

Revista Científica de FAREM- Estelí

Incidencias del proceso administrativo en el crecimiento empresarial.

Incidents of the administrative process in business growth.

Itzell Yamalí López Lazo

¹litzel860@gmail.com

Engy Bexelyn Aguirre Castillo

²aguirreengy03@gmail.com

Anielka Suguey Lanuza Pastrán

³Anisuguey18@gmail.com

RESUMEN: *En la empresa se implementan diversas fases del proceso administrativo con el fin de evitar desviaciones o errores en cualquier tarea que se realice dentro de la empresa, es importante destacar que no se utilizan todas las fases del proceso administrativo, pero esto no ha sido un impedimento para tener un buen crecimiento empresarial. La empresa presenta una estructura organizacional sólida y eficiente, cada colaborador asume los roles correspondientes a su área. Se practica el liderazgo democrático y se motiva a los colaboradores con el fin de que realicen las áreas asignadas de forma efectiva.*

Dentro de la empresa se lleva una planeación estricta para tener mayor orden y claridad en relación a los objetivos y metas establecidas, esto con el fin de alcanzarlos de manera rápida y eficiente, evitando desviaciones en las actividades que lleva a cabo la empresa. Se evalúa constantemente el desempeño de cada colaborador.

El proceso administrativo es una metodología que permite manejar eficazmente una organización.

¹Estudiante UNAN-Managua FAREM-Estelí

² Estudiante UNAN- Managua FAREM-Estelí

³ Estudiante UNAN- Managua FAREM-Estelí

El supuesto de esta investigación se cumple debido a que el proceso administrativo implementado por la empresa Llantasa si le ha permitido tener un crecimiento empresarial.

Se propusieron estrategias para mejorar el proceso administrativo e incrementar el crecimiento empresarial de la empresa Llantasa.

Se llegó a la siguiente conclusión: Al implementa un buen proceso administrativo cualquier empresa puede lograr tener éxito en el mercado, ser diferente a las demás y lograr mantener su posición en el mercado.

Además, se realizaron una serie de recomendaciones con el fin de mejorar el proceso administrativo que se implementa y mejorar los procesos realizados en la empresa. Es importante implementar de manera adecuada el proceso administrativo dentro de cualquier empresa, esto con el fin de mantener su posición en el mercado, hacerla más productiva y rentable.

PALABRAS CLAVE: *Crecimiento Empresarial, Estrategias, Objetivos, Proceso Administrativo, Resultados.*

ABSTRACT: *In the company various phases of the administrative process are implemented in order to avoid deviations or errors in any task that is performed within the company, it is important to note that not all phases of the administrative process are used, but this has not been an impediment to have a good business growth. The company presents a solid and efficient organizational structure, each collaborator assumes the roles corresponding to their area. Democratic leadership is practiced and employees are motivated to carry out the assigned areas effectively.*

Within the company, strict planning is carried out to have greater order and clarity in relation to the established objectives and goals, this in order to achieve them quickly and efficiently, avoiding deviations in the activities carried out by the company. The performance of each employee is constantly evaluated.

The administrative process is a methodology that allows you to effectively manage an organization.

The assumption of this investigation is fulfilled because the administrative process implemented by the company Llantasa has allowed it to have business growth.

Strategies were proposed to improve the administrative process and increase the business growth of the Llantasa company.

The following conclusion was reached: By implementing a good administrative process any company can succeed in the market, be different from the others and manage to maintain its position in the market.

In addition, a series of recommendations were made in order to improve the administrative process that is implemented and improve the processes performed in the company. It is important to properly implement the administrative process within any company, this in order to maintain its position in the market, make it more productive and profitable.

INTRODUCCIÓN: *El proceso administrativo es una herramienta necesaria en cada empresa para cumplir con eficiencia los objetivos institucionales, así como lograr los resultados esperados en el menor tiempo posible, esto mediante la ejecución de las actividades estipuladas en cada fase del proceso administrativo que lleva a cabo la empresa.*

Dicha investigación tiene como objetivo general analizar las incidencias del proceso administrativo en el crecimiento empresarial de la empresa Llantasa S.A en la ciudad de Estelí, primer semestre 2019.

