

Aplicación del proceso administrativo en las empresas de la provincia de Santa Elena

Roxana Álvarez Acosta, Jairo Cedeño Pinoargote y Juan Carlos Olives

R. Álvarez, J. Cedeño y J. Olives

Universidad Estatal Península de Santa Elena. Carrera de Administración de Empresas. Campus La Libertad, vía principal Santa Elena – La Libertad – Ecuador
roxanalvarez1979@hotmail.com

M. Ramos.,O. Rivas.,(eds.). Ciencias Multidisciplinarias, Proceedings-©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2015.

Abstract

Currently, a time when knowledge is valuable to ensure the competitiveness of our companies live action. The past is no longer a guide to the future and to become more competitive companies face new challenges such as technological changes permanent, globalized markets, highly competitive environments, requirements of quality standards and environmental regulations.

These current conditions and challenges in a competitive and globalized market companies require a major effort in utilizing the resources are there, why administrative actions must be implemented to optimize processes and increase productivity.

By virtue of the present study in which it was decided to carry out the assessment of the administrative process in both public and private companies in the province of Santa Elena, to determine whether there is knowledge about the variables that comprise the administrative process is performed and in turn allowing a quick and effective response to concerns about improving administrative processes. Moreover, research is important because it allows strengthening the links between universities and the business reality of the Province.

9 Introducción

Las empresas, a medida que la globalización crea un nuevo tipo de competencia, se han visto en la necesidad de cambiar sus estrategias para enfrentar a los nuevos retos del mercado. Los directivos con visión, han decidido centrarse en la innovación de sistemas empresariales, para crear organizaciones ágiles, tal como lo exige el mercado, sin embargo, se manifiesta gran dificultad en escoger de forma acertada las estrategias que le permitan superar los retos.

La innovación tecnológica representa, en la actualidad, una de las fuentes para generar ventajas competitivas sostenibles en las empresas, porque es la fuerza motriz que impulsa la creación de riquezas, renueva las estructuras industriales y propicia el surgimiento de nuevos sectores de actividad económica, sin embargo, el proceso difícil de administrar y evaluar en función de potenciar la competitividad de la empresa.

La situación anteriormente planteada conllevó la realización de la presente investigación con el propósito de dar respuesta al siguiente planteamiento problemático: la desinformación que existe sobre el tipo de proceso administrativo aplicado en las empresas, que faciliten un proceso de innovación organizativa lo cual permitió conceptualizar la mejora de las condiciones actuales.

La investigación permite establecer estrategias concretas que facilitan la asunción de la innovación organizativa a partir de acciones aplicadas en la actualidad en algunas empresas de la Provincia. El análisis de los métodos de coordinación e integración de los distintos factores que intervienen en la organización proporciona una respuesta rápida y eficaz a las inquietudes sobre mejoramiento de los procesos administrativos.

Adicionalmente, se logró obtener información sobre las estrategias o acciones de innovación organizativa que se están aplicando en la actualidad en algunas de las empresas de la Provincia. Este estudio también permitió visualizar la aplicación de principios clásicos de organización y nuevos métodos de supervisión de personal y las recomendaciones de los autores de la bibliografía consultada.

9.1 Marco Teórico

Diversos investigadores han revisado, efectuado y concluido sobre aspectos que se relacionan con el contenido del tema estudiado; cuyas investigaciones utilizadas como referencias sirven para dar un mayor sentido conceptual y fundamentación al presente trabajo, ellas son:

Conviene mencionar, la investigación realizada en Zaragoza España, por ARZOLA (1999) (1), cuyo objetivo permitió realizar un análisis comparativo entre las diversas metodologías hasta ahora utilizadas para medir el proceso de innovación tecnológica en las empresas considerando las variables e indicadores más importantes en cada método. En esta investigación se definen los indicadores de la Innovación Tecnológica en general, los cuales incluyen la innovación organizativa. Presentando, además, valiosa información sobre los modos de evaluación de los resultados de la innovación.

