco dispuesto a esta implementación.

¿Cuál sería el mayor desafío para implementar un modelo de gestión Lean en Ecolook?

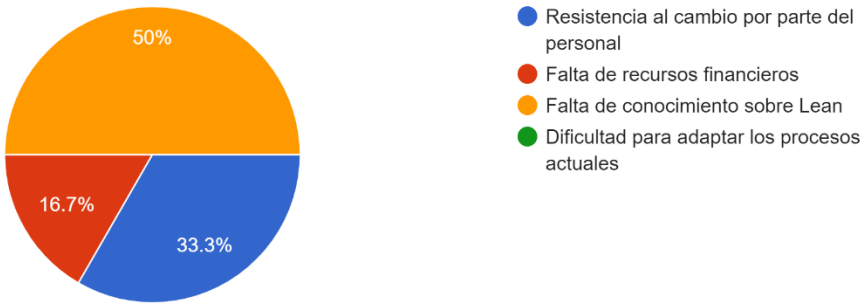


Figura 12. El mayor desafío para adoptar el modelo Lean

La figura 12 presenta que el 50% de los encuestados consideran que el mayor desafío para implementar un modelo de gestión administrativo Lean en Ecolook es falta de conocimiento sobre este modelo, un 33.3% afirma que el mayor desafío es la resistencia del cambio por parte del personal, mientras que 16.7% restante considera que el mayor desafío es la falta de recursos financieros.

Resultados del registro de observación

¿Las tareas están asignadas de manera eficiente y específica a los miembros del equipo?

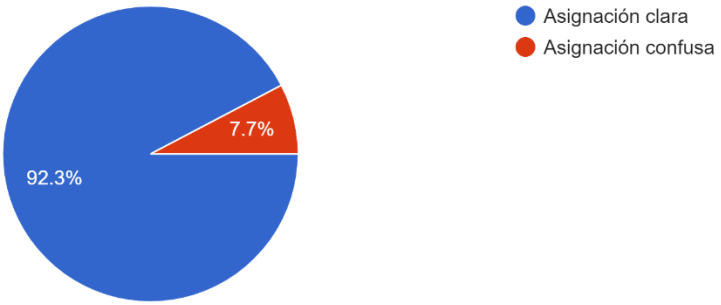


Figura 13. Calidad en la asignación de tareas a los miembros del equipo

La figura 13 presenta que el 92.3% de las respuestas se centran en que las tareas asignadas en la empresa son establecidas de manera eficiente y específica para cada miembro del equipo, mientras que el 7.7% considera que se han presentado asignaciones confusas.

¿Se cumple con los tiempos establecidos para la producción o tareas diarias?

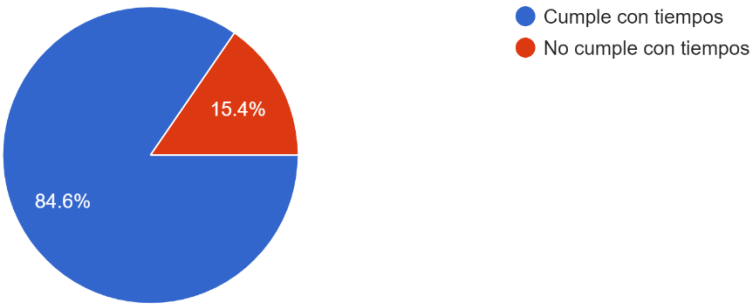


Figura 14. Cumplimiento de los tiempos establecidos para la producción

La figura 14 presenta que el 84.6% de las respuestas se atribuyen a que se cumple con los tiempos establecidos para la producción o las tareas diarias, mientras que el 15.4% restante considera que estos no cumplen con los tiempos establecidos.

¿Se observa la reducción de desperdicios en recursos (materiales, tiempo, etc.)?

