



Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes.

Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly company.

Juan Fernando Falconi Piedra ¹, Kléber Antonio Luna Altamirano. ², William Henry Sarmiento Espinoza ³ & Celio Froilán Andrade Cordero.⁴

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Resumen.

El objetivo de la investigación es indagar acerca de la gestión administrativa como herramienta para gerenciar procesos administrativos en una empresa Motocicletas y Ensamblajes, cuyo objetivo central es el ensamble, fabricación, comercialización y distribución de motocicletas. La investigación es descriptiva, con enfoque cualitativo y elementos cuantitativos; usando el método inductivo, analítico sintético, lógico – histórico; se empleó la técnica de la encuesta, entrevista y análisis de documentos, para lograr recabar información, documentar, y corregir los procesos administrativos. Los resultados permiten inferir que se deben mejorar los procesos desarrollados en cada uno de los departamentos que conforman la empresa y orientar sus actividades hacia la optimización, un mejor desenvolvimiento del personal, mejora en tiempos de entrega de información entre departamentos, entre otros. Se concluye que existen debilidades en la administración o gestión de los procesos desarrollados, lo que limita el desarrollo pleno de labores cotidianas y la integración e interconexión de procesos. En función de ello, se encamina una propuesta de organización de procesos administrativos y operativos con el fin de incrementar la eficiencia de las operaciones desarrolladas.

Palabras claves: Administración, gestión administrativa, procesos, empresa de motocicletas y ensamblajes.

¹ Universidad Católica de Cuenca, Maestrante en Administración de Empresas, Cuenca, Ecuador. jffalconip301@psg.ucacue.edu.ec

² Universidad Católica de Cuenca, Unidad Académica de Administración, Cuenca, Ecuador. klunaa@ucacue.edu.ec

³ Universidad Católica de Cuenca, Unidad Académica de Administración, Cuenca, Ecuador. wsarmiento@ucacue.edu.ec

⁴ Universidad Católica de Cuenca, Unidad Académica de Administración, Cuenca, Ecuador. candrade@ucacue.edu.ec

Abstract.

The objective of the research is to investigate administrative management as a tool to manage administrative processes in a company Motorcycles and Assemblies, whose main objective is the assembly, manufacture, marketing and distribution of motorcycles. The research is descriptive, with a qualitative approach and quantitative elements; using the inductive, analytical synthetic, logical - historical method; The technique of the survey, interview and analysis of documents was used to obtain information, document and correct administrative processes. The results allow inferring that the processes developed in each of the departments that make up the company should be improved and their activities oriented towards optimization, better staff development, improvement in information delivery times between departments, among others. It is concluded that there are weaknesses in the administration or management of the processes developed, which limits the full development of daily tasks and the integration and interconnection of processes. Based on this, a proposal for the organization of administrative and operational processes is aimed at increasing the efficiency of the operations carried out.

Keywords: Administration, administrative management, processes, motorcycle company and assemblies.

Introducción.

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa.

Gestionar un proceso administrativo bien definido se constituye como principio fundamental de la labor de un gerente, aunque dichas labores se realicen de forma empírica en la mayoría de las veces.

Indistintamente, en las organizaciones, se debe trabajar por mejorar los procesos desarrollados en cada uno de los departamentos que la conforman, con el fin de orientar actividades hacia la optimización, un mejor desenvolvimiento del personal, mejora en tiempos de entrega de información interdepartamental, entre otros.

Bajo estos planteamientos, se considera en esta investigación el estudio de los procesos administrativos, se estudia la situación actual de los procesos y procedimientos esenciales desarrollados en la empresa “Motocicletas y Ensamblajes S.A. MYESA”. En dicha empresa, se examinan los procesos organizacionales, especialmente los de carácter administrativo, con la finalidad de identificar aspectos que pueden ser optimizados, bajo el diseño y desarrollo de un plan de mejora continua que contribuya a elevar la eficiencia de los procesos organizacionales.

Revisar procesos y procedimientos desarrollados de manera asertiva para el personal de las diferentes áreas que conforman la organización; se constituye en una herramienta fundamental con fines precisos para dichas áreas. Teniendo como valor principal en las empresas, lograr gestionar un proceso administrativo de manera eficiente y con valor.

