



¿Influencia de los procesos administrativos en los niveles competitivos de las empresas en Ecuador? Caso de estudio: Compañía Rolsmina S.A.

Influence of administrative processes on the competitive levels of companies in Ecuador? Case study: Compañía Rolsmina S.A

Influência dos processos administrativos nos níveis competitivos das empresas no Equador? Estudo de caso: Companhia Rolsmina S.A.

Yanary Emelina Carvallo-Monsalve ^I

ycarvallo_m@umet.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0825-4334>

Luisa María Lazo-Reyes ^{II}

luisa.lazo@est.umet.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-2116-8274>

Correspondencia: ycarvallo_m@umet.edu.ec

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículos de Investigación

***Recibido:** 25 de abril de 2024* **Aceptado:** 19 de mayo de 2024* **Publicado:** 16 de junio de 2024

- I. Doctor en Gerencia Avanzada, Magíster Scientiarum en Administración Mención: Gerencia y Planificación Institucional, Ingeniero Electrónico en Computación, Universidad Metropolitana, sede Machala Ecuador, Machala, Ecuador.
- II. Licenciado/A en Administración de Empresas, Universidad Metropolitana, sede Machala Ecuador, Machala, Ecuador.

Resumen

El mundo empresarial actual está marcado por una creciente rivalidad, las empresas se ven obligadas a ajustarse y cambiar de forma constante para asegurar su importancia y sostenibilidad a largo plazo; es por ello que esta investigación tiene como propósito, analizar la influencia de aplicar los procesos administrativos en los niveles competitivos de las empresas ecuatoriana, caso: Compañía Rolsmina S.A. Para lograr este objetivo, se llevó a cabo un estudio con enfoque cualitativo y descriptivo, para recopilar datos se utilizó la entrevista, la observación y análisis documental. Los informantes claves de la investigación fueron el gerente, el jefe de departamentos y cuatro trabajadores, cada uno de ellos desempeñan roles fundamentales en el desarrollo y ejecución de los procesos administrativos. Los resultados obtenidos muestran que los procesos administrativos, son claves y de determinantes para alcanzar niveles competitivos; sin embargo, se determinó la falta de innovación y adaptación en algunas fases del proceso, lo que incide significativamente en el crecimiento empresarial de la Compañía Rolsmina S.A. Estos permiten aumentar la competitividad de la empresa. Esta investigación contribuirá a futuros estudios relacionados con la búsqueda de estrategias para que las empresas fortalezcan sus niveles competitivos.

Palabras clave: Competitividad; Empresas; Procesos administrativos.

Abstract

Today's business world is marked by growing rivalry, companies are forced to constantly adjust and change to ensure their long-term importance and sustainability; That is why this research aims to analyze the influence of applying administrative processes on the competitive levels of Ecuadorian companies, case: Compañía Rolsmina S.A. To achieve this objective, a study was carried out with a qualitative and descriptive approach, interview, observation and documentary analysis were used to collect data. The key informants of the research were the manager, the head of departments and four workers, each of them play fundamental roles in the development and execution of administrative processes. The results obtained show that administrative processes are key and determinants to reach competitive levels; However, the lack of innovation and adaptation is determined in some phases of the process, which significantly affects the business growth of Compañía Rolsmina S.A. These allow increasing the competitiveness of the company. This research will contribute to future studies related to the search for strategies for companies to strengthen their competitive levels.

Keywords: competitiveness, companies, administrative processes.

Resumo

O mundo empresarial atual é marcado por uma rivalidade crescente, as empresas são forçadas a ajustar-se e a mudar constantemente para garantir a sua importância e sustentabilidade a longo prazo; É por isso que esta pesquisa tem como objetivo analisar a influência da aplicação de processos administrativos nos níveis competitivos das empresas equatorianas, caso: Compañía Rolsmina S.A. Para atingir esse objetivo foi realizado um estudo com abordagem qualitativa e descritiva, utilizou-se entrevista, observação e análise documental para coleta de dados. Os informantes-chave da pesquisa foram o gestor, o chefe de departamentos e quatro trabalhadores, cada um deles desempenhando papéis fundamentais no desenvolvimento e execução dos processos administrativos. Os resultados obtidos mostram que os processos administrativos são factores chave e determinantes para atingir níveis competitivos; No entanto, foi constatada a falta de inovação e adaptação em algumas fases do processo, o que afeta significativamente o crescimento dos negócios da Compañía Rolsmina S.A. Estes permitem aumentar a competitividade da empresa. Esta pesquisa contribuirá para estudos futuros relacionados à busca de estratégias para que as empresas fortaleçam seus níveis competitivos.

Palavras-chave: competitividade, empresas, processos administrativos..

Introducción

En el actual panorama empresarial, caracterizado por una competencia cada vez más intensa, las organizaciones se enfrentan a la imperiosa necesidad de adaptarse y evolucionar de manera continua para garantizar su relevancia y rentabilidad a lo largo del tiempo. En este contexto, la investigación tiene como objetivo analizar la importancia que posee la competitividad para el éxito sostenido de las empresas, enfocándose en analizar específicamente la influencia del proceso administrativo en la competitividad de la empresa.