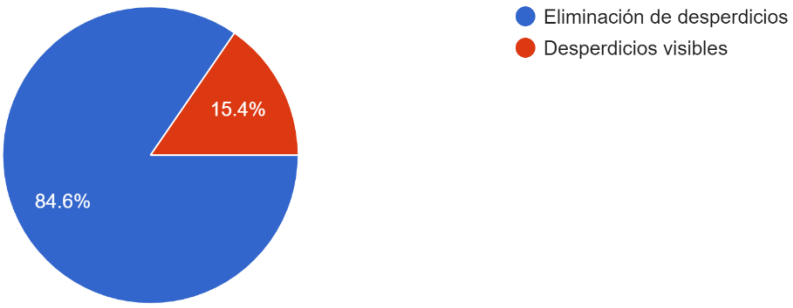


Figura 15. Reducción de desperdicios en recursos (materiales y de tiempo)

La figura 15 presenta que el 84.6% de las respuestas se centran en afirmar que se observa la reducción de desperdicios en recursos tanto de material como de tiempo, mientras que el otro 15.4% presenta que los desperdicios a un son visibles.

¿El proceso de trabajo fluye sin interrupciones innecesarias?

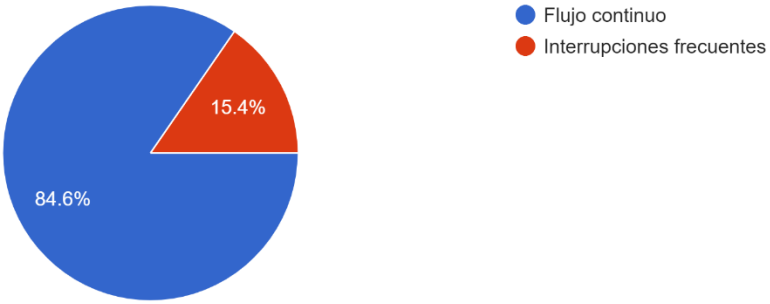


Figura 16. Interrupciones innecesarias en el proceso de trabajo

La figura 16 presenta que el 84.6% de las respuestas se enfocan en que el proceso de trabajo fluye sin interrupciones innecesarias, mientras que el 15.4% presenta que sí existen interrupciones innecesarias durante estos procesos.

¿Se utiliza eficientemente el personal, las herramientas y materiales?

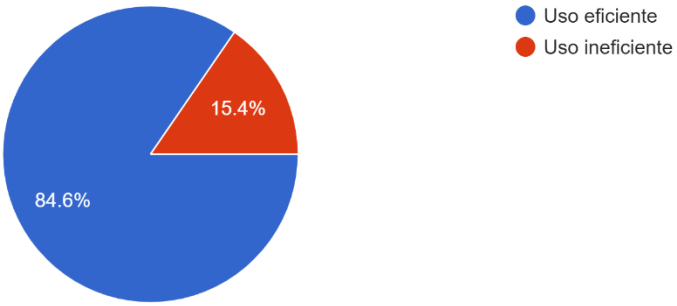


Figura 17. Uso eficiente del personal, las herramientas y los materiales

La figura 17 presenta que el 94.6% de las respuestas están orientadas en afirmar que se utiliza eficientemente al personal, las herramientas y los materiales de trabajo, mientras que el 15.4% se concreta en existe un uso ineficiente de estos componentes.

¿Se observan iniciativas de mejora continua dentro del proceso de trabajo?

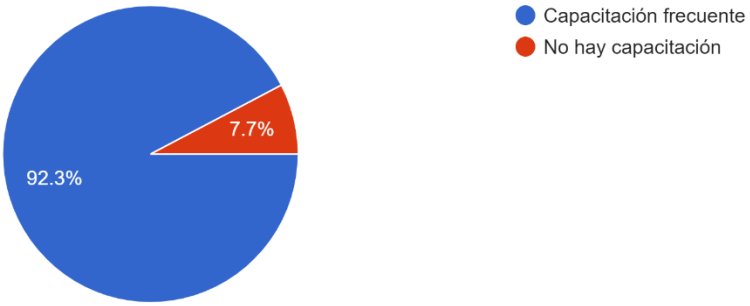


Figura 18. Sesiones de capacitación para mejorar las habilidades el personal

La figura 18 presenta que el 92.3% de las respuestas se encuentran orientadas en afirmar que existen sesiones de capacitación frecuentes para mejorar las habilidades del personal, mientras que el 7.7% restante establece que no existe un proceso de capacitación.

¿El equipo comparte sus conocimientos y mejores prácticas entre sí?