Desde el punto de vista metodológico, se asume un enfoque cualitativo que se combina con herramientas estadísticas para cuantificar la realidad estudiada. La investigación es de carácter descriptivo, en el sentido que describe hechos que suceden en la empresa, se utiliza el método inductivo, pues se inicia de premisas generales para llegar a conclusiones particulares. Como técnica se utiliza la encuesta apoyada en un instrumento tipo cuestionario, la delimitación de la población objeto de estudio es de 103 personas, con los resultados obtenidos se procede al procesamiento y análisis de la información y conclusiones de las mismas.

Se aborda desde una perspectiva teórica la gestión administrativa de la empresa y sus diferentes procesos en una fase cualitativa – documental, para posteriormente explorar procesos administrativos relacionados con la gestión administrativa de la empresa Motocicletas y Ensamblajes S.A. MYESA, unidad de análisis ubicado en la provincia del Azuay, Cantón Cuenca, siendo la población objeto de estudio el gerente general, empleados de la empresa, clientes fijos más representativos de la empresa en los últimos 2 años. Se considera el total del universo poblacional siendo 103 individuos, según tabla adjunta.

Tabla 1. Población Objeto de Estudio.

Personal	Población
Gerente General	1
Jefes departamentales	3
Empleados	22
Clientes	77
Total	103

Fuente: Elaboración propia

Gestión administrativa: concepciones básicas

Las organizaciones desde épocas remotas han tenido la obligación de regular actividades, tomar decisiones y direccionar y ejecutar proyectos y acciones, centrados en fundamentos administrativos indicados dentro del código de Hammurabi, siendo la administración la ciencia que permite concretar la ejecución de estas funciones esenciales con efectividad y eficiencia.

Como área de conocimiento, la administración ha surgido de la mano del desarrollo de las civilizaciones egipcia, romana, griega y china, contribuyendo con la creación de los cimientos administrativos; ayudando a perfeccionar técnicas y procedimientos en el área.

Se convierte en el timón del barco empresarial que dirige de manera equilibrada todas las acciones dentro de la empresa para llegar a su destino.

Córdova (2013) citando a Henry Fayol, define la administración como el un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. Si se estudia de manera concreta la administración, de acuerdo con Marín (2011), en la edad media, se caracterizó por tener una política original que era el feudalismo; precisa la evolución de ideas administrativas de manera notable, considerando instituciones como la iglesia, en la cual se desarrollaban labores administrativas concretas.

Indica Marín (2011), que en Prusia y Austria surge un movimiento de carácter administrativo conocido como cameralistas quienes enfatizaron varios principios de la administración (seleccionar y adiestrar al personal, especialización de funciones y de control administrativo), siendo para el autor en esta etapa, donde se sientan las bases del desarrollo administrativo. Se comienza a asumir como una ciencia, de la cual surgen teorías, principios y funciones esenciales de la praxis administrativa. En este sentido, la administración se convierte en un fenómeno en el mundo moderno, al surgir la necesidad dentro de la empresa de tomar decisiones, coordinar actividades, direccionar al personal, evaluar el desempeño, tomando como medida la obtención de objetivos previamente establecidos.

Todos estos inicios fueron afinándose, agregando componentes que hacen de la administración lo que hoy en día representa en las organizaciones. Ahora bien, conectando los planteamientos anteriores con lo que implica llevar una gestión o administración en una organización, se puede precisar que ésta representa un factor importante al momento de crear un negocio. Una buena o mala administración determinará el éxito o fracaso de una organización.

Para Terry (1986), la administración instala órdenes en cada esfuerzo, donde se necesita una recolección de recursos tales como material y humano; generalmente se observa en la administración pública, dada por la importancia dentro del desarrollo económico, social de un país; tomando en consideración la mayor absorción de las actividades que eran direccionadas anteriormente al sector privado.

En este sentido y derivado de los planteamientos anteriores, desde los años 1800, se ha hecho costumbre el hecho de definir a la gestión administrativa en base a cuatro pilares, reforzados por Ramírez y Ramírez (2016), quienes señalan como procesos administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control. De manera resumida, estos procesos se definen de la siguiente forma: (Chiavenato, 2003).

1. Planeación: necesaria para la obtención de los objetivos y metas propuestas utilizando varios cursos de acción de manera eficiente, se caracteriza por ser el primer paso para seguir dentro de una empresa, la misma que responde a varias interrogantes para su creación.

