

EFFECTOS DE LA APLICACIÓN INADECUADA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DE SAN JUAN DE LURIGANCHO.

MISAPPLICATION EFFECTS OF ADMINISTRATIVE PROCESS OF SAN JUAN LURIGANCHO MYPES

Joel Iván Coria Ugarte

Bachiller en Ciencias Empresariales - Administración, Universidad César Vallejo - Lima Este, jcoriau@hotmail.com

Recibido: 5 setiembre 2013 - Aceptado: 5 marzo 2013

RESUMEN

La administración de empresas está atravesando grandes cambios, dejando en el pasado la concepción de que las organizaciones logran materializar sus objetivos sin necesidad de una guía para la gestión administrativa; sin embargo, en el Perú aún no se ha aplicado este nuevo enfoque. Por ello, a través del presente artículo nos proponemos determinar cuáles son los efectos de aplicar inadecuadamente los procesos administrativos (planificar, organizar, dirigir y controlar) en las Mypes de San Juan de Lurigancho. Para este fin se trabajó con una muestra representativa de 86 unidades de análisis estadísticos, tomados de una población de 227 micro-empresarios, del Mercado 10 de Huáscar en el distrito de San Juan de Lurigancho. Asimismo, se analizó la relación existente entre la aplicación de los procesos administrativos (variable independiente) y la rentabilidad, satisfacción de los clientes, colaboradores, proveedores (variables dependientes).

Palabras clave: Efectos, aplicación, procesos administrativos, Mypes.

ABSTRACT

Business administration is going through major changes, leaving in the past the idea that organizations achieve their goals, without a guide for administrative management, but in Peru has not yet applied this new approach. Therefore, through this article we propose to determine the effects of improperly applied the administrative processes (planning, organizing, directing and controlling) Mypes in San Juan de Lurigancho. To this end, we worked with a representative sample of 86 units of statistical analysis, drawn from a population of 227 micro-entrepreneurs, Huascar Market 10 in the district of San Juan de Lurigancho. Also analyzed the relationship between the implementation of administrative processes (independent variable) and profitability, customer satisfaction, employees, suppliers (dependent variables).

Key words: Effects, application, administrative processes, Mypes.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial, existe una tendencia sumamente fuerte hacia la competencia desmedida, pues todas las organizaciones quieren ser exitosas, reconocidas por todos y, por supuesto, ser altamente rentables. Esta situación trae consigo problemas muy graves en los diversos ámbitos en los que se desarrolla la actividad humana: la sociedad, la política, la economía se muestran cada vez más inestables y cambiantes, por lo que desempeñarse en las actividades del cada día exige mayor capacidad de las personas quienes se encargan de la dirección de las organizaciones. Frente a ello, en el campo empresarial y en los negocios se están desarrollando nuevas metodologías que permitan otorgar mayor énfasis a los procesos administrativos, por considerarlos como una herramienta fundamental de la dimensión empresarial. Planear, organizar, dirigir y controlar se han transformado en una pieza fundamental para el éxito organizacional.

En ese contexto, también es claro que el sistema empresarial en el Perú no se ha visto exento de grandes cambios en la primera década del siglo XIX. Precisamente, el debate entre los círculos de administradores de los últimos años gira entorno a las estrategias y métodos para aplicar los procesos administrativos, y es que existen diversas posturas que defienden formas particulares para tratar el problema mencionado, a lo que se suma un creciente desarrollo de micros y pequeñas empresas (MYPES) que en contadas ocasiones lograron tener éxito sin necesidad de un aparato administrativo meramente formal.

De allí que podemos observar que las micro y pequeñas empresas locales del distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, cada vez cobran mayor importancia y significancia en la actividad económica del Perú, pues se considera que las MYPES son indispensable para generar verdaderos espacios de trabajo en los cuales se puedan desempeñar las personas de más bajos recursos.

