

“PROCESO DE GESTIÓN Y LA GESTIÓN ECONÓMICA EN LAS EMPRESAS. CASO EMPRESAS BOLIVIANAS”

“MANAGEMENT PROCESS AND ECONOMIC MANAGEMENT IN BUSINESS. BOLIVIAN BUSINESS”

Autor: Dr. Ricardo Cosme Yúgar Flores Ph.D.¹
ricardoyugar@yahoo.com



RESUMEN

El objetivo general del presente artículo es el “Introducir al análisis del sustento teórico sobre los procesos de gestión de las empresas”, para lo cual se asume a destacar la relación de los procesos de gestión como importante y a su vez la gestión económica en las empresas, que sin lugar a dudas el conjunto de informaciones recogidas y manifiestas en los documentos se enfatizarán en la presente investigación, así como el sustento y consolidación de las acepciones respecto a las necesidades que emergen en favor de la funcionabilidad propia de los procesos de gestión y gestión económica en las empresas propiamente dichas. La evolución de los procesos de gestión y el entorno de la gestión económica en las empresas, es también lo que se subraya en la presente investigación, ello en función a las expectativas racionales que en el mercado están dadas a través de las necesidades de los actores distintos como ofertantes y demandantes. Se alcanzó conocer el aporte importante y sostenido que vienen realizando la empresa Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB), Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL, y Empresa Boliviana de Aviación BOA.

Palabras Claves: Proceso, Gestión, Economía, Empresa, Gestión económica.

ABSTRACT

The general objective of the present scientific research is the "Introduce to the analysis of the theoretical sustenance on the processes of management of the companies", for which it is assumed to emphasize the relation of the processes of management like important and in turn the economic management In companies, that without a doubt the set of information gathered and manifested in the documents will be emphasized in the present research, as well as the support and consolidation of the meanings regarding the needs that emerge in favor of the proper functioning of the processes of management and economic management in the companies themselves. The evolution of the management processes and the environment of the economic management in the companies, is also what is underlined in the present research, this in function to the rational expectations that in the market are given through the necessities of the actors suppliers and applicants.

Keywords: Process, Management, Economics, Enterprise, Economic management.

¹ Dr. Ricardo Cosme Yúgar Flores Ph.D., estudiante del Post-doctoral Program in Business and Economics Management (2015-2016), TECANA AMERICAN UNIVERSITY (TAU), of the USA.

INTRODUCCIÓN

Conlleva en la actualidad el poder comprender que las distintas economías se hallan completamente diferenciadas y que día a día estas superan límites extraordinarios, las mismas que definen nuevos patrones en las relaciones productivas y de consumo.

Lo anterior, invita a introducirnos de una forma secuencial de entender de la mejor manera la aplicación de los conocimientos secuenciales y el compromiso de aplicarlos de la mejor manera.

Es importante comenzar a destacar, que el proceso secuencial del asentamiento respecto al conocimiento de la proceso de gestión, y gestión económica en las empresas son los entenderes que se consideran como bases determinantes en esta primera aproximación.

La funcionabilidad y resultados esperados son siempre producto de una buena gestión, que para lo cual, el conocimiento de sus alcances son sin duda muy importante, ya que de los procesos de gestión y gestión económica en las empresas deben responder a determinadas las líneas claramente definidas.

La aproximación investigativa responde a lo siguiente: Capítulo I, Definiciones sobre: Proceso, Gestión, Economía, Empresa, Gestión económica, Rentabilidad. Capítulo II, concentra la atención en el entender de un proceso de gestión, desde la perspectiva económica, el Capítulo III, aborda la importancia de la gestión económica en las empresas, y finalmente el Capítulo IV presenta una aproximación hacia la gestión económica de algunas empresas de Bolivia.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Cada éxito en materia de resultados diversos deseados a ser obtenidos pasa en principio por validar todo proceso de gestión, el mismo que se sustenta por un conjunto de acciones y toma de decisiones acordes a desafíos que en el mayor de los casos deben ser arduamente trabajadas.

Todo proceso de gestión siempre ha tenido restricciones, no solo por factores adversos internos que si no también por factores externos, con los que se deben conciliar soluciones de forma constante y en cuestión de tiempos, los mismos que son apremiados cuando las metas deben ser consolidadas a corto mediano y largo plazo.

Las gestiones económicas en las empresas, siempre son problematizadas a partir de una falta organizativa, ausencia de manuales, carencia de tecnologías, cualificación permanente de los recursos humanos, que entre otros, deben ameritar una delicada atención.

La atención a las gestiones económicas en las empresas bolivianas en consecuencia también contribuye a poder entender las falencias o problemas que de forma constante deben ser resueltas en beneficio del logro de nuevas oportunidades económico empresariales. Por lo que se analizará la gestión financiera de las empresas Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB), Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL, Empresa Boliviana de Aviación BOA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con la presente investigación se responderá la siguiente pregunta:
¿Cómo se desprende el Proceso de Gestión y la Gestión Económica en las Empresas, en el ámbito del conocimiento?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Introducir al análisis del sustento teórico sobre los procesos de gestión de las empresas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar definiciones referidos a los Procesos, Gestión, Economía, Empresa.

- Referir la importancia de los procesos de gestión y la gestión económica en las empresas.
- Referir la atención a la gestión económica de algunas empresas de Bolivia.

REVISIÓN TEÓRICA

DEFINICIONES IMPORTANTES

Los procesos de gestión, responden a ser sumamente importantes a la hora de la verdad por lo que considerar el seguimiento y mejora siempre son las líneas que se deben resaltar en favor de todas las actividades económicas ya que a partir de ello es que los resultados que se vayan a obtener ayudarán a sanear y ampliar las oportunidades que tienen y pretenden las empresas en sus procesos y aspiraciones productivas.

Hoy en la actualidad en una acepción económica globalizada, es determinante considerar el proceso de gestión, en la que además debe incorporar la innovación y creatividad de gestión ya que a partir de tales bases es que las empresas pueden expandir sus opciones productivas y/o de distribución, considerando que las economías entraron a un ritmo altamente competitivo.