Desde su inicio en la empresa Llantasa surgieron varios problemas, uno de ellos es que no se implementa de manera correcta las fases del proceso administrativo, esto conlleva a un menor rendimiento. En otras palabras, la empresa labora

de manera tradicional, no están abiertos a los cambios del entorno.

El supuesto de la investigación es “El proceso administrativo aplicado por la empresa Llantasa S.A, le permite tener un crecimiento económico”

Esta investigación se encarga de analizar el proceso administrativo que implementa la empresa, además, desarrollar estrategias que le permitan a la empresa mejorarlo e incrementar su crecimiento empresarial.

Como objetivos específicos de la investigación se encuentran:

1- Describir el proceso administrativo que implementa la empresa Llantasa.

2- Identificar los factores que influyen en el crecimiento empresarial de Llantasa.

3- Determinar los beneficios del proceso administrativo en relación con el crecimiento empresarial de Llantasa.

4- Proponer estrategias que contribuyan en el proceso administrativo para su crecimiento empresarial.

Es una investigación cualitativa ya que se busca la realidad en su contexto natural y como sucede, identificando e interpretando el problema encontrado para poder darle solución de manera más rápida y efectiva.

Antecedentes: Para elaborar esta investigación se revisaron diversas fuentes de información. Una primera tesis que se tomó en cuenta se titula "Efecto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la microfinanciera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016". Esta investigación es de tipo cualitativa. El objetivo de esta investigación es evaluar el proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la microfinanciera CEPRODEL.

En una segunda tesis se identificó un tema que aborda el "Proceso administrativo, producción y comercialización de la panadería Figueroa en el municipio de Estelí, en el segundo semestre del año 2013". Esta investigación es de tipo cualitativa porque identifica los procesos administrativos que se aplican en la empresa además de presentar recomendación para mejorarlo. El objetivo de esta investigación es determinar el proceso de administración, producción y comercialización implementando en la panadería Figueroa en el segundo semestre del año 2013.

Un tercer trabajo consultado fue "Proceso administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros de los puros en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars S.A, sede Estelí en el período 2016-2017". El presente trabajo tiene como objetivo analizar el proceso administrativo enfocado en la producción de los puros, además, proponer estrategias operativas que garantice la calidad del producto terminado para la comercialización en el mercado extranjero. Esta investigación es de carácter cualitativo.

Un cuarto estudio encontrado fue "Proceso administrativo de la cooperativa COMJERUMA R.L del municipio de Madriz, comprendido en el segundo semestre del año 2013". Esta investigación concluyó que debido al proceso administrativo implementado por la cooperativa COMJERUMA es muy exitosa en el municipio de Madriz.

Un quinto estudio encontrado fue "Factores económicos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras (FAMA, FUNDECER Y FINCA Nicaragua) Juigalpa, Chontales, II semestre, 2014" el objetivo de esta investigación es caracterizar los factores económicos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras (FAMA, FUNDECER y Finca Nicaragua). Es una investigación cualitativa cuyo propósito consiste en delimitar los hechos que conforman el propósito de la investigación.

Un sexto trabajo consultado fue "El desarrollo organizacional de las pequeñas empresas: una propuesta de intervención interactiva" esta llegó a la conclusión de que las pequeñas empresas mejoraran mediante una buena planeación.

Lo que hace diferente la presente investigación a las antes mencionadas es que

abarca el proceso administrativo desde el enfoque de crecimiento empresarial y como incide el mismo en el comportamiento organizacional y desempeño de la empresa.

Materiales y métodos:

Tipo de investigación

Según su aplicación: *Es una investigación aplicada porque estudia las incidencias del proceso administrativo en el crecimiento empresarial de la empresa Llantasa S.A de la ciudad de Estelí, tiene como propósito proponer estrategias para mejorar el crecimiento empresarial. Además, persigue fines inmediatos y concretos a través de la búsqueda y obtención de nuevos conocimientos para abordar la problemática real que enfrenta la empresa Llantasa y las incidencias del proceso administrativo en su crecimiento.*

Según el enfoque: *El método de investigación cualitativa se basa en la recolección de información basada en la observación de comportamientos naturales, la cual utiliza como medio la entrevista para obtener información y posteriormente analizar sus respuestas.*

Es una investigación cualitativa porque aborda el efecto del proceso administrativo en el crecimiento empresarial de la empresa, además, profundiza y analiza un problema para sugerir estrategias y dar salida al problema encontrado.