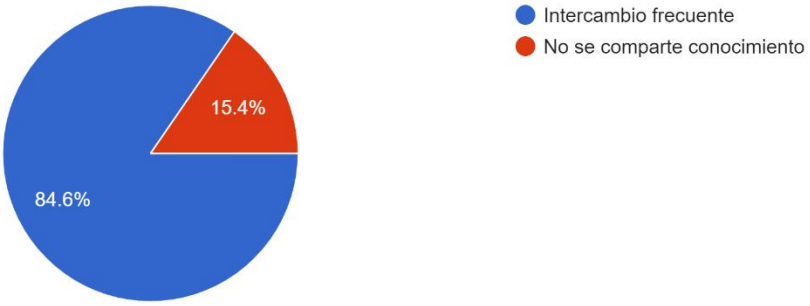


Figura 19. Mejores prácticas del equipo de trabajo

La figura 19 presenta que el 94.6% de las respuestas están orientadas en afirmar que existe un intercambio frecuente de conocimientos entre el equipo de trabajo para mejorar las prácticas entre sí. Mientras que el 15.4% se enfoca en determinar que no existe este intercambio de conocimientos entre los colaboradores del equipo.

¿Se utilizan materiales ecológicos y sostenibles en la producción?

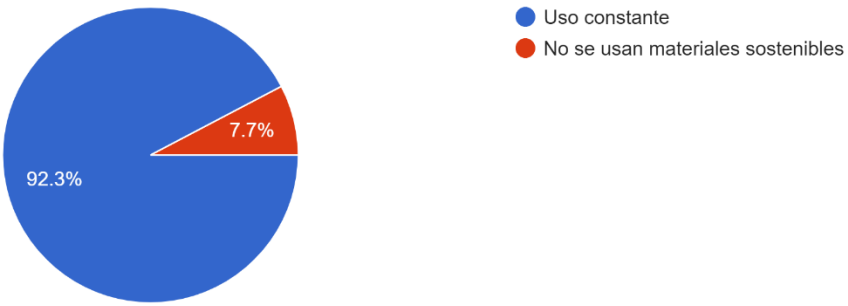


Figura 20. Utilización de materiales ecológicos y sostenibles en la producción

La figura 20 presenta que el 92.3% de las respuestas establecen que sí existe un uso constante de materiales ecológicos y sostenibles en la producción de la empresa Ecolook, mientras que el 7.7% restantes determinan que no se utilizan materiales sostenibles en las actividades de producción.

¿El personal promueve el consumo responsable y la sostenibilidad en sus actividades?

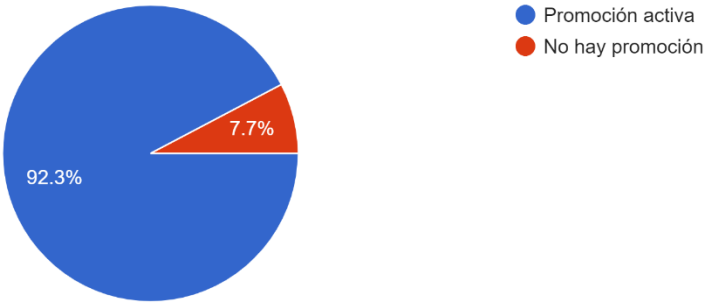


Figura 21. Promoción del consumo responsable por parte del personal

La figura 21 presenta que el 92.3% de las respuestas determinan que el personal sí promueve el consumo responsable y la sostenibilidad en sus actividades, mientras que el 7.7% restante afirma que no hay promoción del consumo responsable.

¿Se observan prácticas de reciclaje y manejo responsable de residuos?

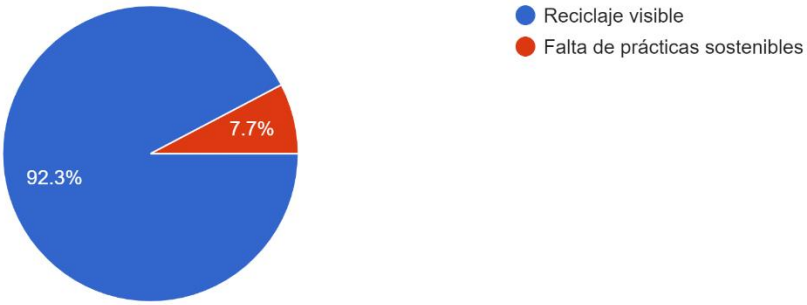


Figura 22. Prácticas de reciclaje y manejo responsable de residuos

La figura 22 presenta que el 92.3% de las respuestas afirman que sí se observan prácticas de reciclaje y manejo responsable de residuos en la empresa, mientras que existe un 7.7% que demuestra que faltan prácticas sostenibles.