Asimismo la dinámica de la gestión económica de las empresas cada vez se torna también diferenciadas lo que permite a que las mismas hayan adoptado patrones de gestión y que por la naturaleza del cambio se circunscriban a incluir el proceso constante y necesario del liderazgo como visión clara dentro de sus definiciones correspondientes.

Por lo anterior como aproximación referencial se pueden recoger las siguientes definiciones y significados de términos que involucran el sustento de la comprensión del informe y así dar continuidad con la ampliación del tema de los procesos de gestión y gestión económica en las empresas, atendiendo a las mismas responden ser los siguientes:

Proceso.

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea (Diccionario ABC, 2007-2015).

Otra definición viene dada como proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en sus resultados (ISO 9000:2000).

Gestión

Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación (Definición de; 2008-2015).

Economía.

El concepto de economía deriva del griego y significa “administración de una casa o familia”. Como ciencia, es la disciplina que estudia las relaciones de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios, analizando el comportamiento humano y social en torno de éstas fases del proceso económico.

Si bien se trata de una ciencia social puesto que su objeto de estudio es la actividad humana, la economía dispone de un conjunto de técnicas que estriban en la práctica científico – matemática, como en los análisis financieros. Como tal, la economía dispone de múltiples conceptos que apuntan a explicar el devenir – en ocasiones, arbitrario – de los sistemas nacionales e internacionales a partir de prácticas políticas, sociales y culturales. Por ejemplo, explicar cómo las alteraciones del valor de una moneda internacional como el dólar están intrínsecamente vinculadas con el establecimiento de una política a nivel local o regional.

La economía se ocupa de los recursos al alcance del hombre, ya sea naturales o artificiales, que le sirven para satisfacer sus necesidades y, a partir de esta premisa, de su capacidad para ser intercambiados o utilizados como bienes económicos. Los recursos que son analizados por la economía deben ser escasos y tener más de un fin posible, de forma que impliquen un dilema y, así, un costo (Diccionario ABC; 2007-2015).

Empresa.

Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital y el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, etc.

Según su actividad, las empresas se clasifican en empresas de servicios, comerciales, extractivas o industriales; según su dimensión, en microempresa, pequeña empresa, mediana empresa o gran empresa; según su forma jurídica, en empresas individuales, societarias o cooperativas; según la titularidad del capital, en empresas públicas, estatales o mixtas; y finalmente,

según el lugar donde actúan, las empresas se clasifican en empresas locales, regionales, nacionales o multinacionales(Diccionario ABC; 2007-2015).

Gestión Económica.

En atención al conocimiento amplio de gestión económica, deseo plantear una propia definición, la que debe ser entendida en la determinación de los propios recursos económicos, materiales y humanos que como necesarios contribuyen a poder llevar adelante un conjunto de actividades de orden productivo que apunten hacia la rentabilidad sostenida.

“El proceso de gestión económica tiene cuatro importantes etapas las cuales son:

- Etapa de planificación.
- Etapa de implementación.
- Etapa de Control.
- Etapa de toma de acciones para mejora continuada.

La etapa de la planificación establece los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y la política de la organización. En ella se analiza qué debe planificarse, se determinan las decisiones, en este caso incluyen: el esclarecimiento de los objetivos establecidos de las políticas, la fijación de programas, la determinación de métodos y procedimientos específicos, así como, la fijación de previsiones para organizar y agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones existentes entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades, así como, coordinar los recursos a obtener para su empleo en la organización, el personal ejecutivo, el capital , el crédito y los demás elementos necesarios para realizar los programas, también dirigir, emitir instrucciones, incluyendo el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.

La etapa de implementación significa la concreción en acciones oportunas de los movimientos estratégicos a realizar, tanto si implican la continuidad de los cursos de acción, como si representan una transformación de la organización. La profundidad de su contenido depende de la situación estratégica concreta y de su contexto.

La implementación de la estrategia no es un proceso que sigue a la elaboración de la estrategia, sino que ambos forman parte de un todo que coexiste en tiempo y espacio. La implementación es el objetivo del proceso estratégico, y es lo que garantiza que la estrategia se convierta en acciones para lograr la ejecución de la visión y los objetivos estratégicos de la organización.”(Darromán C. y Velázquez R., 2011).

Rentabilidad.

Se asume que “La rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos.

En la economía, la rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En otras palabras, puede entenderse a la rentabilidad o “return on equity” en inglés (ROE), como el retorno que recibe un accionista en una empresa por participar económicamente de la misma.

En toda actividad económica es necesaria la contemplación de un riesgo para la obtención de una devolución económica. Es, en definitiva rentable o no la forma en que una empresa invierte fondos en determinadas operaciones para generar ingresos a cambio (Definición ABC; 2007-2015).

Otra definición es la que se establece en “El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales” (Definición de; 2008-2015).

METODOLOGÍA

Se aplica una investigación analítica descriptiva en la que la información como datos permite interpretar y orientarla al fortalecimiento del conocimiento del Proceso de Gestión y la Gestión Económica en las Empresas.

PROCESO DE GESTIÓN

La atención a todo proceso de gestión involucra el logro de objetivos y metas claramente definida, en la que los recursos humanos como fundamentales juegan un papel importante a partir de los procesos formativos y/o de cualificación constante.

Los procesos de gestión es una forma avanzada de gestión, poyada en la eficacia y un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas, que consisten en hacer realidad el concepto de la calidad,

orientado al esfuerzo de todos y conseguir objetivos comunes de empresa y cliente (Pérez, 2010).

Dinámica de todo proceso

Todo proceso es enfatizado a través de la dinámica y esta a su vez cuando tiene contribuciones sostenidas, es decir que el cumplimiento en la secuencia, los tiempos requeridos, desde el inicio de las operaciones de gestión hasta el final de las operaciones son las que han respondido con solvencia en favor de los resultados esperados.

Los logros de una gestión, son los que siempre se evalúan para lograr mejores resultados o fijar atenciones correctivas de intervención en una siguiente gestión, ya que los esfuerzos alcanzados están dados en función al crecimiento de las demandas que día a día incrementan los consumidores.