Según su amplitud: *Esta investigación es de corte transversal ya que comprende un periodo determinado de un año para conocer la evolución que se ha tenido durante el I semestre del año 2019, por medio de la recolección de datos para analizar las incidencias de las variables.*

Muestra: *La muestra tomada en la empresa Llantasa sucursal de Estelí es todo su universo como objeto de estudio.*

Muestreo por conveniencia: *El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Estas muestras se seleccionan solo porque son fáciles de reclutar y porque el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población (QuestionPro, 2019).*

Este tipo de muestreo es fácil y rápido usar cuando la población total de una empresa es pequeña.

Criterio de la muestra: *Se toma como muestra representativa la población total de la empresa Llantasa S.A, se les aplicará a todos los integrantes cada una de las técnicas de recolección de datos.*

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Entrevistas: *La entrevista se aplicará al gerente y colaboradores de la empresa. Esto se realizará con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación, mediante una guía de preguntas previamente elaboradas sobre la temática abordada.*

Guía de observación: *La guía de observación es un método mediante el cual se observan y analizan los factores importantes para la investigación como lo son: El entorno laboral, desarrollo de las actividades orientadas, efectividad del personal.*

Procesamiento y análisis de datos: *Se realizaron entrevistas y guía de observación a los colaboradores y gerentes de la empresa Llantasa,*

la información obtenida mediante estas técnicas fue analizada y procesada con el fin de dar salida a los objetivos de la investigación.

Entrevista: Se le realizó entrevistas al gerente y colaboradores de la empresa Llantasa con el fin de recaudar información de vital importancia para el desarrollo de esta investigación.

Mediante esta técnica se conocieron aspectos relevantes de las fases del proceso administrativo que se implementa en la empresa, además, se pudieron identificar algunas debilidades y mediante este análisis se desarrollaron estrategias para incrementar el crecimiento empresarial de la empresa.

Guía de observación: Se realizó en todas las áreas de la empresa con el fin de identificar aspectos relevantes del entorno y clima laboral.

Resultados y discusión:

Objetivo: Describir el proceso administrativo que implementa la empresa Llantasa.

Resultados de la guía de observación y entrevistas a gerente y colaboradores

No se tiene determinada una forma de seguir todas las fases del proceso administrativo, pero se llevan a cabo actividades del mismo para tener un buen funcionamiento dentro de empresa con el fin de aumentar la productividad.

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como proceso integrado por varias etapas (Múñch Galindo, 2007).

El proceso administrativo es una herramienta necesaria en cada empresa para cumplir con eficiencia los objetivos institucionales, así como lograr los resultados esperados en el menor tiempo posible, esto mediante la ejecución de las actividades estipuladas en cada fase del proceso administrativo que lleva a cabo la empresa.

Planeación: Planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos: partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo (Luna González, 2015).

En la empresa se cuenta con una estricta planificación previa de las actividades que se van a realizar con el fin de evitar cualquier error o desviación de los procesos estipulados, de ocurrir un error o desviación ya se cuenta con planes de acción rápida para resolver cualquier inconveniente al instante.

Cabe destacar, la planeación es una función que ayuda a la empresa a tener mayor orden y claridad de los objetivos que tiene la misma, es de suma importancia tener en claro los objetivos que se quieren alcanzar, así como los planes y programas que se pondrán en marcha para cumplir dichos objetivos. Esta función ayuda a la mejora continua de la organización debido a que previsualiza las necesidades del mercado meta y se desarrollan estrategias para poder posesionarse en el mercado.

Funciones de cada colaborador: Cada trabajador realiza las actividades de su área, pero en el caso de ser necesaria su ayuda a otros por algún problema en cualquier área, se debe ayudar a resolver el problema para que las actividades se

encaminen a su correcto desarrollo y todo regrese a la normalidad dentro de la empresa.

Distribución del trabajo: “Es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar un trabajo con mayor eficiencia” (Munch Galindo, 2007).

La correcta distribución de las actividades permite que se realicen con eficiencia, no se deben asignar tareas a colaboradores que no estén aptos para realizarlas, debido a que su trabajo no será igual al de un especialista en el área.

Organigrama: “Son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización” (Munch Galindo, 2007).

