



**ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS  
DE COTIZACIÓN DE LA EMPRESA GLT LOGÍSTICAS EN LA CIUDAD DE  
MEDELLÍN**

Elaborado por:

**ELIZABETH LÓPEZ URIBE**

Asesor:

**MARCO ANTONIO RUÍZ CORREA**

Negocios Internacionales

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2020

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

*Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales*

**ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS DE  
COTIZACIÓN DE LA EMPRESA GLT LOGÍSTICAS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

**Elizabeth López Uribe**

*Estudiante de décimo semestre del programa Negocios Internacionales*

[eli-lour@hotmail.com](mailto:eli-lour@hotmail.com)

*Asesor: Marco Antonio Ruíz Correa - [mruizcor@tdea.edu.co](mailto:mruizcor@tdea.edu.co)*

*Recibido (Fecha recepción)*

*Revisado (Fecha recepción revisión)*

*Aceptado (Fecha de aceptación)*

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación busca analizar las teorías de eficiencia, eficacia y efectividad aplicables a la compañía, específicamente en los procesos de cotización, para así mejorar los procesos internos y la productividad de la empresa GLT Logistics en la ciudad de Medellín, todo esto a través de un análisis sobre las nuevas tecnologías de la información, permitiendo así la generación de innovación al interior de la empresa.

Para dicho proceso, se procede a recolectar información pertinente de otros investigadores que, con un enfoque similar, encuentran en sus procesos investigativos una relevancia importante en las nuevas tecnologías para mejorar los procesos internos de las organizaciones, lo cual, a su vez, toca directamente la innovación de dichas organizaciones teniendo en cuenta el contexto que las atraviesa.

Si bien es cierto que el interés parte de la mejora al interior de la empresa a partir de la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad, no es posible desconocer la importancia de las nuevas tecnologías, los cambios que estas traen consigo y el valor significativo que tienen las personas al interior de las organizaciones puesto que, si bien los procesos pueden ser automatizados y mejorados por la tecnología, las empresas no se deberían basar únicamente en resultados esperados, sino también en todo aquello que se puede gestar a partir de dichos cambios que se pretenden instaurar al interior de las empresas.

**Palabras clave:** Empresa, Eficiencia, Eficacia, Efectividad, Productividad, Innovación

## **Abstract**

This research project seeks to analyze the theories of efficiency, effectiveness and application applicable to the company, specifically in the quotation processes, in order to improve the internal processes and productivity of the GLT Logistics company in the city of Medellín, all this through an analysis of new information technologies, thus allowing the generation of innovation within the company.

For this process, pertinent information is collected from other researchers who, with a similar approach, find in their investigative processes an important relevance in new technologies to improve the internal processes of organizations, which, in turn, directly affects the innovation of organizations that take into account the context that runs through them.

Although it is true that the interest comes from within the company from the efficiency, effectiveness, effectiveness and productivity, it is not possible to ignore the importance of new technologies, the changes that they bring with them and the significant value they have people within organizations since, although processes can be automated and improved by technology, companies should not be based solely on expected results, but also on everything that can be generated from these changes that are They intend to establish within companies.

**Keywords:** Company, Efficiency, Efficacy, Effectiveness, Productivity, Innovation

## Bibliografía

Blanco-Guijarro, R., & Messina-Raimondi, G. (2000). Estado del arte sobre innovaciones educativas en América Latina. Santiago de Chile: Convenio Andrés Bello.

Estay, S. D. (2013). La transformación en las organizaciones: personas, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4759554>

Fernández Hurtado Saúl Rick, Castillo Triana Diego, Martínez Martínez Luz Ángela. (2017) *CLÚSTER VIRTUAL: NUEVA ALTERNATIVA A LA COMPETITIVIDAD EFICAZ EN LAS EMPRESAS*. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño

Ferrer Dávalos, R. M. (2018). *El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica*. ACADEMO (Asunción)

Fontalvo-Herrera, Tomás; De La Hoz-Granadillo, Efraín & Morelos-Gómez, José (2017) *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimensión Empresarial*

FIEDLER, Fred E. *A theory of leadership effectiveness*. 1967.

García González, Mario Oleg, & Sepúlveda Castaño, Jorge Mauricio, & Montoya Suárez, Lina María (2017). *Metodologías Ágiles de Desarrollo, un Caso de Aplicación en Medellín, Colombia 2016 - 2017*.

Guerrero-Luzuriaga, Aura, Marín-Guamán, Marco, & Bonilla-Jurado, Diego. (2018). *Erp como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas. Revista Lasallista de Investigación*.

Madakam, Somayya, Holmukhe, Rajesh M., & Jaiswal, Durgesh Kumar. (2019). *The Future Digital Work Force: Robotic Process Automation (RPA)*. JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management

Medina, Mercedes, Sánchez Tabernero, Alfonso & Larrainzar, Arturo (2020). *Growth Strategies of Media Companies: Efficiency Analysis*

Moreno Zuluaga, M. D. P. (2020). *Guía para identificar los procesos que deben ser automatizados en la transformación digital* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

Mosquera Abadía, Henry Alberto, & Millán Solarte, Julio César (2013). *Competitividad en empresas innovadoras de software y tecnologías informáticas*.

SPENDOLINI, M. J. (1992) *The Benchmarking Book*, Amacon, New York.

Torrent-Sellens, Joan, & Ficapal-Cusí, Pilar (2010). *¿Nuevas fuentes co-innovadoras de la productividad empresarial?*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales

Vinicius de Oliveira Brasil, Marcus, & Ogasavara, Mario Henrique, & Correia de Oliveira, Francisco, & Mota Tassigny, Mônica, & Silveira Fontenele, Raimundo Eduardo (2013). *THE ROLE OF INTERNET IN THE BORN GLOBAL COMPANIES*. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria