
Gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa familiar Supermercado del Hogar, Estelí.

Administrative management in the decision making of the family business home supermarket, Estelí.

Asly Daniela García Pastrán¹

Brenda Damaris Urrutia Benavides

Aydalina Rayo Ruiz

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, abarca el estudio de la empresa familiar el Supermercado del Hogar, con el propósito de analizar la gestión administrativa en la toma de decisiones. La metodología utilizada es la siguiente, cualitativa porque se hizo mediante un análisis de contenido y cuantitativa porque se hizo un relevamiento estadístico utilizando como instrumento encuestas estructuradas con preguntas cerradas. El universo y la muestra de esta investigación son los 16 trabajadores del Supermercado del Hogar de la ciudad de Estelí, en donde se obtuvo información que sirvió para llevar a cabo la investigación, el muestreo es probabilístico, porque todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y según su criterio es muestreo aleatorio simple debido a que la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos la cual se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables, por ejemplo, cuando disponemos de la lista completa de todos los elementos del universo. Basados en los resultados de la investigación, la adecuada aplicación del proceso administrativo en la toma de decisiones es muy importante debido a que hay un mayor avance en la organización al igual con esto los trabajadores están conformes y la empresa marcha en pro de sus objetivos, así mismo, la gestión administrativa con la toma de decisiones sí se relacionan debido a que existe retroalimentación mediante la toma de decisiones para corregir en los futuros ejercicios, por ende, se le recomienda a la institución diseñar e implementar un manual de funciones que ayude como guía para tomar decisiones más efectivas.

¹ Email: asslydani@yahoo.com



Palabras claves: gestión administrativa, toma de decisiones y empresa familiar.

SUMMARY

The present research work includes the study of the family business, the Supermarket of the Home, with the purpose of analyzing the administrative management in decision making. The methodology used is the following one, qualitative because it was done through a content and quantitative analysis because a statistical survey was made using as an instrument structured surveys with closed questions. The universe and the sample of this investigation are the 16 workers of the Supermarket of the Home of the city of Estelí, where information was obtained that served to carry out the investigation, the sampling is probabilistic, because the whole universe has the same probability of be selected and according to your criteria is simple random sampling because the selection of the sample is carried out in a single stage, directly and without replacements which is applied mainly in research on small and fully identifiable populations, for example, when we have the complete list of all the elements of the universe. Based on the results of the investigation, the adequate application of the administrative process in the decision making is very important because there is a greater advance in the organization as well as this the workers are satisfied and the company is moving towards its objectives, likewise, the administrative management with the decision making are related because there is feedback through decision making to correct in future exercises, therefore, it is recommended that the institution design and implement a manual of functions that will help guide to make more effective decisions.

Key words: administrative management, decision making and family business.

Introducción

El presente trabajo de investigación, abarca el estudio de la empresa familiar el Supermercado del Hogar, con el propósito de analizar la gestión administrativa en la toma de decisiones.

El proceso de gestión administrativa es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus

objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los colaboradores se puede medir de acuerdo al grado en que éstos cumplan con dicho proceso.



En el Supermercado del Hogar de la ciudad de Estelí, se ha evidenciado por medio de la observación que existe ineficiencia en el proceso administrativo, esta situación provoca la falta de motivación por parte de los trabajadores de esta empresa, de continuar esta situación se seguirá notando un bajo desempeño laboral.

Hoy en día lo que las empresas hacen es asignar personal con diferente perfil profesional al(a) vacante que se requiere, esto nos indica que no se está realizando una adecuada gestión administrativa debido a la inadecuada toma de decisiones.

La investigación consta de diferentes temas que se abordaron en el marco teórico el cual está constituido de los tres ejes fundamentales, los cuales son: gestión administrativa que según García (2013) refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa así como dirigir y controlar sus actividades. Seguidamente tenemos la toma de decisiones: el cual Carrera (2011) lo define como la selección de un curso de acción entre alternativas donde existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación y, por último empresa familiar: Fleitman (2015) quien lo define desde el punto de vista de conformación accionaria donde una familia tiene el control de la mayoría de las

acciones y ellos son los que toman las decisiones más convenientes.