Los organigramas son representaciones de estructuras jerárquicas que sirven para organizarse de acuerdo a sus habilidades en cualquier puesto. Llantasa cuenta con un organigrama bien estructurado, cada uno de los colaboradores tiene conocimiento de la existencia y distribución de este.

Un organigrama permite la valoración de cada puesto y así poder seleccionar a la persona adecuada para ocupar el puesto y es de suma importancia que los colaboradores conozcan el organigrama dentro de la empresa.

Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de la comunicación humana (Chiavenato, 2001).

Liderazgo democrático: El líder es activo, consultivo y orientador. Líder y subordinados desarrollan comunicaciones espontáneas, francas y cordiales (Chiavenato, 2001).

En la empresa se práctica el liderazgo democrático, se reciben opiniones de los colaboradores, ellos pueden aportar ideas o cambiar planes de ser mejores a los que están establecidos, se trata de ser un equipo y buscar el bien común de la organización.

Toda empresa necesita de un líder que capte las necesidades de sus colaboradores, escuche las ideas y sugerencias que ellos brindan para mejorar la productividad de la empresa, todo esto con el fin de alcanzar las metas establecidas y guiar a su equipo a la mejora continua.

Manual de funciones: Los manuales son documentos detallados que contienen información sistemática y ordenada acerca de la organización de la empresa (Munch Galindo, 2007).

Dentro de la empresa Llantasa existe un manual de funciones que contiene las normas y tareas que desarrolla cada colaborador en sus actividades diarias. Este manual está basado en procedimientos, guías y orientaciones para desarrollar cada tarea.

Es importante contar con un manual de funciones debido a que estos pueden aclarar cualquier duda respecto a las actividades que se deben realizar en cada uno de los puestos de trabajo.

Un manual de función es una herramienta técnica importante que tiene como finalidad regular y organizar la estructura interna de la empresa, además, por medio de este se conocen las diferentes funciones que tiene cada uno de los integrantes de la empresa.

Es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente

calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización (Chiavenato, 2007).

En la empresa se utilizan los tres tipos de reclutamiento.

El reclutamiento interno: Este lo utilizan cuando alguien que ya trabaja en la empresa es ascendido al puesto que está vacante, esta forma de reclutamiento la usan solo si el colaborador está calificado para desempeñarse en dicho puesto.

Reclutamiento externo: Se analizan las necesidades de la empresa y mediante anuncios en el periódico se captan posibles candidatos para optar al puesto, al final mediante una entrevista se selecciona a la persona que ocupará el puesto.

Reclutamiento mixto: En el caso de ser necesario se busca personal tanto interno como externo que este calificado para el puesto de trabajo.

Es importante dentro de cada empresa implementar las diferentes técnicas de reclutamiento para seleccionar adecuadamente a la persona que ocupará el puesto vacante.

Cabe destacar, actualmente la estructura organizacional de Llantasa si es eficiente, cada colaborador asume los roles correspondientes, además, cada uno se encarga de realizar las tareas que se le establecen con la mayor efectividad posible.

Es fundamental para cada empresa tener una estructura organizacional sólida que permita el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades que tiene cada colaborador.

Es importante dentro de una empresa implementar un buen proceso administrativo, mediante esta metodología se pueden determinar cuales son las fallas de la empresa, además,

mejorar cualquier proceso mediante la planeación previa de todas las actividades que se llevan a cabo en la empresa.

La motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se direcciona a desarrollar los objetivos que puedan satisfacer tales necesidades (Castrillón Ortega, 2014).

En la empresa se implementa la motivación constante a sus colaboradores para mantener a su equipo satisfecho con el fin de hacerlos más eficientes.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el crecimiento empresarial de Llantasa.

Resultados de la guía de observación y entrevistas a gerente y colaboradores

Según Luna González (2015), los objetivos son considerados planes que tienen que ver con actividades futuras, requieren de visión e imaginación en su determinación y forma parte integral del proceso de planeación. La planeación se refiere a objetivos y estos son el resultado de la planeación, por lo que los objetivos constituyen el plan básico de la empresa.

Los factores que influyen en el cumplimiento de los objetivos son: La claridad en la definición de los objetivos, metodología aplicada para cumplir los objetivos, el mercado al que va dirigido el producto de la empresa y el compromiso de los colaboradores de la organización.

