

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
METODOLOGÍA LEAN, EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA COMPAÑÍA
TRANSPORTADORA DE VALORES DEL SUR LTDA. 2023
(Resumen Analítico)**

***EVALUATION OF THE PERFORMANCE IN THE IMPLEMENTATION OF THE
LEAN METHODOLOGY, IN THE PROCESS MANAGEMENT OF THE
COMPAÑÍA TRANSPORTADORA DE VALORES DEL SUR LTDA. 2023
(Analytical Summary)***

Autores (*Authors*): DELGADO ROJAS, Jhonn Jairo, RIVERA, Harold Giovany
Facultad (*Faculty*): de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS.
Programa (*Program*): de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
Asesor (*Support*): MSc. MICHAEL ALEXANDER MORAN VALLEJO
Fecha de terminación del estudio (*End of the research*): NOVIEMBRE 2024
Modalidad de Investigación (*Kind of research*): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

EVALUACIÓN
IMPLEMENTACIÓN
METODOLOGÍA LEAN
GESTIÓN DE PROCESOS
TRANSPORTADORA DE VALORES

KEY WORDS

ASSESSMENT
IMPLEMENTATION
LEAN METHODOLOGY
PROCESS MANAGEMENT
VALUES TRANSPORTER

RESUMEN: en el dinámico y competitivo entorno empresarial actual, las organizaciones se enfrentan a la presión constante de adaptarse a cambios rápidos, optimizar sus recursos y mantenerse en la cúspide de sus sectores. En este contexto, la metodología Lean ha emergido como una estrategia de referencia, proporcionando a las empresas una vía estructurada y eficaz para mejorar la eficiencia, reducir desperdicios y lograr un rendimiento sostenido. Por

tal razón el objetivo del presente estudio fue Evaluar del desempeño en la implementación de la metodología Lean, en la Gestión de Procesos de la Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda. 2023.

El estudio empleó una metodología Mixta (cuantitativa y cualitativa) de tipo explicativa y correlacional, por cuanto permite dar respuesta con precisión a los objetivos trazados en el trabajo investigativo. la población y muestra correspondió al personal que lidera los procesos de Gerencia de primera línea, Gerencia de Segunda línea y coordinadores de áreas. La recolección de datos se realizó a través de una entrevista estructurada y una encuesta

Los resultados investigativos permitieron realizar un análisis detallado sobre cómo se ha implementado la metodología Lean en sus procesos operativos y administrativos durante los años 2021, 2022 y 2023, asimismo identificar los factores claves de éxito de la metodología Lean aplicada a la gestión de procesos, y por último, correlacionar los indicadores financieros año 2021-2022 y 2023, con los procesos de la metodología Lean implementada, que permitió establecer acciones de optimización y mejoramiento en el desempeño de la Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda.

ABSTRACT: *in today's dynamic and competitive business environment, organizations face constant pressure to adapt to rapid change, optimize their resources and stay at the top of their industries. In this context, the Lean methodology has emerged as a reference strategy, providing companies with a structured and effective way to improve efficiency, reduce waste and achieve sustained performance. For this reason, the objective of this study was to evaluate the performance in the implementation of the Lean methodology, in the Process Management of the Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda. 2023.*

The study used a Mixed methodology (quantitative and qualitative) of an explanatory and correlational type, as it allows for a precise response to the objectives set in the investigative work. The population and sample corresponded to the personnel who lead the processes of First Line Management, Second Line Management and area coordinators. Data collection was carried out through a structured interview and a survey.

The investigative results allowed for a detailed analysis of how the Lean methodology has been implemented in its operational and administrative processes during the years 2021, 2022 and 2023, as well as identifying the key success factors of the Lean methodology applied to process management, and Finally, correlate the financial indicators for the year 2021-2022 and 2023, with the Lean methodology processes implemented, which allowed the establishment of optimization and improvement actions in the performance of Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda.

CONCLUSIONES: la investigación de Evaluación del desempeño de la implementación de la metodología en la Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda., durante los años 2021, 2022 y 2023, permitió evaluar su desempeño en los procesos operativos, financieros y culturales de la empresa. Aunque se lograron mejoras significativas en términos de eficiencia, reducción de costos y rentabilidad, se identificaron áreas de oportunidad, especialmente en la resistencia al cambio y la personalización de la capacitación.

Se concluye que el liderazgo ha sido un factor clave para el éxito de Lean, con un 77% de los encuestados destacando el compromiso de la alta dirección. Sin embargo, es fundamental que este liderazgo se extienda a niveles intermedios para mantener el impulso en todas las áreas de la organización, en cuanto a la cultura de mejora continua, solo el 59% de los empleados percibió un apoyo claro, lo que sugiere una implementación desigual y destaca la necesidad de fortalecer las iniciativas de gestión del cambio, ya que un 86% mencionó la resistencia al cambio. como un desafío importante.