2. Organización: se emplea para la distribución de responsabilidad otorgada a los empleados con la cual se genera vínculos entre los ellos. Requiere que todas las ideas sean colocadas de manera ordenada para ser ejecutadas de manera sistemática.
3. Dirección: dirigir al equipo que trabajara en la organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas señaladas. Obedece al mando que se le da para alcanzar una meta, si esta está bien encaminada los trabajadores y ejecutivos de la misma alcanzan el objetivo planteado inicialmente.
4. Control: controlar que todas las actividades se encuentren alineadas a lo establecido y planificado por la empresa. Esta función es la encargada de llevar a cabo y conseguir a través de una correcta y ordenada ejecución los objetivos trazados por el directorio.

Estos procesos responden a un ciclo de operaciones que se retroalimenta de manera directa, conduciendo los esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales declarados en la empresa.

Al respecto, plantea Bernal (2007) una empresa u organización siembra esfuerzos para determinar y cumplir metas específicas por medio de la fuerza humana y otros recursos donde explica un proceso para el mejor entendimiento de una correcta gestión administrativa involucrando eficiencia, eficacia, competitividad, productividad, ventajas estratégicas, formando un conjunto de herramientas útiles para la obtención de los objetivos trazados

Estos procesos administrativos y su concatenación e interacción, hacen la gestión administrativa, cuyo reto obedece a las normas de construir una sociedad mejor en materia económica y social. El control de las organizaciones se basa en la administración efectiva; la gran parte de la satisfacción de objetivos tanto económico, político y social dependen de la habilidad del administrador.

La gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar (Anzola, 2002). Según Amador (2003), la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad.

Acerca de la gestión administrativa, Bowen y Vaca (2015) indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la empresa, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros.

Administración de procesos como herramienta de gestión

En esta sección se asume un enfoque de procesos con el fin de estudiar la organización como un conjunto de procesos administrativos, operativos y de soporte que se desarrollan a la par de los objetivos declarados y del direccionamiento establecido por los niveles superiores de la estructura organizativa de la empresa.

En primera instancia, es necesario definir un proceso, para ello, se cita a Franklin (2014), quien lo asume como un acumulado de pasos que ordenan y organizan las transformaciones a nivel servicios y productos, apostando por la calidad y la generación de valor. De igual forma, Elizondo (2006) indica que un proceso se constituye como un conjunto de etapas encadenadas e independientes que manejan una conclusión determinada. En todo caso, se considera como la suma de actividades que se encuentran relacionadas y trabajando de una manera unificada para la obtención de resultados particulares, resaltando que un proceso puede tener uno o varios procedimientos.

De acuerdo con Zarategüi (1999), los procesos, son secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, siendo la gestión por procesos la forma más eficaz para desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos a las organizaciones. Delgado (2007), para ello debe de disponer de información relevante, oportuna y precisa que facilite la toma de decisiones estratégicas y operativas en la empresa. Para la autora, mediante el enfoque basado en procesos, se puede identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, hacer un análisis y seguimiento coherente del desarrollo de los procesos en su conjunto y obtener la mejora continua de los resultados por medio de la erradicación de errores y procesos redundantes en las diferentes funciones de la organización.

En lo que respecta a la gestión por procesos, esta significó un cambio paradigmático, que, aunque se comprenda su utilidad, no se interioriza fácilmente por los miembros de la organización (Delgado, 2007). En este sentido, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, se presentan como un conjunto de procesos interrelacionados y anidados entre sí para el logro de los objetivos organizacionales.

Los procesos se documentan en manuales de diversas naturalezas, algunos establecen los procesos y procedimientos desarrollados, sean a nivel administrativo y operativo, apostando por la eficiencia plena de las actividades administrativas y operativas de la empresa.

En este sentido, en esta sección se precisa la definición de la administración a través de procesos y procedimientos como herramienta de gestión, con el fin de comprender su funcionamiento. La idea es ofrecer explicaciones detalladas de los elementos que comprenden estos documentos informativos que precisan el detalle de la gestión administrativa desarrollada en las organizaciones, con la finalidad de comprender la

forma en la que pueden emprenderse análisis sobre eficiencias en las labores desarrolladas,

Alrededor del mundo existen millones de compañías que compiten por ser más exitosas que otras, las cuales son manejadas bajo un orden que se adapta a las circunstancias del medio interno y externo. Así pues, la administración es considerada una herramienta de gestión por medio de la cual cada una de las actividades de la empresa son supervisadas y controladas, a fin de mantener la organización de la misma.

Sobre este particular, se precisa, que la organización administrativa en una empresa, comprende la división de la empresa en departamentos los cuales mantienen una relación jerárquica entre sí y se manejan bajo el mando de una dirección general. Es decir, debido al aumento de las labores que son realizadas dentro de la empresa y/o compañía y lo complicado que puede ser llegar a conseguir los objetivos, es indispensable la división de funciones o tareas encomendadas.

Para ello, los gerentes, se valen de la organización administrativa de la empresa, como técnica fundamental para el funcionamiento de la misma. Las funciones de los empleados estarán estipuladas por un mando superior y no se creará un caos al tratar de adivinar las actividades correspondientes a cada área o departamento. Por consiguiente, la especificación de labores hace más sencillo el manejo y control de las mismas, los cuales van de la mano con las leyes del país en el que se realicen las actividades, evitando así el desperdicio de tiempo.

Ante los planteamientos anteriores, en esta investigación se estudia desde el enfoque cualitativo (investigación documental), de carácter descriptivo los procesos y procedimientos desarrollados en la empresa de Motocicletas y Ensamblajes S.A. MYESA. Para ello, se asume el método deductivo, pues se inicia de premisas generales para llegar a conclusiones particulares.

Empresa Motocicletas y Ensamblajes S.A. MYESA: Revisión de procesos, procedimientos y propuesta para su optimización.

La empresa Motocicletas y Ensamblajes S.A. MYESA es constituida el 04 de mayo del 2009 en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, República del Ecuador; es creada como una compañía anónima ante la Superintendencia de Compañías. Su actividad principal es el ensamblaje, fabricación, comercialización y distribución de motocicletas, de sus partes y piezas las mismas que son importadas ya sea en productos elaborados o semielaborados.

A nivel administrativo, de acuerdo a las entrevistas realizadas, se maneja de manera informal, pues a pesar de disponer de un plan estratégico, lo emplea de manera inapropiado, afectando a la empresa en el sentido, que desconoce la problemática externa e interna de la organización. Asimismo, carece de objetivos claros sobre la dirección de la empresa. Con respecto a la documentación de sus procesos de trabajo, tanto

administrativos, como operativos, disponen de manuales de procesos y procedimientos antiguos y en algunos casos inexistentes para todas las áreas, lo que genera confusiones y demoras en el desarrollo de las funciones de los empleados (Encuestas, 2018).

En relación al desempeño de las funciones administrativas y actividades operativas desarrolladas por el personal, estas se llevan de forma empírica y por rutina, se evidencia demora en entrega de resultados a tiempo por parte del área contable, financiera y administrativa; en consecuencia, sus procesos no se encuentran documentados restando eficiencia a las operaciones ejecutadas.

Al realizar un diagnóstico administrativo, y procesar los resultados de encuestas y entrevistas realizadas, se presentan resultados que se constituyen el pilar fundamental en la mejora de la gestión administrativa en la empresa MYESA. Se indagó sobre los procesos y procedimientos administrativos de selección, personal (contratación, capacitación y desempeño) y otros administrativos (relativos al otorgamiento de créditos y cuentas por cobrar) los resultados demuestran que:

Tabla 2. Gestión administrativa en la empresa MYESA.

Gestión administrativa			
Procesos y procedimientos			
Aspecto evaluado:	Si (%)	No (%)	Resultados
1. Considera una ventaja el uso de manuales de <i>procesos</i> y <i>procedimientos</i> en el logro de objetivos	90,9	9,1%	No se cuenta con una correcta gestión administrativa, en el sentido que los procedimientos no se encuentran documentados en manuales u otros instrumentos de organización del trabajo. Existe una falta de documentación de procesos y procedimientos en todas las áreas de la empresa, lo que genera que los empleados desconozcan los pasos a seguir, desconocimiento de las responsabilidades, deberes, jerarquías, misión, visión, objetivos; por consiguiente, la planificación, dirección, control y la organización de la empresa se ven afectados, lo cual se hace visible en los resultados obtenidos frente a los objetivos planteados.
2. Existe un control de <i>procesos</i> y <i>procedimientos</i> en la gestión administrativa		100%;	
3. La administración es llevada a través de <i>procesos</i> y <i>procedimientos</i>	50%	50%	
4. Dispone de <i>procesos</i> y <i>procedimientos</i> para determinar las funciones que realiza el personal	81,8 %	18,2 %	
5. Los procesos y procedimientos actuales son claros y precisos	68,2	31,8%	
Manuales de procesos y procedimientos			
6. Existe un <i>manual</i> de procesos y procedimientos	86,4%	13,6%	Los manuales de procesos y procedimientos son desactualizados,

para entregar al personal una vez contratado			desconocidos para la mayoría de empleados, los mismos que consideran una herramienta administrativa importante para el mejoramiento de las funciones y/o tareas que les fueron encomendadas dando como resultado el mejoramiento de la función administrativa.
7. El <i>manual</i> de procesos y procedimientos a Ud. entregado es actualizado de acorde a funciones del puesto de trabajo		100%	
8. Los procesos y procedimientos actual de la empresa puntualiza claramente su responsabilidad, deberes, y jerarquía específica de cada departamento y/o área de la empresa?		100%	
Personal: selección, contratación, evaluación del desempeño			
¿La selección de personal es realizado bajo procesos y procedimientos?	27,3%	72,7%	Es evidente que no se realiza la selección de personal, ni su contratación, utilizando procesos y procedimientos para futuros candidatos a ocupar una plaza laboral en la empresa. Los empleados son evaluados y medidos en base de resultados; se identifica que los procesos y procedimientos no son claros para los colaboradores, lo que genera demoras innecesarias en las labores cotidianas, información retrasada en diferentes áreas, duplicidad de tareas, exceso de información que no aporta al giro del negocio ni a una efectiva gestión administrativa; dando como resultado que la información final como estados financieros lleguen al directorio fuera de fechas establecidas, siendo el principal motivo para que la toma de decisiones no sea efectiva y a tiempo.
¿La contratación de personal es realizado bajo procesos y procedimientos?	27,3%	72,7%	
9. El desempeño del personal es medido en base de resultados	90,9%	9,1%	
Gestión administrativa: procesos administrativos			
10. Los <i>manuals de procesos y procedimientos</i> ayudan a la organización a mejorar la gestión administrativa		100%	La falta de un proceso claro en el departamento de crédito y cobranza acorde a las necesidades de la empresa considerando que los clientes en su mayoría son habituales y disponen de

<p>11. Según su experiencia los procedimientos y procesos llegan hacer burocráticos si no son llevados de una forma adecuada</p>	<p>100%</p>		<p>créditos otorgados por la empresa, se evidencia que el personal que le otorga dichos créditos no sigue procesos ni procedimientos para la otorgación de los mismos; los clientes no tienen claras las políticas crediticias a pesar de que llenan formularios para la concesión de montos y plazos para el crédito. El recordatorio a clientes de sus obligaciones de pago es de las cuotas vencidas generando que el cliente entre a un periodo de morosidad afectando el flujo de efectivo de la empresa al no cobrar las cuotas a tiempo, tampoco es de un conocimiento general los valores por vencer y el total de la deuda.</p>
<p>12. ¿Para otorgarle su crédito, considera usted que el personal seguía un procedimiento previamente establecido?</p>	<p>42,9%</p>	<p>57,1%</p>	<p></p>

Fuente: Elaboración propia.

Resultados.

Con los resultados obtenidos es evidente como en la empresa estudiada, no se lleva a cabo una gestión administrativa de manera formal, sus procesos son desarrollados desde la experiencia de quienes ocupan los cargos. Sus procesos administrativos desde una perspectiva genérica son desarrollados apoyados a una praxis que deriva de la experiencia de quien ejecuta tales procesos, sin respaldo de estos en documentos formalmente establecidos que permitan una secuencia de operaciones orientadas a la eficiencia administrativa.

Según plantea Suzette, Morgan y Socorro (2015) las propuestas para el mejoramiento y optimización de procesos dentro de las empresas deben genera un valor agregado para mejorar la competitividad tanto interna como externa; los procesos deben ser más rápidos, con mejor calidad, más entendibles y que sea una herramienta útil para el directorio, gerencias, para evaluaciones a futuro del desenvolvimiento laboral y poder realizar tomas de decisiones.

Lo anterior se complementa con lo planteado por Villegas, Reyes, Pérez y Maldonado (2016) al señalar que mientras las empresas estén en constante crecimiento e innovación de su estructura se tiene que divisar problemas en la administración teniendo que implementar estrategias administrativas que admitan trabajos de manera óptima.