Tener objetivos claros es de suma importancia para una empresa, esto permite a los colaboradores de la organización trabajar para alcanzar efectivamente las metas que se plantean, cabe destacar que esto facilita el análisis de los

resultados para determinar qué tan eficientes son los planes que se usan para alcanzar dichos objetivos empresariales.

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten tener ventajas competitivas (Matriz FODA, s.f.).

Las oportunidades que se presentaron en la empresa para poder crecer empresarialmente se encuentran: la buena relación con proveedores prestigiosos y exclusivos, su buena relación con los clientes y la poca competencia que existía cuando inició sus operaciones en la ciudad de Estelí.

Uno de los factores fundamentales para el crecimiento de Llantasa ha sido la productividad, en la empresa se cuenta con poco personal pero cada uno es especialista en su área, esto con el fin de obtener mejores resultados sin desperdiciar capital financiero en mano de obra innecesaria.

La productividad es el resultado de las acciones que se llevan a cabo para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, cabe destacar que es importante hacer buen uso de los recursos de la empresa para poder obtener los resultados esperados.

Es importante para cada empresa identificar los factores que han influido en su crecimiento empresarial, esto debido a que se pueden mejorar algunos factores, haciéndolos más atractivos para darle mayor rentabilidad a la empresa y así poder captar más clientes.

Cabe destacar, la dificultad para determinar aquellos factores que condicionan o promueven el crecimiento de la empresa se ve incrementada cuando el punto de referencia se centra en los

distintos elementos que desde el factor interno podrían generar o promover dicho proceso. Tal referencia parece lógica si se considera que las expectativas del gerente se centran, normalmente, en el análisis del entorno, buscando aquellos factores internos y externos que promueven el crecimiento empresarial de la empresa.

Objetivo: Determinar los beneficios del proceso administrativo en relación con el crecimiento empresarial de Llantasa.

Resultados de la guía de observación y entrevistas al gerente y colaboradores

Diferencia en relación a la competencia: Lo que hace diferente a Llantasa de la competencia son sus factores internos, ya que la organización y el control que se ejerce en la empresa para cumplir sus propósitos es lo que ha hecho que se posicionen en el mercado nacional.

Para Chiavenato (2001), existen tres tipos de control:

Control organizacional: Es tratado en el nivel institucional de la empresa y se refiere a los aspectos globales que cobijan a la empresa como un todo.

Se utiliza este tipo de control ya que con esto se puede corregir los errores de cualquier integrante de la empresa. Si el gerente de la empresa no realiza un buen desempeño laboral, sus colaboradores tampoco lo harán.

Una de las estrategias implementadas en Llantasa es el trabajo en equipo, esto ayuda a fomentar las relaciones entre el gerente y subordinados, esto ayuda a corregir los errores de manera más rápida.

Cabe destacar, es de suma importancia tomar en cuenta la opinión de los colaboradores debido a que pueden aportar ideas que ayuden a mejorar la organización y funcionamiento de la empresa.

Control gerencial: *Está orientado a mediano plazo y aborda cada unidad de la empresa, como un departamento o cada conjunto de recursos, de manera aislada.*

Cada área desarrolla sus actividades de manera que no se perturben las actividades de las demás áreas y se pueda cumplir con la política estipulada por la empresa.

El control gerencial es muy importante para el correcto desarrollo de las actividades de cada colaborador.

Control operacional: *Se trata de una forma de control realizada sobre la ejecución de las tareas y las operaciones desempeñadas por el personal no administrativo de la empresa. El control operacional se refiere a los aspectos más específicos, como las tareas y operaciones.*

Este tipo de control se utiliza directamente sobre tareas específicas o de suma importancia para la empresa.

Los colaboradores son parte importante de la empresa, sin ellos es imposible que la empresa funcione de la manera adecuada, ellos son un pilar fundamental para el buen funcionamiento de Llantasa.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Silíceo Aguilar, 2004).

En la empresa no se capacita al personal Cabe destacar que las capacitaciones ayudan a los colaboradores a desempeñarse mejor en las tareas que realizan y no recibir capacitaciones conlleva a un menor desempeño ya que no se adquiere conocimiento para mejorar la situación actual de la empresa.

Es por esta razón que se debe de tomar en cuenta la capacitación como una estrategia para mejorar la efectividad y rendimiento de cada colaborador.

