

Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria*

Management of Administrative Processes for Popular and Solidarity Economy companies

Carlos Patricio Orellana-Orellana**
Edison Fernando Orellana-Orellana***
Martha Alejandra Olivo-Olivo****
Victor Raúl Tambo-Caraguay*****

RESUMEN

Las pequeñas y medianas empresas de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador mantienen un sistema bajo el cual las organizaciones forman su estructura, sean éstas: familiar, sociedad, público, privado o mixto. Todo ello basado en un trabajo solidario, cooperativo y recíproco, pues es el ser humano el centro de toda la organización, ubicando en segundo plano a la rentabilidad, la competitividad y el crecimiento de la riqueza del negocio. Para ello se recurrió a un enfoque cualitativo mediante la revisión crítica de literatura sobre modelos administrativos exitosos en diferentes ámbitos territoriales. Lo cual permitió proponer un Modelo de Gestión de Procesos Administrativos, que aporte como instrumento de aplicabilidad a la resolución de problemas que se ven enfrentadas.

*Artículo original derivado del Proyecto “Gestión de procesos administrativos”

** Magister. Universidad Católica de Cuenca. Cuenca - Ecuador. ORCID. <https://orcid.org/0000-0001-9250-6401>. Email corellanao@ucacue.edu.ec.
 Google Académico

*** Magister. Universidad Católica de Cuenca. Cuenca - Ecuador. ORCID. <https://orcid.org/0000-0002-1714-2692>.
 Email eforellanao@ucacue.edu.ec.
 Google Académico

**** Magister. Universidad Católica de Cuenca. Cuenca - Ecuador. ORCID. <https://orcid.org/0000-0002-1494-6302>.
 Email. martha.olivo@ucacue.edu.ec.
 Google académico

***** Magister. Universidad Católica de Cuenca. Cuenca – Ecuador. ORCID. <https://orcid.org/0000-0003-2816-8692>.
 Email vtamboc@ucacue.edu.ec.
 Google académico

<https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=ILMtfcAAAAJ>

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.113>

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- Compartirlgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial

Julio - diciembre Vol. 4 - 2 - 2020

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>

e-ISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

Recepción: 14 Julio 2019

Aprobación: 23 Abril 2020

Pag 343 - 351

Palabras clave: Gestión; Procesos Administrativos; Pymes; Economía Popular y Solidaria.

ABSTRACT

The small and medium-sized companies of the Popular and Solidarity Economy in Ecuador maintain a system under which the organizations form their structure, be they: family, society, public, private or mixed. All based on solidarity, cooperative and reciprocal work, since the human being is the center of the entire organization, placing profitability, competitiveness and the growth of business wealth in the background. Under these premises, it is necessary to understand and analyze successful administrative models in different territorial areas, using a qualitative approach of descriptive scope, through the documentary and bibliographic review of works at the national and Latin American level, which help us to propose a Process Management Model Administrative, which will allow to put as an applicability instrument to the resolution of problems that are faced, which according to the research highlight: the lack of leadership and lack of advice.

Key words: Management; Administrative processes; SMEs; Popular and Solidarity Economy.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad con un mundo globalizado las empresas se encuentran en la necesidad de innovar para sobrevivir en un mercado de cambio continuo, donde la importancia de la implementación de un modelo de gestión administrativa es vital para la permanencia en los mercados.

El escenario actual ecuatoriano en relación con el emprendimiento, según Global Entrepreneurship Monitor (2014) tiene tendencias a la reducción de nuevos negocios debidos a la baja competitividad, y también según esta investigación debido al “rol crítico de las competencias gerenciales, del liderazgo y habilidades blandas para la innovación y el crecimiento de las empresas”.

Según Pérez (2017), en un estudio realizado en Venezuela, designa a las organizaciones que se ubican en el tercer sector de la economía como: “Economía Solidaria, Economía Social, Economía Popular y Economía Popular y Solidaria”, quienes han desarrollado algún emprendimiento y se ha dado un incremento de iniciativas de producción y prestación de servicios sociales y personales, que tienen como características los principios de cooperación y autogestión.

El análisis de los modelos de gestión aplicados en los negocios -Economía Popular y Solidaria- [EPS] en el Ecuador, permitirá ofrecer la oportunidad de capacitar a los emprendedores y estos puedan mantener sus negocios ya que la falta de conocimientos de los procesos administrativos y económicos es una detonante en el momento que se decide emprender.

