

LOS INDICADORES DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

MANAGEMENT INDICATORS AS A TOOL OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS

José Jorge Tualombo Tituaña^{1*}

¹ Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Facultad de ciencias económicas, Carrera de contabilidad y Auditoría, Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>. Correo: jose.tualombo@unesum.edu.ec

Erika Judith De La Cruz Clavijo²

² Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-9613-5167>. Correo: delacruz-erika3821@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: jose.tualombo@unesum.edu.ec

Resumen

En el mundo de los negocios la subsistencia de las empresas grandes, mediana y pequeña es difícil, tomando en cuenta que la administración es responsable del rendimiento de la eficiencia, eficacia en la administración. El presente estudio tiene como objetivo analizar los indicadores como herramientas de gestión en el proceso administrativo de la asociación, la metodología utilizada fue un enfoque mixto donde se emplearon métodos como análisis sintético, histórico lógico, sistemático, estadístico-inductivo y deductivo considerando una muestra no probabilística por conveniencia de 46 personas, destacando que en el proceso administrativo de la asociación carece de conocimientos innovadores - científicos en relación a la utilización de las herramientas de gestión, en este contexto y a manera de análisis se determinó una deficiencia del rendimiento de los procesos o actividades que se llevan a cabo, solventando así que los indicadores de gestión son de gran utilidad para el proceso administrativo permitiéndoles medir y evaluar los procedimientos que se llevan dentro de la entidad; al mismo direccionamiento de lograr las metas trazadas por la asociación siendo de gran aporte, así mismo recomienda la implementar herramientas de gestión determinándolos acorde a las necesidades que permita un adecuado seguimiento y control de los procesos administrativos.

Palabras clave: eficiencia; evaluación; asociación; administración

Abstract



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Grupo Editorial "ALEMA-Pentacencias" E-mail: alema.pentacencias@gmail.com

In the business world, the survival of large, medium and small companies is difficult, taking into account that administration is responsible for the performance of efficiency and effectiveness in administration. The objective of this study is to analyze the indicators as management tools in the administrative process of the association, the methodology used was a mixed approach where methods such as synthetic, logical historical, systematic, statistical-inductive and deductive analysis were used considering a sample. non-probabilistic for the convenience of 46 people, highlighting that in the administrative process of the association it lacks innovative - scientific knowledge in relation to the use of management tools, in this context and as an analysis a deficiency in the performance of the processes was determined or activities that are carried out, thus proving that management indicators are very useful for the administrative process, allowing them to measure and evaluate the procedures carried out within the entity; At the same time, the direction of achieving the goals set by the association is of great contribution; it also recommends implementing management tools, determining them according to the needs that allow adequate monitoring and control of administrative processes.

Keywords: *efficiency; evaluation; association; administration.*

Fecha de recibido: 09/07/2023

Fecha de aceptado: 15/09/2023

Fecha de publicado: 04/10/2023

Introducción

En la actualidad uno de los desafíos de toda asociación es mantener la sostenibilidad en el mercado enmarcándose en la eficiencia, eficacia del buen funcionamiento, rendimiento del proceso y actividades que se enlazan al lineamiento adecuado de los elementos que sostiene el proceso administrativo.

Según Arana 2022, en la unión europea el proceso administrativo está netamente ligado a la empresa de modo que rescata que el rendimiento depende de la gestión y control administrativo que se efectúe por cada responsable de la entidad, puesto que las decisiones que son tomadas en ocasiones afectan los derechos e intereses de toda una comunidad o ciudad.

De acuerdo a Macias Loor et al 2019, en salinas se determina la gestión administrativa como figura del procedimiento focalizándose en el análisis de estrategias de supervisión estructurando ideas y guías de las labores administrativas en las empresas sin importar la naturaleza. De manera que resulta eficiente la aplicación del enfoque para la buena gestión por lo tanto asegurando el funcionamiento eficiente y efectivo.

Los beneficios que son buscados por las asociaciones netamente son a tiempo de largo, corto y mediano plazo logrando así establecer puntualmente los resultados de los procesos que se efectúan en el mismo con comparaciones en acciones anteriores para determinar sus ganancias, señalando así el proceso administrativo con sus fases en presentación:

Según Apaza 2019, la planificación se enmarca a una de las fases del proceso administrativo de mayor importancia ya que la funcionalidad enfrasca la parte de misión y hacia donde se proyectan teniendo en cuenta

que es el direccionamiento de los planes y si se eximen uno de lo que realiza esta fase serán más propenso al fracaso o equivocaciones.

Planificación: Sierra 2021, esta parte implica la fase más importante del proceso administrativo y su trascendencia radica siendo la base de cada una de las siguientes funciones en el campo administrativo donde se exponen las partes de misión y visión y sus fines siendo mencionado lo que se va hacer durante el proceso.

Organización: Mendoza 2019, en este proceso se establece e indica la actividad a realizar entre los integrantes de la empresa de manera que se logren los objetivos trazados por la entidad, el organizar efectúa la colaboración entre todos los integrantes para servir de manera ordenada a los planes futuros

Dirección: Mendoza 2019, la administración en la gestión conlleva la tarea de proporcionar instrucciones claras de ejercer influencia y fomentar la motivación entre el personal cuyo propósito es asegurar el cumplimiento de las responsabilidades mediante la dirección se logra establecer lineamientos efectivos entre los miembros que componen toda el área.

Control: Mendoza 2019, este elemento es la última etapa del proceso administrativo donde se comprende el sistema a proporcionar retroalimentación a los desvíos que están en dirección opuesta al desempeño que está planificado en la empresa.

Este estudio se enmarca en la situación actual de la asociación 15 de diciembre debido a la carencia de gestión administrativa de planificar, guiar, ordenar y mantener el control de las actividades que realiza la asociación para un rendimiento eficiente.

En lo general con los análisis sobre el proceso administrativo de estudios realizados en la gestión cabe mencionar que es uno de los desafíos más grandes de la empresas a medida que se mantienen en el mercado se debe evolucionar una adecuada gestión para el rendimiento de la eficiencia y eficacia.

Cabe destacar que Vásquez 2021, enfatiza de manera puntual que el proceso administrativo posibilita a las organizaciones optimizar la utilización de los recursos materiales, humanos y financieros disponibles en la asociación, direccionándolo a la realización de los objetivos que la entidad enmarca a alcanzar.

Según Medina 2021, considera al proceso administrativo como la parte necesaria en la gestión de la empresa con el fin de obtener eficiencia, eficacia y alcanzar las metas propuestas. De manera que exista la correcta intervención de las partes para la proyección del éxito en la gestión de la entidad.

Según Zambrano 2021 et al, en el ámbito empresarial es común que las organizaciones busquen beneficios a corto plazo, mediano y largo plazo permitiendo determinar si la entidad está obteniendo rendimiento o ganancias, dependiendo del proceso administrativo que enmarca los elementos en la gestión administrativa para la comprensión del rendimiento.

En concordancia con Soledispa 2023, el proceso administrativo desempeña el rol relevante en las empresas mediante todas sus fases y estructuras que se componen en la organización, permitiendo con su capacidad brindar eficiencia en los procesos sistémicos dentro de los plazos que se establecen en dirección a los objetivos planteados.

El direccionamiento eficiente de las organizaciones, empresa o asociaciones esta netamente ligado a una gestión eficiente de modo que se dirija a lograr los objetivos organizacionales toda empresa tiene que estar sujeta a la administración para lograr las metas establecidas destacando que su éxito o fracaso dependerá netamente de la gestión administrativa.

En otro orden de ideas Romero 2019, exterioriza que los indicadores son herramientas fundamentales en la gestión de una empresa permitiendo medir y evaluar los procesos, actividades que se realizan identificando así la eficiencia y eficacia de cada proceso que está llevando la empresa.

