



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MEJORA CONTINUA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

William Ismael Gonzalez Rivera

LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO – 2022



MEJORA CONTINUA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

AUTOR:

William Ismael Gonzalez Rivera

TUTOR:

Ing. Divar Sebastián Castro Loor; MSc.

RESUMEN

El presente ensayo muestra la aplicación de la mejora continua como un procedimiento científico sistemático que permite obtener cambios de manera constante a medida que se aplica en las distintas áreas de una institución, el objetivo del estudio comprende en identificar la mejora continua del área administrativa, Carrera Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, debido a que este departamento administrativo ha presentado problemas en actividades, tareas, procesos que no agregan valor dentro del periodo académico 2021-1. El trabajo presenta una metodología de estudio que contiene un tipo de investigación bibliográfica con un alcance exploratorio y enfoque cualitativo, de la cual se utilizó una técnica cualitativa como la entrevista para la obtención de información. De los resultados obtenidos se identificó la aplicación de la mejora continua en distintas actividades como vinculación con la sociedad, prácticas profesionales, módulos de inglés que generó un cambio positivo al aplicar este método. La aplicación de la mejora continua optimizó tiempo de procesos y se estandarizó tareas que se realizan habitualmente dentro del área administrativa. A su vez dejó abierto el campo de estudio para aplicar una propuesta más sólida y específica para cada proceso y tareas que se realizan.

Palabras claves: Mejora continua, área administrativa, PHVA.



**CONTINUOUS IMPROVEMENT OF THE ADMINISTRATIVE AREA,
BUSINESS ADMINISTRATION CAREER SANTA ELENA PENINSULA
STATE UNIVERSITY**

AUTHOR:

William Ismael Gonzalez Rivera

TUTOR:

Ing. Divar Sebastián Castro Loor; MSc.

ABSTRACT

The present essay shows the application of continuous improvement as a systematic scientific procedure that allows obtaining changes in a constant way as it is applied in the different areas of an institution, the objective of the study comprises in identifying the continuous improvement of the administrative area, Business Administration Career in the Peninsula Santa Elena State University, because this administrative department has presented problems in activities, tasks, processes that do not add value within the academic period 2021-1. The work presents a study methodology that contains a type of bibliographic research with an exploratory scope and qualitative approach, from which a qualitative technique such as the interview was used to obtain information. From the results obtained, the application of the continuous improvement in different activities such as the link with the society, pre-professional practices, English modules that generated a positive change when applying this method, the application of the continuous improvement optimized the time of processes and standardized tasks that are usually performed within the administrative area. It also leaves open the field of study to apply a more solid and specific proposal for each process and tasks performed.

Keywords: Continuous improvement, administrative area, PHVA.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**MEJORA CONTINUA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**”, elaborado por el Sr. **William Ismael Gonzalez Rivera**, egresado de la Carrera de **Administración de Empresas**, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**Ing. Divar Sebastián Castro Loor; MSc.
PROFESOR TUTOR**

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“MEJORA CONTINUA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA”**, elaborado por **Gonzalez Rivera William Ismael** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa. **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de **la Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Gonzalez Rivera William Ismael
C.C. No.: 240003101-5

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por la fortaleza y entendimiento que me brinda días tras días, a mi madre y hermana que en este proceso de formación profesional ha sido mi ayuda y soporte para poder lograr este trabajo, también a mi padre que ha sido mi apoyo moral para no desistir en este logro alcanzado.

En segunda instancia a mis docentes por el aporte de conocimiento y experiencias en cada una de las materias que compartieron, a mis compañeros de aula quienes aportaron de una y otra manera en la formación de trabajo en equipo, responsabilidad y constancia, así como en los ánimos morales para cumplir con esta meta profesional.

Por último, al Instituto de fomento de talento Humano entidad gubernamental que, por medio de la Beca Eloy Alfaro de componente de discapacidad, brindo los recursos económicos para poder costear los gastos educativos en mi formación profesional.