¿Se observan herramientas Lean implementadas, como 5S, Kaizen, etc.?

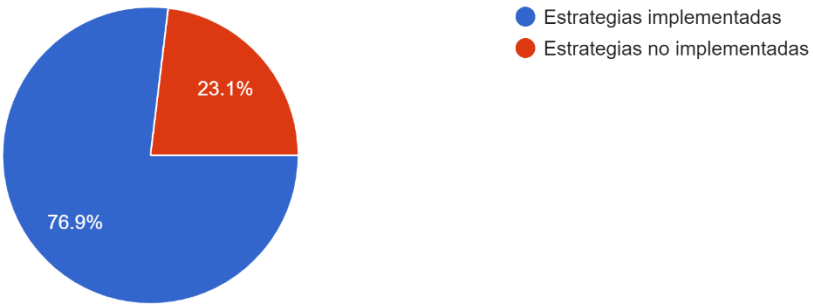


Figura 23. Implementación de estrategias Lean

La figura 23 presenta que el 78.9% de las respuestas se encuentran enfocadas en afirmar que sí se observan herramientas Lena implementadas en le empresa, mientras que el 23.1% se enfoca en mostrar que no existen estrategias implementadas en la organización.

¿Existen mejoras notables en la eficiencia y la reducción de costos o tiempos?

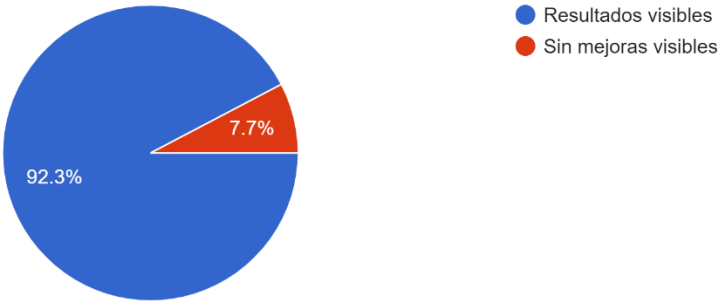


Figura 24. Mejoras en la eficiencia y la reducción de costos y tiempo

La figura 24 presenta que el 92.3% de las respuestas se encuentran enfocadas en demostrar que existen mejoras notables en la eficiencia y la reducción de costos y tiempos en la empresa, mientras que el 7.7% restante demuestra que los procesos siguen o continúan sin mejoras visibles.

4.2. Interpretación y discusión de resultados

En la encuesta los resultantes indican un discernimiento mixto pero positivo en cuanto a la organización operativa y la eficiencia del emprendimiento. El un tercio de las personas encuestadas piensa que Ecolook es eficiente, indicando que hay una base propicia para la

mejora de sus procesos. El análisis inicial afirma que la mitad de las personas encuestadas piensa que los procesos periódicos están bien organizados, sugiriendo un ambiente adecuado para implementar herramientas de continua mejora como el modelo Lean.

A partir de esta observación, la implementación del modelo de gestión Lean se piensa como la oportunidad apremiante. Más de la mitad de las personas encuestadas considera que Ecolook puede beneficiarse de la metodología Lean, en especial manera en áreas medulares como la atención al cliente, considerada como el un tercio como el área con buen potencial de mejora con la metodología mencionada. Contrastando con lo trazado por Suárez y Galindo (2021), que destacan que la filosofía Lean puede adaptarse como una herramienta de control interno del período administrativo para planificar, crear, evaluar y actuar, requiriendo un seguimiento y estandarización riguroso en las técnicas internos.