De igual manera, la importancia de la investigación radica en que el supermercado del Hogar tome en cuenta los factores que intervienen en la toma de decisiones lo cual contribuye en el funcionamiento del proceso administrativo y contar con una administración organizada al igual, abarca la importancia de la toma de decisiones la cual es importante porque mediante el empleo de un buen juicio la toma de decisiones nos indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones, La importancia de la gestión administrativa debe estar orientada a la adecuada aplicación de sus funciones; esto producirá satisfacción en la gente, el capital humano es considerado un factor importante para el crecimiento y éxito de las organizaciones es por ende que las organizaciones deben invertir en el crecimiento personal de los trabajadores, siendo así motivados y sentir el compromiso con el crecimiento de la organización.



Por otra parte la gestión administrativa si influye en la toma de decisiones , el proceso administrativo es la planeación organización dirección y control; para Acosta Zambrano y Zamudio Pérez (2012) en los modelos más recientes de administración y del mismo proceso administrativo se adopta la toma de decisiones como uno más de los pasos del proceso administrativo por su importancia dentro del proceso y como punto clave para la concertación exitosa del proceso, la toma de decisiones esta entre la dirección y el control y es que después de la planeación y la organización la correcta toma de decisiones en las acciones prácticas de la dirección y el control son las que determinan cuan efectivo será el resultado del ejercicio por tanto siempre hay una retroalimentación para corregir mediante la toma de decisiones en los futuros ejercicios.

Material y Método

Tipo de investigación

Es una investigación mixta porque se utilizó los tres tipos de fuentes básicas: primaria, secundaria, terciaria

Cabe recalcar, que es cualitativa porque se hizo entrevista mediante un análisis de contenido y es cuantitativa porque se realizó un relevamiento estadístico

utilizando como instrumento encuestas estructuradas con preguntas cerradas.

✓ Muestra y universo

El universo y la muestra de esta investigación lo constituye los 16 trabajadores del Supermercado del Hogar, Estelí en donde se obtuvo información que sirvió para llevar a cabo la investigación, para esto se realizó un censo debido a que la muestra de esta investigación es pequeña, por lo tanto se trabajó con la población total.

Criterios de la selección de la muestra

Se realizó entrevistas y encuestas a las siguientes personas:

1. Gerente administrativo del supermercado.
2. Personal activo de la empresa.

✓ Técnicas de recolección de datos

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, se hizo uso de tres técnicas de recolección de datos: entrevista, encuestas y guía de observación.

Resultados

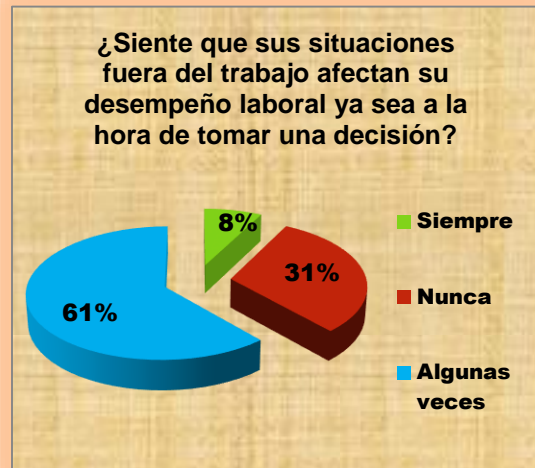
Se realizó a los trabajadores de la empresa una serie de preguntas lo cual se encuentra

entre lo que más impacto en la investigación las siguientes:

¿Siente que sus situaciones fuera del trabajo afectan su desempeño laboral ya sea a la hora de tomar una decisión?