WILLIS, DOLDER Y PLASTINO (2000) (2) consideraron diferentes lazos representativos de la dinámica de un sistema de tecnología e innovación, el cual plantea que las empresas innovadoras deben establecer estrategias que le permitan insertarse en la economía cada vez más globalizada y altamente competitiva y, al mismo tiempo, revitalicen los factores claves para el fortalecimiento del proceso innovador. En la figura 1 se presenta el sistema propuesto por los autores.

Debe aceptarse entonces que, las políticas activas son más necesarias cuando menos son los recursos económicos disponibles, por lo que el gobierno debería asignarlos desde una estrategia que contemple el desarrollo armónico del sistema, promoviendo así, la creación de círculos virtuosos; a mediano y corto plazo surgirán lazos interactivos cada vez más fuertes que, con su realimentación positiva, serían los inductores de aumentos significativos de riqueza; y la integración de las capacidades dispersas, el flujo de información, conocimiento, comunicación y cooperación para competir y obtener resultados con incrementos exponenciales.

En Venezuela, en el estado Lara, MÉDICCI (1997) (2) realizó una investigación en veintiséis (26) empresas de la zona orientada a identificar las herramientas promotoras de las capacidades asociadas al proceso de adquisición y generación de conocimiento, así como el nivel de utilización de cada una de ellas en el proceso de gestión e innovación tecnológica.

Como resultado del estudio se obtuvo que: 1) la capacidad de innovación tecnológica de la muestra es baja; 2) las herramientas e instrumentos referidos al control de calidad son las que resultaron con mayor puntaje; 3) ausencia de manuales de sistemas, organización y procedimientos; y 4) baja capacidad de respuesta técnica a los problemas debido, entre otras causas a: no poseen el suficiente personal de ingeniería y, el personal de ingeniería existente, se ocupa principalmente de administrar recursos.

En el estado Zulia, PAREDES Y PAREDES (1996) (3) realizaron una investigación, de carácter exploratorio, para analizar la incidencia de diversos factores internos y externos en el comportamiento innovativo de cuarenta (40) empresas de cuatro (4) sectores industriales, con la premisa que ambos tipos de factores pueden incidir bien estimulando o bien obstaculizando la actividad innovadora que dichas empresas realizan para dar respuesta a las exigencias de los mercados nacionales e internacionales.

Como conclusión final del trabajo se identificó los factores estimulantes y obstaculizantes que permiten descubrir hacia donde enfocar el esfuerzo interno de gestión de innovación tecnológica, para promover los reajustes organizacionales que logren la sinergia que ofrecen los primeros, y desbloquear la entropía que ofrecen los últimos.

En el ámbito local, VELÁSQUEZ (1997) (4) presentó un trabajo de investigación sobre estrategias para incrementar la productividad del parque industrial de Ciudad Guayana. La metodología empleada se realizó siguiendo los pasos que conforman la etapa de formulación de estrategias del modelo de gerencia de Fred David, y se seleccionó una muestra de sesenta y tres (63) empresas de los sectores: aluminio, hierro-acero, refractario, metalmecánico, químico y otros. Como resultado de esta investigación se obtuvieron recomendaciones orientadas al establecimiento de programas y acciones que permitan superar los problemas presentes en las empresas que conforman el parque industrial de Guayana.

CRISTANCHO (2000) (5), presentó una investigación sobre el perfil competitivo de las empresas del área de Fundición del estado Bolívar. El estudio se realizó a través de una investigación no experimental del tipo aplicada, utilizando la metodología creada por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), el Modelo de PORTER y el análisis FODA. El resultado final consistió en un plan de estrategias dirigido a los diferentes actores que influyen en el desenvolvimiento de dicha área.

D"ARMAS(2000) (6), bajo la misma modalidad anterior, realizó un estudio sectorial de competitividad de las empresas del área de Calderería en el estado Bolívar, con el objeto de determinar las estrategias a seguir para lograr un incremento en la competitividad del área y en el desarrollo de las empresas bolivarenses. Sobre la base de la información analizada, se definieron estrategias genéricas orientadas a mejorar la competitividad interna de las empresas del área de Calderería, y estrategias genéricas orientadas a mejorar los factores básicos del desarrollo que son relevantes del área.

