

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v8i3>

La eficacia, la eficiencia y el valor como enfoques modernos para la administración de operaciones

Effectiveness, efficiency and value as modern approaches to operations management

Eficácia, eficiência e valor como abordagens modernas à gestão de operações

Ivonne del Pilar Gómez Murillo ^I

igomez@istb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2149-4922>

Ingrid Mercedes Lamilla Miranda ^{II}

ilamilla@istb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0442-0099>

Baldeón Bazán Francisca Elvira ^{III}

fbaldeon@istb.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0001-7996-2303>

Patricia Marcela Alvarado Cadena ^{IV}

palvarado@istb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-6506-2964>

Correspondencia: igomez@istb.edu.ec

* **Recepción:** 15/07/2023 * **Aceptación:** 10/08/2023 * **Publicación:** 30/09/2023

1. Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador.
2. Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador.
3. Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador.
4. Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador.

Resumen

La eficacia, la eficiencia y el valor en términos administrativos son conceptos que se utilizan mucho por su impacto en la actividad diaria de la empresa, el presente propone discernir equánimamente la importancia de cada uno a través del método investigativo en la administración de operaciones, considerando el intento de racionalizar y cumplir con un trabajo oportuno.

Palabras Claves: eficacia; eficiencia; valor; administración de operaciones.

Abstract

Effectiveness, efficiency and value in administrative terms are concepts that are widely used due to their impact on the daily activity of the company. This document proposes to fairly discern the importance of each one through the investigative method in operations management, considering the attempt to streamline and accomplish timely work.

Key Words: effectiveness; efficiency; worth; Operative administration.

Resumo

Eficácia, eficiência e valor em termos administrativos são conceitos amplamente utilizados devido ao seu impacto na atividade cotidiana da empresa. Este documento propõe discernir de forma justa a importância de cada um através do método investigativo na gestão de operações, considerando a tentativa de agilizar e realizar um trabalho oportuno.

Palavras-chave: eficácia; eficiência; valor; Administração operativa.

Introducción

Junto a la globalización procede el crecimiento de la economía local, nacional e internacional, y con ello las instituciones compitiendo `objetivos comunes, desde este contexto es necesario tener enfoques relevantes para el desarrollo de la empresa en sus distintas áreas, para de esta forma alcanzar el objetivo principal, optimizar los recursos y considerar un alcance máximo en el escenario de sus actividad económica.



Se profundiza en los conceptos de eficiencia, eficacia y valor con la finalidad de estimular el crecimiento de la empresa, promoviéndolos como enfoques confiables para encontrar ideas y propuestas innovadoras para las operaciones.

Cuántas veces y sobre todo cuando tratamos sobre la modernización y el hecho de querer encontrar nuevas ideas para beneficio de nuestra empresa, usamos de manera errónea y confundimos los conceptos, logrando no alcanzar el objetivo deseado, en vista de esta problemática que a mucho enreda, basamos el presente ensayo.

MARCO TEÓRICO

Según Sergio Hernández catedrático de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, define eficiencia y eficacia de la siguiente manera:

“*Eficiencia*: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. *Eficacia*: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.”

El valor a su vez es la clave para la innovación porque materializa los productos y espacios y comunica con elementos gráficos los valores de innovación de una marca, una empresa, una institución, un producto o un servicio. (Otacoma, 2019)

EFICACIA, EFICIENCIA Y VALOR.

Eficiencia

Eficiencia es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. La palabra eficiencia es de origen latín *efficientia*.

La palabra eficiencia se puede utilizar en varios contextos. La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. (Significados.com, 2019)

Eficacia

En términos económicos, la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios.

En muchos casos las empresas plantean fines de eficacia al cumplimiento de obras y proyectos con límite de tiempo a dedicar o con objetivos cuantitativos. (Sánchez Galán, 2020)

Valor o propuesta de valor

Mostrarle a los clientes lo que la empresa puede ofrecer es indispensable para involucrarlos.

La propuesta de valor relaciona los aspectos más destacados de una empresa y la posiciona entre sus consumidores, lo que mejora su capacidad para resolver los problemas que ellos tienen.

Todo esto se muestra en un contenido objetivo, transparente y creativo.

Un negocio exige una serie de esfuerzos, planificación y, principalmente, un gran posicionamiento ante el mercado y el público.

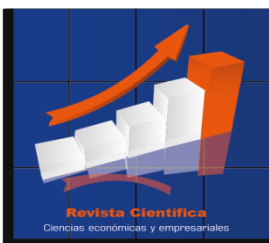
Una parte clave de esto es la propuesta de valor, una herramienta estratégica simple que tiene una alta capacidad para generar [engagement](#) en las personas interesadas en la empresa.

