

PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS SALVADOREÑAS

Miguel Medardo López y López²⁶

Palabras Claves: Problemas, administración, empresas, necesidades, comunicación, identificación, calificación, supervisión, herramientas, recursos, cliente, obligaciones.

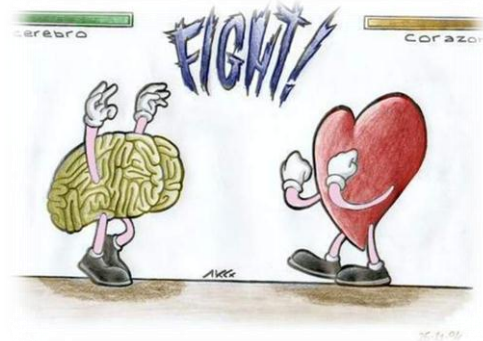
En el presente documento se hace mención de algunos de los problemas que enfrentan las empresas salvadoreñas, desde el punto de vista administrativo.

La incapacidad de reacción rápida a las diversas necesidades es una problemática para las empresas, las cuales ya sea por falta de conocimiento, experiencia o simplemente capacidad para decidir tardan mucho para elegir una alternativa de solución, la cual a su vez puede ser adecuada o inadecuada, hay que tomar en cuenta que reaccionar de una forma tardía a una realidad inmediata podría ser vital para la empresa, es por eso que es necesario identificar bien la necesidad y dar suma importancia a la información que se tiene como base para decidir, ésta tiene que ser precisa, oportuna, confiable pero sobre todo veraz, tomando en cuenta estas características contribuirá a aumentar la capacidad para reaccionar, esto no garantiza que se haga adecuadamente, al actuar rápidamente puede generar errores, como, actuar por impulso o pensar que las soluciones del pasado funcionaran siempre.

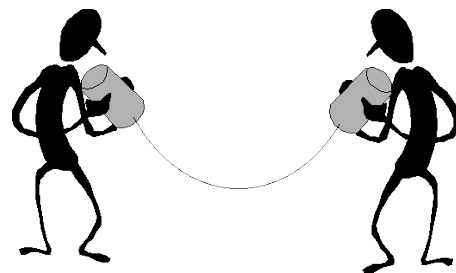
Un ejemplo es cuando un cliente insatisfecho reclama por un mal producto o servicio, y no se le da la solución inmediata ya que para poder darle solución tiene que seguir un proceso el cual es demasiado tardado y muchas veces el cliente se queda con la insatisfacción, quedando mal la empresa y por lo general perdiendo el cliente, otro ejemplo en el caso de los empleados cuando uno o varios de ellos falta a sus obligaciones y se toma la decisión que otro empleado lo cubra y éste no está

²⁶ Licenciado en Administración de Empresas. Auxiliar de Investigación del Instituto de Investigaciones Económicas (INVE)

capacitado para el puesto lo que contribuye a que se den errores en la ejecución de la activada generando desperdicios de tiempo y material.



Con referencia a la **escasa o nula comunicación entre jefe y empleado**, la cual en una gran mayoría de empresas no se les da la importancia necesaria, olvidando que la difusión de la información es fundamental para el desarrollo de las actividades, las empresas que padecen este problema difícilmente logran coordinar sus actividades efectivamente, un ejemplo es cuando se diseña un producto y la producción pide materia prima, la autorización para la compra de ésta tarda mucho tiempo y no es revisada por el encargado del proceso de producción, trayendo como consecuencia una mala compra por que se compró algo con el peso, medida, cantidad, color, textura o cualquier otra característica las cuales no eran lo especificado.



Otro ejemplo es cuando el jefe cree que le ha comunicado al empleado la necesidad de hacer una actividad lo cual no es así solo lo pensó o le dio mal las indicaciones, y al momento de ver los frutos el empleado no tiene nada o está mal ejecutado,

trayendo problemas graves tanto para el empleado como para el jefe.