GONZALEZ RIVERA WILLIAM ISMAEL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios por ser la fuente de motivación en mi vida, a mi madre por siempre alentarme que debo cumplir con mis metas a pesar de lo difícil que pueda ser, a mi padre por enseñarme el valor de la constancia, a mi hermana por el apoyo emocional que me brindo. A los docentes que en varias ocasiones conocieron algunos de mis inconvenientes y desánimos, pero su palabra de motivación me ayudó a permanecer en pie de lucha para lograr esta meta. A mi mejor amiga que siempre me estaba alentando en seguir sin desistir, dando palabras de ánimos, y recordándome que tengo la capacidad de cumplir con mis metas y a mis compañeros de aula que también me brindaron su amistad para poder aprender juntos a ellos.

GONZALEZ RIVERA WILLIAM ISMAEL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....
Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



.....
Ing. Emanuel Augusto Bohórquez
Armijos, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Ing. Divar Sebastián Castro Loor,
Mgs.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	12
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	31

INTRODUCCIÓN

La mejora continua es comparable al cambio constante en el sistema laboral de una empresa privada o pública, la cual permite optimizar, estandarizar procesos, tareas y reducir riesgos, nace del Dr. Deming quien fue un gran líder estadounidense en Japón, se debe a la práctica que aplicó en este país en la época de los 50.

Estas prácticas de mejora continua consisten un proceso estructurado y sistemático dirigido a obtener un mayor rendimiento de manera efectiva y eficiente, aumentando así la calidad de un servicio y disminuyendo el costo de actividades que se desarrollan de forma habitual en una empresa.

Cabe recalcar que la mejora continua es un tema que tiene muchos años de estudio efectuado por diversos autores a lo largo de su historia tales como Joseph Juran, Armand Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Philip Crosby, Edwards Deming, Walter Shewhart, los cuales coinciden en una filosofía que permite aumentar la competitividad de las empresas, por tal razón, este estudio nace como referente a la mejora continua del área administrativa de la Carrera Administración de Empresas de la UPSE.

La Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) ofrece a la comunidad, 27 carreras entre ellas la carrera de Administración de Empresas, que cuenta con 508 estudiantes matriculados en el periodo académico 2021-2, se ha venido observando ciertos problemas en el departamento administrativo como; el control de archivos, titulación, inventario, documentación. Esto se ocasiono por el

cambio de la modalidad de trabajo presencial a teletrabajo que se implementó por la emergencia sanitaria mundial (Covid-19).

Debido a la emergencia sanitaria muchas instituciones dejaron de laborar de manera presencial e implementaron la modalidad de teletrabajo para seguir con sus labores, estos generaron cambios y a su vez frenaron ciertas actividades que se deben realizar netamente de modo presencial, en el caso del área de estudio la secretaria de carrera al volver de manera progresiva a sus labores físicos se le presento estos problemas ya mencionados.

Por esta razón nace la interrogante ¿De qué manera es la mejora continua dentro del área administrativa de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena?

Los estudios respetos a la mejora continua dentro del área administrativa han demostrado que influye de manera positiva en el cumplimiento de los objetivos de las distintas instituciones que aplican este método, de la misma manera han logrado solucionar problemas y prevenirlos para un mayor rendimiento de cada área, recursos.

El objetivo del ensayo consiste en identificar la mejora continua en el área administrativa, Administración de Empresas Universidad Estatal Península de santa Elena, de la misma manera una propuesta de mejora continua en el área de estudio.

Este ensayo esta fundado en un tipo de investigación exploratoria con enfoque bibliográfico, por el cual se utiliza técnicas cualitativas como la entrevista,

aquella permitirá la recolección de información valiosa en este proceso de indagación.

El ensayo se divide primero en los argumentos teóricos de la variable del caso de estudio, segundo en los argumentos metodológico que se aplicó en la investigación, por último, en los resultados obtenidos por la aplicación los instrumentos de investigación.