Los procesos en la dinámica funcional se hallan fortalecidos cuando la consigna está definida como trabajo en equipo, lo cual hace que el conjunto de las etapas del proceso son atendidas oportunamente y las atenciones son frecuentes asistidas por medio de los procesos de evaluación

GRÁFICA 1

GRÁFICA DE LA VISIBILIZACIÓN DINÁMICA DE UN PROCESO



Fuente: Elaboración propia.

De la visibilización de dinámica de un proceso, se tiene la necesidad de poder determinar el ingreso de insumos los cuales deben pasar por la etapa del proceso en la cual sufren las transformaciones para obtenerse un producto final como necesario, que es la que se tiene en la salida correspondiente. Se asume en consecuencia que la cantidad requerida el peso, valor y otras características de todo insumo son las atenciones fundamentales sobre las cuales se toman una serie de políticas de gestión, que de forma gradual deben ser atendidas hasta la obtención del producto final propiamente dicho.

En cuanto a lo anterior se debe hacer hincapié en que un proceso tiene como necesario identificar los siguientes factores:

- Recursos humanos.
- Recursos Materiales
- Recursos físicos

- Métodos/planificación del proceso
- Medio ambiente

Recursos Humanos

Para todo requerimiento de recursos humanos se debe elaborar un proceso participativo de personal con bases como el de poseer conocimientos, habilidades y aptitudes adecuadas. Además debe contemplarse la designación de un responsable y miembros de un equipo.

Recursos Materiales

Se debe contemplar la existencia y suministro constante como de las materias primas o productos intermedios, con las características adecuadas requeridas por todo proceso.

Recursos físicos

Responde al espacio físico, el cual debe estar en adecuadas condiciones de uso y entre ellos tenemos las instalaciones, maquinarias, herramientas, software y hardware.

Métodos/planificación del proceso

Describir la forma en que se van a utilizar los recursos, la responsabilidad de lo que debe hacer cada persona y cuando y en ocasiones el cómo. Ejemplo: Método de trabajo, procedimiento, hoja de proceso, instrucción de trabajo.

Medio ambiente

Responde al entorno en el que se lleva a cabo el proceso

Factores que son los que se articulan y determinan el funcionamiento de todo un sistema altamente productivo y que los pesos y ponderaciones de cada uno de los mismos serán los que contribuyan a toda una gestión de calidad que es lo que en la actualidad se propende en el tema funcional de todo proceso.

La calidad vista desde un ángulo pentagonal se expresa la siguiente figura:

FIGURA 1

FIGURA VALORATIVA DE LA CALIDAD



Fuente: Elaboración propia

La Figura 1, destaca a los elementos claves que determinan la calidad como aproximación a los estándares internacionales.

El proceso de gestión o conocida también por muchos autores como la gestión de procesos, responde entre una de las definiciones a ser comprendida como “una forma sistémica de identificar, comprender y acrecentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Aporta conceptos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego

abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología” (Bravo, 2009).

Lo anterior destaca la necesidad de ponderar la relación funcional como un sistema en la que se destaca la calidad respecto al mejoramiento continuo en la que los recursos humanos, respecto a sus capacidades y las nuevas tecnologías en cuanto a la inserción y actualización necesaria y constante son las acepciones fundamentales que deben ser acompañadas en favor del funcionamiento de la gestión de procesos.

Asimismo se destaca la visión integradora la cual permite tomar en cuenta que el conjunto de los recursos que participan en el o los procesos cuando estos son muchos, es que la amplitud permite tener en cuenta la valía de los mismos y que estos son esenciales en los tiempos exactos dado el compromiso y responsabilidad que como cultura los recursos humanos llegan a adoptar en un desarrollo organizativo que como clima organizacional en el tiempo se torna casi natural.

El proceso de gestión encuentra asimismo el sustento a través del denominado “Enfoque basado en Procesos” el cual recoge las siguientes consideraciones en el siguiente punto.

Enfoque Basado en Procesos.

El enfoque basado en procesos aplica a la intervención y el papel que asiste a la Dirección la cual debe otorgar a la organización una estructura con un cumplimiento acertado de la misión y visión claramente definido, siendo que la gestión de procesos se constituye en la herramienta en favor de la mejora de la gestión de las organizaciones.

Asimismo se destaca en consecuencia a la ISO 9001 la cual encausa el enfoque basado en procesos dentro de una organización.

La ISO 9001 asiste a poder implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para dar satisfacción del cliente aplicando los requisitos determinados.

El enfoque basado en procesos respecto a la norma internacional ISO 9001 establece que “un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.