Con respecto al uso de manuales, estos resultaron ser obsoletos y con un grado de antigüedad que habla de su desactualización. En este caso, se plantea que el empleo de este tipo de documentos de organización del trabajo, puede ayudar a organizar y sistematizar operaciones en la empresa; pues tanto la gerencia general, como las jefaturas,

las entrevistas realizadas, coinciden en la necesidad de contar con procesos y procedimientos adecuados y documentados, para todas las áreas de la empresa, de tal forma que sea una herramienta de ayuda y no un obstáculo adicional. Cuando no existen estos documentos administrativos históricos, el personal desconoce la existencia de procesos y procedimientos administrativos, lo que genera retrasos en la entrega de información, careciendo de oportunidad y afectando el correcto desenvolvimiento del personal y la administración eficiente de la empresa (resultados y objetivos).

En lo que respecta al personal, a pesar de ser un capital valioso importante dentro de la organización y a la vez el recurso más difícil de manejar; la falta de procesos y procedimientos formalmente establecidos que guíen las operaciones a desempeñar para un correcto reclutamiento, selección, y contratación del personal hace que los trabajadores contratados, no rindan de manera acorde a las necesidades por las cuales fueron requeridos laboralmente y por ende desarrollen sus operaciones administrativas desde la experiencia de quienes lo antecedieron.

La falta de un correcto proceso de inducción del cargo conlleva a que las tareas sean realizadas de forma empírica y/o de manera en que fueron llevadas a cabo por el empleado anterior, por lo que sus conocimientos y destrezas labores no serán desempeñadas con el éxito esperado.

Finalmente, los procesos administrativos estudiados desde su desempeño no disponen de un correcto proceso para la ejecución de las funciones asignadas, no existe un cronograma de entrega de información, lo que genera retrasos en la entrega de los estados financieros por parte del departamento contable ocasionando que los accionistas, directorio y gerencias no tomen a tiempo decisiones adecuadas para el normal desenvolvimiento del negocio.

En síntesis, en la empresa estudiada, no se lleva según plantea Chevez (2015) una correcta gestión administrativa, utilizada para construir, crear y destinar de mejor forma los recursos de la empresa, encaminando a la obtención de objetivos en donde las funciones de los empleados sean de manera eficiente y eficaz. Implementar procesos y procedimientos favorece a la organización teniendo lineamientos para el personal siendo reflejados en los resultados. La inexistencia o deficiente gestión administrativa conlleva a una falta de eficiencia y eficacia en las actividades dentro del normal giro de negocio al no existir una clara delimitación de funciones de los colaboradores.

En este tipo de empresa, es importante el control interno que interviene en la gestión empresarial, pues según plantea Fernández y Vásquez (2013), los controles son un apoyo fundamental dentro de la empresa, estos son elaborados e instituidos por juntas directivas quienes definen políticas y procedimientos de control en cada área de la organización, con el objetivo de alcanzar las metas deseadas. Un incorrecto control interno es el resultado del desarrollo eficiente y preciso de procesos y procedimientos donde se encuentra especificado cada función, responsabilidad a seguir para el logro de objetivos.

Para finalizar, es evidente que la empresa estudiada, lleva a cabo una gestión administrativa inadecuada e ineficiente, no disponer de herramientas que facilite las labores cotidianas e involucre a cada uno de los departamentos que componen la organización, razón por la cual debe trabajar por una mejor gestión apoyada en procesos y procedimientos formalizados que redunden en la eficiencia y optimización de sus operaciones administrativas.

Siendo para Vergara (2007); Radi (2008); Marín (2008) y Rincón y Hernández (2012), una solución para contrarrestar los resultados obtenidos, el diseño e implementación de manuales de procedimientos administrativos con la finalidad de sistematizar entradas, actividades y salidas requeridas en el manejo de documentos administrativos; asimismo, indican los autores que los manuales se constituyen en herramienta eficaz en la que todas las áreas de la empresa deben estar participativas y conectadas, en aras de potenciar su optimización y eficiencia operativa y administrativa

Conclusiones.