Tal como indica el gráfico N° 1, la menor parte de los trabajadores, representado por un 8% del mismo, se ven afectados en cuanto a las situaciones personales en su desempeño laboral, debido a que estos no resuelven sus problemas lo más antes posible (situación sentimental, familiar, etc.) y, un 61% algunas veces, por lo cual su desempeño laboral se ve afectado en su rendimiento y la concentración no es la misma a la hora de realizar sus funciones, por otra parte el 31% de los trabajadores no se ven afectados ante sus situaciones debido a que parece no prestarle importancia dentro de sus labores, ya que la ética profesional es imprescindible a la hora de trabajar.

Gráfico N° 1 Desempeño laboral ante situaciones personales



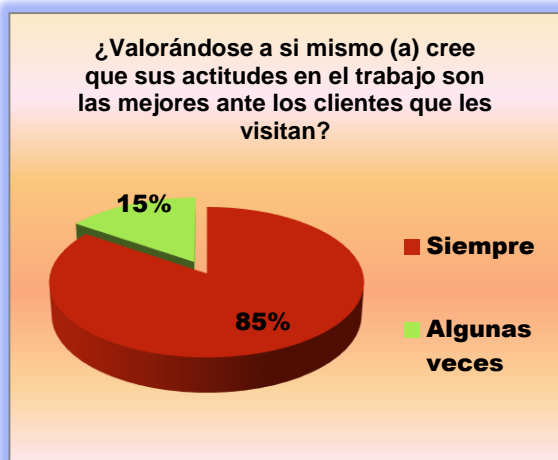
Fuente: Elaboración propia

En este aspecto podemos observar que los trabajadores se ven afectados por diferentes situaciones que como mencionamos anteriormente, cuando no son resueltas en tiempo y forma traen consecuencias no deseadas en el desempeño laboral y esto afecta la productividad de los trabajadores; por eso es imprescindible hacer uso de la ética profesional y así sabrán manejar cada situación y tomarán decisiones más acertadas.

¿Valorándose a sí mismo (a) cree que sus actitudes en el trabajo son las mejores ante los clientes que les visitan?

En el gráfico N° 2, se observa claramente que la mayoría de los trabajadores con un 85% tienen una excelente actitud en su trabajo; sin embargo, la minoría con un 15% algunas veces optan una buena actitud en el trabajo, debido a que estos trabajadores se ven afectados por diferentes situaciones y, por consiguiente, esto les afecta en sus comportamientos a la hora de realizar sus labores, y son percibidos tanto como por sus compañeros de trabajo, superiores y hasta los clientes que les visitan.

Gráfico N° 2 Valoración personal de las actitudes en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

Una buena actitud en el trabajo es de vital importancia por ejemplo en cada trabajador debe existir empatía para que los clientes se sientan comprendidos en sus gustos y necesidades, además de demostrarle un compromiso de entendimiento al igual que un servicio excepcional y de mejor calidad

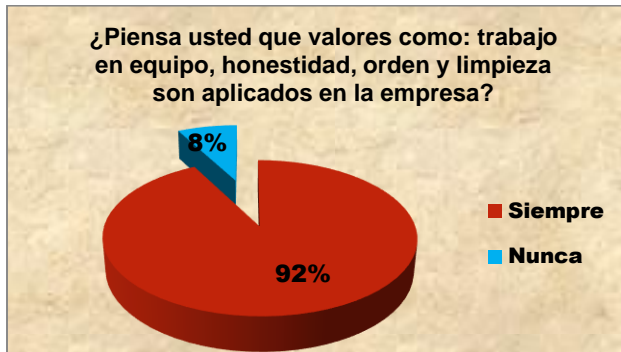
esto atraerá siempre a los clientes al igual que la amabilidad frente a cada cliente que visita la empresa.

Las actitudes positivas de cada trabajador conllevan a que cada cliente se sienta confiado a la hora de realizar sus compras incluso si el cliente mismo no tiene una buena actitud ellos desearán que quien los atiende se muestre feliz y dispuesto a atender. Es decir, que esté preparado para cumplir y satisfacer sus necesidades.