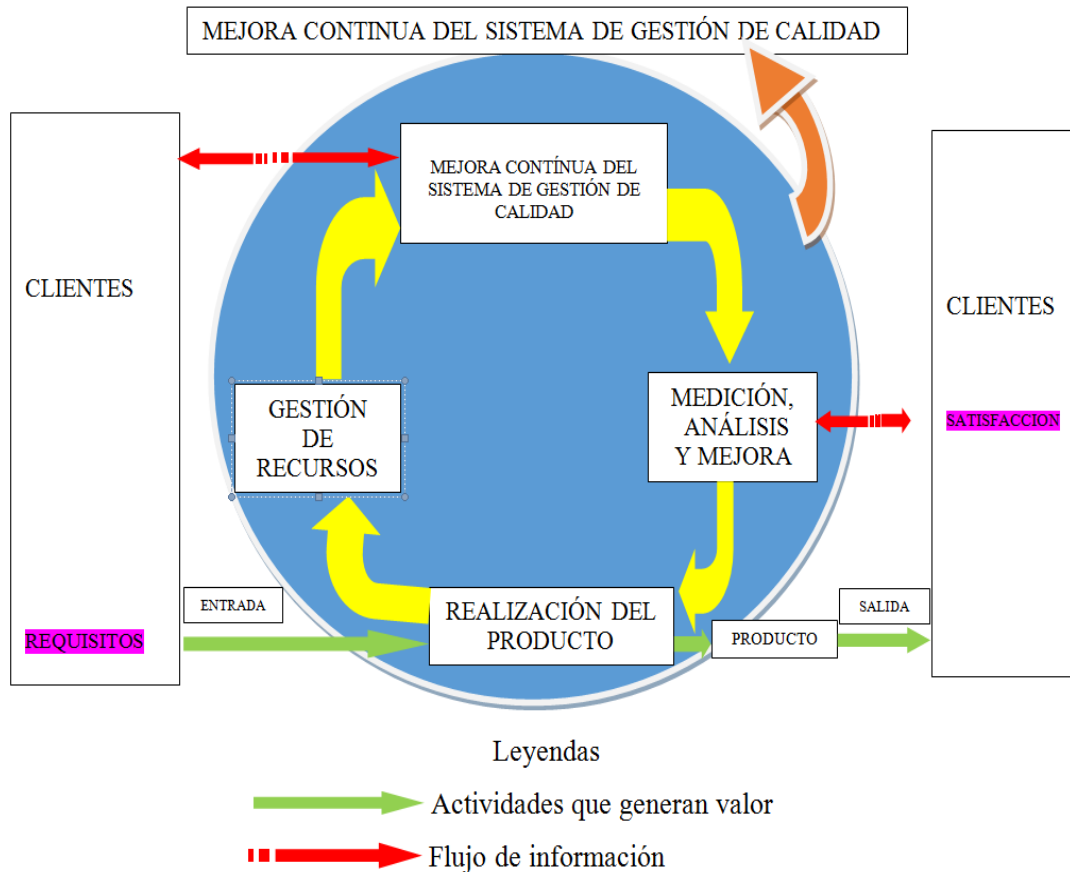
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.”(ISO 9001; 2008).

De los incisos mencionados se destaca el cumplimiento de los requisitos como importantes a su vez la generación de obtención de valor y apuntar hacia la mejora continua aplicando sistemas de medición que permitan dar seguimiento y valorar los resultados obtenidos.

Los procesos de gestión, asimismo vienen enfatizados en la norma ISO 9001, que como norma internacional ha contribuido a que las unidades económicas productivas en los procesos de gestión económica y su amplitud empresarial hayan tomado los recaudos de poder incorporar al sector consumidor o denominado como cliente, el mismo que es el que protagoniza el conjunto de atenciones y su diferenciación enfatizada, la misma que es y debe ser tomada en cuenta como relación valorativa frente a la confiabilidad y satisfacción compartida, es por lo que a través de la siguiente gráfica se destacan tales apreciaciones.

GRAFICA 2

MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS



FUENTE: Elaboración propia según ISO 9001.

La gráfica del modelo de gestión basado en procesos destaca la relación existente entre los clientes y los procesos productivos, en donde los clientes quienes demandan las atenciones de calidad respecto a los productos para quienes producen las unidades de producción y que la satisfacción final la recogen los propios clientes, a partir de los propios requisitos que deben los que acompañen en favor de la gestión de calidad continua que para ello la gestión de recursos ingresa dentro de la consideración y planificación para tiempos requeridos.

La medición análisis y mejora son las etapas por donde se fundamenta la relación de calidad continua que corresponden a constituirse en verdaderas fortalezas constitutivas del modelo propiamente dicho.

GESTIÓN ECONÓMICA EN LAS EMPRESAS

La gestión económica en las empresas es sin duda apuntar a que las mismas se constituyan en referentes en el mercado o que el liderazgo contribuya a nuevos retos en los procesos productivos dadas sus atenciones y diferenciaciones a corto mediano y largo plazo.

El éxito de la gestión económica en las empresas se debe a los principios fundamentales de administración.

Entendiendo en consecuencia el papel que juega la Administración, es entonces que se debe partir de las diversas definiciones en las que “pueden deducirse sus elementos básicos:

- E.F.L. Brench: “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.
- Henry Fayol: “Administrar es prever, organizar mandar, coordinar y controlar”.
- José Antonio Fernández Arena: “Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y del esfuerzo humano coordinado”.
- W. Jiménez Castro: “Es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se puede lograr”.
- Koontz O`Donnell: “Es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.
- J. D. Mooney: “Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un producto y claro conocimiento de la naturaleza humana”.
- Piterson y Plowmman: “Una Técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular”.
- F. Tannenbaum: “El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar subordinados responsables con el fin de que todos los

servicios que se presentan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa”.

- George Terry “Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno”.

Cabe afirmar que se ha hecho común la breve definición de la Administración que la señala como la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros” (Reyes, 2007).

En consecuencia al proceso de administración de las empresas para que estas respondan efectivamente al funcionamiento es importante considerar el papel de un administrador el cual dentro de las acepciones más importantes debe tener ciertas funciones las mismas deben resaltar ser las siguientes:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Siendo las características de estas funciones las que determinan las responsabilidades dentro de la gestión de las empresa.

Planeación.- Es en las que se definen los objetivos organizacionales en las que se llega a definir los objetivos organizacionales y se establecen programas, políticas y estrategias para lograr ser alcanzados en función a un cronograma de actividades por lo general propuesto al inicio de la actividad o gestión correspondiente.

Organización.- Consiste en diseñar una estructura organizacional con carácter jerárquico, asignándose a una autoridad de mando y responsabilidades para alcanzar los objetivos establecidos.

Dirección.- Logar que los subordinados hagan lo que s3e desee que hagan bajo la relación de comunicación, motivación y liderazgo como principales componentes de esta etapa.

Controlar.- Establece los resultados, medir los resultados para cumplir con lo planificado lo cual debe destacar respecto al cumplimiento efectivo del mismo con resultados satisfactorios.

Debe entenderse que la las características de las funciones son las que deben poseer todo administrador los cuales son recursos humanos determinantes en el funcionamiento de las empresas, por lo que cada gestión en cada empresa es en compromiso que invita a la responsabilidad compartida en los distintos

niveles de mando o no que se hallen visibles respecto a una estructura organizativa que es la que determinará el logro de resultados ya sean estos en los procesos productivos, contribución al crecimiento de las cuotas productivas, comercialización, ampliación de nichos de mercado y contribución al Producto Interno Bruto como expectativa principal.