Como se puede observar en la tabla 1 las diferencias entre eficiencia y eficacia son aceptadas, ambas se complementan mientras una se refiere al alcance de los objetivos la otra por su parte se basa en la optimización de recursos.

EFICIENCIA	EFICACIA
Cumplimiento	Racionalización
Énfasis en los resultados	Énfasis en los recursos
Logros de objetivos	Mejora de procesos

Fuente: elaboración propia Tabla1.Diferencia entre eficiencia y eficacia.

En la tabla 2 analizaremos las definiciones de eficiencia, eficacia y valor según varios autores, poniendo en evidencia las distintas perspectivas.



	DEFINICIÓN	AUTORES
EFICIENCIA (Thompson, 2008)	<i>"significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"</i>	Idalberto Chiavenato
	<i>"el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"</i>	Koontz y Wehrich
	<i>"obtener los mayores resultados con la mínima inversión"</i>	Robbins y Coulte
	<i>"operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada"</i>	Reinaldo O. Da Silva
	<i>es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.</i>	Diccionario de la Real Academia Española
	<i>"es una medida del logro de resultados" [</i>	Idalberto Chiavenato
	<i>"el cumplimiento de objetivos"</i>	Koontz y Wehrich
	<i>"está relacionada con el logro de los"</i>	Reinaldo O. Da Silva
EFICACIA (Thompson, 2008)	<i>objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"</i>	
	<i>"actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva"</i>	Simón Andrade
	<i>Capacidad de lograr el efecto que se desea o se Espera"</i>	Diccionario de la Real Academia Española

VALOR (Bautista, 2019) (Medina, 2007)	En materia de valores, sostiene que el ser humano tiene la capacidad de percibir los objetos que son realidades- que le rodean, los compara y analiza, y que esos mismos objetos organizados, se acompañan de valores que son virtualidades- es decir, “que tiene virtud para producir un efecto aunque no lo produce de presente” <i>Percibimos los objetos, los comparamos y analizamos, los sumamos, ordenamos y clasificamos (...) Pero he aquí que esos mismos objetos organizados (...) los hallamos organizados en una estructura universal distinta, para lo cual no es decisivo que sea o no sea cada cosa, sino que valga o no valga, que valga más o que valga me-nos. No nos contentamos con percibir, analizar, ordenar y explicar las cosas según su ser, si no que las estimamos o desestimamos, las preferimos o posponemos, en suma, las valoramos</i>	Ortega y Gasset, 1961, 318
	“Valor es lo que vale”	Frondizi (1987)
	“Valor es todo lo que corresponde a las necesidades y tendencias del hombre”	Marín Ibáñez (1976)
	“Los valores son ejes fundamentales por los que se orienta la vida humana y constituyen a su vez, la clave del comportamiento de las personas”	Sartre (1994)

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Definiciones de eficiencia, eficacia y valor, según distintos autores.

CONCEPTUALIZACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. (Thompon, 2019)

Si desglosamos ésta respuesta en términos sencillos, veremos que la administración:

- Es todo un proceso que incluye (en términos generales) planificación, organización, dirección y control para un adecuado uso de los recursos de la organización (humanos, financieros, tecnológicos, materiales, de información) y para la realización de las actividades de trabajo.
- Tiene el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz; es decir, lograr los objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos.

En la tabla 3 analizaremos las definiciones de administración, según varios autores, poniendo en evidencia las distintas perspectivas.

	DEFINICIONES	AUTORES
LA ADMINISTRACIÓN (Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia, 2007)	“Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia”.	Henri Fayol
	“La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.”	JoséAntonio Fernández Arena.
	“La Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”.	Agustín Reyes Ponce
	“La Administración es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.	E.F.L. Brech

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Definición de administración, según distintos autores.

La importancia de la administración está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante.

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

La administración de operaciones se encuentra estrechamente relacionada con la administración de empresa, pero solo se dedica a la investigación y ejecución de todas las acciones y operaciones que se producen en la organización con el propósito de darle un mayor valor.

Para lograr un buen resultado, es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y los bienes de la organización y de esa forma lograr el aumento de la producción y la satisfacción y la atención del cliente se conserve y se disminuyan los costos. Todo esto significa, que la prioridad de esta administración es lograr ventaja de la competencia y beneficiar económicamente a la empresa. (Pacheco, 2019)

Los objetivos de la administración de operaciones son los siguientes:

- Aumento del volumen de producción.
- Utilizar eficientemente el equipo y la fuerza de trabajo.
- Terminar y entregar los trabajos en el tiempo acordado.
- Lograr el cumplimiento de los objetivos en un costo y tiempo determinado.
- Bajar los precios.
- Ofrecer confiabilidad y calidad de producto.
- Ser flexible en caso de cambios necesarios.