- En las diferentes épocas de la historia los autores señalan la evolución de la administración para la prosperidad no únicamente de la empresa sino de la comunidad. Los estudiosos de la administración concuerdan sobre el valor de un correcto proceso administrativo para llevar de una manera óptima la organización; así como las políticas y normas establecidas.
- Con respecto a la gestión administrativa llevada a cabo en la empresa MYESA no es la correcta, por cuanto no dispone de procesos y procedimientos administrativos de manera formal que orienten cada uno de los departamentos o áreas de esta.
- No dispone de procesos y procedimientos documentados de manera formal, lo que resta eficiencia en sus operaciones administrativas, vinculadas con procedimientos administrativos, así como en el personal, quien al no estar claro en lo que debe realizar y sus actuaciones resta eficiencia al desarrollo de funciones y actividades, teniendo un desempeño poco óptimo
- Con respecto a los procesos de evaluación del desempeño, no existe en la empresa una ruta para la ejecución de estos procesos, no se dispone de procedimientos formales para el reclutamiento, selección y contratación de personal, así como para la debida inducción; por lo que el personal que ingresa a la empresa no cumple con las expectativas para los cuales fueron contratados.
- Para llegar a los objetivos propuestos por el directorio de la empresa es indispensable contar con las herramientas administrativas necesarias para el logro de mismos, disponer de una correcta y eficiente gestión administrativa dentro de la empresa MYESA como herramienta de gestión organizacional que le permitirá generar la optimización de sus operaciones administrativas.

Referencias Bibliográficas.

- Amador, J. (2003). Proceso Administrativo. Recuperado de [http://www.elprisma.com/apuntes/administración de empresas proceso administrativo](http://www.elprisma.com/apuntes/administración%20de%20empresas/proceso%20administrativo).
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Editorial McGrawhill.
- Bernal Torres, C. A. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral*. México: Pearson Educación de México.
- Bowen, C. y Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de libro pernos de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: S.ed. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream>.
- Chevez, J. (2015). Gestión Administrativa y su Incidencia en la Operatividad de la empresa Sumbawa S.A. Quevedo.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGrawhill.
- Córdoba, M. (2013). *Formulación y Evaluación de Proyectos* (2da ed.). Bogotá: ECOE.
- Elizondo, L. (2006). *Proceso Contable 4*. (5ª. ed.). México: Thomson Learning.
- Fernández, Y.; y, Vásquez, F. (2013). El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Empresas Privadas de Latinoamérica Perú. IN CRESCENDO - *Ciencias Contables Financieras y Administrativas*, 1 (1), 89 -98.
- Marín, N. (2008). *Propuesta de un manual de reclutamiento y selección de personal para Nylontex Internacional S.A.* Guatemala: Universidad Rafael.
- Marín, Y. (2011). *Evolución y precursores de la gestión administrativa*. Recuperado de [https://es.slideshare.net/luis/origen.evolución y precursores de la gestión administrativa](https://es.slideshare.net/luis/origen.evolucion%20y%20precursores%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa).
- Moreira Delgado, Mercedes de la C. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. *Ciencias de la Información*. 38, (3), 13-24.
- Radi, M. (2008). *Diagnóstico de necesidades de implementación de los procesos de los Recursos Humanos en una empresa familiar dedicada a la industria del pan*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Ramírez, C.; y, Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración* (Cuarta ed.). Bogotá: ECOE.
- Rincón, K.; y, Hernández, W. (2012). Manual de procedimientos Honda Motors. Recuperado de <https://issuu.com>

Suzette, L.; Morgan, J.; y, Socorro, E. (2015). *Gestión de Procesos como Factor de Competitividad de PYMES del Sector Industrial en el Estado de Querétaro*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad.

Terry, G. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.

Vergara, M. (2007). *Diseño del manual de procesos y procedimientos del área de recursos humanos del ISS, por tipo de seccional de acuerdo a complejidad y tamaño*. Colombia: Universidad de la Salle.

Villegas, B., Reyes, Y.; Pérez, J., y, Maldonado, J. (2016). Estrategias de Organización para la Mejora de la Gestión Administrativa en las Empresas. *Pistas Educativas* 121.

Zarategui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía industrial*, 330.

Para citar el artículo indexado.

Falconi J, Luna K., Sarmiento W. & Andrade C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista electrónica Visionario Digital* 3(2), 155-169. Recuperado desde: <http://www.cienciadigital.org/revistascienciadigital/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la Revista Ciencia Digital.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la Revista Ciencia Digital.