La correspondencia, de todo el esfuerzo de gestión económica de las empresas bajo la relación de una buena administración, concluye con la satisfacción del cliente.

Por lo que el cliente encausa su satisfacción mucho más significativa cuando la gestión comercial responde ser efectiva a partir del servicio de atención al cliente que por medio de esta unidad recibe toda la información concerniente al producto que solo es de interés del cliente quién se considera como al consumidor de los bienes y servicios producidos en una determinada economía por una o varias empresas.

Gestión Financiera

La gestión financiera identifica claramente al conjunto de instrumentales propios que son los que dan definición en las líneas determinantes a favor de toda gestión económica.

Por tanto el interés financiero sustentado por los instrumentales contables como son los sistemas contables de una empresa de alguna manera son las bases esenciales iniciales que certifican la continuidad solvente o no de una empresa que en función al tiempo se debe al mercado y al sistema propiamente económico.

El análisis económico financiero de la empresa por medio de sus estados financieros son los que determinan el poder proseguir o no con el conjunto de operaciones que brinda una empresa desde el inicio de sus operaciones. Por lo que el conjunto de documentos contables bien refrendados de una gestión contribuyen a poder dar también buen diagnóstico de la situación por la que se encuentra toda unidad empresarial en ejercicio y funcionamiento.

Las previsiones financieras que responde al conjunto de medidas en cuanto al manejo oportuno como al manejo de presupuestos de caja, balances provisionales como fundamentales.

Las tasas inflacionarias, respecto al grado de importancia y sus implicaciones que las mismas deben ser tomadas en cuenta de forma permanente.

El tema del coste, beneficio, que responden a las valoraciones que tienen los bienes y servicios en el mercado, los mismos que son demandados de forma constante en favor de los procesos de producción a corto mediano y largo plazo.

Gestión Comercial

En principio es conveniente tomar en cuenta las siguientes definiciones sobre gestión comercial:

“La gestión a nivel comercial tiene como función describir las disciplinas de negocio principalmente las acciones dirigidas a vender productos o servicios con la finalidad de obtener la mayor captación del mercado”. (López M., 2012).

“En la gestión comercial se destaca en definir las estrategias comerciales, adecuar los sistemas de objetivos empresariales, proporcionar la cartera de productos y/o servicios, identificar nuevas vías de distribución de productos y posición geográfica, define los planes comerciales, asegurar la cuantificación del personal, entre otros” (Martín-Lagos, 2008).

La gestión comercial en consecuencia responde a constituirse en la capacidad y desarrollo de las operaciones de comercialización sobre lo producido ya sea en las empresas públicas o privadas que para lo cual se deben preparar un conjunto de condiciones favorables como ser el estudio del mercado, información referida al número de habitantes, la tasa de crecimiento poblacional, el precio, comportamiento de la demanda como de la oferta, estructura del mercado, y otros que definan el proceso de gestión comercial bajo distintas circunstancias.

Asimismo “La gestión a nivel comercial tiene como función describir las disciplinas de negocio principalmente las acciones dirigidas a vender productos o servicios con la finalidad de obtener la mayor captación del mercado. Generalmente en términos interno de empresa representa la administración de los ingresos y gastos para generar un retorno financiero (López M., 2012).

La gestión de comercialización en la actualidad ha logrado introducir a las nuevas tecnología dado que vivimos en tiempos de globalización es que se permite la venta y compra vía comercio electrónico es decir la utilidad informática contribuye favorablemente a que se puedan realizar movimientos comerciales en cifras que en el mayor de los casos sorprenden a la hora de la verdad.

Muchas cadenas comerciales han superado los problemas por medio de la comunicación vía internet asegurándose el éxito de las transacciones de comercio local e internacional.

La gestión comercial posee algunas características importantes las cuales son las siguientes:

- Que la gestión comercial es un procedimiento estructurado y organizado.
- Que despliega un control de acceso y seguridad por proceso.
- Analiza la información obtenida en el proceso.
- Pondera el clima organizacional.
- Diseña programas de trabajo.
- Propone la planificación para su aplicación y desarrollo.
- Asume la relación valorativa de las fortalezas respecto a las debilidades, además las oportunidades revirtiendo las amenazas.

Por tanto las características resaltadas contribuyen de manera eficiente a los procesos de gestión comercial aplicables al funcionamiento de los distintos mercados con capacidades distintas.

Atención al cliente

El peso que tiene todo cliente en el conjunto de las actividades económicas y sus procesos de gestión son determinantes de lo cual se recogen las siguientes atenciones “desde el punto de vista de la empresa.

- El cliente es nuestro “jefe” y la razón de nuestra existencia, es la persona más importante de nuestro negocio. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- El cliente cuando compra un producto o servicio, nos está haciendo un favor, es la fuente de vida de nuestro negocio y de cualquier otro. Es la parte más importante de nuestra empresa y no alguien ajeno a ella.
- El cliente es una persona que nos trae sus necesidades y deseos; es alguien a quien debemos satisfacer y complacer; pues, se merece el trato más cordial y atento que le podamos brindar.
- El cliente es un ser humano con sentimientos y emociones, y no una fría estadística. Gracias a él desarrollamos nuestra actividad; su visita no interrumpe nuestro trabajo y siempre será bien recibido (Escudero, 2011).

La filosofía en la que involucra a la evolución sobre la atención al cliente es comprendida a partir de que “Las personas que trabajan en una empresa y tiene contacto personal o telefónico con el cliente son identificados como si fueran la propia organización. Está comprobado estadísticamente que los clientes cuando compran aprecian más el buen servicio y atención que calidad y precio.

Una empresa no puede decir que atiende bien al público o que brinda un buen servicio si el cliente no lo percibe”. (Escudero, 2011).

Lo anterior circunscribe a que en las relaciones económicas vinculadas con el cliente deban tomarse en cuenta los siguientes aspectos fundamentales como ser:

- La cortesía.
- Atención rápida.
- Confianza respuesta.
- Atención personal.
- Personal bien informado.
- Pensar antes de hablar

Que la práctica puesta en ejercicio es sin duda que contribuye a mejores y mayores resultados deseados.