DESARROLLO

Considerando la publicación “Modelo de mejora continua Keizen - PHVA en el área administrativa: caso de estudio a la empresa Herchi”, ensayo archivado en el repositorio DSPASE (2021) por el autor Steeven Gustavo Idrovo Campoverde, quien analiza la situación de la empresa y la importancia de implementar el modelo de mejora continua dentro del área administrativa. El objetivo del ensayo fue dar razón a la aplicación de este modelo, teniendo en cuenta la optimización del desempeño laboral y estandarización de tareas administrativas para mejorar el rendimiento de la empresa.

Debe señalarse, que la empresa presentaba varios problemas comenzando en el ámbito laboral por parte de sus trabajadores, debido que no satisfacían la demanda del cliente, la causa de esto se relacionaba con el área administrativa de la empresa sumado a inconvenientes de otros departamentos que no brindaban procesos de calidad.

De este modo, no se logró los resultados que se esperaba obtener, la consecuencia de esto fueron las acciones no realizadas como se propuso, según el investigador se debe replantear el ciclo constantemente para lograr los cambios esperados, así mismo asegura que el PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) brinda soluciones y ayuda a la competitividad de las empresas.

Por otro lado, en la tesis de Posgrado “Propuesta de mejora de procesos para optimizar la gestión administrativa en el Escuadrón Mantenimiento de Sistemas Aeronáuticos Nro. 2122”, publicado en el repositorio DESPASE (2021) por el autor Gavilema Flores Iván Geovanny, en los resultados del estudio se reflejó que incumplían las actividades, por no ser asignadas correctamente al personal de la empresa por el área de planificación. A consecuencia se propuso un plan de mejora continua que permitió optimizar procesos y subprocesos, una fusión de actividades y mejora de la gestión administrativa.

La relación que tiene la publicación del MSc. Gavilema y de Idrovo con el estudio a realizar, radica en una problemática común que se presentan en las distintas instituciones, comenzando con las actividades administrativa, la falta de planificación, asignación de tareas a personal no calificado y el seguimiento que se debe realizar, por esta razón se debe utilizar constantemente el método de mejora continua.

Dentro del marco contextual la aportación de (Esquivel, León, & Castellanos, 2017) dice que “La mejora continua comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar... niveles de calidad, productividad, costos,

niveles de satisfacción..., tiempos totales de los diversos ciclos, tiempos de respuesta y grado de fiabilidad de los procesos”. El autor se refiere a realizar ajustes en todas las áreas de una empresa para mejorar su rendimiento.

Según las ISO 9001 destaca que la mejora continua consiste en actividades que se deben realizar con frecuencia con el fin de identificar oportunidades de mejoramientos en procesos, tareas para lograr satisfacer las exigencias en la gestión de calidad y necesidades del consumidor. (Sevillano, 2015)

Dentro del artículo de revista los autores (Proaño, Solder, & Perez, 2017) expresan que “La mejora continua es una herramienta muy útil... Su aplicación es fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar”.

Por otro lado (Ocrospoma, 2017) comenta que “la mejora continua busca actuar sobre un problema identificado mediante el seguimiento de pasos hasta encontrar la mejor propuesta de solución y poder implementarla”.

El autor considera que de manera más sencilla comienza con la identificación del problema, el seguimiento, la propuesta, y la implementación para que se lleve en efecto esta teoría de la mejora continua.

Por su parte, (Crespo, Carchi, Zambrano, Orellana, & Gonzalez, 2020), mencionan en su artículo que “La mejora continua es necesaria para modificar los procesos y simplificarlos, dejando solo las actividades, y pasos que no agregan

valor y entorpecen la fluidez”. Los autores concuerdan en que se debe corregir y reducir los procedimientos que no aporten eficiencia a la empresa.

Estos autores coinciden que la mejora continua ayuda a generar cambios que benefician a la empresa en cada uno de sus procesos de los distintos departamentos, es decir reducen riesgos, minimizan tiempo, estandarizan actividades y a su vez solucionar problemas. Pero estas acciones deben regir a un procedimiento constante como el ciclo de Deming PHVA.