El modelo propuesto por Carrión et al. (2016) funciona apoyado en los principios, premisas, y enfoques; así la investigación aborda al primero de estas tres bases, contemplando que los principales principios de estas organizaciones son: 'la EPS'; 'el buen vivir'; y, 'la responsabilidad social corporativa'; la segunda base de este modelo detalla a la 'Dinámica familiar', 'el Liderazgo', 'la Competitividad', 'la Colaboración', 'la Sostenibilidad', 'la Transparencia', y 'la Mejora Continua' como las premisas centrales; y por último, esta propuesta se enfoca en la parte 'sistémica', 'estratégica' y de 'contingencia' como forma de actuación a utilizar.

Briones et al. (2019) realizaron una investigación cuyo fin fue "analizar el nivel de incidencia de los procesos administrativos" de este sector productivo en el Ecuador, en su región costanera, particularmente en el cantón Quevedo, utilizó una investigación exploratoria, con una metodología cuanti-cualitativa con herramientas como encuestas y entrevistas realizadas a trabajadores de estas empresas y a productores de estos frutos 'palma africana'; con respecto a los trabajadores se abordaron entrevistas para determinar: el conocimiento de los procedimientos administrativos, las funciones de la organización, la dirección de las extractoras de palma, el control interno de las mismas, y el control de la gestión. A los productores de palma africana por su lado, las encuestas que se realizaron ayudaron a determinar, que ellos están de acuerdo que las empresas cuenten con 'políticas', 'procedimientos' y 'métodos de desempeño'; existen algunos de estos productores que son indiferentes a cambios en los planes administrativos de estas empresas, y apoyan más bien a que éstas tengan 'objetivos claros' y aplicados bajo "un plan basado en las políticas, procedimientos y métodos de desempeño".

Otro de los aspectos a considerar es lo que Arguello (2017) explica cómo las Pymes mantienen un problema común que consiste en las relaciones laborales con sus colaboradores, pues la vida laboral en estas organizaciones son cortas y la salida de estos trabajadores conlleva a la no continuidad en esta organización, pero por otra parte el sujeto se lleva consigo el conocimiento adquirido, lo que obliga a la organización invertir en capacitación a nuevo personal; y el riesgo competitivo aumenta, en razón que la industria cuenta con personal independiente preparado y dispuesto a introducirse en el mercado con la creación de nuevas organizaciones; el autor propone: "conocer qué influencia tienen los procesos de creación y transmisión del conocimiento en la productividad individual de los trabajadores a través de la implementación de un modelo de gestión de conocimiento", mismo que es tomado sobre la base de dos variables, la independiente que es la 'Gestión del Conocimiento' y la dependiente la 'Formulación de Juicios'.

Desde la perspectiva de las organizaciones sociales Portella et al. (2016) realizó un estudio realizado en Brasil en el que se aplica una investigación exploratoria cuali-cuantitativa, utilizando entrevistas a una organización tipo y encuestas a 13 más, a fin de construir un modelo teórico de madurez en gestión constituido por cinco dimensiones y 16 variables, como resultados de dicha investigación se llega a concluir que la dimensión 'Comunicación' es la más desarrollada, y las dimensiones 'Beneficiarios',

‘Estrategia y Planes’, y ‘Sociedad y Redes Colaborativas’ son las que merecen mayor atención por parte de los gestores de estas organizaciones sociales.

En Colombia la investigación realizada por Tejada (2003), hace un análisis de los tres modelos de gestión de las organizaciones: ‘gestión del conocimiento’; ‘gestión por competencia’; y ‘gestión del talento humano’; desde su historia y contexto, mostrando un énfasis en el modelo de gestión por competencias, esta investigación determina la relación que tienen todos estos modelos entre sí y generando un proceso integral, se explica la complejidad en la implementación en los negocios y la importancia de que estos modelos se apliquen de manera ‘rigurosa, sistemática y científica’. Mediante la metodología de revisión bibliográfica se identifica cada variable que compone los distintos modelos de gestión, para luego plantear elementos basados en perspectivas tanto normativas como constructivas.

La administración es una herramienta importante en el momento de sostener estos negocios, sin embargo, debido a la falta de conocimiento, se pueden presentar los siguientes problemas:

Falta de planificación, no se logra definir la misión de la empresa.