La competitividad empresarial, se refiere a la capacidad de una empresa para mantenerse en el mercado y competir de manera efectiva con otras empresas del mismo rubro (Carrasco et al., 2021). Esto implica que la empresa tiene la capacidad de producir y comercializar productos o servicios con un nivel de calidad y precio que la diferencia de su competencia. Algunos factores que una empresa puede considerar para mejorar su competitividad son la innovación, la optimización de procesos, la adopción de nuevas tecnologías, la adquisición de talentos y la buena gestión financiera. También es

importante para las empresas monitorear y adaptarse a los cambios en el mercado, la reglamentación gubernamental y la evolución de las necesidades y expectativas de los clientes.

El propósito de esta investigación, es analizar la influencia de aplicar los procesos administrativos en los niveles competitivos de las empresas ecuatoriana; siendo el objeto de estudio de esta investigación es la Compañía Rolsmina S.A.; esta es una empresa minera con sede en la provincia de El Oro. La importancia de la investigación recae en que en la provincia de El Oro se concentra la mayor actividad de minería de la costa ecuatoriana, la cual se desarrolla en los cantones de la parte alta como Zaruma, Portovelo, Piñas, entre otros. Para Montoya et al. (2021) la actividad minera ha jugado un papel importante en el desarrollo económico de la provincia. Las empresas mineras de la provincia han sido responsables de la creación de empleo y han contribuido al desarrollo de la infraestructura y los servicios en la provincia.

Además, la competitividad de las empresas mineras depende de varios factores como regulaciones gubernamentales, acceso a recursos naturales, humano o financiero, y puede variar dependiendo de la ubicación y las circunstancias específicas (Carmona, Cardona, & Restrepo, 2017). En Ecuador, la competitividad de las empresas mineras puede verse influenciada por varios factores, como las políticas gubernamentales con respecto a la minería y los recursos naturales, las regulaciones relacionadas con la protección del medio ambiente, la disponibilidad de infraestructura, el nivel de desarrollo de la fuerza laboral y la demanda del mercado de minerales.

En cualquier actividad económica, incluido el sector minero, los trabajadores desempeñan un papel crucial en el desarrollo y crecimiento de la industria. Según Armijos, et al. (2019) dada la variedad de tareas que los trabajadores llevan a cabo, desde la extracción y procesamiento del mineral hasta la gestión y administración de la empresa, la capacitación del recurso humano se convierte en un factor de gran importancia. Por lo tanto, los empleadores asumen la responsabilidad de brindar la capacitación adecuada para asegurar que sus trabajadores posean los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas laborales de manera segura y efectiva.

En el contexto específico del sector minero, la capacitación del personal es esencial debido a la naturaleza compleja y a menudo peligrosa de las operaciones mineras. Los trabajadores deben estar capacitados para operar y mantener maquinaria pesada, utilizar equipos de seguridad, llevar a cabo procedimientos de emergencia y cumplir con normativas y regulaciones estrictas para garantizar la seguridad en el lugar de trabajo (Armijos, et al., 2019).

La investigación contribuye de forma significativa en el contexto empresarial ecuatoriano, apuntando a la implementación de estrategias que permitan al empresario mantenerse en el actual mercado competitivo (Benites et al., 2020); los hallazgos de la investigación hacen referencia a que la implementación efectiva de procesos administrativos contribuye en la capacidad de una empresa para alcanzar y mantener niveles competitivos en el mercado; permitiendo gestionar de manera efectiva la economía local, mejorar la eficiencia operativa, optimizar los recursos, promover la innovación dentro de la organización y fomentar la competitividad (Flores et al., 2019). Por lo tanto, los aportes no solo benefician a la empresa y a sus empleados, sino que también contribuyen al desarrollo integral y al bienestar de la sociedad ecuatoriana en su conjunto.

Competitividad empresarial y procesos administrativos

La competitividad empresarial para Díaz, Quintana, & Fierro (2021), es la capacidad que tiene una empresa para competir en el mercado y mantener una ventaja sobre sus competidores, es decir la competitividad empresarial es la combinación de factores como innovación, calidad, eficiencia, flexibilidad, orientación al cliente y talento humano, que permiten a una empresa mantenerse en el mercado y generar una rentabilidad adecuada.

Por otro lado, Acosta, et al. (2019), consideran que la competitividad empresarial se basa en la capacidad de una empresa para diferenciarse de sus competidores, ofrecer productos y servicios de alta calidad, y adaptarse a los cambios del mercado en un entorno altamente competitivo. La competitividad empresarial se caracteriza por ser innovadora, ser flexible, ofrecer calidad, generar eficiencia, contar con talento humano capacitado, y ser capaz de satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes.

La investigación de Ramírez & Ampudia (2018) en su estudio sobre los factores de la competitividad en el sector comercial sugieren que las empresas pueden mejorar su competitividad mediante el fortalecimiento de los recursos técnicos y procedimientos empleados para el sector productivo, donde se promueva en la organización actitudes a favor de la visión estratégica, dirigidas a implementar las mejores prácticas específicas de gestión humana, generando efectos positivos en el desempeño del talento humano. Además, el estudio destaca la importancia de la innovación, tecnología, flexibilidad productiva y calidad como factores clave para mejorar la competitividad empresarial. Por lo tanto,

las empresas pueden utilizar estos factores como guía para desarrollar estrategias que les permitan mejorar su competitividad en el mercado.

Ahora bien, por medio de la mejora continua las empresas pueden mejorar sus productos, servicios y rendimiento general, lo que conduce a una mayor competitividad en el mercado (Llumiguano, Gavilánez, & Chávez, 2021). Para lo que se debe analizar y mejorar los procesos, reduciendo el desperdicio y los defectos, aumentando la eficiencia y mejorando la calidad general de los productos y servicios proporcionados por la empresa. En esencia, al mejorar continuamente sus operaciones y productos, una empresa puede obtener una ventaja competitiva sobre sus rivales en la industria.