Limitaciones de la administración de operaciones

No todos los problemas se pueden resolver con un método específico, a veces se necesita hacer algunas modificaciones. La mayoría de los métodos solo consideran una solución, y generalmente se necesita más de una.



Riesgos de la administración de operaciones

Se pueden manipular los datos del problema para ajustar a la mejor solución Utilizar un método para obtener la mejor solución sin que sea el más adecuado para el problema.

Método De La Administración De Operaciones

Definición del problema.- se necesita definir un problema para poder buscar una solución. Se debe definir cuál es el objetivo del problema, se debe tener la certeza de que es lo que se busca. Esto conlleva a tener claras las restricciones de problema. Modelo.- el modelo se debe de ajustar a los datos del problema, estos pueden ser cualitativos y cuantitativos, también se deben de tomar en cuenta las restricciones y el objetivo del problema. Soluciones.- las soluciones no siempre son exactas, también se pueden obtener varias soluciones del mismo problema. Ajustes del modelo.- cuando se comprueba que la solución se apega a la realidad, con datos históricos y se observa si el modelo puede mejorar ajustando los datos. (Catarina).

CASOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA

1. Un programa de vivienda se concibió para atender a los sectores más pobres de la población, pero al final las unidades familiares terminaron siendo vendidas a sectores de ingresos medios.
2. Una planta de semillas mejoradas consiguió producirlas en cantidad suficiente y a bajo costo, pero la productividad en la zona rural no aumentó en los niveles esperados.
3. El acueducto municipal se encuentra operando hace un par de años. El agua es de buena calidad y el coeficiente de cobertura domiciliaria es el más alto dentro del conjunto de municipios de su misma categoría. Asimismo, el consumo per cápita es el más elevado. Las tasas de morbilidad gastrointestinal han disminuido notoriamente en los últimos meses. El proyecto no contempló la instalación de medidores de agua domiciliarios hidrómetros, se cobra una tarifa por predio conectado y el alcalde ha encontrado fuertes reacciones para mover las tarifas en proporción a los costos.

4. Desde hace tiempo viene operando el programa de Erradicación de la viruela en región, el cual, periódicamente, vacuna a todos los niños de la zona. El director regional del programa muestra con orgullo sus indicadores de rendimiento. El menor costo por hogar atendido y el mayor número de niños vacunados por funcionario. No obstante, desde hace años no se ha reportado un solo caso de viruela en la zona

Caso 1

El Programa de Vivienda.

El objetivo se distorsionó. La pregunta fundamental que

se plantea la evaluación de resultados, de acuerdo con el objetivo de diseño, es

¿Contribuyó el proyecto a disminuir el déficit habitacional de las clases pobres y en qué grado? A no ser que se hubieran presentado transferencias, en condiciones económicas favorables, de las viviendas dejadas por los nuevos moradores a las familias más pobres, el proyecto no aprueba la evaluación de resultados, pues el

problema permaneció ¿O se agravó? Se trata, por tanto, de un proyecto ineficaz ya que no generó el impacto en el sentido deseado. En cuanto a eficiencia interna, la información del planteamiento del caso no proporciona información que permita hacer conclusiones.

Caso 2.

Una planta de semillas mejoradas consiguió producirlas en cantidad suficiente \$ a bajo costo, pero la productividad en la zona rural no aumentó en los niveles esperados.

En este caso el proyecto es eficiente (buena relación producto/insumo), pero de baja eficacia. El resultado esperado es el de incrementar la productividad y ello apenas se ha logrado en niveles reducidos.

Caso 3

El acueducto municipal se encuentra operando hace un par de años. El agua es

de buena calidad y el coeficiente de cobertura domiciliaria es el más alto dentro del conjunto de municipios de su misma categoría. Asimismo, el consumo per cápita es el más elevado. Las tasas de morbilidad gastrointestinal han disminuido notoriamente en los últimos meses. El proyecto no



contempló la instalación de medidores de agua domiciliarios (hidrómetros), se cobra una tarifa por predio conectado y el Alcalde ha encontrado fuertes reacciones para mover las tarifas en proporción a los costos. En este caso el proyecto es eficaz ,ya que ha logrado un impacto positivo en el medio, a través del logro de su objetivo social: saneamiento ambiental aumento del nivel de bienestar de la colectividad. Pero es ineficiente en su rendimiento financiero.

