
Importancia del proceso administrativo, la innovación y la creatividad al implementar un sistema de gestión integral en pymes

Importance of the administrative process, innovation and creativity when implementing an integrated management system in SMEs

Alexis Sánchez Barrón,¹ Raúl de la Fuente Izaguirre,²
Paola Quintanilla Ortiz³ y Noé López Domínguez⁴

Sumario: 1. Introducción, 2. Desarrollo de la propuesta, 2.1 Teoría general de sistemas, 2.2 Características de los sistemas, 2.2.1 Componentes sistemáticos, 2.3 Importancia de la innovación y la creatividad en las organizaciones, 3. Conclusiones, Bibliografía

Resumen

Las empresas son entes con una gran cantidad de información, dicha información debe seguir un adecuado proceso para poder realizar sus operaciones de manera eficiente y eficaz, al seguir el proceso administrativo se facilitan las actividades de los colaboradores dentro de una empresa y los procesos se vuelven intuitivos hasta llegar al punto de la optimización; un sistema de gestión integral busca implementar una serie de procesos que faciliten las actividades de la organización ayudándola a alcanzar sus objetivos y metas de una manera más eficiente. El implementar un sistema de este tipo conlleva diferentes implicaciones para una empresa, por lo cual es importante contextualizar el proceso adecuado que debería seguir una empresa y algunos de los factores que se deben tomar en cuenta cuando se decide implementar un sistema de esta naturaleza.

Palabras clave: Administración, proceso administrativo, sistema, proceso, gestión, creatividad, innovación.

Abstract

Companies are entities with a large amount of information, such information must follow

¹ Estudiante de séptimo semestre de la licenciatura en Administración y Desarrollo Empresarial. Universidad de Xalapa, México.

² Docente de la Universidad de Xalapa, México. Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales.

³ Licenciada en Administración de Empresas, máster en Dirección de Marketing y Comunicación Publicitaria, maestría en Ingeniería Administrativa, doctorado en Administración y Desarrollo Empresarial.

⁴ Licenciado en Administración, licenciado en Contaduría, especialista en Administración en Comercio Exterior y maestro en Administración Fiscal.

a proper process to perform its operations efficiently and effectively, by following the administrative process the activities of employees within a company are facilitated and the processes become intuitive to reach the point of optimization, an integrated management system seeks to implement a series of processes that facilitate the activities of the organization helping it to obtain its objectives and goals in a more efficient way. Implementing a system of this type entails different implications for a company, so it is important to contextualize the proper process that a company should follow and some of the factors that should be taken into account when deciding to implement a system of this nature.

Keywords: Administration, administration process, process, management, creativity, innovation.

1. Introducción

A lo largo del tiempo, la industria ha sufrido diversas evoluciones que han obligado a las organizaciones a evolucionar también, desde la Revolución Industrial hasta los procesos complejos actuales en la era digital. El objetivo de este trabajo es identificar los factores que impactan en las pequeñas y medianas empresas a la hora de implementar un sistema de gestión empresarial, partiendo del supuesto de que, debido a la falta de estructura organizacional, manuales, recurso y experiencia para ejecutarlo de manera eficaz y eficiente, las pymes no logran implementar sistemas de gestión de manera adecuada.

2. Desarrollo de la propuesta

Para poder identificar los factores que intervienen en el éxito o fracaso al implementar un sistema de gestión integral, es importante entender el problema de raíz; se debe tomar en cuenta que, sin el adecuado seguimiento del proceso administrativo, difícilmente se obtendrán los objetivos y metas en una organización.

Como menciona López (2023), existen muchos autores que hablaron acerca del proceso administrativo, desde Luther Gulick, Peter Drucker, Frederick Taylor; así como Henry Fayol; este último es conocido como uno de los padres de la teoría clásica de la administración. Fayol propuso en su obra *Administración industrial y general* el modelo del proceso administrativo que consiste de 4 momentos: planeación, organización, dirección y control.