Para Múñch Galindo (2007), la medición de resultados consiste en la aplicación de unidades de medida para evaluar la ejecución y los resultados.

La adaptación al cambio es un indicador de liderazgo profesional que es de gran relevancia para las áreas de RRHH. Esta competencia aporta versatilidad de comportamiento y la habilidad para modificar la propia conducta con el fin de alcanzar objetivos o solucionar problemas comunes (Valencia, 2018).

El saber adaptarse al cambio es una forma útil de encaminar cualquier actividad a su cumplimiento con éxito. Se modifican las decisiones y tareas de ser necesario para alcanzar los objetivos, se implemente una buena comunicación entre todos los integrantes de la empresa para poder mejorar o cambiar cualquier situación. Mediante la planeación se anticipa cualquier cambio o problema para evitar que estos sucedan

“Posición de mercado” es el lugar que un producto ocupa en el “mercado” respecto a los competidores de su categoría, en función de la cuota de mercado que tiene (Larripa, 2015).

La empresa ha logrado su posición en el mercado gracias a los productos y servicios que

ofrecen, existen muchas empresas que se dedican a la comercialización de llantas, pero no cuentan con los servicios especializados de la empresa, esto ha hecho que Llantasa sea diferente a competencia y mantenga su posición en el mercado.

Tener una buena posición en el mercado permite a las empresas seguir siendo reconocidas y respetadas por la competencia y sus clientes.

La palabra equipo designa una agrupación de personas. Sin embargo, se trata de un grupo particular, ya que sus miembros tienen razones comunes para estar unidos (Mahieu, 2005).

Según la guía de observación realizada, en la empresa se realiza un buen trabajo en equipo, todos los colaboradores ayudan al momento de haber desviaciones en las actividades, esto con el fin de resolver cualquier error y encaminarlo al correcto funcionamiento.

La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o a aspectos particulares del mismo (Ruíz López, Alcalde Escribano, & Landa García).

Es importante mencionar, la satisfacción laboral es fundamental para el éxito de la empresa, debido a que si los colaboradores están satisfechos con su trabajo aumentan su efectividad en las tareas que se les asignan, esto es importante para aumentar la productividad de la empresa.

Uno de los beneficios de implementar un buen proceso administrativo es que al poner en marcha los planes y actividades que se llevan a cabo en la empresa, se revisa y evalúa constantemente el desarrollo de las actividades que se le orientan a cada colaborador con el fin de evitar desviaciones

o errores en el proceso, permitiéndole a la empresa ser reconocida por la calidad de sus productos y servicios.

El producto es todo aquello que se ofrece a un mercado para su adquisición, uso o consumo y que es capaz de satisfacer una necesidad o deseo. Según Kotler el producto tiene tres niveles, el producto básico, el producto real o tangible y el producto aumentado (López, 2001).

La empresa cuenta con productos estrella, estos son la línea de neumáticos de las prestigiosas marcas Bridgestone y Firestone, son marcas reconocidas a nivel mundial por su calidad, Llantasa es un distribuidor nacional de estas llantas y fue distribuidor exclusivo cuando inició sus operaciones lo que le permitió familiarizarse con el mercado nacional y ser una empresa reconocida.

La competencia, se refiere a la rivalidad entre aquellos que pretenden acceder a lo mismo, a la realidad que viven las empresas que luchan en un determinado sector del mercado al vender o demandar un mismo bien o servicio (Gardey & Pérez Porto, 2019).

Actualmente ha habido un incremento de competencia, empresas que ofrecen los mismos productos con precios más bajos, esto ha sido uno de las mayores limitantes para tener un crecimiento mayor al que se tiene actualmente, en Llantasa se trata de dar valor al cliente y de fidelizar a los clientes actuales para que el aumento de la competencia no afecte de gran manera a la empresa.

La competencia hace que las empresas que ofrecen los mismos productos o servicios sean innovadores, puesto que todas las empresas quieren ser líderes en el mercado y esto se logra mediante la innovación de los productos y servicios

que ofrecen, es decir lograr ser diferente a los demás ya sea por la calidad, regalías o promociones.

Objetivo: Proponer estrategias que contribuyan en el proceso administrativo para su crecimiento empresarial.

En este objetivo se plantearon estrategias que ayuden a mejorar el proceso administrativo que implementa la empresa con el fin de incrementar su crecimiento empresarial.