Analizando al consumo responsable y la sostenibilidad, el 50 por ciento de las personas encuestadas menciona que tiene conocimiento de los fundamentos del consumo sostenible y la economía solidaria, siendo de relevancia considerar que la economía solidaria, según Guerra (2022), además de promover criterios desde la ética del consumidor, permite conciencia social y ecológica en la toma de decisiones empresariales. En conformidad con lo mencionado, más del 60 por ciento de los encuestados piensa que Ecolook lograría mejora en su sostenibilidad operativa a través de la eliminación de desperdicios, un fundamento medular del modelo Lean.

Mencionando las herramientas Lean, se identifica el Kanban, un tercio de las personas encuestadas identifica a la técnica para la implementación en Ecolook, esto indica una apreciación a los aspectos colaborativos de gestión del flujo de trabajo y mecanismos visuales. El interés derivado por el alto nivel de deseo al cambio determinado por más del noventa por ciento de las personas encuestadas, que están dispuestos a ofrecerse en la

participación en la capacitación sobre Lean, que facilitará la gestión del cambio organizacional.

Es necesario informar, que no todos los datos son favorables; existe un desafío la implementación del modelo Lean debido al escaso conocimiento sobre el modelo afirmado por el cincuenta por ciento de los consultados, identificando la necesidad de desarrollar habilidades formativas y comunicacionales que finalicen esta brecha. Sin embargo, los datos son motivadores: más del noventa por ciento de los encuestados identifica que las tareas son específicas y eficientes, más del ochenta por ciento afirma cumplimiento en las tareas diarias y en los tiempos de producción, se presenta reducción de flujo sin interrupciones de desperdicios. Conjuntamente, más del noventa por ciento indica la utilización eficiente de material, herramientas y talento humano, indicadores medulares para el éxito en la implementación de la filosofía Lean.

Para terminar, de acuerdo con lo indicado por Díaz y Salazar (2021), el gestiona miento de la calidad en un ambiente de competición solicita la mejora de perspectivas del público, determinando además de la mejora de procesos, asumir también la calidad como un pilar fundamental en toda empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que la revisión bibliográfica permitió identificar los modelos de gestión administrativa, así como diversas estrategias y enfoques útiles para el desarrollo empresarial y el éxito de organizacional. Estos modelos, tales como la gestión por competencias, el enfoque de mejora continua y la gestión estratégica, presentan beneficios en los factores de eficiencia, productividad y toma de decisiones de las empresas. La correcta implementación de estos modelos puede optimizar los procesos administrativos, de gestión y producción.

El 33.3% de los empleados perciben que la empresa mantiene una gestión administrativa optima, sin embargo, el 91.7% de los encuestados se encuentran abiertos a nuevos modelos de gestión para la mejora de ciertos ámbitos empresariales, en este contexto el desarrollo de una modelo de gestión Lean para Ecolook resulta favorable debido a que se cuenta con el apoyo de los colaboradores de la empresa. Si bien es cierto que no mantienen un conocimiento concreto sobre este tema, se muestran abiertos a aprender y aplicar las normativas de un nuevo modelo.

Se determina que la propuesta se basa en optimizar los procesos administrativos y operativos, mejorando la eficiencia, reduciendo los desperdicios, y fomentando una cultura de mejora continua. Con la capacitación adecuada, el uso de herramientas como Kanban, la participación activa de los trabajadores y un enfoque en la sostenibilidad operativa, Ecolook podrá consolidarse como una empresa sólida y eficiente en el consumo sostenible. De acuerdo con el 92.3% de las respuestas se demuestra que sí existen mejoras notables en la eficiencia y la reducción de costos y tiempos en la empresa, considerando que la aplicación de este modelo contribuye a un mejor desempeño organizacional y una mayor satisfacción laboral.

Se considera necesario involucrar a los empleados en el proceso de diseño del modelo de gestión Lean para la empresa Ecolook, para ello se prevé necesario la implementación de

talleres o grupos focales, para recoger sus opiniones y sugerencias que presenten la realidad actual de las áreas de trabajo, lo cual permitirá enriquecer la propuesta y fomentará un sentido de pertenencia y compromiso con el nuevo modelo.

Se considera indispensable que el Modelo de Gestión Lean sea evaluado con periodicidad para garantizar su viabilidad y factibilidad en la empresa, considerando que este debe mejorar los diferentes procesos internos y dar respuestas efectivas en comparación con el modelo de gestión antiguo.