Planeación

En esta etapa del proceso se definen las metas y objetivos; así como el periodo en que se

quieren obtener o alcanzar. A la hora de llevar a cabo esta etapa es importante tomar en cuenta diversos factores internos como la misión y visión de la organización, las relaciones internas entre departamentos y la capacidad operativa; así como los factores externos, que pueden ser, entre otros, el entorno económico local, nacional e internacional; las políticas públicas que pudieran afectar, las implicaciones sociales o tecnológicas. La finalidad principal es fijar los objetivos y metas, y una vez hecho eso, trazar el camino para llegar a ellas, lo que podría definirse como la estrategia general de la empresa, también conocida como “planeación estratégica”.

Organización

En esta segunda etapa y una vez marcada la pauta en la fase anterior, se procede a designar las tareas y responsabilidades que se derivan del plan principal. Se especifica el cómo se van a hacer las cosas para cumplir con dicha estrategia; en otras palabras, quién va a hacer qué y con qué recursos.

Dirección

En esta etapa la pregunta es cómo se va a hacer; líderes de la organización guían y marcan la pauta del camino a seguir para conseguir de la manera más eficiente y eficaz las metas planteadas, además de motivar al personal y generar los puentes de comunicación lo más clara posible para facilitar la interacción entre los participantes.

Control

La finalidad de la última etapa del proceso administrativo es comprobar que los planes y caminos que la alta directiva estableció se hayan seguido de manera correcta y, a su vez, los objetivos y metas se hayan alcanzado. Durante la ejecución de esta etapa se busca corregir las ineficiencias y buscar áreas de oportunidad y/o mejora buscando aumentar la eficiencia del proceso.

Ahora bien, dentro del entorno económico existen diferentes integrantes, con capacidades distintas; en tanto que las empresas están catalogadas de diversas maneras de acuerdo a su tamaño y capacidad financiera.

La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 16 define la empresa como: “Para los efectos de las normas de trabajo, se entiende por empresa la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios y por establecimiento la unidad técnica que como sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa” (México, 2022).

Según la Secretaría de Gobernación de México (1999), las empresas se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 1.1 clasificación de las empresas por número de empleados (SEGOB, 1999)

TAMAÑO	SECTOR		
	CLASIFICACION POR NUMERO DE EMPLEADOS		
	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
MICROEMPRESA	0-30	0-5	0-20
PEQUEÑA EMPRESA	31-100	6-20	21-50
MEDIANA EMPRESA	101-500	21-100	51-100
GRAN EMPRESA	501 EN ADELANTE	101 EN ADELANTE	101 EN ADELANTE

Y sus características, según Indeed (2023), son las siguientes:

Microempresas

Su facturación no debe superar los cuatro millones de pesos y normalmente pertenecen a un solo dueño y cuentan con procesos de trabajo cortos, a tal grado que usualmente los diferentes departamentos están manejados por una sola persona.

Pequeñas y medianas empresas (pymes)

Esta categoría aumenta el margen de facturación y se encuentra entre los cuatro hasta los doscientos cincuenta millones de pesos; los empleados también aumentan, lo que le da la oportunidad de separar los departamentos e implementar una mejor estructura organizacional contando ya con un organigrama que divide y delimita las actividades de cada departamento.

Grandes empresas

Una empresa considerada grande cuenta con una gran estructura organizacional con las actividades perfectamente designadas y realizando el seguimiento efectivo del proceso administrativo en todas sus fases. Manejan un financiamiento superior a los doscientos cincuenta millones de pesos y grandes niveles de facturación, usualmente cuentan con oficinas propias, diferentes sedes y algunas optan por expandir sus operaciones de manera internacional.

El Banco del Bienestar (2018) afirma que: “En México, 97.6 por ciento de los establecimientos son microempresas, las cuales concentran el 75.4 por ciento del total del personal ocupado; en tanto que las pequeñas empresas sostienen 13.5 por ciento de empleos”.

La Secretaría de Economía define las mipymes de la siguiente manera: “Son las micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales constituyen un soporte importante de la

economía mexicana, pues aportan un significativo porcentaje al crecimiento anual del Producto Interno Bruto (PIB)” (Economía, s.f.).

2.1 Teoría general de sistemas

Previo a abarcar un sistema de gestión integral, es importante analizar los componentes generales que integran un sistema. La teoría general de sistemas es un trabajo considerado una metateoría; es decir la unión de diferentes teorías acerca de un tema en específico, en este caso, los diferentes sistemas y sus componentes. Históricamente la implementación de la teoría se le atribuye al biólogo alemán Ludwing von Bertalanffy, cuyos trabajos fueron publicados entre 1950 y 1968 (Mata, 2021).

Bertalanffy define la teoría general de sistemas como: “Una disciplina del área lógico-matemática cuya tarea es la formulación y derivación de principios que son aplicables a todos los sistemas, indistintamente de su condición, naturaleza y relación entre los elementos que lo componen (Estrada, 1996; como aparece en Mata, 2021).

2.2 Características de los sistemas

En Mata (2021), se mencionan las siguientes características de los sistemas:

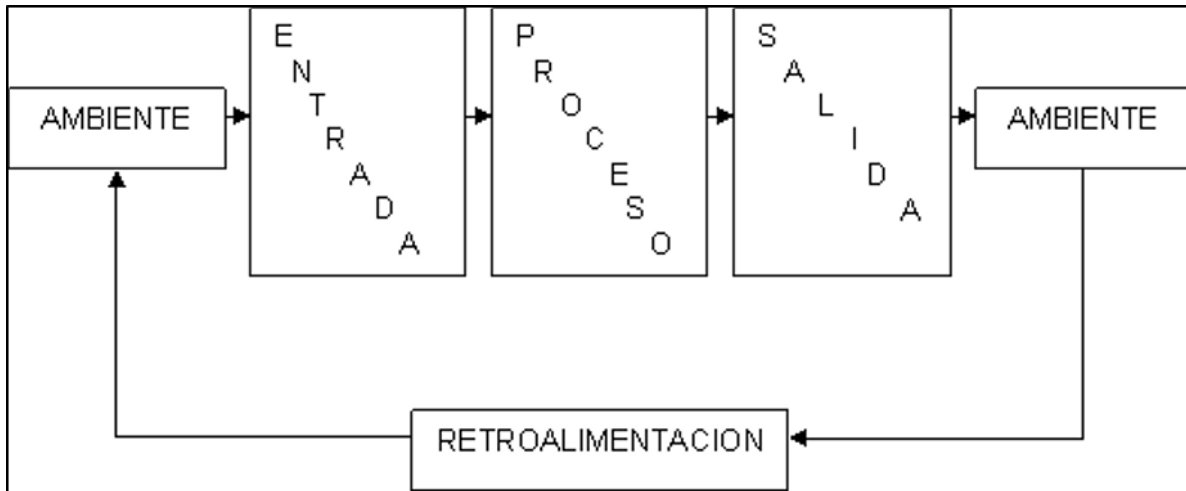
- Propósito u objetivo: Los componentes que integran un sistema comparten un objetivo en común.
- Globalismo: Cualquier sistema tiene una integración orgánica; esto quiere decir que si se afecta de manera específica cualquier componente, este hecho generará un impacto en los otros componentes del sistema debido a la relación y comunicación que existe entre estos.
- Entropía: Característica de los sistemas con tendencia a la desintegración para generar una estructura más simple a medida que la entropía aumenta.
- Homeostasis: Estabilidad general (es decir, de todo el sistema) producida por todos los componentes del sistema en conjunto al adaptarse a las modificaciones dadas en los factores tanto interno como externos.
- Equifinalidad: Hace referencia a la forma en que un sistema a pesar de las condiciones iniciales gracias a los factores que lo impactan siempre llega a mismo resultado aun que el proceso para llegar a este sea diferente.