Son la determinación o propósitos fundamentales a mediano y largo plazo de una empresa, en otras palabras, son los cursos de acción o alternativas y la asignatura de recursos necesaria para lograrlos (Luna González, 2015).

En su concepto, el eje central de lo que se puede definir como estrategia está en un modelo de futuro a valor presente; es decir, una idea de lo que se quiere hacer en el futuro, pero que tiene la complejidad de que se diseña aquí y ahora.

La toma de decisiones estratégicas depende de la capacidad de pensar en torno a un objetivo central con medidas a largo plazo.

Se deben implementar estrategias y asumir riesgos con el fin de mejorar la situación actual de cualquier empresa.

Estrategia 1: Mayor Publicidad

Objetivo: Atraer nuevos clientes.

Actividades:

- 1- Repartir volantes con información de la empresa, sus productos y servicios.
- 2- Dar publicidad a la empresa mediante las redes sociales.

3- Publicidad a través de radio y televisión.

Esta estrategia surge con el fin de dar a conocer más la empresa en el mercado nacional, esta empresa no realiza spots publicitarios para dar a conocer los productos, servicios y promociones que brindan.

Estrategia 2: Promociones

Objetivo: Fidelizar a sus clientes actuales y atraer nuevos clientes.

Actividades:

- 1- Ofrecer descuentos a sus clientes.
- 2- Brindar regalías de productos o servicios.

Los clientes representan una oportunidad fundamental para ampliar la cartera de clientes de la empresa, un cliente satisfecho da buena publicidad de la empresa a otras personas, mediante esto se da la publicidad de boca a boca y la atracción de nuevos clientes.

Estrategia 3: Visitas personales a clientes potenciales.

Objetivo: Atraer nuevos clientes a través de las visitas personales para el aumento de las ventas.

Actividades:

- 1- Brindar información sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.
- 2- Ofrecer promociones y descuentos a nuevos clientes.
- 3- Ofrecer garantías.
- 4- Dar regalías en algunos servicios de bajo costo al realizar chequeo general del automóvil.

Se deben captar nuevos clientes, esto se puede hacer visitando empresas y dando a conocer los productos y servicios que se brindan, cabe destacar que esta es una estrategia importante para ampliar la cartera de clientes de la empresa.

Estrategia 4: Área de recursos humanos

Objetivo: Considerar la creación del área de recursos humanos para un mejor funcionamiento

Actividad:

- 1- Implementar los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño de la persona que estará a cargo de esta área.

El área de recursos humanos sirve para administrar efectivamente el personal de una organización se requiere de un programa que le permita a la administración tener la más completa selección de personas idóneas para los distintos puestos. Y ese departamento se le llama RRHH.

Estrategia 5: Realizar alianzas con otras empresas.

Objetivo: Adquirir nuevos clientes, acceder a nuevos mercados y tecnología.

Actividad:

- 1- Crear convenios con empresas que comercializan diferentes tipos de llantas para incrementar la línea de productos de la empresa.

Esta estrategia es una opción muy importante para ampliar la línea de productos que distribuye la empresa.

Estrategia 6: Identificar las fases del proceso administrativo implementadas por Llantasa.

Objetivo: Modificar y mejorar el proceso administrativo implementado por la empresa.

Actividades:

- 1- Identificar la situación actual, es decir, revisar documentos y actividades que se llevan a cabo en la empresa.
- 2- Optimizar el proceso administrativo.

Al revisar el proceso administrativo de la empresa se pueden identificar las fallas que existen en este, mediante esto se pueden implementar mejoras en las actividades y procesos de la empresa.

Estrategia 7: Capacitar al personal en gestión de procesos y mejora continua.

Objetivo: Mejorar los procesos de las distintas áreas de la empresa.

Actividades:

- 1- Buscar a la persona adecuada que llevará a cabo la capacitación en la empresa.
- 2- Integrar a todo el personal en la capacitación.

La capacitación es una buena estrategia para hacer crecer el conocimiento de los colaboradores con el fin de hacerlos más efectivos.