Según Jiménez 2019, los indicadores de gestión se pueden clasificar en indicadores de gestión en la administración del personal, indicadores de gestión en la capacitación y desarrollo profesional, indicadores de gestión de las relaciones laborales, indicadores de gestión del clima organizacional, indicadores de gestión en la evaluación del desempeño. De manera general las herramientas de gestión comprenden la parte esencial de los resultados que tengan los procesos o actividades de una empresa.

El logro de un eficiente funcionamiento en las empresas u organizaciones requieren una administración bien estructurada que integre elementos clave, la implementación de herramientas de evaluación proporciona información valiosa para analizar los procesos y actividades permitiendo determinar las áreas de mejora y optimizar las oportunidades siendo respaldadas por la ciencia.

El indicador de gestión en la evaluación del desempeño mide el rendimiento y los resultados de los empleados en relación con los objetivos organizacionales establecidos. Es decir, el índice de cumplimiento de metas establecidas, un alza del mismo indicaría una alta eficacia en la evaluación del desempeño con un alineamiento exitoso de los esfuerzos individuales con los objetivos de la asociación.

Un buen rendimiento se refleja en el alcanzar las metas propuestas en una empresa y está relacionado intrínsecamente con la correcta implementación y lineamiento de un sistema de indicadores de gestión que organice y estructure los elementos esenciales de un negocio ya sea a corto o largo plazo, que garanticen una supervisión y análisis de la situación presente.

La relación entre las herramientas de gestión y el proceso administrativo de la asociación se comprende como el componente esencial cuya finalidad es certificar el eficaz y adecuado funcionamiento para lograr un posicionamiento competitivo en el entorno empresarial u organizativo.

En este caso aplicar herramientas de gestión en la administración de la asociación permitirá conocer la eficiencia y eficacia de los procesos y actividades que esta fluctuando en la asociación, y aportara al rendimiento mediante la obtención de los puntos o áreas críticas que necesitan refuerzo.

En este contexto Muñoz 2019, indica que los indicadores son herramientas de evaluación, instrumentos o mecanismo que desempeñan un papel fundamental en la medición del grado o la medida gerencial permitiendo realizar evaluaciones precisas del desempeño de una organización en relación a las metas a alcanzar.

De manera, los indicadores de gestión juegan un papel crucial al proporcionar a los miembros de la organización los medios necesarios para mejorar sus capacidades en términos de control y gestión del proceso y las funciones mediante su implementación y seguimiento buscando alcanzar la eficiencia y eficacia.

En constancia Ruiz 2020, indica de manera precisa que la falta de indicadores de gestión en una empresa sin medir su tamaño conduce a un rendimiento deficiente. Sin embargo, y en pro se ha demostrado que la implementación de indicadores de gestión mejora significativamente el desempeño organizacional de cualquier entidad.

En el presente estudio se delimita que la gestión administrativa es la única responsable del posicionamiento del mercado netamente enfocándose en la adecuada implementación de sus capacidades mediante las herramientas de gestión necesarias que permiten conocer el rendimiento de sus procesos y movimientos.

El presente estudio se delimita en el análisis de indicadores de gestión como herramienta dentro del proceso administrativo aplicado por los responsables de cada entidad. De este modo se genera que el proceso administrativo de la asociación es deficiente y carece de conocimiento en cuanto a herramientas de gestión que faciliten la medición y evaluación de las actividades.

Materiales y métodos

Los materiales utilizados en la presente investigación es bibliografica y analitica ya que busca profundizar cuales son las necesidades de la asociación en cuanto a la gestión administrativa para su efectivo rendimiento.

El presente estudio se realiza mediante la ruta mixta donde lo cualitativo se enfrasca en la interpretación de los tipos de herramientas de gestión para la construccion de los factores internos y externos de la asociación, y el cuantitativo se evalúa las concepciones que tienen los colaboradores en cuanto al rendimiento del proceso administrativo y la carencia de las herramientas de gestión mediante el analisis de la matriz FODA

Tabla 1: Creación del analisis FODA.