2.2.1 Componentes sistemáticos

Los componentes de un sistema son los que se muestran en la figura 1.

El ambiente genera cierta información determinada por factores internos. Esta información entra al sistema y es procesada con la que se tiene dentro de este y sigue su

Imagen 1. Elementos sistemáticos (Mata, 2021)



camino de salida para introducirse e impactar el ambiente externo al sistema nuevamente.

Sistema de gestión integrado

En la búsqueda de seguir de manera correcta el proceso administrativo las empresas y organizaciones implementan diversas estrategias de gestión las cuales, se espera, coadyuven a alcanzar las metas y objetivos de estas.

Según la norma ISO 9000:2005 un sistema es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí, y el término gestión está constituido por una serie de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

La International Organization for Standardization (ISO por sus siglas en inglés) es una institución creada a finales de la década de los cuarenta del siglo XX, en Londres, por sesenta y cinco diferentes expertos de veinticinco países, los cuales se dieron cita para discutir el futuro de la estandarización global.

Actualmente tiene más de siete décadas de trayectoria, cuenta con aproximadamente ciento sesenta y nueve miembros y es la normativa de acuerdo común para la aplicación de sistemas de calidad. Los fundamentos, conceptos y vocabularios del sistema de gestión empresarial y sus requisitos se encuentran definidos en su norma ISO 9001:2015.

Según dicha norma, los siete principios de la gestión de la calidad son los siguientes:

- Enfoque al cliente

- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basadas en la evidencia
- Gestión de las relaciones

Innovación y creatividad

La creatividad es una herramienta fundamental en el desarrollo y evolución de la humanidad, sin ella ninguna innovación se hubiese dado. Claudia Vanessa Bolaños, en su obra *Creatividad: Concepto, técnicas y aplicaciones* (s.f.) define la creatividad como: “La capacidad de producir algo nuevo”.

Por otro lado, es posible definir la innovación como: “Un proceso multifacético que se ha definido en varias ocasiones como la búsqueda de nuevas formas de hacer las cosas” (Montoya Flores & Escudero, 2015).

2.3 Importancia de la innovación y la creatividad en las organizaciones

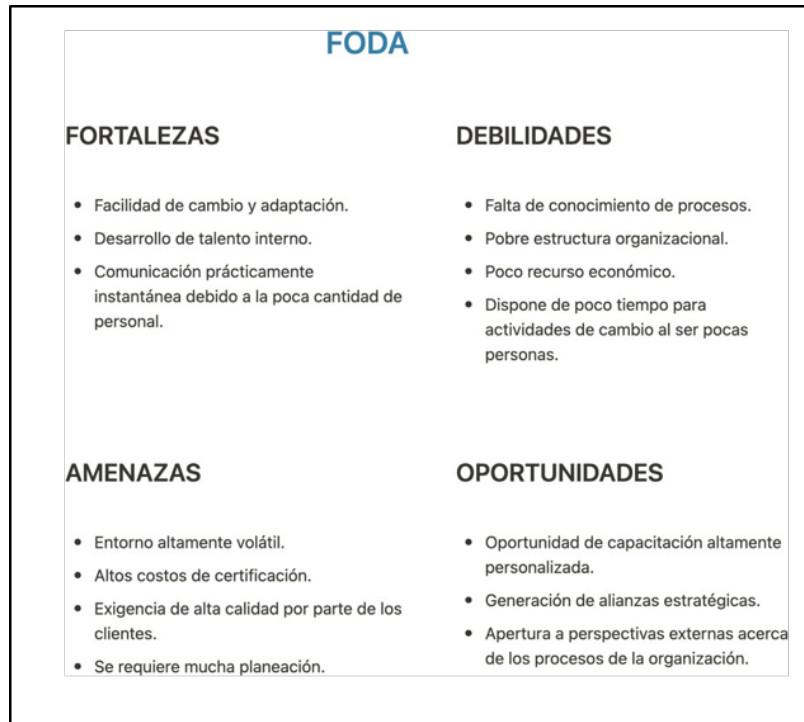
Creatividad e innovación son dos palabras que suelen usarse de manera conjunta, ya que cuentan con una relación inherente a sus definiciones y podría afirmarse que una es el camino a la otra.