UNA APROXIMACIÓN A LA GESTIÓN ECONÓMICA DE ALGUNAS EMPRESAS DE BOLIVIA

Comenzaré destacando que la gestión económica de algunas empresas más rentables de Bolivia se sustentan en función a una buena organización, buena gestión en favor del crecimiento, estabilidad y sobre todo políticas que a la fecha vienen incorporando las normas de calidad en todos los procesos.

Dando aproximación al entender de la gestión económica de algunas empresas de Bolivia, deseo aproximar algunos comportamientos favorables en favor del crecimiento económico que en los últimos años han logrado alcanzar.

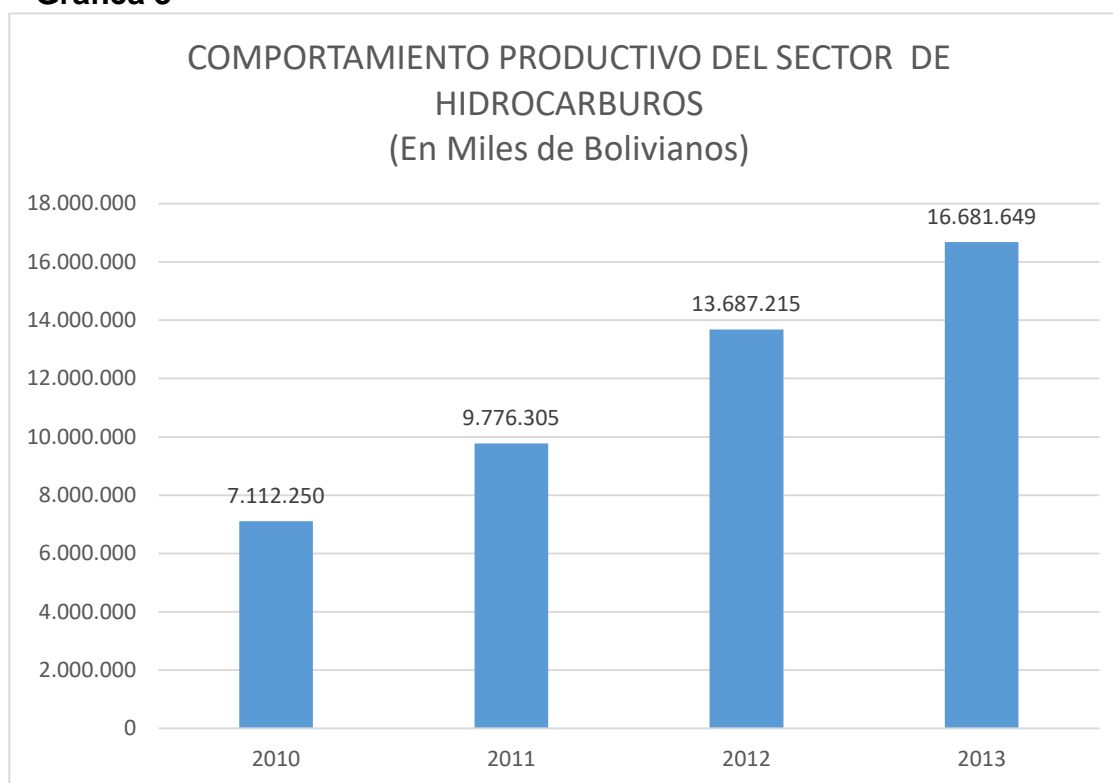
Las consultas a fuentes económicas de Bolivia expresan de que son algunas empresas públicas las que a raíz de los procesos de nacionalización o recuperación de manos privadas de empresas que antes correspondían al estado vuelven a ser del estado, dentro de las cuales están la empresa Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB), Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL, Empresa Boliviana de Aviación BOA.

Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)

Que sus gestiones económicas a nivel empresarial fueron las más ponderables entre los últimos años, y que resalta ser entre las empresas la más importante de Bolivia, y que las relaciones de comercialización hacia tres principales países como son Argentina, Brasil, Perú contribuyeron a una inyección constante de recursos financieros monetarios frescos, los que permitieron realizar inversiones con impacto social como los aportes a los pagos de bonos como los bonos los bono a la niñez Juancito Pinto, bono a la Mujer Juana Azurduy de Padilla, y Renta dignidad a las personas de tercera edad que no solo se marcó la sostenibilidad que sino también incrementos graduales a tales asistencias entre los últimos años.

El grado de comportamiento productivo del sector de hidrocarburos, a partir de la gestión económica, viene expresada en la siguiente representación gráfica.

Gráfica 3



Fuente: Elaboración propia, en base a datos del Instituto Nacional de Estadísticas INE.

La gráfica 3, permite valorar el esfuerzos productivo del sector hidrocarburos, resultados que destacan la gestión económica realizada por la empresa YPFB, que como resultados de los procesos de gestión alcanzan crecimientos sostenidos entre los años de observación como corte entre el 2010 al 2013,

por lo que el liderazgo de esta empresa es una de las denominadas estratégicas incluso nacionales ya que permite inyectar recursos frescos en otras líneas de inversión del sector público caso como se lo vienen realizando en favor del sector educativo, creación de nuevas empresas productivas como CARTONBOL, QUIPUS empresa dedicada a la fabricación de computadoras de última generación que serán puestas al mercado nacional a partir del mes de Diciembre del 2015, Lacteosbol empresa de productos lácteos entre otras.

Cuadro 1
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO ALCANZADO POR YPFB
(En Porcentajes)

AÑOS	RENTABILIDAD
2001	2,60%
2002	6,70%
2003	8,00%
2004	9,40%
2005	3,00%
2006	6,40%
2007	13,30%
2008	7,30%
2009	9,60%
2010	7,70%
2011	10,40%
2012	11,20%
2013	10,70%
2014	10,10%
2015	9,90%

Fuente: Memoria Anual YPFB, 2015.