Castillo en su trabajo de titulación comparte que el ciclo de Deming sirve como:

Un instrumento que se enfoca en la solución de problemas y el mejoramiento continuo, por medio de un diagnóstico inicial, se identifican las fallas para mejorar comparando los planes con los resultados, luego se analiza el resultado no deseado se replantea un nuevo diseño de medidas que anulen el problema y no vuelva a repetirse y conseguir un resultado aceptable. (Castillo, 2019)

El autor expresa al PHVA como un instrumento fundamental para la solución de problemas, que comprende en un diagnóstico, un análisis esperando un resultado favorable de mejoramiento continuo.

Para (Roldan, 2021) en su trabajo de titulación describe que el Ciclo PHVA permite “definir los estándares mínimos con el fin de evaluarlos, priorizarlos y posterior a ello generar nuevas estrategias para mitigar el riesgo de la empresa”.

Según (Ocrosopoma, 2017) el ciclo de Deming comprende a pasos sencillos que generan un cambio planificado, en el cual las decisiones se deben tomar de manera científica y no en base de supuestos, es decir aplicando los 4 pasos que presenta el autor de esta teoría.

Al respecto, “El Ciclo de Deming consta de cuatro pasos: Planificar, Hacer, Actuar y Verificar (PHVA o por sus siglas en inglés PDCA: Plan, Do, Check and Act), es una estrategia de mejora continua”, (Montesinos, Vasquez, Maya, & Gracida, 2020).

Debe señalarse, que el método de mejora continua formulado por Deming que consta con 4 etapas totalmente sincronizada una tras otra, es decir “Cuando el ciclo (PHVA) Planificar, Hacer, verificar y actuar, lo hacemos rodar sin parar estaremos gestionando la mejora continua” (Ocaña, 2017), no solo basta con realizar este procedimiento una vez para obtener resultados, es necesario la continuidad del procedimiento para alcanzar el rendimiento esperado.

De la misma manera (Vásconez, 2018) argumenta que “el ciclo no termina nunca, ya que se enfoca en la mejora continua de las actividades que realiza la organización”, el PHVA es un ciclo constante que se debe realizar en cada departamento de una organización para obtener resultados de mejora.

Por otro lado, cabe destacar la importancia de estos 4 pasos o fases (PHVA) como lo describe Idrovo Campoverde en su trabajo de titulación:

“Primera fase, *planear*: esta etapa estudia la situación actual... identifica los problemas y desarrollar soluciones y planes de acción” luego de realizar este estudio seguimos a la “Segunda fase, *hacer*: la técnica se pone en marcha... un procedimiento piloto... con la finalidad de valorar una solución que se haya propuesto” (Idrovo, 2021)

Por consiguiente, sigue “La tercera fase, *valorar*: decidir si el procedimiento de prueba funciona de forma correcta al momento de que los resultados son evaluados” y por último dentro del ciclo “La cuarta fase, *actuar*: la mejora se ajusta y el método al final se cumple como una mejora... este proceso reintegra a la primera fase de planear para tener la identificación de otras oportunidades de mejoramiento” (Idrovo, 2021).

Asimismo, los autores describen brevemente al ciclo PHVA usando las ISO 9001:2015 como;

“*Planificar*: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades; *Hacer*: implementar lo planificado ;*Verificar*: realizar el seguimiento (cuando sea aplicable) la medición de los procesos, productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar los resultados; *Actuar*: tomar acciones para mejorar el

desempeño, cuando sea necesario”. (Salazar, Mora, Romero, & Ollague, 2020).

Para Huamani considera esto 4 pasos (P.H.V.A) como dimensiones:

La dimensión de planificar implica un análisis de la situación actual de la empresa, una planificación y un estudio de la viabilidad para la solución de la problemática.

La dimensión de hacer implica recurrir a un plan piloto para una verificación de los cambios que presentan los resultados, así como una orientación al personal para una adaptación a los nuevos procesamientos.

La dimensión de verificar implica la comprobación y la deducción de logros, dentro de esta fase es necesario un seguimiento de los cambios en el caso que no se den se debe reiniciar nuevamente el ciclo hasta cumplir con el objetivo final.