El diagnóstico permitió identificar que el liderazgo transformacional ha sido esencial para el éxito de Lean, pero depender exclusivamente de la alta dirección puede limitar su sostenibilidad, capacitar a los líderes intermedios es vital para asegurar que Lean sea adoptado en todos los niveles de la organización. La alineación estratégica de Lean con los objetivos de la empresa ha resultado ser un factor diferenciador, proporcionando una ventaja competitiva difícil de replicar.

La implementación de Lean ha transformado positivamente a la Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda., mejorando su eficiencia y rentabilidad. No obstante, para garantizar la sostenibilidad de estos beneficios, es crucial que la empresa refuerce la gestión del cambio cultural, personalice los programas de capacitación y establezca auditorías externas que permitan una evaluación continua de los avances.

CONCLUSIONS: *the research to evaluate the performance of the implementation of the methodology in Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda., during the years 2021, 2022 and 2023, made it possible to evaluate its performance in the operational, financial and cultural processes of the company. Although significant improvements were achieved in terms of efficiency, cost reduction and profitability, areas of opportunity were identified, especially in resistance to change and personalization of training.*

It is concluded that leadership has been a key factor for the success of Lean, with 77% of those surveyed highlighting the commitment of senior management. However, it is essential that this leadership extends to intermediate levels to maintain momentum in all areas of the organization. Regarding the culture of continuous improvement, only 59% of employees perceived clear support, which

suggests a uneven implementation and highlights the need to strengthen change management initiatives, since 86% mentioned resistance to change. as a major challenge.

The diagnosis allowed us to identify that transformational leadership has been essential for the success of Lean, but depending exclusively on top management can limit its sustainability. Training middle leaders is vital to ensure that Lean is adopted at all levels of the organization. Lean's strategic alignment with company objectives has proven to be a differentiating factor, providing a competitive advantage that is difficult to replicate.

The implementation of Lean has positively transformed Compañía Transportadora de Valores del Sur Ltda., improving its efficiency and profitability. However, to ensure the sustainability of these benefits, it is crucial that the company reinforces cultural change management, personalizes training programs and establishes external audits that allow for continuous evaluation of progress.

RECOMENDACIONES: fomentar una Cultura de Compromiso y Liderazgo Activo Adaptado al Cambio Generacional: La alta dirección debe demostrar un liderazgo constante y accesible, clave para inspirar a todas las generaciones de colaboradores.

Intensificar la Formación Continua y Personalizada: Las nuevas generaciones valoran el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades prácticas. Establecer programas de formación regulares, adaptados a cada función, y actualizados con herramientas tecnológicas puede hacer que la metodología Lean se perciba como una oportunidad de crecimiento.

Desarrollar Programas de Gestión del Cambio que Respeten la Diversidad Generacional.

Implementar Auditorías Internas y Externas Regulares para Evaluar la Adaptabilidad de Lean.

Fortalecer la Alineación de Lean con los Objetivos Estratégicos y Valores Modernos: Las generaciones más jóvenes buscan un propósito en su trabajo y se sienten más motivadas cuando sus acciones contribuyen a objetivos significativos.

Establecer Alianzas Estratégicas con Proveedores y Clientes bajo Principios de Responsabilidad y Sostenibilidad.

Incorporar Tecnología de Soporte en Lean para Conectar con las Generaciones Digitales: Las nuevas generaciones valoran la tecnología y se sienten cómodas utilizándola en su día a día.

Implementar Incentivos que Valoren las Contribuciones Intergeneracionales en Lean.

Medir y Comunicar los Logros de Lean de Forma Transparente y Alineada con el Propósito Generacional: Finalmente, comunicar de manera abierta y regular los logros de Lean es esencial para todas las generaciones, especialmente para los más jóvenes, quienes valoran la transparencia y el propósito en su trabajo.

RECOMMENDATIONS: *foster a Culture of Commitment and Active Leadership Adapted to Generational Change: Senior management must demonstrate constant and accessible leadership, key to inspiring all generations of collaborators.*

Intensify Continuous and Personalized Training: The new generations value continuous learning and the development of practical skills. Establishing regular training programs, adapted to each function, and updated with technological tools can make the Lean methodology perceived as an opportunity for growth.

Develop Change Management Programs that Respect Generational Diversity.

Implement Regular Internal and External Audits to Assess Lean Adaptability.

Strengthen Lean Alignment with Strategic Objectives and Modern Values: Younger generations seek purpose in their work and feel more motivated when their actions contribute to meaningful goals.

Establish Strategic Alliances with Suppliers and Clients under Principles of Responsibility and Sustainability.

Incorporate Support Technology in Lean to Connect with the Digital Generations: The new generations value technology and feel comfortable using it in their daily lives.

Implement Incentives that Value Intergenerational Contributions in Lean.

Measure and Communicate Lean Achievements Transparently and Aligned with Generational Purpose: Finally, openly and regularly communicating Lean achievements is essential for all generations, especially the youngest, who value transparency and purpose in his work.