En cuanto a los procesos administrativos, se debe resaltar que estos son fundamentales para la gestión empresarial ya que ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos, optimizando la gestión de los recursos y minimizando los riesgos, permitiendo una adaptación rápida y eficiente de la empresa ante los cambios del entorno (Muños et al., 2020). Para Cruz (2019) la aplicación adecuada de las etapas del proceso administrativo asegura una gestión empresarial efectiva y eficiente en cualquier organización. Estas etapas, que incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control, proporcionan un marco estructurado y coherente para el manejo de los recursos y las operaciones de la empresa. Cuando se implementa de manera eficiente, el proceso administrativo se refleja en resultados monetarios tangibles, como la rentabilidad y la utilidad.

Por lo tanto, una gestión empresarial sólida y bien estructurada contribuye a maximizar los ingresos y minimizar los costos, lo que se traduce en un aumento en la rentabilidad. Además, la aplicación efectiva del proceso administrativo también promueve la sostenibilidad en el tiempo, permitiendo que la organización se adapte a los cambios del entorno y mantenga su relevancia y competitividad (Cruz, 2019). La importancia de los procesos administrativos en la gestión empresarial radica en que proporcionan una estructura clara para la toma de decisiones y la asignación de recursos, lo que permite a las empresas alcanzar sus objetivos de manera eficiente. Los procesos administrativos también ayudan a las empresas a identificar y resolver problemas, a mejorar la calidad y la productividad, y a adaptarse a los cambios en el entorno empresarial (Cañar & Hidalgo, 2021).

Además, de acuerdo con Maldonado (2018), los procesos administrativos desempeñan un papel fundamental al permitir a las empresas llevar a cabo un seguimiento y control riguroso de sus actividades. A través del establecimiento de sistemas de medición y seguimiento, las organizaciones pueden evaluar de manera objetiva su rendimiento y detectar posibles áreas de mejora. Este enfoque

orientado a datos y resultados posibilita tomar decisiones informadas y realizar los ajustes necesarios para optimizar el desempeño y alcanzar los objetivos establecidos. El seguimiento y control efectivo de los procesos administrativos permite identificar ineficiencias, cuellos de botella y posibles desviaciones en la ejecución de las actividades.

Los líderes y gerentes de una organización son responsables de establecer la dirección estratégica, definir los objetivos y las metas, y tomar decisiones importantes que afectarán la forma en que se llevan a cabo los procesos administrativos. Además, la gestión empresarial se encarga de evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos existentes, identificando áreas de mejora y optimizando la eficiencia y la efectividad de la organización (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017). El proceso administrativo es fundamental para la gestión empresarial ya que ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos, optimizando la gestión de los recursos y minimizando los riesgos, permitiendo una adaptación rápida y eficiente de la empresa ante los cambios del entorno (Muños et al. (2020).

Cuando se implementa de manera eficiente, el proceso administrativo se refleja en resultados monetarios tangibles, como la rentabilidad y la utilidad. Una gestión empresarial sólida y bien estructurada contribuye a maximizar los ingresos y minimizar los costos, lo que se traduce en un aumento en la rentabilidad. Además, la aplicación efectiva del proceso administrativo también promueve la sostenibilidad en el tiempo, permitiendo que la organización se adapte a los cambios del entorno y mantenga su relevancia y competitividad (Cruz, 2019).

Relación de la competitividad empresarial con los procesos administrativos

Ahora bien, la competitividad empresarial está estrechamente relacionada con los procesos administrativos. Una gestión eficaz de los procesos administrativos puede mejorar la competitividad de una empresa en varios aspectos, según (Márquez et al. 2021):

- **Alta productividad:** Los procesos administrativos bien administrados pueden aumentar la productividad de la empresa, lo que a su vez puede aumentar la rentabilidad y la eficiencia.
- **Reducción de costos:** La optimización de los procesos administrativos puede ayudar a reducir costos para la empresa, lo que aumenta su competitividad en el mercado.

- **Innovación:** Los procesos administrativos pueden ser diseñados para fomentar la innovación en la empresa, lo que puede ayudar a la organización a mantenerse a la vanguardia de las tendencias del mercado y a diferenciarse de sus competidores.
- **Mejora continua:** Los procesos administrativos también pueden ser diseñados para fomentar la mejora continua en la empresa, lo que implica la revisión y actualización regular de los procesos para asegurarse de que estén siempre optimizados y en línea con los objetivos de la empresa.

Modelos de gestión de procesos administrativos

Según Cañar & Hidalgo (2021) los modelos de gestión de procesos administrativos son enfoques o marcos de trabajo utilizados por las organizaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones, identificando oportunidades de mejora y optimizando sus procesos. Cada modelo tiene sus propias características y se adapta a las necesidades específicas de cada organización. El objetivo principal de estos modelos es asegurar que los procesos se estén resultando de la manera más óptima y eficiente posible para lograr el éxito empresarial. La elección del modelo dependerá de la naturaleza de la organización y sus objetivos, su cultura y su contexto específico. Algunos ejemplos de modelos de gestión de procesos administrativos son el modelo BPMN, Six Sigma, Lean y la norma ISO 9001.