Otra problemática que está íntimamente relacionada con la comunicación es la **escasa identificación del empleado con la empresa**, la relación que existe con el superior inmediato es una variable que contribuye a fomentar el compromiso con ésta, existen factores teóricos importantes por los cuales se fomenta la identificación, por ejemplo: dar a conocer lo que se quiere lograr y como se pretende hacerlo, la motivación la cual puede ser en base a incentivos, premios bonificaciones, o simplemente un alago a su desempeño, estos aspectos son de mucha relevancia y crean un vínculo positivo empresa-empleado.

Muchas hoy en día quieren que el empleado se identifique con ellas pero, no realizan actividades que contribuyan a lograrlo por lo tanto él trabaja solo por cumplir con sus funciones y no ve en ella la forma de superarse, dejando fuera que una empresa con empleados motivados y plenamente identificados trabaja de manera más eficiente ya que él ve en el crecimiento de la empresa su propio crecimiento ejemplo un empleado al cual cada vez que alcanza una meta o cumple con los objetivos es premiado económicamente es seguro que se esforzara por seguir haciéndolo de la mejor manera posible, pero no solo los premios en dinero funcionan, los halagos por su trabajo también son un método efectivo que contribuye a que el empleado este mas motivado y tenga más confianza en lo que hace.

Por otro lado la **sobrestimación y la subestimación en los empleados**

Es una realidad en las empresas en las cuales existen empleados en puestos donde se subestiman sus conocimientos, habilidades y aptitudes, desaprovechando su capacidad, no así en puestos esenciales donde se necesita de ella existen empleados que no cuentan con la capacidad y la experiencia necesaria para desarrollar de la mejor manera su trabajo. Pero aunque la empresa se vea perjudicada esas personas no se pueden mover porque son familiares o recomendados por el jefe.

A parte del problema de sobrestimación de los empleados familiares o conocidos la subestimación se da en algunos casos desde que se contrata personal ya que por la necesidad de trabajo se contratan profesionales en puestos de poca relevancia desaprovechando sus capacidades y negando la oportunidad de desarrollarlas.

La **escasa supervisión dentro de las diferentes áreas de la empresa**, es un problema que involucra a todos, ya que independientemente en el área que se desempeñe se debería tener una supervisión total de los procedimientos y actividades de los empleados, en la actualidad algunos empresarios creen que es innecesario y una pérdida de tiempo, y solo supervisan las actividades que involucran dinero y producto, ya que para ellos es ahí donde se producen las pérdidas o en casos extremos donde se dan los fraudes. Pero el objetivo principal de la supervisión es reducir y evitar riesgos, prever problemas futuros

que puedan afectar el desempeño y la imagen de la empresa.

Ejemplo un empleado que pasa mucho tiempo ausente o pierde el tiempo en ociosidad, difícilmente cumple con el tiempo estimado para realizar una actividad, otro ejemplo se da en la producción en la cual por falta de supervisión se pueden realizar procesos de manera errónea los cuales a su vez traen pérdidas de tiempo o desperdicios de materia prima.

Las herramientas obsoletas o inadecuadas para desempeñar su trabajo

Son un problema para las empresas que de alguna forma siguen trabajando de manera artesanal o con maquinaria que no es la adecuada para realizar de manera más rápida sus funciones, en la actualidad hay empresas que no cuentan con la capacidad para comprar o simplemente no quieren gastar en eso, cuando hablamos de herramientas se refiere a las de producción y administración (como la emisión de facturas, llevar bases de datos, guardar



información, imprimir documentos etc.).

Ahora en día tener nuevas herramientas tecnológicas es una necesidad para poder ser más competitivo, ejemplo la cantidad de producto que puede elaborar un grupo de personas artesanalmente podría no ser tan significativo comparado con lo que se puede lograr con una sola máquina, o por otra parte llevar información en folders y archiveros es un proceso lento e inseguro comparado con realizar el proceso en equipos como computadoras, Tablet, y ahora hasta en teléfonos.