Desafortunadamente, estas empresas ubicadas en el Mercado 10 de Huáscar en el distrito de San Juan de Lurigancho reflejan una realidad distinta. Pese a la importancia que tienen los procesos administrativos, observamos una inadecuada aplicación de las mismas, producto del escaso conocimiento que se tiene sobre el momento y la manera de conducirlos, lo cual, entre otras cosas, genera resultados poco favorables para la continuidad rentable y eficiente de tales empresas. Por ello, los resultados de este estudio son de beneficio para la sociedad del Mercado 10 de Huáscar en el distrito de San Juan de Lurigancho; ya que, con una buena aplicación de los procesos administrativos es factible reducir significativamente el índice de improvisación en la gestión de las MYPES, permitiendo de esta manera mejorar la administración y, por ende, la satisfacción entre empresario y cliente o consumidor.

Procesos administrativos: Según Chiavenato (2006) en su libro *Introducción a la teoría general de la Administración*, menciona que los procesos administrativos se definen como las funciones propias de un administrador: planear, organizar, dirigir y controlar son los procesos de una gestión.

Planeación: "Es una forma concreta de tomar decisiones que involucran el futuro específico que los gerentes quieren para sus empresas, constituye la primera función del proceso administrativo y consiste en pensar, juzgar y decidir sobre las demás funciones. La planeación es el proceso mediante el cual el gerente ordena sus objetivos y sus acciones en el tiempo, es decir es una actividad donde se fija los objetivos, elaboración del plan y determinación del presupuesto". (Guerra, 2002, p.211).

Organización: Según el autor Guzmán Valdivia "la organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de

aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos en la realización de los fines que la propia empresa persigue". De lo anterior deducimos que la organización consiste en la creación de una estructura que encierra las actividades necesarias de una empresa dentro de un orden lógico (Rodríguez, 2004, p.38).

Dirección: La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador ejercida a base de decisiones ya sea tomada directamente o, con más frecuencia, delegando dicha autoridad. Por tanto, se vigila simultáneamente que se cumpla de forma adecuada todas las órdenes emitidas.

En tal sentido, los autores Koontz y O'Donnell adoptan el término dirección para determinar "la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados". (Reyes, 2009, p.305).

Control: El Control de gestión es un instrumento básico para la conducción de empresas que provee a la alta dirección de un sistema de información integrado, cuyo diagnóstico y recomendaciones facilitan y optimizan el proceso de toma de decisiones". Pérez Alfaro señala que "el control de gestión es una herramienta invaluable para la gestión organizacional: su diagnóstico y sus recomendaciones constituyen los pasos previos ineludibles para facilitar a la dirección superior la toma de decisiones estratégicas. (Vicente L. Perel)

II. MATERIAL Y MÉTODOS

El presente estudio es cuantitativo, con un diseño no experimental. Se empleó una población compuesta por 227 empresarios dueños de los negocios del mercado 10 de Huáscar en el distrito de San Juan de Lurigancho, tomándose una muestra representativa de 86 unidades de análisis para facilitar el estudio.

Se emplearon los métodos Inductivo y analítico. El primero, permitió partir de resultados particulares (comportamientos de los involucrados, empresarios del Mercado 10 de Huáscar en el distrito de San Juan de Lurigancho) para plantear estrategias generales de

solución. El segundo, permitió descomponer y estudiar al detalle los principales componentes de la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las Mypes de este mercado. Para la recolección de datos se emplearon los siguientes instrumentos: Cuestionario de 20 preguntas en las que se consideraron los procesos de planeación, organización, dirección y control y la Guía de análisis documental como soporte de la misma. Los datos fueron procesados con el software estadístico SSPS v. 18 utilizando la prueba estadística Chi-cuadrado.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Aplicación inadecuada de los procesos administrativos, y Nivel de ingreso semanal en MYPES SJL. Lima.

Aplicación inadecuada de los procesos administrativos * Nivel de ingreso semanal	Nivel de ingreso semanal				Total	
	De 100 a 300	De 301 a 500	De 501 a 700	De 701 a más		
Aplicación inadecuada de los procesos administrativos	SÍ	5	29	13	17	64
	No	1	12	6	3	22
Total		6	41	19	20	86

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De un total de 86 negociantes encuestados, 29 de ellos (la mayor cantidad) que afirmaron tener un ingreso comprendido entre los 301 y 500 soles semanales, mencionaron además que la aplicación inadecuada de los procesos administrativos sí tiene efectos negativos en la rentabilidad; mientras que, sólo 1 encuestado del total que afirmó tener un ingreso semanal entre 100 y 300 soles, mencionó además que la aplicación inadecuada de los procesos administrativos no tiene efectos negativos en la rentabilidad.