FORTALEZA	OPORTUNIDDAES
Interés del personal operativo para capacitarse Amplio conocimiento en el área agrícola Espacios y estructura adecuada para el personal Credibilidad y respeto en el personal administrativo	Capacitaciones y asistencia técnica del ministerio de agricultura Acceso a mercados internacionales Ubicación geográfica de fácil Acceso Maquinarias en disposición para el desarrollo de actividades
DEBILIDADES	AMENAZA
La asociación no dispone con manual de gestión el cual permite definir las funciones a cada persona que labora Deficiente gestión de parte de los responsables en cuanto a capacitaciones pertinente para el personal operativo de la asociación Poca motivación e interés del cuerpo administrativo para cumplir los objetivos trazados Carencia de lineamientos el cual permita una comunicación adecuada entre colaboradores y la administración	Riesgos por desastres naturales Modificaciones en la política, reforma y resoluciones Baja del precio del grano por sobre producción Otras asociaciones que ofrecen los mismos productos con más calidad y están abarcando con el personal disponible en la zona

Los métodos utilizados fueron el análisis sintético para los constructos que se realizan en el trabajo permitiendo aclarar el objeto de estudio, el método inductivo- deductivo permitió la utilización de técnicas para adquisición de conocimiento y el procesamiento del análisis de datos, siendo la población de muestreo no probabilístico por conveniencia con un total de 46 de la población.

En base al análisis externo e interno actual de la asociación se propone la implementación de indicadores de gestión permitiendo el fortalecimiento y mejoramiento del rendimiento de acuerdo a sus actividades realizadas. Los indicadores están basados en las estrategias sobre las capacitaciones de las personas de las áreas a ejecutar de manera que mejore la contribución de los nuevos indicadores de gestión con el fin de medir las diferentes capacitaciones.

Tabla 2: Indicadores propuestos.

N	OBJETIVO	INDICADOR	COMPONENTE A EVALUAR	METODO EVALUAR	A
1		Capacitación operativa		Porcentaje de capacitaciones técnicas de los operarios al año	
2		Desarrollo operativo		Personal operativo con conocimientos y destrezas acorde a sus funciones	
3	Analizar indicadores que incidan en el proceso administrativo de la asociación campesina 15 de diciembre	Seguimiento de del manual de gestión	Conocimiento en la capacitación continua sobre el proceso administrativo de la asociación	Documentar por cada área de función	
4		Supervisión y seguimiento del proceso administrativo	Optimización del proceso administrativo en la planificación y análisis del personal.	Manual de procedimientos de la gestión administrativa	
5		Componente para la gestión de la toma de decisiones		Sistematizar matriz de seguimiento en la implementación del manual de gestión	

Pregunta ¿Cómo considera usted que está funcionando el proceso administrativo en la asociación?



Figura 1. Representación sobre funcionando el proceso administrativo en la asociación.

Cabe destacar que mediante la pregunta sobre la eficiencia del proceso administrativo en la asociación existe un 53,2% que menciona que la asociación está haciendo una ineficiente administración, por lo tanto tenemos un 27,7% que mencionan que si esta siendo algo eficiente.

Tabla 3. ¿Conoce usted, que los indicadores son relevantes y reflejan los aspectos clave del desempeño de la asociación?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente de acuerdo	11	23,4	23,9	23,9
De acuerdo	6	12,8	13,0	37,0
en desacuerdo	17	36,2	37,0	73,9
Usualmente	12	25,5	26,1	100,0
Total	46	97,9	100,0	



Figura 2. Representación sobre conocimiento de los indicadores de gestión relevante.

Como base se utilizó la población de 46 personas mediante los resultados sobre su conocimiento e importancia que tienen los indicadores de gestión en reflejar los aspectos claves del desempeño en la asociación un total de 36,2% estuvo en desacuerdo indicando así que no le dan la importancia necesaria a las herramientas de gestión esto debido a su desconocimiento y el 23,4% estuvo de acuerdo en la importancia de los indicadores de gestión en reflejar el desempeño que se está llevando a cabo.