Metodología

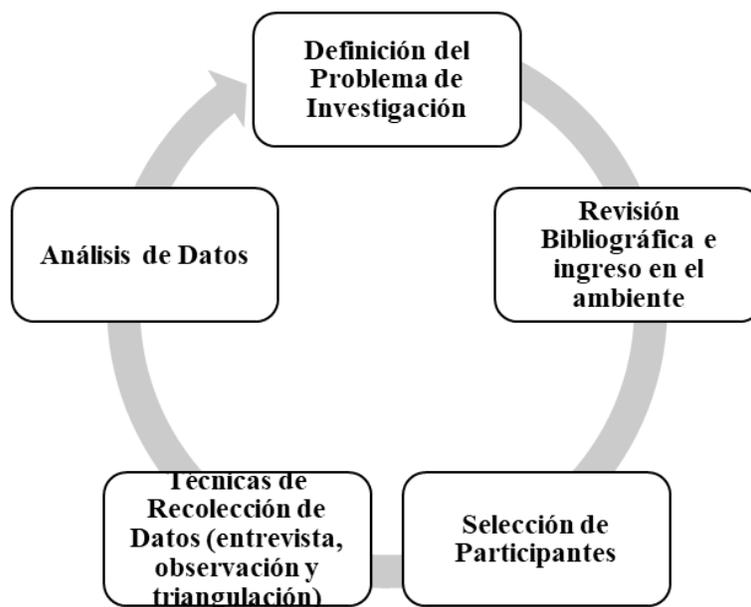
El presente estudio tiene un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. El enfoque ayuda a comprender las experiencias, perspectivas y opiniones de los individuos involucrados en los procesos administrativos de la empresa. La investigación descriptiva se utilizará para obtener una visión general de los procesos administrativos de la empresa, incluyendo su estructura, características, fortalezas y debilidades. Además, ayudará a describir los procesos administrativos existentes en la empresa y explorar las experiencias y perspectivas de los individuos involucrados. Y con esto brindar una comprensión detallada de la situación en la empresa, describiendo los procesos administrativos que se llevan a cabo.

Para la realización de la investigación, se realizarán entrevistas a los participantes; seleccionando Gerente, jefe de departamento y trabajadores. Según Fontana & Frey (2015) la entrevista es una técnica que permite obtener información detallada y real sobre las experiencias, percepciones y

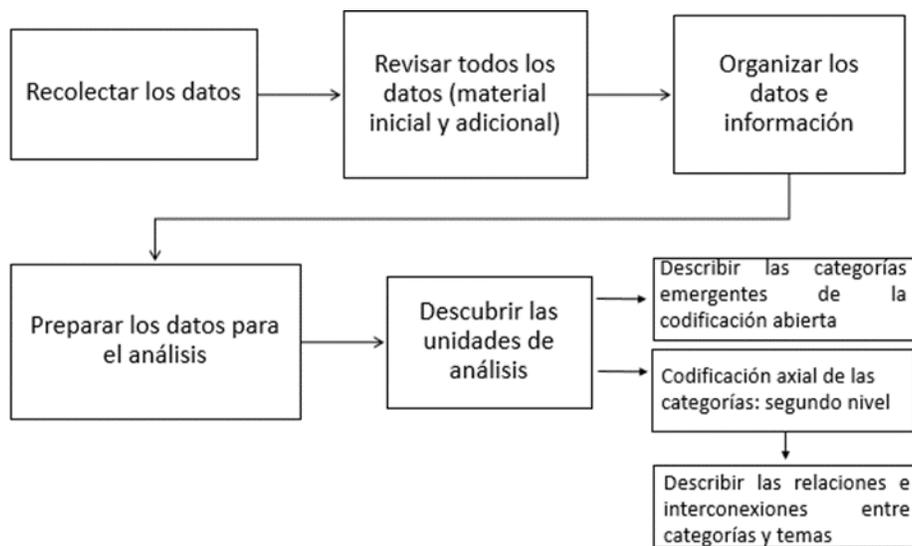
opiniones de los participantes. La entrevista aplicada fue estructurada auto administrada y validada por tres expertos para su aplicación.

Además, se empleó la observación y revisión documental, definida por Gómez, Carranza, & Ramos (2017) como un proceso de análisis y evaluación de la documentación existente en un proyecto, en este caso, relacionado con los procesos administrativos de una empresa y su influencia en la competitividad empresarial. En la figura 2, se muestran un esquema donde se describen las fases metodológicas que se abordarán para el desarrollo de la investigación. Además, en la figura 3, se muestran las fases empleadas para el análisis de los datos y generar las categorías.

Figura 1: Fases metodológicas



Nota: Elaboración propia a partir de Hernández, Fernández & Baptista (2015)

Figura 2: Fases metodológicas

Nota: Elaboración propia a partir de Hernández, Fernández & Baptista (2015)

El objetivo de este estudio es realizar un análisis de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa y determinar su impacto en la competitividad empresarial. El enfoque de este estudio se centrará en entender cómo la eficiencia, la calidad y la optimización de los procesos administrativos influyen en la capacidad de la empresa para mantenerse competitiva en el mercado actual. Para alcanzar este propósito, se ha elegido la entrevista como el método de recolección de datos más adecuado. La elección de la entrevista se debe a su capacidad para obtener información detallada y en profundidad directamente de los protagonistas clave involucrados en los procesos administrativos de la empresa.