En el contexto organizacional se vuelve importante tomar en cuenta estas dos definiciones cuando se quiere “Generar un cambio, una mejoría en los grandes desafíos y retos que origina una economía mundial globalizada, cambiante y convulsionada, que hace que las empresas y organizaciones deban propiciar escenarios creativos e innovadores con el fin de proveer estrategias únicas y diferentes que les asegurarán su supervivencia en el tiempo” (Macrini & Miyaji, 2013; Kantis, 1996 como aparece en Zúñiga, 2018).

3. Conclusión

Derivado de la investigación, se realizó el análisis FODA que se muestra en la imagen 2. Con esta información se concluye que los factores que impactan a las pequeñas y medianas empresas son diversos y de diferentes áreas de especialización. Implementar un sistema de gestión es un proceso amplio y se requiere de un vasto conocimiento y control del proceso administrativo; además, se deben destacar la importancia de la creatividad y la innovación a la hora de ejecutar proyectos de esta índole, el uso y aplicación de nuevas ideas en la organización generará siempre un ambiente de crecimiento que, con

Imagen 2 FODA (Cuadro de identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas). Elaboración propia



el paso del tiempo, llevará a la organización a la mejoría de sus operaciones a pesar de las complicaciones y dificultades que se presentan al implementar este tipo de proyectos.

El apalancamiento de las nuevas tecnologías de comunicación es una herramienta que puede ser de gran ayuda a la hora de optimizar las tareas y actividades que se ejecutan al implementar un sistema de gestión en una pyme, por lo que es un tema que queda abierto para ser analizado en futuros trabajos.

Bibliografía

- López, C. (19 de 01 de 2023). Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Banco del Bienestar (2018, 27 de junio). Gobierno de México. <https://www.gob.mx/bancodelbienestar/articulos/dia-de-las-microempresas-y-las-pequenas-y-medianas-empresas?idiom=es>.
- Bolaños, C. V. (s.f.). La creatividad. Programas CUAIEED UNAM. Recuperado en noviembre de 2023, de: https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html
- Secretaría de Economía (s.f.). Gobierno de México. <https://e.economia.gob.mx/glosario/mipymes/>
- Secretaría de Gobernación [SEGOB] (1999, 15 de marzo). Acuerdo de estratificación de empresas micro, pequeñas y medianas. Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=4946386
- Indeed (2023, 5 de junio). La distinta clasificación de las empresas por su tamaño. Recuperado el 11 de 2023, de Indeed: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/clasificacion-empresas-tamano>
- ISO (2015, 15 de septiembre). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf
- Mata, R. M. (17 de 03 de 2021). Teoría de sistemas. Qué es, características, clasificación, elementos. Gestipolis. Recuperado el 11 de 2023. <https://www.gestipolis.com/teoria-de-sistemas/>
- Presidencia de la República (2022, 27 de diciembre). Ley Federal del trabajo. <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/html/wo9059.html#:~:text=Art%C3%ADculo%2016,los%20fines%20de%20la%20empresa>.
- sociales, P. d. (s.f.). Recuperado en noviembre de 2023. Universidad Nacional de La Plata. <https://unlp.edu.ar/wp-content/uploads/2022/07/CURSO-DE-ASISTENTE-ADMINISTRATIVO-Clase-3.pdf>
- Montoya Flores, A. & Escudero, C. (2015). Creatividad, innovación y emprendimiento dentro de las empresas: Análisis y diagnóstico de los factores internos. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (ICADE).
- Zúñiga, E. C. (2018). Creatividad e innovación: motores de desarrollo empresarial. <https://www.redalyc.org/journal/6139/613964506006/html/#:~:text=Los%20resultados%20sugieren%20que%2C%20la,constantess%20cambios%20financieros%20del%20presente>