El cuadro 1, da cuenta de la rentabilidad sobre el patrimonio (Utilidad Neta/Patrimonio Neto) alcanzada por parte de la empresa YPFB y que en su comportamiento general denota un crecimiento las mismas siendo la máxima alcanzada en el 2007 con el 13,30% y el último año de observación de la tabla 2015 alcanza a 9,90 %.

Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL S.A.

Representa ser la empresa líder en el mercado boliviano de las comunicaciones.

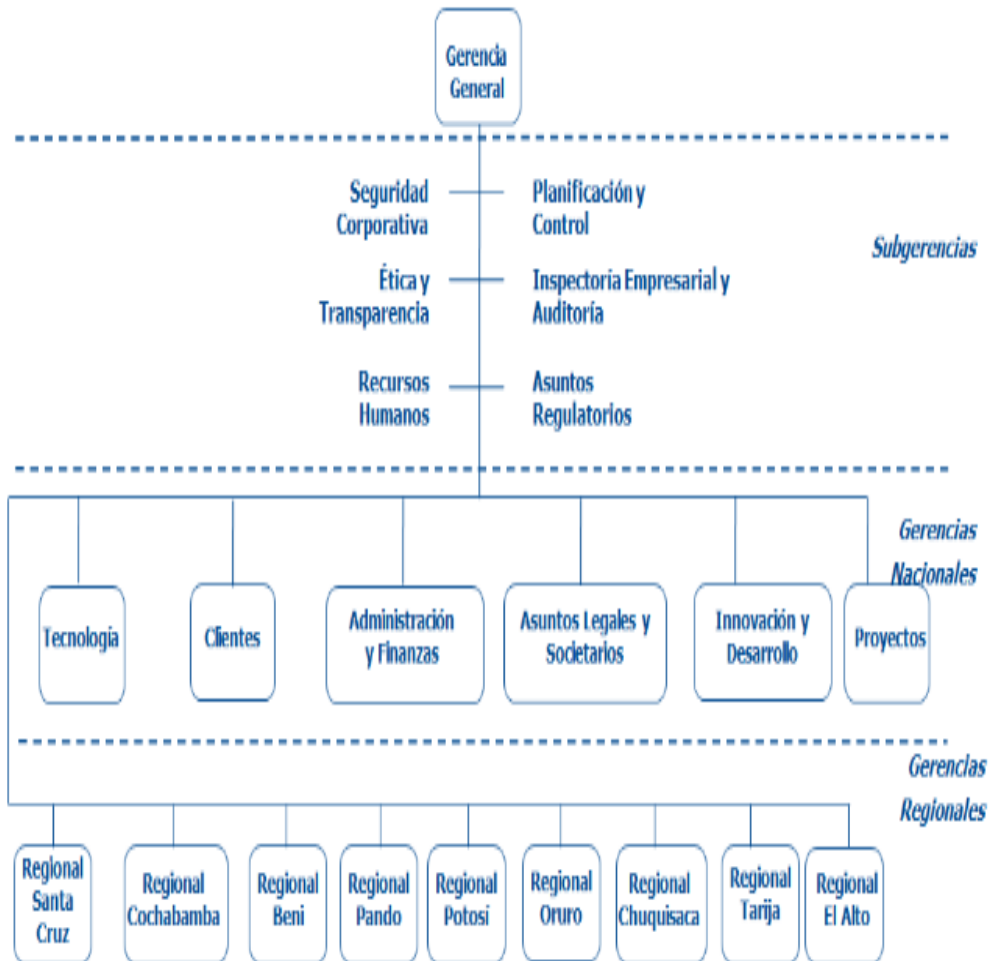
Empresa que fue recuperada con la nacionalización producida en Mayo del 2008 por parte del estado, que como empresa rentable estratégica del Estado Boliviano, ha contribuido históricamente al erario nacional que en función a los tiempos ha ingresado en la modernización constante como lo de la telefonía

móvil y conexión satelital cuya cobertura es pretendida a poder llegar hasta el último rincón del territorio nacional.

La conexión al satélite boliviano Túpac Catari, lanzado el 2014 también viene contribuyendo a que ENTEL S.A. proporcione señal televisiva satelital de última generación en alta definición o “Hi Definition (HD)”, cuya banda de ampliación corresponde a abarcar canales como la denominada teleeducación, telemedicina y otros que como políticas manifiestas por la empresa ENTEL S.A. pretenden se implementados de forma gradual.

La gestión de procesos en el caso de la empresa ENTEL S.A, puede ser resaltada a partir de su estructura organizativa que en aplicación de la relación administrativa y sus niveles jerárquicos de mando pueden ser presentados a partir de su propio organigrama.

ORGANIGRAMA DE ENTEL S.A.



Fuente: ENTEL S.A.

La estructura organizativa de ENTEL S.A. destaca además la existencia de las regionales en todo el territorio de Bolivia.

La rentabilidad de ENTEL S.A. es enfatizada y puesta en manifiesto por medio del siguiente cuadro:

Cuadro 2

RENTABILIDAD FINANCIERA ALCANZADA POR ENTEL S.A. (En Porcentajes)

AÑOS	RENTABILIDAD
2003	1,07%
2004	1,70%
2005	3,42%
2006	4,15%

Fuente: ENTEL S.A.

El Cuadro 2, destaca la observación de rentabilidad financiera ó ROE (Beneficio Neto antes de Impuestos/Fondos propios), alcanzada por parte de la empresa ENTEL S.A., en la que su comportamiento es creciente, advirtiéndose en consecuencia que la máxima se da el año 2006 con un 4,15%, lo que permite resaltar que su presencia y funcionamiento de gestión son determinantes en todo el mercado nacional de Bolivia.

Empresa Boliviana de Aviación BOA.

Una de las empresas que fue creada en Bolivia y surca los espacios a partir de marzo de 2009 la misma nace por iniciativa del actual gobierno en ejercicio y que la empresa en sus años de vida determinan la visión de llegar a integrar el territorio del país que como medio de transporte se ha logrado posicionar y desplazar a otras en existencia, el papel fundamental como es de ofertar un servicio aéreo seguro nacional. También en la actualidad a parte de haberse consolidado y generar utilidades en favor del erario del estado viene aportando recursos monetarios en favor del bono Juancito Pinto que representa ser un bono a los estudiantes que cursan la primaria que como política definida es la de evitar la deserción escolar.