La dimensión actuar implica aplicar el resultado obtenido por medio de la estandarización de tareas y reiniciar el ciclo para que se lleve a cabo la mejora continua de manera eficiente. (Huamani, 2018)

Podríamos resumir que Planificar; consiste definir los objetivos que se esperan cumplir en el proceso, es decir un plan de acción. Segundo Hacer; se refiere a poner en marcha lo proyectado. Tercero Verificar; hace referencia a reconocer si el plan piloto ha obtenido los resultados esperados. Por último, Cuarto Actuar; realizar una propuesta para el mejoramiento continuo constante.

Dentro de esta perspectiva, la aplicación del PHVA en el área administrativa del área a estudiar conlleva: realizar un plan de acción, ejecutarlo, verificar su progreso y actuar en base a los resultados obtenidos en la aplicación de este método.

Finalmente, la mejora continua genera beneficios por su aplicación tales como: Aumentar la productividad de los empleados, comprime el espacio utilizado en los procesos, mejora en la calidad de los procedimientos, minimiza tiempo del inventario en proceso, reducción del lapso de las actividades, mejora del manejo y control de las tareas. (Montenegro, 2018).

De allí pues, que para, poder obtener los resultados se aplicó la metodología fundada en un tipo de investigación bibliográfica con alcance exploratorio. Por el cual se utilizó una técnica cualitativa como es la entrevista, que se realizó a la secretaria y al director de carrera.

El ensayo tiene un enfoque cualitativo que consiste en la recolección de datos que no cuentan con mediciones numéricas en el proceso de interpretación, pero si se utiliza para la probar una hipótesis en el caso a tratar el cual es identificar si se aplicó o no la mejora continua en el área administrativa de la carrera de Administración de Empresas.

Por su parte la investigación exploratoria consiste en instruir técnicas de documentación, para habituarse con la literatura bibliográfica y documental, las cuales son utilizadas para la elaboración de trabajos científicos como ensayos, tesis y artículos científicos.

Este tipo de investigación orienta a explorar fenómenos desconocidos por el investigador, con el fin de obtener información para realizar de manera más completa el trabajo y abrir paso a nuevos campos de conocimiento.

De esta manera fue que se aplicó esta investigación para tener fundamentos teóricos de la mejora continua en el área administrativa, para poder conocer que tipos de problemas se pueden presentar y como poder solucionarlos en base a la aplicación de otros autores.

Por otro lado, la investigación bibliográfica consiste en paso básico que contiene etapas que abarcan desde indagación, interpretación, reflexión, observación, hasta llegar a un análisis de estudio a realizar.

La entrevista es unas herramientas para la recolección de información dentro de una investigación cualitativa, que permite la obtener de datos sujeto de estudio de manera presencial o virtual con el investigador.

Por esta razón, se utiliza el instrumento de la entrevista con la finalidad de recopilar información relevante dentro de este estudio, por su parte cabe recalcar que la población se delimita a 2 involucrados dentro del área administrativa.

El instrumento está compuesto por preguntas que determinar el conocimiento de la variable general, la aplicación dentro del área, descripción de problemáticas encontrada al aplicar el método de mejora continua.

Dentro de la entrevista efectuada al director de carrera y a la asistente administrativa del área de estudio, destaca puntos importantes primero el conocimiento que tienen los involucrados sobre el tema de la mejora continua.

¿Qué sabe usted de la mejora continua?

El director José M. Tomalá U, comparte que la mejora continua es un proceso mediante el cual las instituciones buscan un mejoramiento, de la misma manera específica que dentro de la carrera se han realizado cambios en procedimientos tales como módulos de inglés que son parte de actividades que reflejan una problemática en el área Administrativa. Por otro lado, la secretaria la Lcda. Sandra Saltos, menciona que la mejora continua, se debe llevar a cabo en el día a día, con la finalidad de obtener resultados a largo plazo.

¿Dentro del periodo académico en curso se ha aplicada el método de mejora continua PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) para solucionar problemas que se han presentados?