Materiales y métodos

Con respecto al diseño metodológico que se siguió en la investigación que se presenta en este proyecto, abarca el tipo de estudio que se llevó a cabo, la caracterización de la muestra objeto de estudio, los instrumentos que se emplearán en la recolección de los datos, los recursos utilizados y finalmente se especifica el procedimiento.

Tipo de estudio

Se llevó a cabo el tipo de estudio no experimental que en su primera fase fue evaluativa. ROJAS (1997) (14), hace referencia a este aspecto, "La investigación no experimental se caracteriza por cuanto el tipo de investigación, su plan y diseño sugiere la formulación de objetivos y/o preguntas de investigación y entre ellas se señalan las investigaciones de desarrollo".

Basándose en los criterios establecidos por ROJAS (1997) (15), este estudio puede clasificarse como una investigación evaluativa, pues su objeto es valorar y enjuiciar el diseño, ejecución, efectos, utilidades y grado de logro de los objetivos de programas, a fin de corregir las deficiencias e introducir los reajustes necesarios.

De acuerdo con los planteamientos anteriores, la investigación fue evaluativa, ya que permitió evaluar el tipo de proceso administrativo utilizado en las empresas de la Provincia de Santa Elena.

Población

De acuerdo con **HERNÁNDEZ y otros (1997)(16)**, una población se define "**Como el conjunto de todos los casos que concuerdan en una serie de especificaciones.**"

Según lo antes citado, la población de donde se obtendrá la información que permitirá el desarrollo del proyecto la constituyen todas las empresas de la Provincia de Santa Elena.

En la **Tabla** se observa que la muestra que se tomó por conveniencia estuvo constituida por 23 empresas, en las cuales se pudo lograr la aplicación de un total de 11 encuestas.

Tabla 9

No.	Institución o empresa	Dirección
1	Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación	La Libertad
2	Hotel Punta del Mar	La Libertad
3	Hotel Barceló	Salinas
4	De Cameron	Punta Blanca
5	AKI	La Libertad
6	MI COMISARIATO	La Libertad
7	Clínica Granado	Salinas
8	Hospital Liborio Panchana	Santa Elena
9	Municipio La Libertad	La Libertad
10	Municipio de Santa Elena	Santa Elena
11	Corporación Nacional de electricidad, CNEL	La Libertad

Instrumentos

Una vez definido el tipo de estudio y la muestra adecuada al problema, la siguiente etapa consistió en realizar la recolección de datos e información necesaria. En tal sentido HERNÁNDEZ y otros (1997)(16), plantean que en esta etapa se deben realizar las siguientes actividades de investigación que están estrechamente relacionadas entre sí:

- a. Seleccionar o desarrollar un instrumento de medición. Este instrumento debe ser válido y confiable,
- b. Aplicar ese instrumento de medición y
- c. Preparar las mediciones obtenidas (codificación de los datos) para que puedan analizarse correctamente.

La investigación planteada contempló inicialmente una investigación bibliográfica para establecer los lineamientos teóricos relacionados con el proceso administrativo, luego se aplicaron los instrumentos que permitieron obtener la información requerida para el desarrollo de la investigación.

La técnica aplicada fue la Encuesta, con el Cuestionario como instrumento, los cuales fueron aplicados a los gerentes o administradores de las empresas/instituciones que se mencionaron anteriormente.

Procedimiento

El procedimiento que se siguió para desarrollar la investigación contempló la realización de las actividades siguientes:

Para evaluar el proceso administrativo de las empresas de la Provincia de Santa Elena:

- Recabar información técnica que permita lograr un conocimiento de la filosofía y concepción de los procesos administrativos.
- Analizar teóricamente las referencias bibliográficas sobre el Proceso Administrativo.
- Identificar Variables e indicadores que influyen en el proceso administrativo.

Elaborar la encuesta o instrumentos a aplicar en las empresas para conocer de las acciones de innovación organizativa y del cumplimiento de los principios de Administración de empresas.