Se prevé necesario establecer un modelo de evaluación continua que permita verificar la eficiencia y posibles problemas en la implementación de la propuesta, de esta manera posibilitando un beneficio mayor en el desarrollo de la empresa y el alcance de sus objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anguera, M. T., Blanco-Villaseñor, A., Losada, J. L., & Sánchez-Algarra, P. (2020). Integración de elementos cualitativos y cuantitativos en metodología observacional. Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación, (49), 49-70. https://revistascientificas.us.es/index.php/Ambitos/article/view/11736/10643

Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Didasc@ lia: didáctica y educación, 11(3), 62-79. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391

Barreto, D. F. P. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(1), 6697-6712. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918

Canalicchio, P. (2020). Gestión estratégica en recursos humanos. Hologramática, 33(4), 19-44. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7707473

Castro, C. R. M., Bourne, T. M. E., Véliz, R. A. M., & Ramírez, T. A. E. (2021). Importancia del marketing para el posicionamiento de los emprendimientos en Ecuador. *Revista publicando*, *8*(31), 142-152. https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2240

Cedeño, D. P. C., Quimis, J. J. G., Mieles, A. P. C., Loor, D. J. M., & de la Cruz, C. E. M. (2024). Economía circular como estrategia para la competitividad empresarial. *Ciencia y Desarrollo*, *27*(4), 563-577. http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2762

Cristancho-Triana, G. J., Cancino-Gómez, Y. A., & Ninco-Hernández, F. A. (2024). Factores que influyen en el comportamiento de consumo sostenible en la generación Z. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 14(27), 51-67.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182024000100051&script=sci_arttext

Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. Revista de la facultad de medicina humana, 21(1), 179-185. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf

Diaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Podium, (39), 19-36. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext

Dorador, D. D. V., Guerrero, E. H., Pineda, C. X. C., & Enciso, N. V. R. (2022). Los impactos ambientales y jurídicos de la industria textil en el derecho de la moda. Lumen, 18(2), 79-91. https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/2678

Duque, P., Meza, O. E., Giraldo, D., & Barreto, K. (2021). Economía Social y Economía Solidaria: un análisis bibliométrico y revisión de literatura. Revesco: revista de estudios cooperativos, (138), 187-212. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7966526

Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. Revista Latinoamericana Ogmios, 3(8), 82-95. https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226/237

Godinez-Reyes, N. L., & Alfaro-Calderón, G. (2022). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el desarrollo sostenible en México. *Revista Espacios*, *43*(11). https://www.researchgate.net/profile/Norma-Godinez-Reyes-2/publication/367186943_Impacto_de_la_responsabilidad_social_empresarial_en_el_desarrollo_sostenible_en_Mexico/links/63d99b87c465a873a2722e9b/Impacto-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-desarrollo-sostenible-en-Mexico.pdf

Gómez, C, L. (2021) investigación experimental y no experimental. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas Universidad Salazar. https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6102aa6750ff4/tareas/9252cbda265c7f789a59cbc8557cc217investigacion%20experiemmntal.pdf

Guerra, P. (2022). Del consumismo al consumo responsable. Experiencias recientes para el caso uruguayo y tendencias post pandemia. *Tekoporá. Revista Latinoamericana de Humanidades Ambientales y Estudios Territoriales. ISSN 2697-2719*, *4*(1), 188-210. https://revistatekopora.cure.edu.uy/index.php/reet/article/view/152

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Revista cubana de medicina general integral, 37(3). http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf

Hill, M. E. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. *Societas*, *24*(2), 244-261. https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/3011

Juárez, A. M. P., & Golovina, N. S. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica Estelí*, 96-114. https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11610

Mazabel, S. B. D. (2024). La Importancia Del Liderazgo En La Gestión Empresarial. *Yachaq*, *7*(1), 198-209. https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/539

Melendez, J. R., Delgado, J. L., Chero, V., & Rodríguez, J. F. (2021). Economía circular: una revisión desde los modelos de negocios y la responsabilidad social empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, *26*(6), 560-573. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890603