El director de carrera manifiesta que existió una aplicación mediante un curso de capacitación al cuerpo docente y administrativo aplicando el Modelo Keizen, de la misma manera menciona que eso ayudo a la mejorara de los déficits que presentaba la carrera, como el curso de vinculación a la sociedad.

¿Conoces usted cómo realizar un diagnóstico para la mejora continua?

Un diagnóstico tiene varios elementos básicos uno de los primeros pasos consiste en realizar una revisión documental para conocer en qué posición se

encuentra el departamento o área, esta acción realizó Lcda. Sandra Saltos al reincorporarse a el área administrativa como asistente, es decir ella procedió a realizar un diagnóstico para conocer como encontraba el puesto de trabajo y de ese punto partir con las soluciones para mejorar.

¿Dentro del trabajo de planificación que se realiza han aplicado procesos de mejora para algunas de las actividades?

Vinculación a la sociedad era parte de una de las actividades que presentaban inconvenientes para realizarlas debido al Covid-19, pero mediante la aplicación de este método logro reevaluar, es decir se usó el ciclo de Deming, primero PLANIFICAR; cambiando la metodología de presencialidad a virtualidad para precautelar la salud de los estudiante, segundo HACER; que se realizaran las capacitaciones virtuales, tercero EJECUTAR; dando un seguimiento contante a los estudiantes y beneficiarios, cuarto ACTUAR: en base a los resultados obtenido en esta actividad se aplicó en las distintas actividades y tareas del área administrativa.

Parte de la aplicación de la mejora continua no solo beneficio a los 508 que están matriculado en el periodo académico 2021-2, sino también a estudiantes egresados que debido a las distintas problemáticas que presentaba esta área no cumplían con los requisitos de graduación.

¿Cuáles son los principales problemas o inconveniente que se reflejan dentro del área administrativa?

Cabe mencionar que la Lcda. Sandra Saltos, expreso que unas de las problemáticas con más énfasis correspondían a insumos de oficina que son escasos para la cantidad de estudiantes matriculado, por su arte menciono también que las instalaciones donde se desempeña su labor son pequeñas para las distintas tareas que se deben desarrollar en el área administrativa.

Podemos destacar que no solo las actividades y tareas forman parte del problema sino el ambiente laboral e instalaciones de oficina, son elementos importantes que deben mejorar para un mayor desempeño.

Por otra parte, es importante conocer si existe capacitación para los distintos puestos de trabajo, debido que una de las problemáticas es que los trabajadores no gestionan un buen servicio por no conocer el rol de su puesto de trabajo.

¿Usted recibe capacitaciones con relación a las actividades que realiza para mejorar su desempeño laboral?

La secretaria menciono que la Contraloría General del Estado capacita anualmente al asistente administrativo en cada una de las actividades y tareas que desempeñan para así brindar un excelente servicio en la institución donde se desarrolla su labor. Mientras que el director de carrera también menciono que dentro de la parte académica también reciben capacitaciones para mejorar su rol.

Finalmente se pudo determinar por medio de la recolección de información es decir la entrevista que si se aplicó la mejora continua durante este periodo académico para solucionar problemas como practicas pre-profesionales por medio de cambio de modalidades, de la misma manera vinculación mediante convenios institucionales para garantizar un cupo para los estudiantes y usando medios digitales para gestionar de manera óptima la asignación de módulos de inglés.

Cabe mencionar que a pesar de los avances que se logró obtener por la aplicación de la mejora continua en el área administrativa, existen ciertas problemáticas con el ambiente laboral con relación a las instalaciones e insumos de oficinas que entorpecen el avance en el desarrollo de un mejor servicio hacia la comunidad estudiantil.

Dentro de este contexto para poder aplicar la mejora continua de manera eficiente en el área administrativa se deben aplicar estrategias que permitan solucionar todos los inconvenientes que se encuentran dentro de este departamento de estudio:

- Planificar en cada periodo académico de manera específica las acciones que se deben realizar dentro de un tiempo determinado, haciendo el seguimiento en cada ciclo académico.
- Capacitar a estudiantes y docentes la manera de como entregar informes, documentación, trabajos para estandarizar tareas y optimizar tiempos de entrega y respuestas.