Una **mala distribución de los recursos** es una barrera para adquirir mejores herramientas, priorizar es una de las mejores formas para distribuir el presupuesto pero no todas las empresas piensan lo mismo por lo que a veces gastan más de lo que ganan, generando pérdidas económica para la empresa, por otra parte cuando hablamos de recursos estamos hablando también de los empleados y la mala distribución de las tareas del mismo es un factor por el cual muchas empresas no realizan sus actividades de la mejor manera y en casos se ven obligados a despedir personal. Hay que tener en cuenta que a veces las empresas planean gastar menos en materia prima, en la mayoría de los casos los precios excesivamente bajos están relacionados con la baja calidad, pero los precios altos están relacionados con el presupuesto para invertir, si la empresa decide optar por baja calidad afecta directamente la percepción que el cliente tiene de la empresa.



Por otra parte una mala distribución de los empleados y las actividades lleva a la empresa a duplicar funciones lo que crea tiempo muerto y baja productividad.



Una mala percepción de la empresa no necesariamente se da por la baja calidad de los productos sino también por la **pésima atención al cliente**, el trato al cliente es importante y crear una relación entre ambos es primordial para la estabilidad y el crecimiento, muchas contratan personal directamente para poder atender a sus clientes sin embargo estos en su mayoría no saben la importancia que tiene su trabajo y lo que realmente quiere el cliente, lo más importante es hacer reflexionar las consecuencias que este problema le ocasiona a la empresa, la administración es responsable de enseñar el protocolo de como dirigirse de una manera respetuosa y educada al cliente que en el caso de quedar insatisfecho comenta lo que paso a todos los que pueda, más un cliente satisfecho rara vez habla de ello, un cliente puede mostrarse insatisfecho por diversas causas pero la mayoría de clientes insatisfecho terminan yéndose.

Hay muchas empresas que tienen demandas por incumplimiento de contrato o simplemente por un producto con deficiencias, el **incumplimiento de sus obligaciones** no solo se da con relación a los clientes, administrativamente muchas empresas tienen deudas con las respectivas alcaldías o más aun con el Ministerio de Hacienda por la evasión del pago de impuestos, por otra parte existen empresas que por ahorrar dinero no entregan a las instituciones correspondientes los descuentos de ley que hacen a sus empleados

Conclusión

Cabe destacar que independientemente del tipo y giro de la empresa, estas se ven alcanzadas por diferentes problemas; muchos de ellos son de naturaleza administrativa por ello, cada administración tiene que prepararse día a día para

aumentar la capacidad de reacción y anticipación, aplicando estas y otras medidas correctivas podrán encaminarse a ser la empresa menos vulnerable a estas realidades, ya que ha quedado evidenciado que el 43% de ellas fracasa por errores administrativos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado Ronaldo Rivas Raymundo, Carlos Humberto Hidalgo Menjivar, Mauricio Antonio Ramírez, "**Diagnostico de la comunicación estratégica en las empresas salvadoreñas distribuidoras de producto de consumo**". Tesis de posgrado. Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas", Antiguo Cuscatlán, San Salvador, C.A. 2010.
- Marial Aura Chacón, "**Necesidades tecnológicas de las pequeñas y medianas empresas en El Salvador (PYMES)**". Investigación Institucional. Universidad Tecnológica de El Salvador. San Salvador, El Salvador, 2008.
- Chávez Velasco, Walter, "A los empleados se les debe evaluar", Legal and Business Advisors, EL Salvador C.A.
- <http://www.fundes.org/uploaded/content/publicacione/936703854.pdf>
- <http://jcvalda.wordpress.com/2009/07/08/el-problema-de-las-pyme-la-falta-de-planeacion/>
- <http://comportamientoorganizacional.wordpress.com/2008/12/05/causas-de-la-baja-de-la-productividad-en-la-empresa/>
- <http://www.svcommunity.org/forum/chat-general/mala-atencion-al-cliente/15/>
- <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/wp-content/uploads/2013/01/Informe-de-Auditoria-Corte-de-Cuentas-a%C3%B1o-2008.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/resisuch.htm>
- <http://www.unionmipymes.com>
- <http://www.laprensagrafica.com/economia/nacional/152468-microfinancieras-con-dudas-sobre-banca-estatal>