Dentro de la organización, no se definen roles y responsabilidades a los colaboradores. No se controlan los procedimientos establecidos para el buen funcionamiento como proveedores, cuentas por cobrar, inventarios.

A fin de dar resultados a la problemática identificada en las empresas con ciclo de vida corto y el desconocimiento gerencial por parte del emprendedor o administrador, se pretende mediante esta investigación proponer un Modelo de Gestión de los Procesos Administrativos para las PYMES de la EPS, para lo cual se recurre a investigaciones realizadas en el entorno y a variables que pueden aportar a la actual propuesta.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo se desarrolló con un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, utilizando técnicas de recolección documental y revisión bibliográfica, donde se logró identificar los tipos de Modelos de Gestión Administrativa aplicables en las PYMES de EPS en el Ecuador, formulando de esta manera una propuesta de un modelo, en el cual, los emprendedores puedan guiarse y aplicar de manera eficiente, eficaz y sostenible los procesos administrativos. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico, la información obtenida de las perspectivas y puntos de vista de los participantes ubica a la investigación de carácter descriptivo, concordante a lo recomendado por Arias (2012) “caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, que encaminan a que los resultados de este tipo de investigación se ubiquen en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos” (p. 24). El modelo se fundamenta, en teorías y modelos revisados de forma sistemática documental y bibliográfica empleando el enfoque cualitativo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) que implicó la “recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados”. La técnica, utilizada para la consolidación de la información, y su posterior análisis de

perspectiva y utilidad, fue elaborado en una matriz donde se registraron todos los documentos que hacen referencia al tema motivo de investigación, brindando de esta manera información ordenada que ayudó a la elaboración de la propuesta del 'Modelo de Gestión Administrativa' que se pone a consideración.



Figura 1 Enfoque Cualitativo

RESULTADOS

Conviene, luego de analizar cada una de las investigaciones que se expusieron en líneas anteriores, indicar la idea de este equipo de investigación, acerca del modelo de gestión que aporte de manera significativa a las PYMES de la economía popular y solidaria en sus procesos administrativo; este tiene a bien contener de acuerdo a la teoría de la administración las bases de: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Para negocios pequeños y sectorizados, sería muy conveniente realizar un diagnóstico interno y externo, utilizando la herramienta que identifica las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades -FODA-, con ello se tendrá una clara idea de la situación actual del negocio y su entorno; una vez con dichos resultados se procede a planificar las acciones de corto y largo plazo, utilizando para ello estrategias prioritarias y ponderadas, a fin de establecer objetivos estratégicos de aplicación periódica -objetivos de corto y largo plazo-.

Los objetivos planteados a través de este diagnóstico, deberán estar diseñados para potenciar las ventajas competitivas que el negocio y sector tengan en su momento, así como también en identificar falencias que se deban corregir para generar estabilidad en el mismo; se necesitaría que estos insumos aterricen a una herramienta de planificación simple y amigable, el presupuesto operativo basado en objetivos bien podría ser utilizada como ordenador de ideas y documento de planeación.

La segunda base del modelo se deberá estructurar bajo una estandarización de departamentos, mismos que obedeciendo a principios contables, deberán comportarse en área administrativa y de ventas, para el caso de negocios de prestación de servicios y

comerciales; mientras que, para negocios cuyas operaciones tienen la transformación de materia prima a un producto terminado, las áreas serían las dos señaladas en líneas anteriores, más el área de producción.

El punto central en este momento del modelo debe enfocarse en el clima organizacional, puesto que la estructura esencial de estos negocios, tienen como eje a las personas, y su interés de desarrollo no es lo rentable, sino más bien la interrelación y superación personal en la satisfacción de servir, y con ello obtener el crecimiento patrimonial de la empresa; entonces la influencia directa en las actividades del negocio, dependen del nivel de responsabilidad del administrador y el equipo de trabajo.

Aquí, lo fundamental es establecer un organigrama funcional y un manual de funciones, donde se estipule claramente las actividades que deben cumplir cada puesto de trabajo, aclarando que en este modelo es importante establecer la función del puesto de trabajo y la responsabilidad que lleva cada una de ellas, porque en este tipo de negocios existen casos en el que una sola persona cumple con varios puestos de trabajos, y su desempeño óptimo llevará al cumplimiento de los objetivos.