- Con relación a requisitos de titulación (vinculación, practicas preprofesionales, módulos de ingles), estandarizar tiempos en conjuntos con los encargados de estos requisitos para una mejor coordinación.
- De los requisitos de titulación capacitar a los estudiantes con los modelos de informe, orden de documentación para optimizar tiempo de revisión y de respuesta.

CONCLUSIONES

En efecto el ensayo cumplido la exigencia del tema, se explicó teóricamente la mejora continua dentro del área administrativa a estudiar, permitió conocer de diversos autores actuales la importancia de aplicar este método dentro de las empresas.

Este ensayo logro identificar la aplicación de la mejora continua en el área administrativa, Carrera Administración de Empresa en la Universidad Estatal Península de Santa elena, por medio del Ciclo de Deming en las distintas Actividades y tareas tales, como pasantías, vinculación, módulos de inglés, que presentaban mayores problemas en el departamento administrativo.

Finalmente podemos determinar la importancia de poder efectuar este estudio y aplicarlos constantemente, debido a que esto ayuda no solo a una parte del cuerpo de una institución, sino más bien a todo el sistema que estructura una empresa.

RECOMENDACIONES

Este trabajo deja la apertura para poder realizar nuevos campos de estudios en la mejora continua en el área administrativa, como generar una propuesta de mejoramiento y aplicación de métodos que permitan optimizar tiempos de actividades y estandarización de tarea.

Se recomienda que no se deje de gestionar la mejora continua en cada periodo académico dentro del área administrativa y que los involucrados del departamento puedan aplicar este método no solo a las actividades requeridas para titulación, sino también a cada una de las tareas que se realizan dentro de esta área.

Por ultimo, se recomienda una gestión constante de aplicación de este método en cada departamento de la institución para poder mejor de manera progresiva y así brindar una educación de calidad a los estudiantes.

REFERENCIAS

- Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Crespo, M., Carchi, K., Zambrano, Á., Orellana, D., & Gonzalez, E. (2020). Mejora continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Espacios*, 3.
- Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (24 de Septiembre de 2017). *Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas*. Camagüey: Retos de Direccion. Obtenido de Retos De La Dirección, 11(2): <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/retos/article/view/1942>
- Gavilema, I. (2021). *Propuesta de mejora de procesos para optimizar la gestión administrativa en el Escuadrón Mantenimiento de Sistemas Aeronáuticos Nro. 2122*. Guayaquil. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20507>
- Huamani, J. (2018). *Aplicación del ciclo de deming para mejorar la productividad en el área de producción, empresa CONCREMAX S.A. Lurín, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38169>
- Idrovo, S. (6 de Abril de 2021). *Modelo de mejora continua KAIZEN - PHVA en el área administrativa de la empresa Herchi de la parroquia Posorja, provincia del Guayas, año 2020*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de Repositorio Dspace: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5741>
- Montenegro, P. (12 de Diciembre de 2018). *Estudio para la optimización y estandarización en la producción para línea de embotellamiento: planta coca cola emborno, concón*. Valparaiso: Universidad Técnica Federico Santa María. Obtenido de

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47443/3560900260972UTFSM.pdf?sequence=1>

Montesinos, S., Vasquez, C., Maya, I., & Gracida, E. (23 de Octubre de 2020). *Mejora continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming*. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(92), 1863-1883. Mexico: Produccion Cientifica Luz. Obtenido de Produccion Cientifica Luz: <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>

Ocaña, E. (Octubre de 2017). *Rediseño de procesos utilizando herramientas técnicas alineadas al enfoque Harrington y ciclo PHVA*. Ambato: CienciAmérica. Obtenido de <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/126>

Ocrospoma, I. (2017). *Aplicación del Ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la Empresa Tecnipack S.A.C, Ate- 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1711>

Proaño, D., Solder, V., & Perez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresas.*, 50-56.

Roldan, E. (2021). *Propuesta para implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la resolución 0312 de 2019 para la constructora Arias & Arias*. Bogota: Universitaria Agustiniiana.