- Definir la muestra en la cual se realizara la investigación.
- Aplicar la encuesta realizada de acuerdo con la muestra establecida.
- Procesar estadísticamente la encuesta realizada. Tratamiento estadístico de los datos mediante paquetes computarizados Microsoft Excel 2000 y SPSS 19
- Recolectar y procesar los datos obtenidos en las visitas y proyectos de la cátedra de administración I y estadística I y II dictada en la carrera de Administración de Empresas de la UPSE.
- Analizar los resultados encontrados en la evaluación.
- Redactar y revisar las discusiones de la investigación

Procesamiento y análisis

La información se procesó en función de los instrumentos y técnicas utilizadas, en la investigación, en lo que se refiere a la tabulación, se utilizó las herramientas de EXCEL para el tratamiento de datos obtenidos.

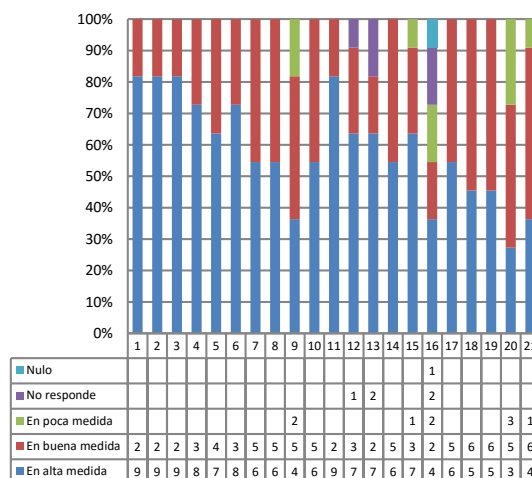
9.2 Resultados

El estudio se realiza a una muestra de empresas tanto públicas como privadas de la provincia de Santa Elena. Se ausculta acerca del conocimiento y aplicación del proceso administrativo, en búsqueda de mejores resultados empresariales. Se presentan de forma separada los que corresponden a cada una de las categorías anotadas.

Dentro de cada uno de los aspectos que abarcan el proceso administrativo: Planificación; Dirección; Control; Organización; Aspectos psicodinámicos; y, Tecnología, se evaluaron diferentes temáticas y su aplicación en alta, buena o poca medida, de las cuales se analizan aquellas que se consideran como factores determinantes que detienen el incremento de la productividad en las empresas de la provincia.

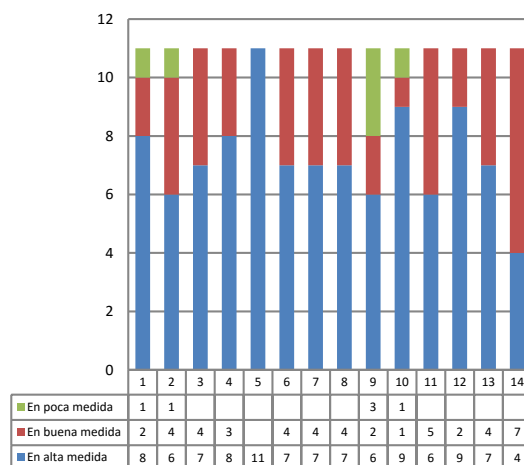
A continuación se presentan dichos resultados:

Figura 9 Planificación



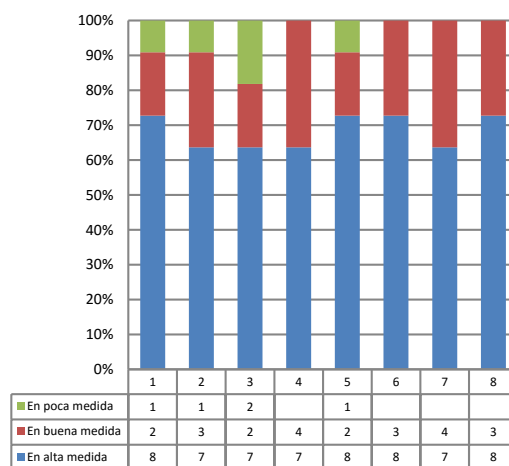
Al revisar los aspectos normativos nos encontramos con grandes deficiencias por parte de las empresas, en especial el hecho de no contar con manuales debidamente actualizados. La no publicación de los organigramas en lugares visibles para que todos los trabajadores tengan conocimiento de los elementos que conforman la estructura de la empresa; eso hace que las empresas no sean muy competitivas en los mercados actuales.