Es importante destacar, las estrategias presentadas fueron realizadas al hacer un estudio del FODA de la empresa, se captaron algunas debilidades para poder convertirlas en oportunidades y fortalezas para la empresa. Se puede mejorar la situación actual de la empresa al implementar las estrategias propuestas, ya que se

puede ampliar la cartera de clientes al crear alianzas con otras empresas, al dar a conocer más la empresa mediante una mayor publicidad y visitas a los clientes potenciales.

Para mejorar los factores internos se propuso la estrategia del área de recursos humanos, capacitar a los colaboradores y mejorar el proceso administrativo que implementa la empresa, esto con el fin de mejorar todas las áreas de la empresa y crear una mayor estabilidad interna.

Conclusiones: *Según de la información obtenida de la entrevista y guía de observación, se llega a las conclusiones:*

Al analizar las incidencias que ha tenido proceso administrativo en el crecimiento empresarial de Llantasa se debe destacar que este ha tenido una gran influencia en su crecimiento debido a que se planea estrictamente cualquier actividad y se controla hasta el final para evitar errores, esto le ha permitido mantener su posición en el mercado y fidelizar a sus clientes, debido a los servicios de calidad que brinda la empresa.

Dentro del primer objetivo se destaca que los trabajadores de la empresa Llantasa se sienten motivados debido a que reciben remuneraciones económicas al cumplir eficientemente con las metas que se les establecen.

Los colaboradores no están siendo capacitados, esto evita aumentar su efectividad debido a que no se adquieren nuevos conocimientos, es decir, se estancan en lo mismo sin mejorar los procesos de cada área. Se debe tomar en cuenta las capacitaciones como una estrategia para el crecimiento profesional de cada colaborador y así mejorar su eficiencia en cada área.

El ambiente laboral de la empresa es tranquilo, existe buena comunicación entre el gerente y los demás colaboradores.

Además, se realiza reclutamiento interno, externos y mixto para tener un mejor funcionamiento en la empresa, el liderazgo que se práctica es democrático debido a que se toma en cuenta la opinión de los colaboradores, ellos brindan sugerencias para mejorar los procesos que se llevan a cabo con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Dentro del segundo objetivo de esta investigación cabe destacar que la empresa se plantea objetivos y metas claras, esto con el fin de minimizar los riesgos y alcanzar los objetivos institucionales de manera efectiva. En Llantasa no se cuenta con mucho personal, pero los pocos que trabajan dentro de la empresa son especialistas en su área y esto más productiva la empresa.

Uno de los beneficios de implementar un buen proceso administrativo es hacer que cualquier empresa sea diferente a las demás, Llantasa ha sabido ganarse su posición en el mercado ante la competencia, esto lo ha logrado siendo diferente, brindando productos y servicios de calidad, además de llevar un control estricto referente a cada actividad que se realiza en la empresa, todo esto le ha permitido mantener su posición en el mercado de la ciudad de Estelí.

En este último objetivo se propusieron estrategias para mejorar el proceso administrativo de Llantasa e incrementar su crecimiento empresarial.

Cabe destacar que se cumple el supuesto de esta investigación, aunque no se implementa de manera adecuada el proceso administrativo, si le

ha permitido a la empresa tener un buen crecimiento empresarial.

Referencias:

Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. México: Editorial LIMUSA S.A.

Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.

Múñch Galindo, L. (2007). *Administración. Escuela, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Cámara Nacional de la industria editorial mexicana.

Larripa, S. (2015). *Cuaderno de marketing*. Obtenido de <https://cuadernodemarketing.com/no-confundas-posicionamiento-y-posicion-de-mercado/>

Valencia, M. (2018). *Corporate Yachting*. Obtenido de <https://corporateyachting.es/es/la-adaptacion-al-cambio-un-indicador-de-liderazgo-profesional/>

Mahieu, P. (2005). *Trabajar en equipo*. México: Siglo xxi editores s.a de c.v.

Matriz FODA. (s.f.). Obtenido de <https://www.matrizfoda.com/dafo/>

Ruíz López, P., Alcalde Escribano, J., & Landa García, J. I. (s.f.). *Gestión clínica en cirugía*.

Chiavenato, I. (2001). *Administración, Teoría, Proceso y práctica*. Brasil: MAKRON DO BRASIL EDITORA, LTDA.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

Gardey, A., & Pérez Porto, J. (2019). *Definiciones de*. Obtenido de <https://definicion.de/competencia/>

López, B. (2001). *La esencia del marketing*. Barcelona.