¿Piensa usted que valores como: trabajo en equipo, honestidad, orden y limpieza son aplicados en la empresa?

Según el gráfico N° 3, el 92% tienen una serie de valores aplicados en la empresa como son trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, orden y limpieza, cabe señalar que hay otros valores aplicados que son importantes tanto para ellos como para el Supermercado del Hogar. Por otro lado el 8% de los trabajadores parece no aplicar estos valores dentro de la institución.

Gráfico N° 3 Valores aplicados en la empresa



Fuente: elaboración propia

Los valores son el juicio sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social.

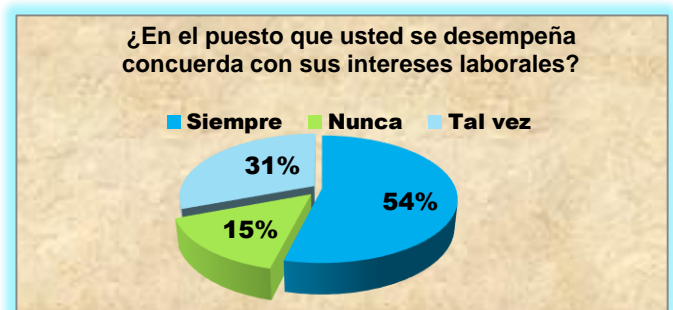
Cuando se trabaja en equipo los esfuerzos de los miembros se potencian, disminuyendo el tiempo de acción y aumentando la eficacia de los resultados, se construye confianza, se establecen objetivos comunes es decir, perseguir las mismas metas, los trabajadores son involucrados en las decisiones, de igual modo se impulsa la comunicación y son motivados a ser responsables. Al igual que trabajar honestamente en la empresa siempre diciendo la verdad, adoptando una conducta recta y honrada estos deben ser valores fundamentales que distingan las instituciones, de igual modo el orden y la limpieza para estar en un lugar más seguro

y crear condiciones óptimas para realizar las diferentes tareas.

¿En el puesto que usted se desempeña concuerda con sus intereses laborales?

El gráfico N° 4, indica que un 54% de trabajadores que si se encuentran en el puesto que va de acuerdo a sus intereses laborales, un 15% que está ubicado en un puesto que no es su interés laboral pero debido a la necesidad optan por tener buena actitud y desempeñarse en fin de cumplir con los objetivos de la institución y, por último, un 31% que respondieron tal vez podrían estar ubicados en un puesto que va de acuerdo a sus intereses laborales, por ende es de vital importancia que exista un buen manejo del proceso administrativo a la hora de tomar decisiones para que haya conformidad por parte de los trabajadores y sean ubicados en puestos de acuerdo a su perfil profesional.

Gráfico N° 4 Puesto de desempeño de acuerdo a sus intereses



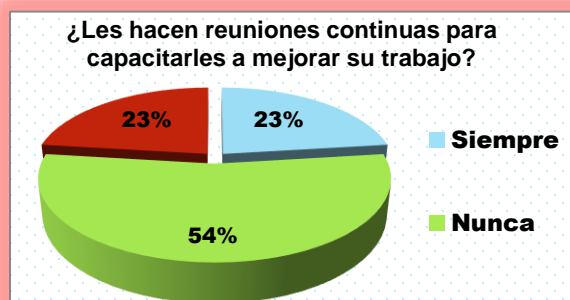
Fuente: elaboración propia

Los perfiles de puestos sirven para definir e identificar las funciones y actividades de cada trabajador según su cargo en una institución es importante que la empresa haga un adecuado uso del proceso de contratación y selección de personal no únicamente para llenar el puesto que ésta vacante sino ubicar al trabajador en un perfil que vaya acorde a sus intereses laborales.

¿Les hacen reuniones continuas para capacitarles a mejorar su trabajo?