Se puede ponderar que la empresa BOA oferta servicios de calidad y que la gestión económica empresarial ha contribuido a la apertura de nuevas rutas que en atención al cliente viene fortaleciéndose a raíz de la inauguración de nuevos aeropuertos nacionales dentro de los distintos departamentos del país.

En la actualidad son nueve departamento que a la fecha ya cuentan con aeropuertos en los que apuntan de forma gradual a ser ampliados así también se constituyan en aeropuertos internacionales, es decir que la empresa BOA contribuye a que las oportunidades de conexión sea con calidad con aeronaves nuevas y un efecto significativo de contribución e inyección de recursos en los nueve departamento que cuenta Bolivia.

Su posicionamiento estratégico como empresa en el tiempo también ha contribuido a que incursione en rutas internacionales en particular a países de

la región sudamericana caso a Brasil, Argentina, Perú y algunas rutas como al norte América EEUU y Europa caso España.

Tal posicionamiento estratégico en el mercado competitivo de calidad, es sin duda la relación referencial por la que una de las empresas estratégicas del Estado Boliviano como es la empresa BOA, se constituya en la bandera boliviana en el contexto estratégico empresarial y comercial.

La rentabilidad que denota BOA es presentada en el siguiente cuadro:

Cuadro 3
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO ALCANZADA POR BOA
(En Porcentajes)

AÑOS	RENTABILIDAD
2014	8,08%
2015	11,08%

Fuente: Memoria BOA, 2015.

El Cuadro 3, presenta la rentabilidad sobre el patrimonio (Utilidad Neta/Patrimonio Neto), de la empresa BOA, en la que en el año 2015 alcanza un 11,08%, por lo que su rentabilidad favorece a las arcas e intereses del Estado Plurinacional de Bolivia.

CONCLUSIONES

El Autor tras recabar la información, realizar el análisis de la bibliografía y contrastar con sus experiencias en favor del presente informe, es que pone en manifiesto que se logró cumplir con el objetivo general la cual radicaba en introducir al análisis del sustento teórico sobre los procesos de gestión de las empresas, el mismo que se consiguió por medio de los objetivos específicos enunciados, los mismos que a su vez contribuyeron a los siguientes conclusiones:

- Respecto al objetivo 1, presentar definiciones referidos a los Procesos, Gestión, Economía, Empresa, Gestión Económica, se alcanzó la obtención y fortalecimiento de los conocimientos, denotándose que los mismos marcan una relación fundamental en favor del contexto económico, respecto a la expansión y crecimiento, que como bases esenciales son requeridas y deseadas en todo mercado económico en la actualidad.

- Respecto al objetivo 2, referir la importancia de los procesos de gestión y la gestión económica en las empresas, se alcanzó ponderar a la existencia de los recursos como ser humanos, materiales, físicos, los cuales contribuyen a los logros de la calidad, a partir de la inserción y aplicación del ISO 9001; 2008, que como norma internacional se la recoge favorablemente en todos los procesos desde el inicio hasta el final de una gestión propiamente enfatizada al proceso productivo económico.

- En cuanto al objetivo 3, referido a la atención a la gestión económica de algunas empresas de Bolivia, se alcanzó conocer el aporte importante y sostenido que vienen realizando las mismas por lo que se logra ponderar la gestión económica que se viene dando en su funcionamiento.

Asimismo se alcanzó a identificar y visibilizar, a que en las empresas es la Administración la que juega un papel significativo y que tanto la planeación, organización, dirección y control determinan los resultados favorables de una gestión, extendiéndose al entender de gestión financiera, gestión comercial las mismas que se constituyen en apremiantes en favor de toda gestión económica en las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOA (2015). Memoria. Bolivia: BOA.

Bravo, Juan. (2009). Gestión de Procesos. Chile: Evolución S.A.

Chiavenato, Adalberto. (1995). Introducción a la Teoría General de la administración. 7ma. Ed. México. McGraw-Hill.

C.G.E. (2013). Manual de Gestión Pública: Quito.

Darromán Savigne y Velázquez Leyva (2011). El proceso de gestión y la gestión económica en las empresas" en N° 145, 2011. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/>

Escudero, María José (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente. España: Paraninfo S.A...

López M., M. (2012). Slideshare. Obtenido de Slideshare: <http://es.slideshare.net/mercylopez15/gestin-comercial-12823165>

Martín-Lagos, F. d.-L. (2008). Sistematización de la función comercial - Como integrar con éxito su estrategia. España: GESBIBLO, S.L.

Pérez, José. (2012). Gestión de Procesos. 5ta. Ed. España: ESIC.

Pérez, J. A. (2010). Gestión Por Procesos (Cuarta ed.). España: Graficas Dehon.

Pérez, José, Vela E., Pérez A. (1978). Introducción a la Gestión Financiera. España: EOI.

ISO 9000:2000. AENOR.

ISO 9001:2008. AENOR.

Reyes, A. (2007) Administración Moderna. México: Limusa.

YPFB (2015). Memoria Anual. Bolivia: YPFB.

Websites:

ENTEL S.A.
<http://www.entel.bo>

Banco Central de Bolivia.
<http://www.bcb.gob.bo>

Definición ABC
<http://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
<http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>

Definición de
<http://definicion.de/gestion/#ixzz3ppl4Crn7>
<http://definicion.de/rentabilidad/#ixzz3tmZpUyMR>

Instituto Nacional de Estadísticas.
<http://www.ine.gob.bo>

.....
Research Article

TAU e-Journal of Multidisciplinary Research

<https://tauniversity.org/journal/tau-journal-multidisciplinary-research>

Trabajo de investigación desarrollado por el Dr. Ricardo Cosme Yúgar Flores Ph.D., en el marco del Post-doctoral Program in Business and Economics Management (2016-2017). Tecana American University (TAU), of the USA.

Recibido el: 9 de julio de 2017

Aprobado el: 9 de agosto de 2017

Vol.: 9

Nro.: 1
.....