Figura 9.1 Dirección



En la organización no existe claramente establecido la autoridad en las áreas que corresponde; adicional a esto existe el problema de que a los empleados no se los involucra en las tomas de decisiones de la organización, y las posibles consecuencias que pueden acarrear esta falta de inclusión.

Figura 9.2 Control



Los informes que se realizan no se aplican técnicas de control estadísticos de procesos y la no aplicación de técnicas de control y mejoramiento continuo.

En este aspecto, si bien las empresas cuentan con equipos físicos los más actualizados posibles, es la falta de programas adecuados los que permite no están acorde con las necesidades y demanda del mercado; además la poca participación de los empleados en las decisiones de adquisición de nuevos equipos, la falta de información de los proveedores, oferta, costos y políticas financieras son también agentes que detienen el desarrollo y sostenibilidad de las empresas.

9.3 Discusión

ALBORNOZ, E (2003) (7) realizó un trabajo de investigación cuyo tema es: Evaluación del Proceso Administración de las Pymes de la Región Guayana y Diseño de un modelo de estrategias.

Se obtuvieron los siguientes resultados, en la Región de Guayana todas las empresas PYMEs estudiadas aplican un PROCESO ADMINISTRATIVO CLÁSICO, con las características que se detallan a continuación:

Relaciones jerárquicas rígidas y alta formalidad, carga de trabajo con actividades fijas, canales formales de comunicación, autoridad centralizada para la toma de decisiones, adhesión estricta al principio de unidad de mando y se mantiene un tramo de control corto, estructuras organizativas altas e impersonales, puestos sencillos, rutinarios y estandarizados, facilitan las comunicaciones en todos los niveles, participación de todo el personal en la toma de decisiones, esfuerzos por instalar Sistemas de Calidad orientados al control estadístico de procesos, uso de Sistemas de Información para publicidad y mercadeo, un modelo que facilite la innovación organizativa debe impulsar la empresa hacia el mejoramiento continuo de sus procesos mediante la implantación de una filosofía de gestión que responda satisfactoriamente a los requerimientos exigidos en un modelo de calidad internacional.

En la investigación realizada nos encontramos con grandes deficiencias por parte de las empresas, en especial el hecho de no contar con manuales debidamente actualizados, La no publicación de los organigramas en lugares visibles para que todos los trabajadores tengan conocimiento de los elementos que conforman la estructura de la empresa eso hace que la administración de las empresas no sean muy competitiva en los mercados actuales.

En la organización nos da una radiografía de las empresas ya que encontramos que el primer involucrado debe ser el personal y la no existencia de planes de perfeccionamiento, salarios de acuerdo a sus conocimientos, la tecnificación de sus equipos, la motivación, los incentivos nos lleva a puntualizar que las empresas deben tener certificación calidad basado en ISO-9000, el pensamiento de los investigadores es que estas empresas no están interesadas en ser empresas de alta calidad y competitividad en los mercados actuales y por otro lado se destaca que no se tienen suficientemente documentadas las normas y procedimientos aplicados en la empresa.

En relación con la dirección se tiene claramente definida y centralizada la autoridad, y que el ejercicio de la misma se hace de forma tradicional, además se evidencio una baja participación del personal y la consulta para la toma de decisiones pues las opiniones indican que no hay un buen ejercicio del liderazgo.

En relación con el sistema de control hacen ver que aún no se posee dominio de técnicas modernas a este respecto. Así como el seguimiento de acciones correctivas,

Tanto ALBORNOZ, E (2003) como los investigadores ALVAREZ, CEDEÑO (2015) Concuerdan que las empresas deben trabajar hacia el mejoramiento continuo basado en sistema de calidad orientados al control estadísticos de procesos y que debe existir una buena motivación y liderazgo de los administradores para que las empresas sean competitivas en los mercados locales, regionales, nacionales e internacionales.