Es la tercera fase del modelo, en esta etapa es fundamental que exista la participación de un líder, quien tiene el objetivo de llevar un correcto manejo de los recursos de las empresas, en especial las relaciones laborales donde se debe conseguir un canal de comunicación idóneo, que ayude en conjunto con todo los involucrados a cumplir los propósitos de la organización; además, es responsabilidad del administrador la ejecución de las estrategias que en la fase de la planificación fueron elaboradas.

Las PYMES de la EPS en el Ecuador, están conformadas por grupo de individuos que se asocian para crear un emprendimiento, de ahí la importancia de que quien esté al frente de este grupo de emprendedores, sea la persona que sepa guiarlos, y que tenga las cualidades y destrezas de un verdadero líder, superando las adversidades que se les pueda presentar y aprovechando las oportunidades de los mercados globalizados.

Es importante acotar que en muchos de estos emprendimientos quien asume el papel de administrador, no cuenta con habilidades de liderazgo, de ahí la necesidad que en esta fase se cumpla con una etapa de formación o capacitación en liderazgo para quien esté al frente del equipo de trabajo.

Al final del modelo, el control sería considerado como la parte sustancial de esta propuesta, pues las dificultades de éxito en este tipo de negocios son, entre las más identificadas, la falta de obligatoriedad en el uso de documentos contables, siendo estos las herramientas imprescindibles para monitorear y fiscalizar las diferentes actividades mercantiles.

Por ello, y además conociendo los costos que implican contratar profesionales de esta área y adquirir software especializados, las acciones se deberán centrar en el control de ingresos, costos-gastos, activos corrientes -efectivo, cartera, inventario- y pasivos, utilizando para ellos herramientas tecnológicas libres y amigables, mismas que con su debida capacitación aporten con los controles de los objetivos estratégicos que se marcaron como horizonte del negocio.



Figura 2. Modelo de Gestión Administrativa

Entonces, estas fases enunciadas en los párrafos anteriores, deberán engranarse sistemáticamente buscando un fin, que para la PYMES de la EPS es la satisfacción de servir y cumplir con los objetivos planteados. Todo esto centrado en la buena dirección del negocio, quien deberá guiar la empresa basado en una planificación estratégicamente estructurada, con una organización definida y funcional, y con un control permanente de las actividades principales del negocio; una vez que los objetivos se cumplan, se generará nuevos desafíos, y de no ser así, el reajuste de estos, considerando para ello, nuevas estrategias que conlleven al fin deseado.

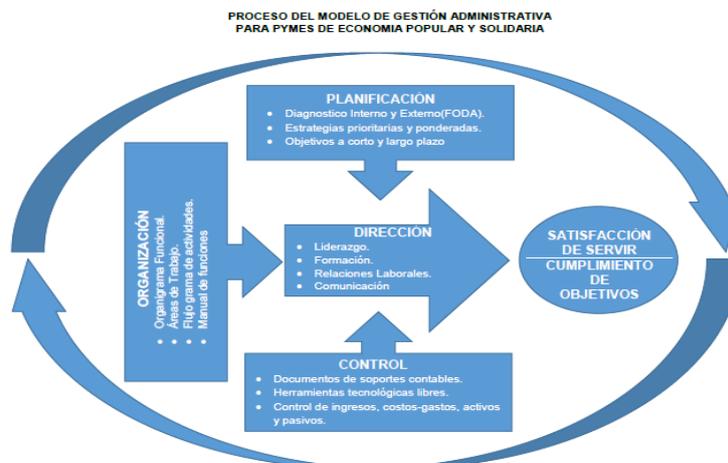


Figura 3. Procedimiento para la Gestión Administrativa

CONCLUSIONES

Se efectuó un análisis de los conceptos de varios autores referente a las fases de la administración, con la finalidad de entender su aplicabilidad a las PYMES de la economía Popular y Solidaria.

Se analizó varios modelos de gestión Administrativa aplicables a las PYMES, mediante la revisión bibliográfica de varios artículos, donde reflejó la problemática que se presenta en sus procesos administrativos.

Se determinó un modelo de gestión de los procesos administrativos que sea aplicable a las PYMES de economía Popular y Solidaria en el Ecuador, donde se determinó la importancia de 4 fases de la administración como son la planificación, organización, dirección y control.