Los participantes clave que serán entrevistados en este estudio comprenderán al gerente, el jefe de departamento y los trabajadores de la compañía, quienes proporcionarán una visión completa y equilibrada de los procesos administrativos y su impacto en la competitividad. El gerente, como líder de la organización, ofrecerá una visión estratégica y una perspectiva general de los procesos. Por otro lado, el jefe de departamento proporcionará información más específica sobre la gestión a nivel operativo y la implementación de los procedimientos.

En el ámbito de la investigación, la selección de la entidad de interés o unidad de análisis es crucial, ya que define el enfoque y los objetivos del estudio. La entidad de interés se describe en la tabla 1.

Tabla 1: Entidad de interés o unidad de análisis

| | |
|------------------------------|--|
| Elemento | Los procesos administrativos son actividades clave dentro de la empresa que abarcan la planificación, organización, dirección y control. Su correcta aplicación permite una mayor eficiencia operativa, toma de decisiones informada, adaptabilidad y agilidad, así como una gestión efectiva del talento. |
| El caso | Los procesos administrativos y su influencia en la competitividad empresarial de la Compañía Rolsmina S.A. |
| Delimitación | Provincia de El Oro, Cantón Machala, Compañía Rolsmina S.A. |
| Descripción de participantes | Gerente, jefes de departamento y empleados de la Compañía Rolsmina S.A., que participan en los procesos administrativos. |
| Selección del caso | Los participantes son elegidos con la finalidad de entender e identificar la influencia de los procesos administrativos en la competitividad de la Compañía Rolsmina S.A. |

Nota: tomado a partir de la investigación realizada

Además, para el análisis de los datos, se empleará por el método de la triangulación definida por Feria, Matilla, & Mantecón (2019) como una estrategia de investigación que busca aumentar la validez y la confiabilidad de los resultados al combinar diferentes fuentes de datos, métodos de recopilación de datos o perspectivas teóricas. Se basa en el principio de que, al utilizar múltiples enfoques, se pueden obtener diferentes puntos de vista sobre un fenómeno y, al mismo tiempo, se pueden corroborar y validar los hallazgos.

Resultado

Los resultados obtenidos en la investigación arrojan las categorías que se observan en la tabla 2.

Tabla 2: Categorías encontrada

| <i>Informante Clave</i> | <i>Categorías</i> |
|-------------------------|--|
| Gerente | Conocimiento de los procesos |
| | Procesos administrativos en la empresa |
| | Dirección y control |
| | Comunicación y responsabilidades |
| | Competitividad de la empresa |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | Conocimiento general |
| Jefe del departamento de producción | Implementación de procesos administrativos en el departamento Comunicación y supervisión |
| Obreros | Actividades y funciones Uso de herramientas Dirección de actividades |

Nota: Tomado de los resultados del análisis de datos

Ahora bien, las categorías obtenidas en la investigación relacionados con el gerente, se encuentran analizadas a continuación:

Conocimiento de los procesos: Se puede observar que el gerente de la empresa Rolsmina tiene un claro entendimiento de la importancia de los procesos administrativos y asume la responsabilidad de conocer y aplicar estos procesos en la organización, lo que indica que reconocen que estos procesos son fundamentales para el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización. Como lo define Muños et al. (2020) son actividades que se llevan a cabo en una empresa para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos con el objetivo de alcanzar metas y objetivos. Su importancia radica en mejorar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones informadas, promover la coordinación y el trabajo en equipo, permitir la adaptabilidad a los cambios y garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Procesos administrativos en la empresa: La empresa demuestra tener los procesos administrativos establecidos y documentados, lo que indica que siguen un conjunto estructurado de actividades que abarcan la planificación, organización, ejecución y control. Estos procesos proporcionan una base sólida para la gestión eficiente de la empresa, por lo tanto, la planificación estratégica de la empresa se basa en los objetivos establecidos, lo que indica que la empresa tiene una visión clara de hacia dónde se dirige y cómo planea alcanzar sus metas. Los objetivos, misión y visión de la empresa son compartidos y socializados con todos los colaboradores. Lo cual es indispensable en una empresa según Fernández (2022) ya que la planificación estratégica y la comunicación efectiva con los trabajadores son fundamentales para establecer una dirección clara y lograr el éxito empresarial.

Dirección y control: Para Narváez et al. (2020) la dirección y el control efectivo en una empresa minera son fundamentales para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, mitigar los riesgos inherentes a la industria, mejorar la eficiencia operativa, cumplir con las regulaciones

gubernamentales, operar de manera socialmente responsable y garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo. En base a esto la empresa cumple con este enfoque, ya que lleva a cabo una dirección sólida a través de sistemas de liderazgo y supervisión establecidos. Sus principales estrategias se centran en producir más, crecer y mejorar constantemente, siempre pensando en el bienestar de la comunidad local. El rol del gerente en el control de los procesos administrativos es asegurar que se cumplan los reglamentos y normativas, y supervisar el bienestar de nuestros colaboradores. Se monitorea y evalúa los resultados utilizando indicadores y métricas específicas. Se realizan auditorías periódicas para identificar oportunidades de mejora y optimización.

Comunicación y responsabilidades: En la empresa se enfatiza la importancia de la comunicación ascendente y descendente, promoviendo la participación activa de los empleados y valorando sus ideas y opiniones. La comunicación ascendente y descendente según Amitai (2021) son dos formas de flujo de información dentro de una organización, donde la comunicación ascendente se mueve desde niveles inferiores hacia superiores, y la comunicación descendente se mueve desde niveles superiores hacia inferiores.