Salazar, J., Mora, N., Romero, W., & Ollague, J. (Diciembre de 2020). *Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa INCARPALM*. Machala: Digital Publisher. Obtenido de 593 Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 459-472.: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.440>

Sevillano, M. (Septiembre de 2015). *Isotools excelente* . Obtenido de Isotools excelente :

<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

Vásconez, S. (2018). *Modelo de gestión de calidad para la empresa "JARDINSA"*.

Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Mejora Continua Del Área Administrativa Carrera Administración De Empresas, Universidad Estatal Península De Santa Elena	¿De qué manera es la mejora continua dentro del área administrativa de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena?	Identificar la mejora continua en el área administrativa, Administración de Empresas Universidad Estatal Península de santa Elena	Mejora continua	Planificar	Estandarización Optimización	Tipo de investigación: exploratoria Enfoque de investigación: bibliográfico Técnicas: Cualitativas, entrevistas y observación Instrumento: entrevistas Población: área Administrativa de la Carreara de Administración de Empresas Muestra: secretaria y director de carrera.
				Hacer		
				Verificar		
				Actuar		

Anexo 2.- Cronograma

Actividades	Abril- Mayo 2021	Junio- Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Febrero 2022
Idea y tema									
Desarrollo del Anteproyecto									
Presentación del anteproyecto									
Aprobación del anteproyecto									
Tutorías del proyecto:									
Argumentos teóricos									
Argumentos metodológicos									
Resultados									
Conclusiones y Recomendaciones									
Entrega (archivo digital) de trabajo final									
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación									

Anexo 3.- Instrumento de entrevistas



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Mejora continua del área administrativa Carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Objetivo: Identificar la mejora continua en el área administrativa Carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Entrevista dirigida a:

PREGUNTAS

1. ¿Qué sabe usted de la mejora continua?
2. ¿Dentro del periodo académico en curso se ha aplicada el método de mejora continua PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) para solucionar problemas que se han presentados?
3. ¿Conoces usted cómo realizar un diagnóstico para la mejora continua?
4. ¿Cuáles son los principales problemas o inconveniente que se reflejan dentro del área administrativa?
5. ¿dentro del trabajo de planificación que se realiza han aplicado procesos de mejora para algunas de las actividades?

6. ¿Usted recibe capacitaciones con relación a las actividades que realiza para mejorar su desempeño laboral?
7. Dentro del proceso de planificación, ¿se ha ejecutado de manera correcta los planes, de no ser así como hacen seguimiento para verificar si se resuelve los problemas?
8. ¿Se ha estandarizado procesos y tareas por la aplicación de este método (mejora continua) y como se ha realizado este cambio?
9. ¿Se ha optimizado tiempo en cada una de las actividades, tareas y proceso que usted realiza?
10. ¿Dentro de su perspectiva que considera que se debe aplicar y mejorar en el área administrativa para un mayor desempeño laboral?

Anexo 4.- Carta Aval



**Facultad de
Ciencias Administrativas**
Administración de Empresas

Oficio Teletrabajo N.º 290 – JXTU – CAE – 2021
La Libertad, 16 de noviembre de 2021

Sr. González Rivera William Ismael
ESTUDIANTE DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
En su despacho. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido su solicitud, siendo estudiante del octavo semestre de la carrera de Administración de Empresas; en la misma manifiesta la posibilidad de desarrollar el Ensayo de Titulación con el tema “**MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**”, en el área administrativa de la carrera bajo mi dirección, ratifico la aceptación y doy el aval para brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorizo para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Particular que comunico a usted para fines consiguientes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**JOSE XAVIER
TOMALA**

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. XTU/ss.

UPSE, Somos lo que el mundo necesita



La Libertad, 21 de enero del 2022

CERTIFICADO
ANTIPLAGIO 002-TUTOR
DSCL-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “*MEJORA CONTINUA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA*”, elaborado por el estudiante **WILLIAM ISMAEL GONZALEZ RIVERA**, de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti-plagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 0%, de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

CI.: 0914004486

DOCENTE TUTOR