Por ello, para determinar cuál de las dos lógicas expuestas es la correcta se prosiguió a comprobar dichas afirmaciones a través de la prueba Chi-cuadrado.

Tabla 2. Prueba Chi-cuadrado

	Valor X ²	gl	X ² Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,079 ^a	3	0,556
Razón de verosimilitudes	2,219	3	0,528
Asociación lineal por lineal	0,470	1	0,493
N de casos válidos	86		

Fuente: Elaboración propia

Decisión: dado que el valor X² (X² calculado=2,079) es mayor que el valor de X² Sig. Asintótica (X² tabulado= 0,556), se rechaza la hipótesis nula y es considerada favorable la hipótesis alternativa, por lo tanto, la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las MYPES del mercado 10 de Huáscar, sí causa efectos negativos en la rentabilidad, cultura organizacional, satisfacción de los colaboradores, clientes y proveedores, comprobándose de esta manera la afirmación de los encuestados.

En su mayoría los encuestados tienen un negocio que es factible catalogar como micro-empresas, ya que el número de trabajadores que poseen es menor a 11. Más de la mitad de los encuestados admitió que no posee un plan de negocios, y trataban de dar soluciones improvisadas a los problemas originados por falta de planificación. Constituyéndose esto, en un grave problema para el adecuado desarrollo del negocio que cada uno de estos comerciantes había emprendido ya que al no tener un plan claramente definido, no se tiene una mira hacia dónde dirigirse.

Asimismo, en su mayoría aceptaron que cuentan con líderes colaboradores que fomentan el trabajo, sin embargo, mencionaron que les es dificultoso organizar el

negocio, debido a que no poseen un manual de organización y funciones. El proceso administrativo de control es significativo, ya que gran parte de los encuestados afirman tener un registro escrito de los movimientos en su negocio. Gran parte de los trabajadores de estas micro-empresas llega puntual a su centro de trabajo, así también respetan los horarios de salida. Lo que se corresponde con un ambiente adecuado de trabajo.

IV. CONCLUSIONES

1. La aplicación inadecuada de los procesos administrativos no afecta gravemente a los trabajadores, clientes y proveedores; sin embargo, se comprobó que esto sí tiene incidencia significativa sobre los ingresos y los gastos; ya que, menos de la mitad de los encuestados afirmaron tener un ingreso semanal mayor a 700 soles, afectando así el nivel de rentabilidad a y sobre todo el desarrollo del negocio.
2. Las Mypes siguen una tendencia hacia el crecimiento y la mejoría; sin embargo, esta necesita ser respaldada con asesoría especializada e información sobre cómo direccionar una empresa y realizar una adecuada aplicación de los procesos administrativos, con el objetivo de que traiga como resultado mejoras en el nivel de rentabilidad y en la satisfacción de los trabajadores, clientes y proveedores; pues ello repercutirá en el crecimiento y el desarrollo económico del Perú.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Almeida, L. (2005). Política para un Departamento Administrativo, realizado en la empresa Orinoco C.A del Estado Carabobo.
2. Altamirano H. Y Cascante D. (2007). La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del Cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el año 2006.
3. Arnal, D. (2006). Análisis de los procesos administrativos de la panadería, pastelería y charcutería "El Terminal", ubicada en Yumare, Municipio Manuel Monge del Estado Yaracuy, 2008-Venezuela.
4. Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. (7 edición). McGraw-Hill/Interamericana editores. México.
5. Eusa, R. y Gonzáles, R (2004). Tesis de licenciatura, Reingeniería del Proceso de Administración de Documento en la Obra Pública del Estado de Pueblas (SEDECAP).
6. Rodríguez, B. (2005). Análisis de los procedimientos administrativos y contables en la distribución de los ingresos realizados en el departamento de administración de consejo legislativo del Estado Monagas.
7. Sagastume, L. (2006). La aplicación del proceso administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo.
8. Vásquez (2004). Formulación de mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la dirección de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, UCLA, Barquisimeto - Estado Lara.