Las responsabilidades y funciones de cada trabajador están claramente definidas a través de descripciones de puesto detalladas. Además, se implementan mecanismos de control para verificar el cumplimiento de los procesos administrativos y el logro de los objetivos establecidos, incluyendo revisiones de informes, auditorías y el uso de indicadores de rendimiento. También se monitorea y evalúa el desempeño de la empresa y los empleados a través de indicadores financieros, operativos y de calidad, junto con evaluaciones periódicas de desempeño.

Competitividad de la empresa: Los procesos administrativos desempeñan un papel crucial en la competitividad de una empresa. Permiten una gestión eficiente de los recursos, una planificación estratégica sólida, una toma de decisiones informada y una ejecución efectiva de las actividades empresariales. Al establecer una estructura organizativa eficiente, asignar roles y responsabilidades de manera adecuada, monitorear indicadores clave de rendimiento y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, los procesos administrativos contribuyen a la competitividad global de la empresa Márquez et al. (2021). Sin embargo, la empresa no ha implementado estrategias efectivas, se evidencia poca inversión en tecnología.

Ahora bien, en cuanto a los resultados obtenidos en la entrevista al jefe del departamento de producción, encontramos las siguientes categorías:

Conocimiento general: Conoce procesos administrativos en el departamento, lo que indica que tiene una comprensión profunda de las operaciones y actividades que se llevan a cabo en la mina. El control de las actividades diarias de los obreros, esta tarea es vital para asegurarse de que todo se realice adecuadamente y sin problemas, lo que contribuye a prevenir posibles contratiempos y dificultades en el futuro. La gerencia juega un rol importante al proporcionar una planificación detallada para el desarrollo de las actividades en el departamento de mina. Esta planificación incluye objetivos claros, metas a alcanzar y estrategias para lograrlos.

La empresa ha tomado medidas para mejorar y optimizar los resultados obtenidos en el departamento de mina. Además, se destaca la capacitación del personal en nuevas técnicas y mejores prácticas en minería, lo que asegura que estén actualizados y puedan desempeñar su trabajo de manera más efectiva.

Implementación de procesos administrativos en el departamento: La implementación de procesos administrativos en el departamento es clave para asegurar un seguimiento claro de las operaciones y garantizar la transparencia y consistencia en el manejo de recursos y responsabilidades Juárez et al. (2018). El registro y detalle de estos procesos brinda una base sólida para la gestión eficiente y el cumplimiento de los objetivos. La planificación se realiza de manera colaborativa, involucrando al administrador y gerente, así como a los equipos de ingeniería y producción.

La existencia de una estructura jerárquica de responsabilidades es otro aspecto destacado, ya que ayuda a definir claramente las tareas y fomenta una comunicación efectiva dentro del equipo. Esta estructura también contribuye a mantener el enfoque del trabajo en línea con la misión y visión de la empresa, asegurando que todas las actividades estén alineadas con los objetivos estratégicos.

Comunicación y supervisión: Haro (2021) indica que la comunicación y la supervisión son aspectos cruciales dentro de la organización, ya que están estrechamente interrelacionadas. Una comunicación efectiva es esencial para una supervisión exitosa, ya que permite establecer y comunicar expectativas claras, transmitir instrucciones y retroalimentación, y mantener una comunicación abierta con los empleados. La información proporcionada destaca cómo estos elementos se aplican en el equipo de trabajo.

Las responsabilidades y funciones de cada miembro del equipo están claramente definidas, lo que asegura que cada persona sepa qué se espera de ella. Se promueve la participación y la retroalimentación de los obreros. Se realiza verifica el cumplimiento de las metas y objetivos

establecidos, lo que les permite monitorear el progreso y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

En cuanto a los resultados de los cinco obreros entrevistados, tenemos que:

Actividades y funciones: Cabe destacar que Ocampo, et al. (2019), señala que las tareas deben estar establecidas y claras, estableciendo de forma clara los resultados esperados. Cada persona tiene claro sus funciones, actividades y zona de responsabilidad. Al estar en el área de producción la comunicación es vital para el desarrollo de las funciones y actividades de todo el personal.

Uso de herramientas: Al ser el área de producción, en cuanto a los obreros sus herramientas son las maquinarias, utensilios de trabajo y equipo de protección. Además de la información del avance de producción y mapas de zonas. El personal operario deben tener sus herramientas de trabajo, con la finalidad de optimizar y agilizar los trabajos planificados y asignados en la empresa (Ocampo, et al.,2019).

Dirección de actividades: El área de producción cuenta con una jerarquía de supervisión, está el jefe de mina y después los jefes de cuadrilla. A cada cuadrilla se le asignan zonas de trabajos y se fija el límite u objetivo que deben alcanzar cada semana en cuanto al avance del trabajo y extracción de materiales. Al respecto, Ocampo, et al. (2019), hace mención a la importancia que tiene dirigir ir el trabajo y designar obligaciones y resultados requeridos en cada labor.

Discusión

La Compañía Rolsmina ha reconocido la importancia de los procesos administrativos y los ha implementado en su funcionamiento diario. Estos procesos incluyen actividades clave como la planificación, organización, dirección y control. La planificación estratégica es un aspecto fundamental en la empresa, ya que se establecen metas y objetivos claros que guían las acciones y decisiones. Esto indica que la empresa tiene una visión clara de hacia dónde se dirige y cómo planea alcanzar sus metas.