Caso 4

Desde hace tiempo viene operando el Programa de Erradicación de la Viruela en la región, el cual, periódicamente, vacuna a todos los niños de la zona. El director regional del programa muestra con orgullo sus indicadores de rendimiento. El menor costo por hogar atendido y el mayor número de niños vacunados por funcionario. No obstante, desde hace 10 años no se ha reportado un solo caso de viruela en la zona. Del planteamiento del caso podemos deducir que el programa ya cumplió hace rato su objetivo (fue eficaz), pero que ya hoy, por esa misma razón, es innecesario.

La viruela hace ya varios lustros fueron erradicados del planeta. Una vez logrado completamente el resultado y solucionado definitivamente el problema que le dio origen, el programa debe cuestionarse y reformularse. En estas condiciones, su buen nivel de rendimiento, medido por la relación producto insumo, deje de ser eficiente y pasa, por el contrario, a constituirse en una carga social. La pérdida de energía en el uso social de los recursos, pues se sigue incurriendo en costos con un falso sentido de eficiencia pero sin ningún beneficio colectivo. Este caso nos ilustra sobre el peligro cuando ponemos nuestra atención en la órbita de la eficiencia, sin preocuparse por la verificación de la eficacia.

CONCLUSIONES

Con base a las investigaciones realizadas, se encuentra que dentro de la administración de operaciones la eficacia, la eficiencia y el valor son imprescindibles como enfoques para mantener una administración favorable.

Ya que como hemos visto la eficiencia siempre buscará obtener mejores resultados a partir del uso de menos recursos es decir optimizando todos aquellos y haciendo bien las cosas, mientras que la eficacia es sinónima de hacer las cosas correctamente para lograr que la empresa alcance sus metas. Entonces ¿qué nos conlleva el no aplicar de forma correcta estos conceptos? Así es nos conlleva a tener una mala administración, lo cual de pie a un bajo rendimiento, lo que implica ser ineficiente o ser eficaz pero ineficiente.

RECOMENDACIONES

Se debería adecuar los procedimientos administrativos, tales como: manejar una buena gestión de información, capacitar al personal, presentar ideas de innovación de modo que podamos conseguir un aumento en calidad y productividad ya sea en un bien o servicios.

Para finalizar con el tema de investigación, se recomienda emplear los conceptos de eficacia, eficiencia y valor, para obtener resultados significativos y satisfactorios y de esta forma generar resultados más concluyentes

Referencias

- Alomoto, J., & Villacrés, J. (2016). La economía digital como mecanismo para mejorar la productividad y competitividad de las Pymes del sector turismo. 215.
- Atanas, A. (2019). El Sistema Financiero Digital: los nuevos agentes. <http://hdl.handle.net/10017/37432>
- Banco Mundial. 2018. "Inclusión Financiera". La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. abril 20.
- Center for Financial Inclusion (CFI, 2011). "Financial Inclusion: What's the Vision?". Center for Financial Inclusion (CFI) at ACCION International.
- Chuya-Chuya, J., Condo-Herrera, K., Uriguen-Aguirre, P., & León-Serrano, L. (2021). Economía digital, herramienta para mejorar la competitividad y productividad en las PYMES caso: Machala-Ecuador. 593 digital Publisher CEIT, 6(3), 76-86.
- Guzmán, M. (2018). Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial. Ediciones Grupo Compás.



- Hernández-Sampieri, R. and Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill, New York.
- Instituto de Estudios Bursátiles. 2017. Anuario IEB de Banca Digital y Fitench 2017. Madrid.
- Irrazabal, V. (2018). Aplicación del análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de Lima Metropolitana en el Periodo 2015.
- James, Wilson. 2018. “¿Cómo aprovechar el big data en el sector financiero?” Inteligencia Analítica Avanzada. febrero 27.
- Kalton, G; Heeringa, S; (2003). "Selected articles in survey methodology". Ed. WileyInterscience. ISBN. 978-0471266612
- Martin KE. (2015). Ethical issues in the big data industry. MIS Quarterly Executive 14(2): 67–85.
- Nicoletti, Bernardo. 2017. The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services. Palgrave Studies in Financial Services Technology. Cham: Palgrave Macmillan
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2018). Propuesta para la construcción de una política nacional de inclusión financiera. Quito: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo.
- Rodriguez, Eliana. 2018. “4 ejemplos de cómo la inteligencia artificial está transformando al sector financiero”. COBIS. junio 18.
- Superintendencia de Bancos. (2018). “Superintendencia de Bancos (SB) actúa para mejorar la Inclusión Financiera (IF)”.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Actualidad y Cifras EPS.
- The World Bank Group. 2018. The Little Data Book on Financial Inclusion. 1818 H Street NW, Washington, DC 20433, USA: World Bank Publications.
- Vianna, A. C., & Mollick, A. V. (2018). Institutions: Key variable for economic development in Latin America. Journal of economics and business, 96, 42-58.