Se estructuró en la fase de la planificación para este tipo de negocios, la importancia de un diagnóstico que ayude a elaborar estrategias en base a objetivos dándonos como resultado una herramienta de planificación simple y amigable.

Se determinó en la segunda fase una estructura organizativa por departamentos, identificando en primera instancia el tipo de negocio que se vaya a implementar, ya sea de servicios o de producción; donde su punto central es el clima organizacional y donde se estructure un organigrama funcional y un manual de funciones por puestos.

En la tercera fase de la administración se estableció un proceso de Dirección por liderazgo, donde el papel fundamental son las relaciones laborales, consiguiendo canales de comunicación adecuados que ayuden a cumplir con los objetivos de la empresa.

El proceso del control en la gestión administrativa para este tipo de negocios, se convierte en la parte esencial del modelo, donde a pesar de ser emprendimientos que nos son obligados a llevar procesos contables, es fundamental su aplicación, donde los controles de ingresos, costos-gastos, activos corrientes y pasivos llevados de manera correcta y con el uso de herramientas de tecnologías libres (sin costo) y amigables van ayudar al éxito de la empresa y su permanencia en el mercado.

REFEERENCIAS

- Arguello, C. (2017). "Desarrollo de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las Pymes del Sector Textil de la Ciudad de Riobamba", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (julio 2017). Recuperado 16 marzo de 2020. En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/sector-textil-riobamba.html>.
- Arias, F. (2012) "El proyecto de investigación" Sexta Edición, Editorial Episteme, Venezuela. p 24.
- Briones, W.R., Guanín, E.M., Morales, F.L., Bajaña, F.J. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. Ciencias Holguín. Volumen 25. No. 2, p 10.

- Barrerno, Luis., López, H., Cabrera, L. (2020). Análisis del impacto del crédito para iniciativas productivas entregados a los beneficiarios del bono de desarrollo humano. Estudio de caso. Revista Economía y Política. Núm. 31. p 17.
- Carrión, L., Zula, J., Castillo, L. (2016). Análisis del modelo de gestión en pequeñas y medianas empresas y su aplicación en la industria del catering en Ecuador. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH). p 82-102
- Campoverde, A. (2013). Impacto de la economía popular y solidaria como aporte al buen vivir en la comunidad de Narancay de la parroquia Baños del cantón Cuenca en el período 2011-2012. Tesis de Grado. Universidad Católica de Cuenca. Unidad Académica de Economía, Finanzas y Mercadotecnia.
- Coraggio, J. L., Muñoz, R., Naranjo, C., Jácome, H., Ruíz, M.J., Páez, J. R. (2013) Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. Primera edición. V&M Gráficas. Quito-Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). “Metodología de la Investigación” Quinta Edición, Mc Graw Hill, México. p 9.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA. (2018). GESTIÓN ASOCIATIVA: ASOCIATIVISMO, MODELOS POSIBLES Y DIFICULTADES DEL RELACIONAMIENTO. San José, Costa Rica. p 7.
- Lasio, V., Caicedo, G., Ordeñana, X., Izquierdo, E. (2014).
- Lozano, F. (2010). La asociatividad como modelo de gestión para promover las exportaciones en las pequeñas y medianas empresas en Colombia. Revista de Relaciones Internacionales Estrategia y Seguridad. Vol 5. No. 2. p 161-191
- Pérez, Ángel 2017. Aproximación a la Economía Social y Solidaria: Cooperativismo venezolano. Economía, XLII, 43. pp 175-210.
- Portella, R., Goncalves, V., Rösing, M., Bessa, A., Teixeira, S. (2016). Modelo de madurez en gestión para organizaciones del tercer sector. Revista del CLAD Reforma y Democracia, No. 66, Oct., pp. 195-224, ISSN 1315-2378.
- Ramírez, A. P., Ramírez, R.G., Calderón, E.V. (2017): “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”. Revista Contribuciones a la Economía. (enero-marzo 2017). En línea:<http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Psicología desde el Caribe, núm. 12, julio-diciembre, 2003, pp. 115-133
- Urdiales, F. 2018. La gestión Administrativa de los recursos económicos y su incidencia en la sostenibilidad de las empresas PYMES Comerciales en la ciudad de Machala. Tesis de Grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.