Además, la empresa ha establecido una estructura organizativa eficiente, definiendo las responsabilidades y funciones de cada miembro del equipo a través de descripciones de puesto detalladas. Esto asegura que cada persona tenga claro sus funciones y responsabilidades, y cómo contribuir al éxito general de la organización. La empresa también ha implementado mecanismos de control para verificar el cumplimiento de los procesos administrativos y el logro de los objetivos

establecidos. Esto incluye revisiones de informes, auditorías y el uso de indicadores de rendimiento para evaluar el progreso y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

La comunicación ascendente y descendente también es un aspecto destacado en la Compañía Rolsmina. Se promueve la participación activa de los empleados y se valora sus ideas y opiniones. Esto permite establecer una comunicación efectiva dentro de la organización y garantizar que todos estén alineados en torno a los objetivos comunes. La existencia de canales abiertos de comunicación ayuda a transmitir instrucciones, retroalimentación y expectativas claras en todos los niveles jerárquicos.

La Compañía Rolsmina ha demostrado un enfoque sólido en la competitividad dentro del sector minero de la provincia. Sin embargo, se evidencia poca inversión para fomentar la innovación dentro de las fases del proceso administrativo. Además, la capacitación regular del personal en nuevas técnicas y mejores prácticas en minería muestra un compromiso con la mejora continua y la adaptabilidad a los cambios en el entorno empresarial. Al mantener al personal actualizado con las últimas tendencias y conocimientos, la empresa puede optimizar sus operaciones y mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución.

La empresa también tiene un enfoque en la excelencia operativa y en superar las expectativas de sus clientes. A través del monitoreo y la evaluación del desempeño utilizando indicadores financieros, operativos y de calidad, la empresa identifica áreas de mejora y oportunidades de optimización. Esto les permite ofrecer productos y servicios de alta calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes, lo que contribuye a su competitividad en el mercado.

Los procesos administrativos influyen en la competitividad de la empresa de varias maneras.

- En primer lugar, permiten una gestión eficiente de los recursos, lo que puede reducir los costos y aumentar la productividad.
- En segundo lugar, los procesos administrativos ayudan a establecer una estructura organizativa eficiente, lo que permite una asignación adecuada de roles y responsabilidades, y una toma de decisiones informada.
- En tercer lugar, los procesos administrativos permiten una planificación estratégica sólida, lo que ayuda a la empresa a adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y a mantenerse a la vanguardia de la competencia.

- Por último, los procesos administrativos permiten una ejecución efectiva de las actividades empresariales, lo que puede mejorar la calidad de los productos y servicios, y aumentar la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, se determina que los procesos administrativos influyen en la competitividad de la Compañía Rolsmina S.A. al permitir una gestión eficiente de los recursos, una planificación estratégica sólida, una toma de decisiones informada y una ejecución efectiva de las actividades empresariales. Además, la implementación de estrategias efectivas para optimizar los procesos de extracción, garantizar la calidad de los productos y cumplir con las regulaciones y estándares ambientales sugiere que la empresa está utilizando los procesos administrativos para mejorar su competitividad.

Conclusiones

La investigación se enfocó en investigar los procesos administrativos en la Compañía Rolsmina S.A. con el objetivo de determinar su influencia en la competitividad de la empresa. A través de un enfoque cualitativo y descriptivo, se analizaron diferentes aspectos de la compañía, como su enfoque en la competitividad, la inversión en tecnología y maquinaria, y el compromiso con la mejora continua y la adaptabilidad.

Los resultados obtenidos indican que los procesos administrativos desempeñan un papel fundamental en la competitividad de la Compañía Rolsmina S.A. Estos procesos permiten una gestión eficiente de los recursos, una planificación estratégica sólida, una toma de decisiones informada y una ejecución efectiva de las actividades empresariales. Además, la empresa ha empleado estrategias efectivas para optimizar los procesos de extracción, garantizar la calidad de los productos y cumplir con las regulaciones y estándares ambientales, lo que demuestra el uso de los procesos administrativos para mejorar la competitividad.

Por otro lado, la implementación de procesos administrativos ha permitido que la empresa se mantenga competitiva en el mercado y enfocada en el logro de sus objetivos organizacionales. La estructura organizativa eficiente ha asignado roles y responsabilidades de manera adecuada, y se han monitoreado indicadores clave de rendimiento para adaptarse rápidamente a los cambios del mercado. Además, se han implementado mecanismos de control para verificar el cumplimiento de los procesos administrativos y el logro de los objetivos establecidos.

Es importante destacar que la empresa monitorea y evalúa periódicamente su desempeño y el de sus empleados a través de indicadores financieros, operativos y de calidad, junto con evaluaciones periódicas de desempeño. Esto permite a la empresa identificar áreas de mejora y tomar medidas para mejorar sus procesos administrativos y, por lo tanto, su competitividad en el mercado. Sin embargo, se recomendó la inversión en tecnología y motivar la innovación en sus empleados. Otro aspecto importante que se destaca es el compromiso de la empresa con la mejora continua de sus procesos y la implementación de prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

Esta investigación contribuye a nivel empresarial, ya que permite la comprensión de cómo los procesos administrativos impactan en la competitividad de las empresas en el contexto ecuatoriano; contribuyendo al campo de la gestión empresarial para la identificación de prácticas efectivas que puedan ser replicadas en otras empresas. Proporcionando herramientas para la toma de decisiones tanto a nivel empresarial como gubernamental, al ofrecer información concreta sobre cómo mejorar la competitividad empresarial en Ecuador. Además, los resultados pueden utilizados en otras investigaciones para contribuir con la comunidad académica y empresarial.