Según el gráfico N° 5, refleja que los trabajadores con una minoría de 23% respondieron que siempre les realizan reuniones de trabajo, por el contrario la mayoría de los trabajadores que según en esta parte de la encuesta cubre un 54% de la población de trabajadores aseguraron que la institución nunca les realiza reuniones en el cual sean motivados a mejorar su trabajo, estando entre un sí y un no, el resto de los trabajadores con un 23% de que éstos afirmaron tener algunas veces reuniones.

Gráfico N° 5 Reuniones continuas en el trabajo



Fuente: elaboración propia

En una empresa las reuniones de trabajo significan una oportunidad inmensa para crecer y conocerse, al plantearse diferentes puntos de vistas e ideas y determinar así mismo si las labores en un grupo de la empresa se están realizando correctamente. Lo ideal es que se realicen reuniones para así lograr una mejor eficiencia del desarrollo de la empresa.

¿Cree usted que existe retroalimentación entre jefe-trabajadores que permitiera reducir debilidades y valorar sus fortalezas?

En este aspecto un 100% de los trabajadores opina que si existe una retroalimentación entre jefe y empleado. La retroalimentación es una herramienta de mejora sumamente importante entre jefes y empleados ya que esto permite compartir sugerencias, preocupaciones y observaciones identificadas en algún



momento dado y esto con el fin de mejorar el funcionamiento con esto se eliminan errores en donde el proceso ideal es cara a cara y de manera oportuna, para así encaminarse a la mejora continua tanto personal como organizacional.

En este sentido la empresa está utilizando este proceso de mejora lo que significa que existe una buena comunicación lo cual favorece el crecimiento organizacional.

De acuerdo a la matriz foda que nos facilitó la empresa familiar supermercado del hogar Estelí, surgieron las siguientes estrategias las cuales se caracterizan por ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro.

1: Capacitación para mejorar el servicio al cliente.

2: Aplicación de proceso de selección del personal al momento de la contratación.

3: Mejoramiento en inversiones de equipos tecnológicos que contribuyan en el aumento de servicios que los clientes demanden.

Conclusiones

Con la finalidad de cumplir con los objetivos específicos establecidos en esta investigación y luego de llevar a cabo el análisis detallado de los datos se concluye con lo siguiente:

- ✓ El proceso administrativo que realiza la institución, no es el más adecuado ya que al realizar la selección y el reclutamiento se ubica al personal para llenar el puesto vacante no de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador. El proceso administrativo en sí se refiere a la aplicación de la planeación, organización, dirección, coordinación y control.
- ✓ Los factores que influyen en la toma de decisiones son: factores externos: estabilidad del entorno, riesgo, presiones y tiempo e internos como: experiencia personal y profesional, la cultura en que vive el decisor y la creatividad. Los cuales afectan e intervienen en la toma de decisiones de cada trabajador.
- ✓ Para lograr un mejor rendimiento en los trabajadores del Supermercado del Hogar, se diseñó un plan de acción que contribuya al mejoramiento del proceso administrativo en la toma de decisiones para que el gerente administrativo lo incorpore y de esta manera contribuya al eficiente desempeño laboral.
- ✓ El supuesto se cumple debido a que la gestión administrativa sí influye en la toma de decisiones, independientemente de la manera

que este siendo aplicado por la empresa estos dos se relacionan, en los modelos más recientes de la administración se adopta la toma de decisiones como uno más de los pasos del proceso administrativo y como punto clave para la concertación exitosa del proceso, esto significa que siempre hay una retroalimentación para corregir mediante la toma de decisiones.

Referencias bibliográficas

- García, G. d. (30 de Julio de 2013). Gestipolis. Recuperado el 26 de Abril de 2017, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/proceso-administrativo-planificacion-organizacion-ejecucion-y-control/>
- Carrera, M. F. (21 de Noviembre de 2011). Gestipolis. Recuperado el 26 de Abril de 2017, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/toma-decisiones-solucion-problemas-administracion/>
- Fleitman, J. (06 de Noviembre de 2015). Gestipolis. Recuperado el 04 de Abril de 2017, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/empres-a-familiar/>