Resultados y discusión

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron ampliar la indagación con el personal colaborador de la asociación, según los datos recopilados la mayoría de los encuestados consideran que la asociación está con un deficiente resultado en cuanto a la gestión, por ende desconocen el uso de las herramientas administrativas. Por lo tanto, consideran necesario realizar un diagnóstico prioritario del proceso administrativo en la entidad y utilizar indicadores de gestión.

Además, el cuerpo colaborador manifiesta la preocupación del proceso administrativo de la asociación y la baja utilización de indicadores en la mejora de los procesos de gestión que afectan el bienestar de la asociación.

También se encontraron factores que debilitan el desarrollo en cuanto a organización estructural ya que no cuentan con un manual de gestión implicando desorganización en las actividades, así mismo se determinó la deficiencia administrativa en la gestión, por ende, se logró conocer que las amenazas de la asociación son los desastres naturales ya que está vinculada a la agricultura, la sobre producción y asociaciones que brinden los mismos productos siendo la competencia.

En este sentido los indicadores de gestión contribuyen como herramienta en los logros de los propósitos de una entidad. Estos de acuerdo a Cortez (2019), permite observar cómo miden el nivel de eficiencia, efectividad, productividad y calidad de los productos todo esto se debe considerar cuando el desempeño es adecuado en donde se implementan los indicadores y de esta manera facilitan su evaluación.

Conclusiones

Mediante el análisis de las herramientas se determina deficiencia en el proceso administrativo de la asociación, evidenciando así que carecen de herramientas de gestión que les permite la adecuada medición y evaluación de los procesos y actividades para determinar a eficiencia y eficacia.

También se constata que la gestión administrativa no cuenta con manuales de gestión que defina las actividades y por ende el seguimiento a tener control de lo que se realiza en la asociación para la distinción de las metas cumplidas.

Existe carencia de conocimientos innovadora científica en cuanto a la utilización de las herramientas de gestión en los procesos administrativo del personal competente en la asociación, lo que inciden en la deficiencia del rendimiento de los procesos que se llevan a cabo.

Referencias

- Apaza, M. (2019). *El proceso administrativo y la optimización de recursos de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, 2018*. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Canese, M. I. (2020). Aplicabilidad del Diseño Exploratorio Secuencial para la medición de habilidades cognitivas: Una experiencia en la Universidad Nacional de Asunción, Paraguay. *Arandu UTIC*, <http://www.utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/106>.
- Gaytán, J. (2019). Los indicadores de gestión. Mercados y Negocios. *Revista de Investigación y y Análisis*, 129-142.
- Hernandez Sampieri, R. (2020). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL NTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Macias Loor, F. Z. (2019). Auditoría de gestión al proceso administrativo académico en la Unidad Educativa Salinas del Cantón San Vicente. *FIPCAEC*.
- Mendoza, J. M. (2019). *Etapas del Proceso Administrativo*. Obtenido de *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>.
- Muñoz, F. G. (2019). *Diseño de un sistema de indicadores de gestión para la acuicultura nacional*. . <https://core.ac.uk/>: <https://core.ac.uk/download/pdf/344692119.pdf>.
- Quiroga, F. (2020). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. Obtenido de TU ECOMIPEDIA: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Raeburn, A. (2021). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo*. Obtenido de asana: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

- Ruiz, M. . (2020). *Sistema de indicadores de gestión para mejorar el desempeño organizacional de la empresa* *xploring solutions S.A.C., Trujillo.*
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27318/>.
- Sierra, Y. (2021). *Procesos administrativos: tipos, ejemplos y cómo agilizarlos.*
<https://blog.lemontech.com/procesos-administrativos-tipos-ejemplos-ycomo-agilizarlos/>: Legaltech.
- Soledispa, G. K. (2023). Estión administrativa y su incidencia en los pasivos ircularantes en la asociación 27 de junio de jipijapa . *Pentacencias* , 13.
- Vásquez, G. P. (2021). Proceso administrativo: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249>.
- Vicente, D. (2020). El proyecto educativo institucional y su relación con la gestión educativa de calidad de la Institución Educativa Antenor Orrego Espinoza. *Unife*, 8. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15520>