Mieles, J. J. M., Macías, G. M. M., & Poveda, M. L. P. (2021). Desarrollo empresarial de las mipymes ecuatorianas: su evolución 2015-2020. Revista Publicando, 8(31), 320-337. https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2253

Montenegro, W., & Montenegro, S. X. D. (2024). Análisis factorial del estilo de toma de decisiones en la efectividad de la estrategia organizacional. *Contaduría y administración*, *69*(1), 301-331. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9355298

Morales, A. J. M., Londoño, M. L. G., & Ramírez, R. A. V. (2022). La sostenibilidad empresarial desde las prácticas sostenibles, los grupos de interés y la responsabilidad social corporativa: una revisión de la literatura. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, *24*(41), 132-115. https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/cife/article/view/7731

Nivicela, D. M. R., Cedillo, X. A. M., & Granda, A. D. C. V. (2022). Análisis de la aplicación del modelo de economía circular en las empresas del Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, *5*(1), 127-137. http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/360

Pérez, J. F. R., Torres, V. G. L., Castillo, S. A. H., & Valdés, M. M. (2021). Lean six sigma e industria 4.0, una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones: lean six sigma e industria 4.0 en la administración de operaciones. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 5(4), 151-168. https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/584

Rivas, F. S. (2022). Gestión de producción en masa y gestión de producción lean. Realidad Empresarial, (14), 30-34. https://camjol.info/index.php/reuca/article/view/16143

Santa Cruz, D. E. I., Santa Cruz, A. G. Y., Chero, M. J. S., Prado, C. E. R., Reyes, C. A. R., & Kong, J. A. R. (2021). La influencia de la motivación en la productividad laboral en el

personal administrativo de una universidad privada. *Savez Editorial*. https://www.savezeditorial.com/index.php/savez/article/view/5

Singh Kaur, M. (2024). Lean Management: optimización de la calidad a través de la eficiencia. http://dspace.umh.es/handle/11000/33775

Suárez, G. D. R., & Galindo, C. A. C. (2021). Modelo de gestión de la maquinaria en proyectos viales basado en la filosofía lean management. *Boletín Redipe*, *10*(5), 273-294. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116445

Támara, V. G. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. Llalliq, 2(1), ág-13. https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936/997

Urrea-Urrea, F., & Aranda Guerrero, V. D. M. (2022). Marketing con Causa: una estrategia de marketing que responde a los objetivos de la responsabilidad social corporativa y se orienta al consumidor responsable= Marketing with a Cause: a marketing strategy that responds to the objectives of corporate social responsibility and is aimed at the responsible consumer. *Lúmina*, *23*(1), 1-30. https://www.zbw.eu/econis-archiv/bitstream/11159/8543/1/1800564708_0.pdf

Zárate, I. M., Ramirez, I. G., Medina, O. D. A., Manzo, J. C., & Reyes, J. M. C. (2024). Los Grandes Desafíos de Lean Six Sigma y la Sostenibilidad como Metodología en las PYMEs: Una revisión de Literatura Bibliométrica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *8*(5), 9203-9220. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14307

ANEXO A: PROPUESTA DE MODELO LEAN

Tema: Propuesta de Modelo de Gestión Administrativa Lean para Ecolook

Introducción

El modelo de gestión Lean es una metodología organizacional enfocada en la optimización de procesos, la reducción de desperdicios y la mejora continua, con el objetivo de aumentar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las metas empresariales. En el contexto organizacional no solo busca la rentabilidad empresarial, sino también la sostenibilidad y la eficiencia operativa.

Ecolook, una empresa dedicada al consumo sostenible y la economía solidaria que enfrenta complejidades en términos de eficiencia operativa y sostenibilidad, si bien los trabajadores de la empresa reconocen la eficacia general del sistema de gestión actual, también identifican oportunidades significativas de mejora, esto a través de la implementación de modelos de gestión Lean.

Este trabajo propone un modelo de gestión administrativa basado en los principios Lean, adaptado a las características y necesidades de Ecolook. A través de un enfoque integral que incluye capacitación, el rediseño de procesos, la participación activa de los empleados y la evaluación continua de los resultados, se busca mejorar la eficiencia operativa y contribuir al crecimiento sostenible de la empresa.