9.4 Conclusiones

Como resultado de la evaluación que se realizó en las empresas e instituciones sobre la aplicación adecuada del proceso administrativo, se obtuvieron en síntesis los siguientes resultados:

- La no existencia de un manual de organización debidamente estandarizado.
- La no publicación de los organigramas en lugares visibles para que todos los trabajadores tengan conocimiento de los elementos que conforman la estructura de la empresa.
- La falta de un plan de entrenamiento del personal en técnicas de calidad total.
- El no reconocimiento de su trabajo mediante recompensas y una buena remuneración.
- La no utilización de técnicas tradicionales en la selección del personal.
- La falta de pertenencia del personal para lograr la certificación de Calidad.
- Los equipos que se utilizan no están acorde con las necesidades y demanda del mercado actual.
- La poca participación de los empleados en las adquisiciones de nuevos equipos.
- La falta de información de los proveedores, oferta, costos y políticas financieras.
- La falta de motivación a los empleados por su competitividad.
- Los incentivos que se le brinda a los empleados no son realmente equitativo.
- La no utilización de estrategias apropiadas para la motivación al personal.
- La no publicación de los resultados alcanzados por los grupos de trabajo.
- En la organización no existe claramente establecido la autoridad en las áreas que corresponde.
- Los empleados no se los involucra en las tomas de decisiones de la organización.
- En las tomas de decisiones no se toman en cuentas las causas que pueden tener para la organización.
- Los informes que se realizan no se aplican técnicas de control estadísticos de procesos.
- La no aplicación de técnicas de control y mejoramiento continuo

9.5 Referencias

BOLTON, WILLIAM. (1997). The university handbook on enterprise development. Universidad de Cambridge (Reino Unido).

ARZOLA, MINERVA. (1999). Trabajo de Ascenso; "Variables e indicadores para la gestión estratégica del proceso de innovación tecnológica en las empresas". Puerto Ordaz (Venezuela): U.N.E.X.P.O.

WILLI E., DOLDER H. Y PLASTINO A. (2000). Estrategias para el desarrollo de micro y pequeñas empresas innovadoras. (Documento en línea (.Argentina. Disponible en: <http://idestrategiasdesarrollo.html>

MÉDICCI, LELYS. (1997). La generación de conocimientos en la industria: Una evaluación de capacidades en empresas del estado. ESPACIOS. Caracas. Venezuela: IMPRESOS OMAR. Volumen 18, N° 3. Depósito legal pp 1997 ISSN-0798-1015.

PAREDES L. Y PAREDES S. (1996). Factores incidentes en el comportamiento innovativo de empresas medianas. ESPACIOS. Caracas. Venezuela: IMPRESOS OMAR. Volumen 17, N° 2. Depósito legal pp 1996 ISSN-0798-1015.

VELÁSQUEZ, LUIS. (1997). Trabajo de Ascenso; "Estrategias para incrementar la productividad del parque industrial de Ciudad Guayana". Puerto Ordaz (Venezuela): U.N.E.X.P.O.

ALBORNOZ, E (2003) Evaluación del Proceso Administración de las Pymes de la Región Guayana y Diseño de un modelo de estrategias.

SVERDLIK, CLIFTON, DUBRIN, SISK (1991) "Administración y Organización" Harper Collins PublishersLatinAmerica.

SVERDLIK, CLIFTON, DUBRIN, SISK (1991) Ibidem.

GARCIA-GALINDO, Munch. (1990) "Fundamentos de la Administración" Editorial Trillas. México.

KOONTZ / O'DONNELL. (1976). Curso de Administración Moderna.. Editorial Mc. Graw-Hill. Colombia.

TAYLOR F.W., FAYOL HENRY. (1975).Principios de la Administración Científica, Administración Industrial y General. Editorial El Ateneo. Buenos Aires.

PELAYO, CARMEN MARÍA (1999) <http://www.dii.ude.cl/coliva/fayol.html> Principales teorías y enfoque de administración. Trabajo Disponible por monografía.com

ROJAS, ROSA. (1997). Orientaciones prácticas para la elaboración de informes de investigación. Puerto Ordaz (Venezuela): U.N.E.X.P.O.. Segunda edición.

ROJAS, ROSA. (1997). Ob. Cit.

HERNANDEZ, R. y Otros (1994). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

HERNANDEZ, R. y Otros (1994). Ibídem.