Referencias

1. Acosta, J., Plata, K., Puente, D., & Torres, M. (2019). Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de la literatura. *I+D Revista de Investigación*, 13(1), 147-157. <http://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/204/246>
2. Amitai. (25 de agosto de 2021). Amitai. Obtenido de <https://www.amitai.com/es/comunicacion-ascendente-descendente-empresas/>
3. Armijos, M., Franklin, B., Bermúdez, Burgos, A. I., Mora, S., & Norman, V. (02 de septiembre de 2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-17. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
4. Benites, L., Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., & Juica, P. (2020): Análisis de los factores de

5. competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú), *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29, pp. 208-236, <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3513>
6. Cañar, J., & Hidalgo, A. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las Pymes de Manta. *Polo del conocimiento*, 6(3), 2165-2189. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926827>
7. Carmona, U., Cardona, H., & Restrepo, I. (2017). Gestión ambiental, sostenibilidad y competitividad minera. Contextualización de la situación y retos de un enfoque a través del análisis del ciclo de vida. *DYNA*, 84(201), 50-58. doi:<https://doi.org/10.15446/dyna.v84n201.60326>
8. Carrasco, Y., Mendoza, N., López, Y., Mori, R., Alvarado, & Juan. (2021). La competitividad empresarial en las pymes: retos y alcances. *Revista Universidad y Sociedad - Scielo*, 13(5), 557-564. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-557.pdf>
9. Cruz, M. (2019). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17967/PROCESO_ADMINISTRATIVO_GESTION_EMPRESARIAL_CRUZ_PALACIOS_MARTHA_MARLENY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *Innova*, 6(1), 145-161. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
11. Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2019). La triangulación metodológica como método de la investigación científica. *Didáctica y Educación*, 10(4), 137 -146. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7248603>
12. Fernández, F. (2022). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Logroño: Editorial Tutir formación. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=qLZoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA16&dq=planificaci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+y+la+comunicaci%C3%B3n+efectiva+&ots=vnx7zcCcXf&sig=ruhg2R1ewFN9wAbxXHj_gdLDdUY#v=onepage&q=planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20y%20la%20

13. Flores, G., Campaña, M., Melendres E. & Acosta, R. (2019). Proceso administrativo, contable en los negocios y la competitividad para la gestión económica local. *Revista mktDescubre*, (14), pp.69-78. http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13754/1/mkt_n14_07.pdf
14. Fontana, A., & Frey, J. (2015). La entrevista. En N. Denzine, & Y. Lincoln, *Métodos de recolección de análisis de dato - Manual de investigación cualitativa* (pág. 140). Barcelona: Gedisa.
<https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=5pPsDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT137&dq=las+entrevistas+&ots=8Lo7DN5TMf&sig=IMg7H2HreuTHDPITLNtsp253YM4#v=onepage&q=las%20entrevistas&f=false>
15. Gómez, D., Carranza, Y., & Ramos, C. (2017). Revisión documental, una herramienta para el mejoramiento de las competencias de lectura y escritura en estudiantes universitarios. *Revista Chakiñan* (1), 46-56. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-67222017000300046
16. Haro-Sarango, A. (2021). Estructura de Gobierno Corporativo: un aplicativo para la transparencia y mejora empresarial en Ecuador. *Rev. cient. cienc. soc.* 3(2):111-121. <http://scielo.iics.una.py/pdf/rccsociales/v3n2/2708-0412-rccsociales-3-02-111.pdf>
17. Juárez, A., Pineda, P., Bermúdez, J., & Castillo, B. (2018). Proceso Administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars S.A Sede Estelí, Nicaragua. *Farem - Estelí* (28), 13-22. <https://repositorio.unan.edu.ni/12549/2/Revista%20Esteli.pdf>
18. Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores*, 8(edición especial).
<https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00042.pdf>
19. Maldonado, J. (2018). *Habilidades gerenciales: visión globalizada del proceso administrativo*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://cutt.ly/75DNnnR>
20. Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(2), 367-385. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>

21. Ministerio de Energía y Minas. (2019 de mayo de 2019). Ministerio de Energía y Minas. <https://www.recursosyenergia.gob.ec/la-pequena-mineria-de-azuay-y-el-oro-concentran-el-86-de-la-produccion-nacional-de-oro/>
22. Montoya, B., Valarezo, D., Bejarano, H., & Apolo, N. (2021). Influencia de la actividad minera e impacto económico por el cierre de las minas en el cantón Zaruma, provincia de El Oro. *Revista Científica, Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 6(1), 18-23. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/download/272/297/>
23. Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237>
24. Nárvaez, D., Pérez, B., Giubergia, A., & Gil, G. (2020). Control y administración de datos en una mina subterránea de oro y plata. *Tecnura*, 24(64), 66-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-921X2020000200066
25. Ocampo, W., Huilcapi, N. & Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 3 (4), 114-137. <file:///C:/Users/Dr.%20Capa/Downloads/Dialnet-LaEstructuraOrganizacionalEnFuncionDelComportamien-7402133.pdf>
26. Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La Gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la economía*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
27. Ramírez, R., & Ampudia, D. (2018). Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial. *Revista RECITIUTM Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 4(1), 16-32. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2249/Post%20print%20Factores%20de%20Competitividad%20Empresarial%20en%20el%20Sector%20Comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>