Objetivo Principal: Optimizar los procesos administrativos y operativos de Ecolook, a través de la implementación del sistema Lean, con el fin de mejorar la sostenibilidad operativa

Estrategias

1. Sensibilización y capacitación

Para iniciar el proceso de implementación del modelo de gestión Lean, es fundamental que todos los colaboradores de la empresa cuenten con un conocimiento

adecuado sobre los principios Lean. En este sentido, la capacitación es el elemento central para garantizar la efectividad del proceso.

Actividades

Capacitación inicial sobre Lean: Talleres y sesiones interactivas para enseñar los principios fundamentales del Lean.

Actividades de iniciales: Simulaciones de la implementación de herramientas Lean, como Kaizen (mejora continua), y una introducción al uso de herramientas como Kanban.

Desarrollo de un comité Lean: Un equipo que coordine las iniciativas Lean y brinde soporte a los trabajadores en el proceso de implementación.

2. Análisis de procesos actuales

Para identificar áreas de mejora, es esencial analizar los procesos actuales de Ecolook, lo cual permitirá identificar los desperdicios y las ineficiencias en la organización.

Actividades

Identificación de desperdicios: Aplicar los 7 tipos de desperdicios de Lean, los cuales son la sobreproducción, espera, transporte, exceso de procesamiento, inventarios, movimientos innecesarios y defectos.

Encuestas y entrevistas: dirigidos a los trabajadores sobre su experiencia con los procesos actuales y las posibles áreas de mejora.

3. Implementación de herramientas Lean esenciales

A pesar de que Ecolook no aplica herramientas Lean actualmente, la implementación de herramientas clave, como Kanban y reuniones de mejora continua, será crucial para avanzar en la mejora operativa.

Actividades

Implementación de Kanban: Introducir tableros visuales para gestionar el flujo de trabajo en las áreas administrativas y operativas. Los tableros de Kanban pueden ser físicos o digitales y permitirán un control visual de las tareas pendientes, en proceso y completadas.

Mejora continua (Kaizen): Establecer reuniones periódicas de grupos para evaluar el desempeño, las fallas y puntos de mejora.

4. **Fomento de la participación activa del personal**

El modelo Lean se basa en la idea de que todos los empleados son esenciales para la mejora continua. Por lo tanto, la participación activa de todos los trabajadores de Ecolook será esencial para el éxito del modelo.

Actividades

Establecer incentivos: Fomentar que todos los trabajadores, desde la alta dirección hasta los operativos, participen en el proceso de mejora continua mediante reuniones de equipo y sugerencias de mejora. En este sentido, se plantea reconocer a los empleados que contribuyan con ideas valiosas o logren implementar mejoras efectivas.

5. **Rediseño de la Planificación de las Operaciones**

Se establece que la mayoría de los trabajadores consideran que el nivel de planificación actual es adecuado, sin embargo, consideran que el modelo Lean puede optimizar aún más estos procesos.

Actividades

Planificación visual: Se plantea utilizar herramientas de planificación visual, como mapas de flujo de trabajo, con el fin de facilitar la organización de tareas y recursos.

Revisión continua: Asegurarse de que los procesos de planificación se revisen periódicamente en las reuniones de mejora continua para ajustar corregir de manera oportuna los problemas o barrearas.

6. **Medición y evaluación de resultados**

Se considera indispensable medir el impacto de la implementación del modelo Lean para asegurarse de que la empresa está avanzando en la dirección correcta.

Actividades

Definir KPIs: Establecer indicadores de desempeño, como tiempos de ciclo, satisfacción del cliente, reducción de desperdicios, y eficiencia operativa, permitirá mantener factores clave de evaluación objetivas que sigan la línea de los objetivos empresariales.

Retroalimentación de los trabajadores: Recoger opiniones de los empleados sobre las mejoras y cambios implementados para ajustar las acciones de forma colaborativa.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD
TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **MOREJON HIDALGO SONIA ALEXANDRA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **8%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,28 de mayo del 2025

TECNOLÓGICO SAN ANTONIO
Tesa
DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD
TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **CONTRERAS LINO RAYZA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **8%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,28 de mayo del 2025

TECNOLÓGICO SAN ANTONIO
Tesa
DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia