INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LOS RÍOS

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO (CANACO SERVYTUR) DE BALANCÁN, TABASCO”

PROYECTO DE TESIS

PRESENTA

INGRID RUBI SALVADOR MORALES

REVISORES:

M.A. RAZIEL ESAU COOP ABREU

M.A. LUIS ALFREDO MÉNDEZ JIMENEZ

M.I.A DAVIDERNESTO MONTUY SANTIAGO

PARA OBTENER TITULO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

BALANCÁN, TABASCO. FEBRERO 2020

Oficio No: ITSR-SA-TI-/035/2020.
Asunto: Autorización de impresión.
Balancán, Tabasco; a 25 de Febrero del 2020.

Ingrid Rubi Salvador Morales.
Pasante de la carrera de Licenciatura en Administración.
Presente.

De acuerdo al fallo emitido por la comisión revisora, integrada por las (el) M.A. RAZIEL ESAU COOP ABREU, M.A. LUIS ALFREDO MENDEZ JIMENEZ, M.I.A. DAVID ERNESTO MONTUY SANTIAGO, considerando que cubre con todos los requisitos del lineamiento para la obtención del título profesional en el Instituto Tecnológico Superior de los Ríos en vigor, damos a usted nuestra autorización para que proceda a imprimir su proyecto de Tesis.

"GESTION ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO (CANACO SERVYTUR) DE BALANCÁN, TABASCO."

ATENTAMENTE
Excelencia en Educación Tecnológica®
Innovar la Tecnología para Superar los Retos

I.T.S.R.
DEPARTAMENTO
DE TITULACION

Lic. Elda Margarita Abreu Sherrer
Jefa del Departamento de Titulación.

c.c.p. Archivo.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LOS RÍOS

NOMBRE DEL PROYECTO:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO (CANACO SERVYTUR) DE BALANCÁN, TABASCO”

ALUMNA:

INGRID RUBI SALVADOR MORALES

ASESOR INTERNO:

MA. RAZIEL ESAU COOP ABREU

ASESOR EXTERNO:

LCP. MANUEL MÉNDEZ ARGAIZ

NO. DE CONTROL:

15E20409

CARRERA:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

BALANCÁN, TABASCO. FEBRERO DEL 2020

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS 8
DEDICATORIA 10
RESUMEN 11
ABSTRACT 12
CAPITULO I. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 13
1.1 ANTECEDENTES 13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15
1.3 OBJETIVOS 16
1.3.1 OBJETIVO GENERAL 16
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 16
1.4 METAS 17
1.5 HIPÓTESIS 17
1.6 JUSTIFICACIÓN 18
1.7 ANTECEDENTES DE LA PROBLEMÁTICA 18
1.8 DELIMITACIÓN 19
1.8.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL 19
1.8.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL 19
1.8.3 DELIMITACION MUESTRAL 20
1.8.4 DELIMITACIÓN TEMÁTICA 20
CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS DE INVESTIGACIÓN 21
2.1 CONCEPTO DE GESTIÓN 21
2.2 CONCEPTOS BÁSICOS DE ADMINISTRACIÓN 21
2.2.1 NIVELES JERÁRQUICOS 22
2.2.2 ÁREAS FUNCIONALES 23
2.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA 23
2.3.2 BENEFICIOS DE UNA BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 27
2.3.3 CONSEJOS PARA HACER UNA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFECTIVA 29
2.3.4 IMPORTANCIA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 31
2.3.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 31
2.4 EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS ELEMENTOS 32

2.4.1 PLANEACIÓN 35
2.4.2 ORGANIZACIÓN 36
2.4.3 DIRECCIÓN – EJECUCIÓN 37
2.4.4 CONTROL 39
2.4.5 ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SEGÚN DIVERSOS AUTORES 40
2.4.6 FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO 42
2.5 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 44
2.6 PRECURSORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 46
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO 50
3.1 ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 50
3.1.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN 50
3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN 50
3.1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 51
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA 51
3.2.1 POBLACIÓN 51
3.2.2 MUESTRA 51
3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 52
CAPÍTULO IV RESULTADOS 54
4.1 CARACTERÍSTICA EN EL ÁREA QUE SE REALIZÓ 54
4.1.1 BALANCÁN 54
4.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE SE REALIZO 57
4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 59
4.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES 60
INVENTARIO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA 61
LISTA DE SOCIOS AFILIADOS 2019 63
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA 64
CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS 66
4.5 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 69
CAPÍTULO V. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES 76
5.1 CONCLUSIÓN 76
5.2 RECOMENDACIONES 78

ANEXO A 79
CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE SE PARTICIPO 79
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN 79
DIRECCIÓN 79
MAPA DE MACRO LOCALIZACIÓN 79
MAPA DE MICRO LOCALIZACIÓN 80
MISIÓN 81
VISIÓN 81
OBJETIVOS 81
DELEGACIONES DE LA CANACO SERVYTUR 82
ANEXO B 83
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 83
EVIDENCIAS 84
BIBLIOGRAFÍAS 86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles jerárquicos 22
Tabla 2. Elementos del proceso administrativo 40
Tabla 3. Fases del proceso administrativo 41
Tabla 4. Fases del proceso administrativo. 42
Tabla 5. Principios del proceso administrativo 43
Tabla 8. Cronograma de actividades. 59
Tabla 6. Lista de afiliados 2019 63
Tabla 7. Control de ingresos y egresos. 66
Tabla 9. Tabla pregunta 1. 69
Tabla 10. Tabla pregunta 2. 70
Tabla 11. Tabla pregunta 3. 71
Tabla 12. Tabla pregunta 4. 72
Tabla 13. Tabla pregunta 5. 73
Tabla 14. Tabla pregunta 6. 74
Tabla 15. Tabla pregunta 7. 75

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. ¿Las labores que usted desempeña en la empresa van de acorde con el puesto que ocupa? Fuente: Elaboración propia. 69
Gráfica 2. ¿La empresa cuenta con un organigrama? Fuente: Elaboración propia.. 70
Gráfica 3. ¿Las actividades que usted realiza las reporta directamente a su jefe? Fuente: Elaboración propia. 71
Gráfica 4. ¿Cómo considera usted la organización en la empresa? Fuente: Elaboración propia. 72
Gráfica 5. ¿Cómo considera usted la planeación en la empresa? Fuente: Elaboración propia. 73
Gráfica 6. ¿Cómo considera usted la comunicación en la empresa? Fuente: Elaboración propia. 74
Gráfica 7. ¿Cómo considera usted el control en la empresa? Fuente: Elaboración propia. 75

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Áreas funcionales. Fuente: Administración I, Jóse Luis Nava García, 2003. 23
Imagen 2. Proceso administrativo. Fuente: Adminustración I, Jóse Luis Nava García, 2003. 33
Imagen 3. Proceso administrativo. Fuente: Imágenes de Google. 34
Imagen 4. Formato de encuesta. Fuente: Elaboración propia. 53

Imagen 5. Mapa del estado de Tabasco donde se encuentra el municipio de Balancán. Fuente: Google Maps. 54
Imagen 6. Croquis de la CANACO SERVITUR. Fuente: Elaboración propia..... 57
Imagen 7. Inventario de mobiliario y equipo de oficina. Fuente: Elaboración propia.62
Imagen 8. Organigrama de la empresa. Fuente: Elaboración propia. 65
Imagen 9. Organigrama de la empresa. Fuente: Elaboración propia. 68
Imagen 10. Localización del Estado de Tabasco. Fuente: Google maps. 79
Imagen 11. Localización del municipio de Balancán, Tabasco. Fuente: Google maps. 80
Imagen 12. Localización de la CANACO SERVYTUR. Fuente: Google maps. 80

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Agradezco a Dios por permitirme seguir en este camino, guiarme, protegerme en mis triunfos y momentos difíciles, por haberme otorgado una familia maravillosa y poder ayudarme a culminar esta carrera tan anhelada.

A mis Padres

Gracias Mamá y Papá por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, ustedes son el pilar fundamental en todo lo que soy, gracias por su apoyo incondicional los amo con todo mi corazón.

A mis Hermanas

A mi hermana Shaira por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí de sus aciertos. Y a mi hermana Carla por el apoyo, compañía que siempre me brindó día a día, gracias por todo hermanas, y a pesar de las diferencias siempre estaremos juntas.

A mis sobrinos

Mis pequeños bebes que llegaron a mi vida a darme alegría Pablo Amir y Hannia Alejandra.

A mi Familia

A mis tíos, tías, primos y sobrinas, cada uno de ustedes ha aportado grandes cosas a mi vida, me han brindado su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis Abuelos

Juana Cruz Hidalgo, Leonel Morales Aguilar y Alfredo Salvador Jiménez los amo y viviré eternamente agradecida por los sabios consejos que me alentaban a seguir adelante, por el apoyo, bendición y por el amor que me hacen ser mejor persona, les agradezco por estar siempre presente en mi vida.

A mi Asesor

Le agradezco sinceramente Mtro. Raziel Esau Coop Abreu por su esfuerzo, dedicación para la elaboración de este proyecto, sus conocimientos, orientaciones, paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación y para poder culminar mis estudios profesionales, durante el periodo de tiempo ha sido capaz de ganarse mi admiración.

DEDICATORIA

La presente Tesis de Investigación se dirige a quienes han forjado mi camino y me han dirigido por el sendero correcto, a **Dios**, *el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez, a mis padres,* **Angélica Morales Cruz y Jorge Alberto Salvador Avendaño** *quienes guían mi formación moral, personal y académica quienes se han esforzado por darme lo que necesito para salir adelante.*

A mi abuelita **Gloria Avendaño Juárez** *(Q.E.P.D) a pesar de haberla perdido a muy temprana edad, sé que me amó y me ama, y está guiándome desde el cielo, para que sea una persona de bien.*

RESUMEN

La presenta investigación denominada "Gestión Administrativa de la Cámara de Comercio (CANACO SERVYTUR) de Balancán, Tabasco" tuvo como propósito lograr una excelente gestión administrativa dentro de la empresa, con todas y cada una de las funciones administrativas que se desarrollan dentro de la planificación, dirección, organización y control así como también validar y realizar un organigrama de la organización, análisis FODA, inventario de mobiliario y equipo de oficina , la adecuación de las bases de datos, control de ingresos y egresos y alta de las empresas afiliadas en el municipio de Balancán, Tabasco.

En el estudio se aplicaron 2 instrumentos de medición que fue la observación y la encuesta con el afán de saber cuál era el funcionamiento actual de la gestión administrativa de la empresa; mediante la aplicación de 13 Encuestas aplicadas al personal que elabora en la empresa, cuyo resultados fueron analizados y graficados.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa, Empresa, Planificación, Organización, Dirección, Control.

ABSTRACT

The presentation of research called "Administrative Management of the Chamber of Commerce (CANACO SERVYTUR) of Balancán, Tabasco" was intended to achieve excellent administrative management within the company, with each and every one of the administrative functions performed within the planning, direction, organization and control as well as validate and carry out an organization chart of the organization, SWOT analysis, inventory of furniture and office equipment, adequate databases, income and expenses control and registration of affiliated companies in the municipality of Balancán, Tabasco.

In the study 2 measuring instruments were applied, which was the observation and the survey with the desire to know was the current operation of the administrative management of the company; through the application of 13 Surveys applied to the personnel that elaborates in the company, whose results were analyzed and graphed.

KEYWORDS: Administrative management, Company, Planning, Organization, Management, Control.

CAPITULO I. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Cámara Nacional de Comercio (CANACO), es una Institución de Interés Público que agrupa Empresas dedicadas al Comercio, los Servicios y el Turismo, la CANACO es un organismo intermedio orientado a lograr que la sociedad cuente con un sector comercial que satisfaga las necesidades de bienes y servicios de todos los que la integran.

Fue un 18 de marzo de 1874 cuando cerca de 15 empresarios de distintos giros comerciales, se reunieron con el objetivo de iniciar pláticas relacionadas con la posibilidad de fundar una organización colectiva que representara sus legítimos intereses, unificara usos y costumbres y promoviera el desarrollo del comercio local.

Una de las primeras acciones que emprendieron los fundadores de la Cámara fue presentar un escrito ante el Ministerio de Fomento, en el que se le informaba sobre la reciente creación de la primera Cámara de Comercio en México. En respuesta a esta comunicación, el señor Juan D. Arias externó su felicitación a los empresarios reunidos en esta nueva organización y solicitó un ejemplar de los Estatutos para su debido análisis y resguardo. Además, giró instrucciones a sus colaboradores para que le remitieran a nuestra Institución un ejemplar de las memorias de las Cámaras de Comercio Europeas, que en el futuro recabara el Ministerio de Relaciones Exteriores del Gobierno Mexicano.

Posteriormente, los miembros de la primera Junta Directiva, que encabezó don Esteban Benecke, empresario de origen alemán avecindado en México, acordaron enviar comunicaciones a los comerciantes de la Ciudad de México, invitándolos a incorporarse a la nueva organización, señalando como cuota de

afiliación la cantidad de dos pesos mensuales, que se destinarían a cubrir los gastos de operación.

También se acordó girar cartas a los comerciantes de los puertos y de las ciudades con mayor actividad comercial del interior, comunicándoles la instalación de la Cámara e invitándolos a la vez a establecer comunicaciones de este género, para facilitar así el progreso y los intereses generales del comercio.

En los meses posteriores se recibieron cartas de felicitación de los gobernadores de los estados de Hidalgo, Colima, Jalisco, Durango, San Luis Potosí, Guanajuato, Oaxaca, Michoacán, Querétaro, Veracruz, Yucatán, Campeche, Guerrero y Sinaloa, algunos de ellos solicitando a su vez mayor información que les permitiera promover la creación de organizaciones similares en su localidad.

La función del comercio de la Ciudad de México ha sido siempre hacer llegar a su clientela los productos que requiere, sin importar su procedencia, con tal de que fueran adquiridos a precios accesibles y con oportunidad.

Desde ese entonces, el comercio se ha distinguido por ser el primer generador de fuentes de trabajo, en donde casi cualquier persona con ganas de superarse podía encontrar una forma honesta de ganarse la vida. La imagen cotidiana en ese entonces era observar tiendas de todos tamaños, atendidas por diligentes empleados de mostrador. (Ramírez, 2002)

La cámara de comercio de Balancán, es una delegación de Villahermosa y cuenta con el apoyo que a través de esta cámara brinda una sólida representatividad de: sindicatura del contribuyente ante el SAT, consejo consultivo del IMSS, consejo consultivo de la C.F.E, consejo consultivo del INFONAVIT.

Algunas de las empresas que son forman parte de ella son: Agencia de automotores, Agencia de viajes, Alarmas, Autos seminuevos, Distribuidores de

acero, Dulcerías, Empresas de limpieza, Equipos contra incendio, Equipos para hospitales, Farmacias, Ferreterías y Tlapalerías, Florerías, Guarderías, Hoteles y Moteles, Joyeras, Laboratorio de análisis clínicos, Mayoristas en abarrotes,Mayoristas en partes automotrices, Material eléctrico, Material para construcción, Ópticos, Podólogos, Profesionistas inmobiliarios, Recolectores de Deshechos, Seguridad privada, Tecnología en informática, Traslado de valores, Veterinarias, etc.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente proyecto tiene como finalidad diseñar un modelo de gestión administrativa que permitirá mejorar los procesos administrativos en la Cámara de Comercio, (CANACO, SERVYTUR) de Balancán, Tabasco, el cual contribuirá a la mejora y eficacia de la organización.

Uno de los problemas que surge en la institución, es la falta de un buen sistema de procesos Administrativo, ya que a partir de ellos se representan.

En la institución no existe una planeación, organización, no hay un sistema de control sobre los procesos administrativos, no hay un manual de funciones que indique en si el trabajo que debe ejercer cada colaborador, no existe un cronograma de actividades por lo que todas las decisiones no están fijadas por escrito ya que esta define como tal lo que es la institución.

Las actividades a realizar para poder lograr el objetivo de estudio son; valorar la gestión administrativa de la institución, identificación de los problemas y necesidades en el área administrativa, propuesta de mejora administrativa implementación de técnicas y estrategias, análisis FODA y por último el proceso de plan de mejora.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer estrategias de gestión administrativa que permita mejorar los procesos administrativos en la Cámara de Comercio, (CANACO, SERVYTUR) de Balancán, Tabasco, el cual contribuirá a la mejora y eficacia de la organización.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la institución.
- Valorar la gestión administrativa de la institución, en función de los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control.
- Organizar y controlar los aspectos administrativos de la empresa.
- Lograr brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa.
- Ejecutar un plan de acción de administración de inventarios.
- Realizar un registro, control, actualización de afiliaciones y documentos que se envían o reciben de la institución.
- Mejorar y llevar el control eficiente de ingresos como de egresos, para llevar una correcta gestión administrativa en la institución.
- Definir la estructura del área del control y administración de la institución, para alcanzar sus objetivos, facilitando la

realización de las actividades y la coordinación de su funcionamiento.

- Diseñar un manual de funciones que indique en si el trabajo que debe ejercer cada colaborador.

1.4 METAS

La meta es lograr una excelente gestión administrativa dentro de la CANACO SERVYTUR, con todas y cada una de las funciones administrativas que se desarrollan dentro de los procesos administrativos, así como también validar y realizar la adecuación de las bases de datos y altas de las empresas existentes en el municipio de Balancán, Tabasco.

1.5 HIPÓTESIS

Proponer estrategias de gestión administrativa, para mejorar los procesos administrativos en la CANACO SERVYTUR Balancán, y así lograr que se mejoren todos los procesos administrativos de la empresa.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Al iniciar el estudio, se percibió la falta de una buena gestión administrativa en la empresa, por lo que la presente investigación se basa en métodos cuantitativo y cualitativo, de modo que se pretende analizar por medio de herramientas de investigación como lo es la observación y encuesta, esto con la finalidad de saber más a fondo y tener resultados estadísticos de cómo es la gestión administrativa actual de la CANACO Servytur, al considerar factores tales como: forma de constitución, como es su organización ,dirección, control, planeación, comunicación, su estructura organizacional, de los resultados obtenidos brindarles soluciones y estrategias para poder lograr una excelente gestión administrativa dentro de la empresa, con todas y cada una de las funciones administrativa que se desarrollan dentro de los procesos administrativos, así como también validar y realizar adecuaciones de las bases de datos y alta de empresas existentes en el municipio de Balancán, Tabasco.

1.7 ANTECEDENTES DE LA PROBLEMÁTICA

Con el fin de mejorar la gestión administrativa en la CANACO Servytur de Balancán. Se pretende diagnosticar la situación actual de la institución y proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar los procesos administrativos de dicha institución. La gestión administrativa de la cámara de comercio de Balancán es un aspecto el cual merece mucha atención, debido a que en la actualidad se produce un gran volumen de tareas y gestiones administrativas, por lo tanto, un correcto desarrollo de esta gestión contribuirá a la mejora y eficacia de la organización.

CANACO Servytur es una empresa dedicada a Asociaciones, organizaciones y cámaras de productores, comerciantes y prestadores de servicios.

Esta empresa está clasificada dentro del sector Asociaciones y organizaciones que agrupa Unidades económicas dedicadas principalmente a la promoción, representación y defensa de los intereses de sus afiliados y de causas políticas y de interés civil, y a la prestación de servicios religiosos.

Son tiempos de globalización y ante la adversidad de la crisis económica que sufren las empresas o negocios, ante los embates de las grandes empresas que han llegado y seguirán llegando, ante la competencia desleal tienen que salir adelante, pero individualmente es más difícil, por eso la cámara de comercio invita a los empresarios o comerciantes a que se unan como sector empresarial y comercial para que unidos sean una fuerza, que le da empleo a la mayoría de la población y capitalizan con sus inversiones al municipio de Balancàn, ya que su objetivo es defender los intereses comunes del comercio.

1.8 DELIMITACIÓN

1.8.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la Cámara de comercio, servicios y Turismo (CANACO Servytur), ubicada dentro del municipio de Balancán, Tabasco.

1.8.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

El proyecto de investigación se desarrolló durante cinco meses de trabajo de investigación en la empresa CANACO Servytur.

1.8.3 DELIMITACION MUESTRAL

El objeto de estudio es un total de 13 trabajadores de la empresa CANACO Servytur.

1.8.4 DELIMITACIÓN TEMÁTICA

Este trabajo denominado “Gestión Administrativa de la cámara de comercio (CANACO Servytur) de Balancán, Tabasco” consiste en mejorar los procesos administrativos en la Cámara de Comercio, (CANACO, Servytur) de Balancán, Tabasco.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.1 CONCEPTO DE GESTIÓN

Gestión es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades), esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye:

La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).y sus semejantes

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

2.2 CONCEPTOS BÁSICOS DE ADMINISTRACIÓN

Según Idalberto Chiavenato, la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.

Existe la necesidad apremiante de disponer de un marco conceptual que permita asimilar y sintetizar los fundamentos y quehaceres de la administración y a su vez nos ayude a saber si es una práctica, técnica, arte, teoría o ciencia. Con frecuencia, la definición de conceptos para los

administradores se convierte en una necesidad molesta que debe terminarse tan rápida e irreflexivamente como sea posible. Una consecuencia de esta animadversión suele ser el estudio y aprendizaje que se realiza como una cirugía que se practica con instrumentos sin filo.

El cirujano tiene que trabajar más, el paciente tiene que sufrir más y se disminuyen las posibilidades de éxito. Al igual que los instrumentos quirúrgicos, las definiciones llegan a perder filo con el uso y requieren afilado frecuente y, en última instancia, reemplazo.

La administración es un cuerpo de conocimientos que se construye a lo largo del tiempo, y bien se podría afirmar que esto data desde que el hombre apareció sobre la faz de la Tierra, pues siempre tiene la necesidad de vivir mejor; sin embargo, se dice que la administración es un área de conocimiento joven, con apenas 110 años de haberse empezado a sistematizar. (Torres, 2003).

2.2.1 NIVELES JERÁRQUICOS

Los niveles organizacionales o jerárquicos indican el alcance en la toma de decisiones de los administradores en las empresas y su papel va a cambiar dependiendo en donde esté situado.

Tabla 1. Niveles jerárquicos

NIVEL	ACTUACIÓN	ALCANCE	DURACIÓN
Institucional	Estrategia	Global, incluye a toda la organización	Largo plazo

Intermedio	Táctica	Parcial, incluye una unidad de la organización	Mediano plazo
Operacional	Operacional	Especifico, incluye determinada operación o tarea	Corto plazo

Fuente: Adminustración I, Jóse Luis Nava García, 2003

2.2.2 ÁREAS FUNCIONALES

Las áreas funcionales son conocidas indistintamente como áreas de actividad, áreas de responsabilidad, departamentos, gerencias o direcciones, y esta nomenclatura varía de acuerdo con el tamaño de la empresa. (Munch, 2010)

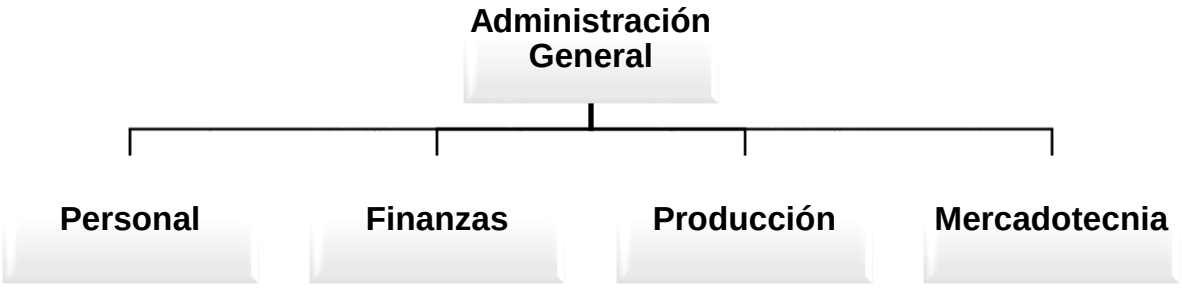


Imagen 1. Áreas funcionales. Fuente: Administración I, Jóse Luis Nava García, 2003.

2.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas

mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Anzola, 2002).

Al respecto la investigadora considera que la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado.

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado.

La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos. El segundo principio es la disciplina; dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos.

El tercer principio es la unidad de mando. El empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo. Por último, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas.

La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales.

2.3.1 FUNCIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Contratación de personal

Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados y, a la vez, ser leales a la organización.

Salvaguardia de los activos

Los activos de una organización deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio. Por esto es necesario mantener un registro adecuado para cada tipo de activo, responsabilizando al personal de su correcto uso y salvaguarda.

Relaciones públicas

Una de las funciones importantes de la gestión administrativa es el establecimiento y mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la organización y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).

Establecer secuencias de trabajo

Para un desempeño estable y sin interrupciones del trabajo administrativo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas. Esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.

Compra de activos fijos

En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado. Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido.

Un aspecto importante es realizar una detección y evaluación de la necesidad real del activo, evitando así gastos innecesarios que repercutan en las finanzas de la empresa.

Diseño y control de formas

Dado que el trabajo administrativo tiene características particulares, se deben diseñar los formularios utilizados a fin de proporcionar la información requerida de manera adecuada.

Es deber de la administración diseñar estos formularios y tratar de estandarizar su uso, a fin de reducir costos.

Compra de papelería y artículos de oficina

Estos artículos deben cubrir las necesidades de los usuarios, ya que repercutirán en la ejecución sistemática y rápida del trabajo que se hace.

Por tanto, es importante velar por la estandarización, selección y compra de dichos insumos, así como su distribución a otros departamentos, cuando sea necesario.

2.3.2 BENEFICIOS DE UNA BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Hacer una buena gestión administrativa trae diversos beneficios para una empresa. A continuación, vamos a abordar algunos de los más importantes y que causan los mayores impactos en el cotidiano corporativo.

Mantención saludable de las ganancias

Sin control de gastos, reducción de pérdidas y, principalmente, confianza en los datos, es imposible mantener las finanzas al día. Al conseguir organizar todas las áreas de la empresa, incluso el departamento financiero, es más fácil manejar el flujo de caja.

Establecer la periodicidad y la manera de hacer este control es de gran valor. Además, es necesario centralizar la información, evitando duplicidad y errores a la hora de enviarla a otros lugares.

Para esto, es necesario cambiar las diversas hojas de cálculo por un sistema confiable, al que pocas personas tengan acceso a la hora de editarlo.

Aumento en la productividad

Es posible identificar qué equipos desarrollan mejor cada tarea específica y enfocarse en sus puntos fuertes. Identificar las fallas en los procesos y corregirlas es más eficiente, pues reduce la pérdida de tiempo y, muchas veces, de recursos.

Con la identificación y corrección de fallas, es posible producir más en menos tiempo, utilizando menos recursos — lo que garantiza mejores resultados.

Ayuda a alcanzar las metas

Lograr las metas y resultados muchas veces es el reflejo de una buena gestión administrativa. Esto ocurre porque el foco pasa a ser la creación e implantación de procesos más eficientes y que garantizan el logro de los objetivos planeados.

Los administradores empiezan a concentrar su esfuerzo en las actividades intelectuales y no en las poco valiosas, y logran tener una mejor percepción, además de que el control pasa a ser más fácil de llevar a cabo. Además de eso, la realización del control pasa a ser más fácil.

Generación de satisfacción a clientes y empleados

Los procesos más eficientes se reflejan en la calidad y en los tiempos, lo que permite que los clientes tengan sus necesidades atendidas y superadas. La relación con ellos también puede volverse más próxima para comprender mejor sus necesidades y tener productos y servicios que puedan suplirlas.

Los empleados también quedan más satisfechos al percibir que no hay un desgaste tan grande y una pérdida de energía en tareas irrelevantes. Ellos pasan a sentirse más escuchados y a formar parte del proceso de transformación, siendo cada vez más valorados.

Promoción de la toma de decisiones basadas en datos

La toma de decisiones se produce basada en los resultados. Esto quiere decir que, como ha habido seguimiento de todo lo que está sucediendo, hay registros de ello. Y en base a estos registros se consiguen tomar mejores decisiones mediante el análisis de los escenarios anteriores, presentes y de la planificación a futuro.

La gestión administrativa ayuda a mejorar los resultados como un todo y a trabajar en los procesos y resultados.

2.3.3 CONSEJOS PARA HACER UNA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFECTIVA

Hacer una buena gestión administrativa requiere dedicación, estudio para alcanzar la efectividad en los procesos.

A continuación se muestra una serie de consejos para garantizar una gestión administrativa eficiente para una empresa.

Haga una buena planificación

Resulta imposible hacer una gestión eficiente sin una buena planificación. Es el proceso de planificar quien determina todas las directrices que la organización necesita seguir para obtener el éxito deseado. Por eso, es fundamental que los objetivos estratégicos estén definidos y estén orientados a las capacidades intelectuales y laborables de los colaboradores, de esta manera se asegura el cumplimiento del objetivo.

Centrarse en definir metas simples, factibles y asegúrese de que estén alineadas con los objetivos estratégicos. Cree indicadores para seguir el progreso de estas metas, pero tenga mucho cuidado para no crear medidores innecesarios.

Preste atención a todos los procesos de la empresa

Acompañe de cerca todos los indicadores. Asegúrese de que cada proceso tenga una persona responsable de mantenerlo y hacer el escrutado de sus resultados. Esta persona debe informar periódicamente y justificar las principales desviaciones. Además, debe ser capaz de proponer un plan de acción cuando un indicador no presenta buenos resultados.

De esta forma, cualquier problema que un proceso presente será tratado aún al principio, antes de tomar grandes proporciones y convertirse en

incontrolable. Esta puede ser la gran diferencia entre el éxito y el fracaso de una empresa.

Haga evaluaciones periódicas del funcionamiento de la compañía

Reúnase con los gestores de su empresa, como mínimo, una vez al mes para dar los resultados generales de cada área. Así como los procesos, los gestores necesitan tener metas para garantizar el buen desarrollo de la planificación estratégica.

En sectores más críticos, lo ideal es hacer reuniones quincenales o semanales. La periodicidad dependerá de la característica de cada sector y del grado de impacto que surja en los resultados generales de la organización.

El punto primordial es que ese seguimiento nunca sea menospreciado. Por más atribulada que esté su agenda, esa evaluación constante es lo que garantizará que la empresa vaya bien y que la rentabilidad se esté manteniendo.

Comuníquese siempre con su equipo

Los problemas de comunicación son los mayores villanos dentro de las organizaciones. Nada puede ser más destructivo, dentro de una empresa, que la famosa “radio peón”.

Muchos rumores pueden ser evitados, manteniendo una comunicación clara, transparente y directa con sus gestores y, éstos, con su equipo. Los chismes de pasillo pueden afectar el clima organizacional y, consecuentemente, la productividad general de los colaboradores.

Además, la falta de comunicación puede hacer que los gestores tomen decisiones erróneas o precipitadas, en desacuerdo con los objetivos pretendidos por la organización. Garantiza que todo el cuerpo de profesionales esté alineado y a la par de todos los directivos de la planificación estratégica.

2.3.4 IMPORTANCIA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es el proceso más importante cuando se pone en marcha un negocio ya que de ella va depender el éxito fracaso de la empresa, además es hacer que las cosas sucedan de manera correcta y así brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de la misma, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva sobre la competencia.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de crear un negocio debido a que a través de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

2.3.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. Orden: ——>Personas ——> Cosas

Por un lado un lugar para cada persona, y cada persona en su lugar.

Y por otro lado un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar.

El no tener ordenados los recursos ocasiona pérdidas, el trabajo es menos eficiente y en algunas ocasiones tener que volver hacer el trabajo.

2. Disciplina: existen ciertos acuerdos y desacuerdos que llegan a los miembros de una organización y que les permite lograr un trabajo eficiente, ordenado y una convivencia armónica, estos deben ser respetados. Y de igual manera, el nivel de disciplina de los jefes.

3. Unidad de mando: cuando más frecuentemente una persona tenga que reportar a un solo superior mayor será su lealtad y obligación, y menor será la confusión respecto a las órdenes impartidas.

Cuando este principio no se cumple genera discusión, malos entendidos y choques entre los distintos jefes, y en los empleados desgaste que perjudica el ritmo y calidad de su trabajo.

4. Iniciativa: debe ser estimulada y desarrollada dentro de todos los niveles de una organización ya que es un poderoso estimulante para los seres humanos, sin embargo se debe considerar las limitaciones que deben establecerse a las iniciativas, teniendo en cuenta otros principios como el orden, la disciplina y la autoridad.

2.4 EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS ELEMENTOS

El proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades (Amador, 2003).

El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así

como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo.

El proceso administrativo consta de un conjunto de actividades que fluyen para alcanzar un fin. Esas actividades se dan en dos etapas; una primera llamada mecánica que involucra las fases de planificación y organización, y una segunda etapa más dinámica que comprende las fases de dirección y control.

Juntas conforman un ciclo dentro del proceso administrativo ya que cada vez que un proyecto planeado se cumple, este vuelve a empezar.

Los elementos del proceso administrativo se complementan e influyen mutuamente constituyéndose en un acto administrativo continuo e inseparable que se presenta en cualquier actividad del administrador, sin importar el nivel jerárquico en el cual se desenvuelva. (Ramírez, 2002)



Imagen 2. Proceso administrativo. Fuente: Adminustración I, Jóse Luis Nava García, 2003.

Dichos elementos, establecidos originalmente por Henri Fayol, han surgido cambios a través de la historia de acuerdo con los diferentes autores. A continuación mostramos lo más representativos.

En forma gráfica el proceso administrativo estaría representado así:

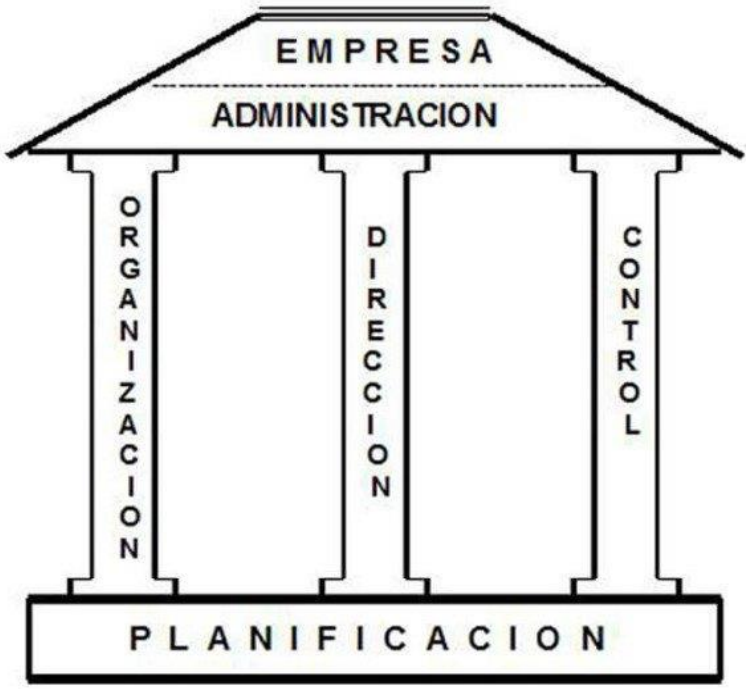


Imagen 3. Proceso administrativo. Fuente: Imágenes de Google.

A pesar de que la Administración es un proceso, constituye una unidad indisoluble, pues durante su aplicación, cada parte, cada acto, cada etapa se realiza al mismo tiempo y una con la otra están relacionadas mutuamente.

Por lo dicho, el proceso administrativo, es imposible dividirlo, sin embargo con el propósito de estudiar, comprender y aplicar mejor la administración, es necesario separar las funciones que comprende; aunque en la práctica, no siempre es posible separar una función de otra. La clasificación puede hacerse entre mecánica, y dinámica administrativa.

2.4.1 PLANEACIÓN

Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias. (García, 2012)

Es la selección y relación de hechos, así como la formulación de suposiciones, respecto del futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados. También es determinar los objetivos y los cursos de acción que deben tomarse. (Terry, 2011)

Ésta función consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.

La planificación administrativa, es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate.

Es crear las condiciones para el desenvolvimiento futuro y coordinado de la empresa, aprovechando los aspectos positivos de su medio ambiente y reduciendo los aspectos negativos. La planificación en síntesis es un proceso de proyección al futuro.

Herramientas de Planeación:

a) Propósitos: Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.

b) Objetivos: Representa los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente.

c) Estrategia: Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, las lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

d) Políticas: Son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos y no se sancionan.

e) Presupuestos: Es el plan de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresando en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.

f) Pronósticos: Es prever las cosas que pudieran suceder.

2.4.2 ORGANIZACIÓN

Fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias. (Hernández S. J., 2011)

Etapas de la organización:

Se extiende por etapas la secuencia de actividades que hay que realizar para organizar o reorganizar a una empresa". (Rodríguez, 2011)

a) División del Trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.

b) Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

c) Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

Ésta es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

Organizar, es conjugar los medios a disposición (hombre-técnica capital y otros recursos) para alcanzar la producción.

En una forma más práctica implica la implementación de una estructura de funciones, vía la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de una empresa y de cada una de sus partes; Este agrupamiento de actividades y su asignación respectiva a uno de los miembros de la empresa, la delegación de autoridad para ejecutarlas, la provisión de los medios para la coordinación horizontal y vertical, de las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura orgánica, constituye la función de organización.

Lógicamente hay empresas en que el propietario hace todo, ejecuta todas las funciones, no hay delegación de autoridad.

2.4.3 DIRECCIÓN – EJECUCIÓN

Es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización valores, estilo, liderazgo. Comunicación y motivación. (Hampton, 2011)

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el

mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez para motivarlo a trabajar con celo y confianza. Para esto el superior hará uso de sus métodos específicos, con la tónica de liderazgo.

En otras palabras la función de ejecución, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.

Principios de dirección

- De la Armonía del Objetivo o Coordinación de interés: La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos.

- Impersonalidad de Mando: Se refiere a que la autoridad y su ejercicio, surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados.

- De la Supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes.

- De la Vía Jerárquica: Los canales de comunicación deben de ser transmitidos a través de los niveles jerárquicos correspondientes.

- De la Resolución del Conflicto: Es la necesidad de resolver los problemas que surjan, desde el principio y no dejar que crezcan.

- Aprovechamiento del Conflicto: A veces con los problemas que se presentan, se visualizan nuevas estrategias y se saca provecho de los problemas.

2.4.4 CONTROL

Establecimiento de sistema que permiten medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y formular planes. El control viene siendo como un elemento vital para el sistema administrativo, ya que de esto permite que la empresa mantenga regulada en términos deseados, a través de la planeación. (Reyes, 2012)

Éste consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes.

Por lo tanto sirve para medir el desempeño en relación con las metas, detecta las desviaciones negativas y plantea las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes; son bastantes conocidos los instrumentos de control, tal como el presupuesto para gastos controlables, los registros de inspección para verificar y comprobar el objetivo trazado.

En síntesis se trata de una comprobación o verificación de los resultados, contrastados con lo que se planeó previamente.

Principios de control: Equilibrio: Debe de haber un balance entre el control y la delegación.

a) De los Objetivos: El control existen en función de los objetivos, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos.

b) De la oportunidad: El control debe de ser oportuno, debe de aplicarse antes de que se presente el error.

c) De las Desviaciones: Todas las desviaciones que se originen deben de analizarse detalladamente y saber porque surgieron, para que en un futuro no se vuelvan a presentar.

d) Contabilidad: Se deben de justificar el costo, que este represente en dinero y tiempo, en relaciones con las ventajas reales que este aporte.

e) De la Excepción: El control debe de aplicarse a las actividades representativas, a fin de reducir costos y tiempo.

f) De la Función Controlada: La función que realiza el control, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar.

2.4.5 ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SEGÚN DIVERSOS AUTORES

Tabla 2. Elementos del proceso administrativo

Autor	**Año**	**Elementos**					
Henri Fayol	1886	Previsión		Organización		Dirección Coordinación	Control
Lyndall Urwick	1943	Previsión	Planeación	Organización		Dirección Coordinación	Control
Koontz y O´ Donnell	1955		Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control
Agustín Reyes Ponce	1960	Previsión	Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control

Fuente: Reyes Ponce, Agustín, p 136.

Fayol y Urwick consideraban a la coordinación como un elemento del proceso administrativo; sin embargo, Koontz y O' Donnell aclaran que no es un elemento sino que se trata de la esencia de la administración – logro de la

armonía de los esfuerzos individuales en favor del cumplimiento de las metas grupales- hacia la cual están encaminadas todas las funciones administrativas.

El proceso de administrar una entidad económica, de acuerdo con Lyndall F. Urwick, se realiza en dos fases: una mecánica y otra dinámica, dentro de las cuales quedan integrados los seis elementos del proceso administrativo que maneja Agustín Reyes Ponce. (Reyes Ponce, 2002) Podemos presentarlo en la forma siguiente:

Tabla 3. Fases del proceso administrativo

Proceso administrativo			
Fase mecánica	Previsión: qué puede hacerse	Integración: con qué y con quién se va hacer	**Fase dinámica**
	Planeación: qué se va a hacer y cuándo	Dirección: ver que se haga	
	Organización: cómo se va a hacer; quiénes, dónde y cómo	Control: cómo se ha realizado	

Fuente: Reyes Ponce, Agustín, p 136.

2.4.6 FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Aunque existen algunas coincidencias, los principios aplicables a cada uno de los seis elementos que integran el proceso administrativo varían dependiendo de cada autor, por lo cual a continuación presentamos un cuadro comparativo.

Tabla 4. Fases del proceso administrativo.

FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO					
Fase	Reyes Ponce	Munch-García	Hernández y rodríguez	Koontz- Weihrich	Chiavenato
Mecánica					
Previsión	Previsibilidad Objetividad Medición		Primacía Consistencia Transitividad Ejecutividad		
Planeación	Precisión Flexibilidad Unidad de dirección Consistencia Rentabilidad Participación	Factibilidad Objetividad y cuantificación Flexibilidad Unidad Cambio de estrategias	Unidad y dirección Delegación Flexibilidad Congruencia Visión estratégica Control	Contribución al objetivo Objetivos Primacía de la planeación Eficiencia de los planes Premisas de planeación Estructura de estrategias y políticas Factor limitante Compromiso Flexibilidad Cambio de ruta	Definición del objetivo Flexibilidad
Organización	Especialización Unidad de mando Equilibrio- autoridad responsabilidad Equilibrio dirección- control Definición de puestos	Del objetivo Especialización Jerarquía Paridad autoridad y responsabilidad Unidad de mando Difusión Amplitud o tramo de control Coordinación Continuidad	División del trabajo Autoridad y responsabilidad Primacía de la autoridad lineal sobre la asesoría Primacía de autoridad normativa Delegación Unidad de mando Jerárquica o cadena de mano Tramo de control Equidad en carga de trabajo	Unidad de los objetivos Eficiencia organizacional Tramo de administración Escalar Delegación por resultados esperados Responsabilidad absoluta Paridad de autoridad y responsabilidad Unidad de mando Nivel de autoridad Definición funcional Equilibrio Flexibilidad Facilitación del liderazgo	Especialización Definición funcional Correspondencia entre la responsabilidad y la autoridad Funciones de staff y de línea Escalar

Fuente: Reyes Ponce, Agustín, p 143.

Tabla 5. Principios del proceso administrativo

FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO					
Fase	Reyes Ponce	Munch-García	Hernández y rodríguez	Koontz- Weihrich	**Chiavenato**
Dinámica					
Integración	Adecuación de hombres y funciones Provisión de elementos administrativos Importancia de la introducción adecuada Carácter administrativo Abastecimiento oportuno Instalación y mantenimiento Delegación y control			Integración de personal Definición del puesto Evaluación de los administradores Competencia abierta Capacitación y desarrollo de los administradores Objetivos de capacitación Desarrollo permanente	
Dirección	Coordinación de intereses Impersonalidad del mando Vía jerárquica Resolución de conflictos Aprovechamiento del conflicto	Armonía del objetivo o coordinación de intereses Impersonalidad de mando Supervisión directa Vía jerárquica Resolución del conflicto Aprovechamien to del conflicto	Autoridad y responsabilidad Responsabilidad compartida Unidad de mando Unidad de dirección Delegación vs centralización Cadena de mando Equidad Espíritu de grupo	Armonía de objetivos Motivación Liderazgo Claridad de la comunicación Integridad de la comunicación Complementariedad de la organización informal	Unidad de mando Delegación Amplitud de control Coordinación o de relaciones funcionales
Control	Carácter administrativo Estándares Carácter medial Excepción	Equilibrio De los objetivos Oportunidad Desviaciones Excepción Función controladora		Propósito Dirigido al futuro Responsabilidad Eficiencia Preventivo Reflejo de planes Adecuación organizacional Individualización Normas Puntos críticos Excepción Flexibilidad Acción	Garantía del objetivo Definición de los estándares Excepción Acción

Fuente: Reyes Ponce, Agustín, p 144.

2.5 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La práctica de la administración ha existido desde los tiempos más remoto, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes número de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jeto el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseño a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina. La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Gestión Administrativa en la Edad Antigua

A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, ya que nace con el hombre mismo, puesto que en todo tiempo ha habido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y de ejecutar; de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la actualidad y que pueden observarse en el código de Hammurahi, en el Nuevo Testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil.

La administración del Imperio Romano se caracterizó por la centralización.

La Administración en la Edad Media

Durante los últimos años del imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consolidaron instituciones como la iglesia católica. En ésta época la administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia, los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

La Administración en la Edad Moderna

Al inicio de ésta época surge en Prusia y Austria un movimiento administrativo conocido como cameralistas que alcanzó su mayor esplendor en 1560 y trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en ésta época. Para algunos tratadistas los cameralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A mediados del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual preciso de una nueva generación de administradores, que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

La Administración en la Edad Contemporánea

En ésta época se asientan las bases para el desarrollo de la administración como una verdadera ciencia, ya que como fruto de las necesidades de la época, surgen teorías, principios y funciones administrativas, que aunque superadas o modificadas, cumplieron un papel importante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo.

La Administración en la Sociedad Moderna

A pesar de que la administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La propia historia del pensamiento administrativo proporciona una perspectiva de las contribuciones y de los problemas y situaciones con que se enfrentó en los últimos setenta años en el mundo industrial. La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos.

2.6 PRECURSORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Confucio
- Adam Smith
- Henry Metacalfe
- Woodrow Wilson
- Federick W Taylor
- Henrry Fayol

Confucio

Filosofo, proporciono una serie de reglas para la administración pública.

- Las personas que ocupan condiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidarismo.
- Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

Adam Smith

- La predicción de posibles conflictos entres dueños de las fábricas y los trabajadores mal asalariados.
- La acumulación del capital como fuente para el desarrollo económico.
- La defensa del mercado competitivo como el mecanismo más eficiente de asignación de recursos.

Henry Metacalfe

- Se distinguió por implementar nuevas técnicas de control administrativo he ideo una buena manera de control, considerada como muy eficiente.
- Publico un libro titulado "el costo de producción y la administración de talleres públicos y privados", considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodrow Wilson

- Hizo una separación entre política y administración y le dio el calificativo entre ciencia a la administración, propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Fredery W Taylor

- Se le considero padre de la administración científica; Taylor trabajaba entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios

experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano.

- Además promovió que las fuentes de empleo aumentara la paga a los trabajadores más productivos.

Henry Fayol

- Fayol fue el primero que destruyo una teoría general de la administración, por lo que se considera "el padre de la administración moderna".
- Fue el primer que propugno porque se enseñara administración en los centros educativos.
- Fayol aporto catorce principios básicos a la administración.

Los 14 principios de Fayol

1. **División del trabajo:** cuando más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñaran su oficio.
2. **Autoridad:** los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas; si bien la autoridad formal les da derecho de mandar.
3. **Disciplina:** Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan la empresa.
4. **Unidad de dirección:** Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben de ser dirigidas por un mismo gerente que use un solo plan.
5. **Unidad de mando:** Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.
6. **Subordinación de interés individual al bien común:** en cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener prelacion sobre los intereses de la organización como un todo.
7. **Remuneración:** la compensación por el trabajo debe ser equitativa para los patronos.

8. **Centralización:** Fayol creía que los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a sus subalternos autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio
9. **Jerarquía:** La línea e autoridad en una organización representada hoy generalmente por cuadros y líneas de un organigrama pasa en un orden de rango desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos.
10. **Orden:** los materiales y las personas deben de estar en el lugar adecuado, en el momento adecuado. en particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición adecuados para el.
11. **Equidad:** Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos.
12. **Estabilidad del personal:** una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización.
13. **Iniciativa:** debe darse a los subalternos libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se cometan errores.
14. **Espíritu de Grupo:** promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El Enfoque **Cuantitativo** se desarrolla de manera directa en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muéstrales representativos. Se aplican pruebas, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando instrumentos de validación y confiabilidad. En este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados.

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. (Blasco & Pérez, 1998)

3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es **descriptiva**, porque se pretende determinar cuál es la situación actual que tiene la empresa en cuanto a la gestión administrativa.

Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 1998)

Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

3.1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se implementó en la presente, es no experimental debido que se llevara a cabo sin la manipulación de las variables, es sistemática y empírica; ya que no genera situaciones, si no que se observan las ya existentes y de al momento / tiempo de estudio, es transversal porque reúne datos en un momento único del tiempo con la finalidad de describir variables, estudiar su incidencia e interrelación en un momento especifico. (Hernandez, 2004)

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Tamayo, El Proceso de la Investigación científica, 1997)

La población de la presente investigación se constituye de los trabajadores de la empresa CANACO Servytur de Balancán.

3.2.2 MUESTRA

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Según (Tamayo, 1997), Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

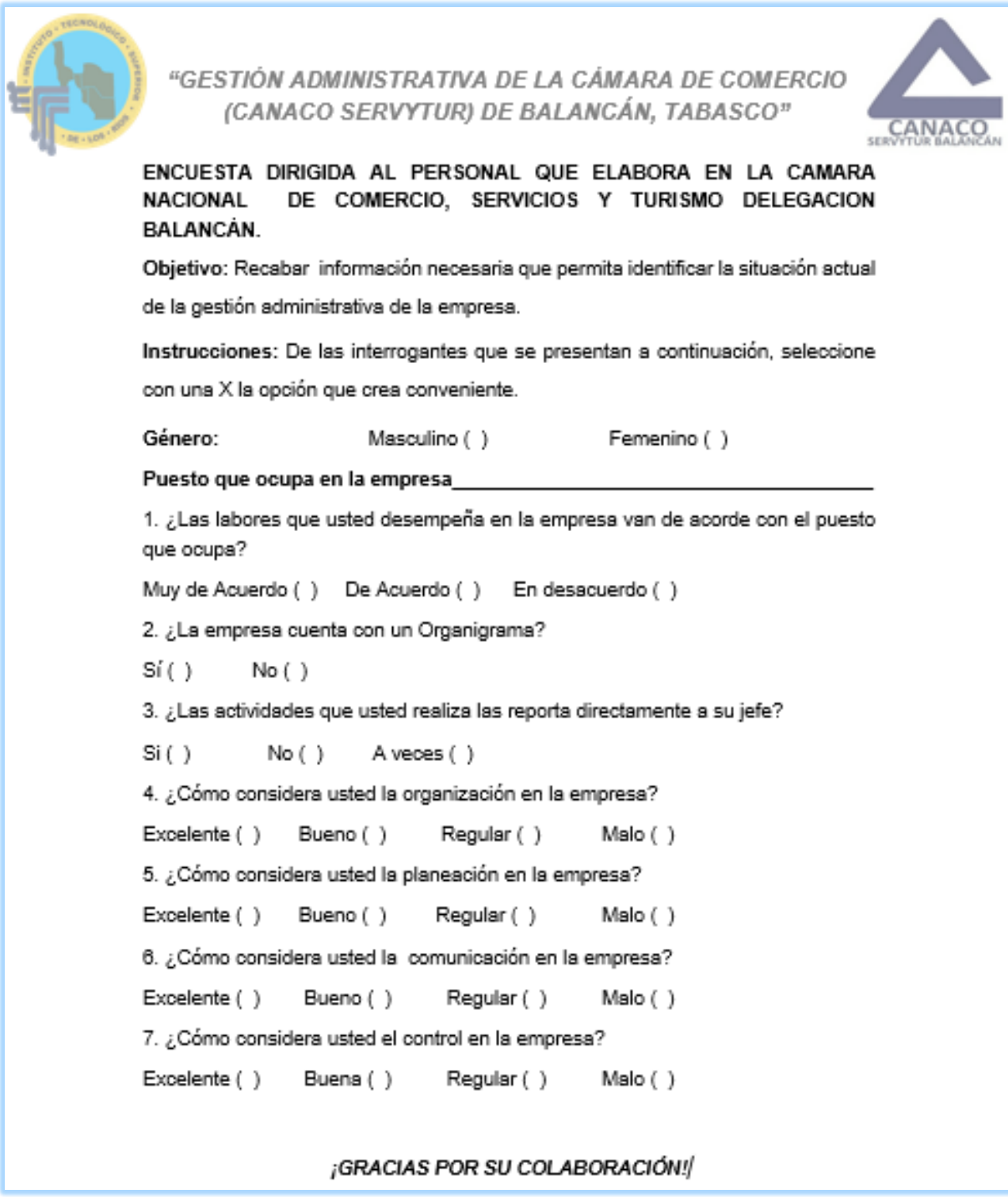
La muestra será de 13 trabajadores que integran la mesa directiva de la empresa CANACO Servytur de Balancán.

3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los Instrumentos de medición que se utilizaron para poder llevar a cabo dicho estudio fue la observación; con la finalidad de poder identificar cual es la situación actual de la gestión administrativa y la aplicación de una encuesta con un total de 7 preguntas cerradas para recabar información estadística sobre las opiniones del personal que elabora en la empresa y para así poderles brindar una mejora para el buen funcionamiento de la misma.

La **observación** constante, el análisis de cada situación relacionada con el comportamiento entre las personas, es la base de la investigación cualitativa. La inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente. (Sierra, 1994)

Las **encuestas** son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Trespalacios, Bello, & Vázquez, 2005)



"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO (CANACO SERVYTUR) DE BALANCÁN, TABASCO"

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE ELABORA EN LA CAMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DELEGACION BALANCÁN.

Objetivo: Recabar información necesaria que permita identificar la situación actual de la gestión administrativa de la empresa.

Instrucciones: De las interrogantes que se presentan a continuación, seleccione con una X la opción que crea conveniente.

Género: Masculino ( ) Femenino ( )

Puesto que ocupa en la empresa_____

1. ¿Las labores que usted desempeña en la empresa van de acorde con el puesto que ocupa?

Muy de Acuerdo ( ) De Acuerdo ( ) En desacuerdo ( )

2. ¿La empresa cuenta con un Organigrama?

Sí ( ) No ( )

3. ¿Las actividades que usted realiza las reporta directamente a su jefe?

Si ( ) No ( ) A veces ( )

4. ¿Cómo considera usted la organización en la empresa?

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

5. ¿Cómo considera usted la planeación en la empresa?

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

6. ¿Cómo considera usted la comunicación en la empresa?

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

7. ¿Cómo considera usted el control en la empresa?

Excelente ( ) Buena ( ) Regular ( ) Malo ( )

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!/

Imagen 4. Formato de encuesta. Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 CARACTERÍSTICA EN EL ÁREA QUE SE REALIZÓ

La presente investigación se delimitó al área geográfica del municipio de Balancán, del estado de Tabasco, será nuestro objeto de estudio destacando a la Cámara de Comercio, (CANACO, Servytur). De la cual el responsable de esa área es el LCP. Manuel Alfonso Méndez Argaíz.

4.1.1 BALANCÁN

De acuerdo al diccionario maya esta palabra significa; Balam: tigre y Kan: culebra, que significa "Lugar de tigres y serpientes", es uno de los 17 municipios que conforman el estado de tabasco y está localizado en la región de los ríos.



Imagen 5. Mapa del estado de Tabasco donde se encuentra el municipio de Balancán. Fuente: Google Maps.

Este lugar está constituido por 48 ejidos, 38 rancherías, 6 poblados, 3 colonias rurales y 2 villas. Su extensión es de 3626.10 km^2, los cuales corresponde al 14.81% del total del estado; esto coloca al municipio en el segundo lugar en extensión territorial. La población es de 10,344 habitantes y se localiza a 195 km de la capital del estado.

Colinda al norte con el estado de Campeche, al este limita con el estado de Campeche y Al sur limita con Guatemala con el municipio de San Andrés, al sur con los municipios de Tenosique y Emiliano Zapata y al oeste con los municipios de Emiliano Zapata, Candelaria, Carmen en el estado de Campeche. El clima de este municipio es cálido subhúmedo con lluvias en verano en la mayor parte del territorio, a excepción de la porción suroeste que presenta clima cálido húmedo con abundantes lluvias en verano. La temperatura promedio anual es de 26.3 °C. Actualmente cuenta con una gran diversidad de recursos forestales de aprovechamiento, entre los que se encuentra el jobo, la ceiba, el guayacán, el macuilis, el tinto, el cedro rojo, la caoba. Sus principales actividades económicas son: la ganadería y la agricultura, este municipio destaca por su producción de cultivos básicos como: maíz, arroz, sorgo, frijol y hortalizas como la sandía cuya producción se exportaba a los mercados norteamericanos. La actividad industrial más importante en la cabecera municipal es la fabricación de quesos y otros derivados lácteos. También se fabrican dulces, conservas y embutidos. Tiene importantes recursos como: ríos, lagunas, cascadas y sitios arqueológicos. En época de estiaje destacan los playones de Vicente Guerrero, Netzahualcóyotl, Multé y los balnearios de Reforma y El limón; Arroyo El Chorrito en Mactún, las lagunas el Popalillo, Leona vicario y Misicab; y las zonas arqueológicas de Moral- Reforma y Santa Elena, así como el museo Arqueológico “ José Gómez Panaco” ubicado en la cabecera municipal.

El municipio cuenta con diversos tipos de comercios; con tiendas como Bodega Aurrera, Coppel Canadá, la casa del plástico, Pato's, etc., tiendas de abarrotes, Monterrey, súper Sánchez, Oxxo, fruterías, dulcerías,pastelerías,carnicerías,boutiques,mueblerías,electrodomésticos, zapaterías, tlapalerías, ferreterías, vidrierias, estudios fotográficos, implementos agropecuarios, queserías, veterinarias, refaccionarias, farmacias, papelerías, alimentos balanceados, lavanderías, licorerías, materiales de construcción, servicio postal, servicios de banco: HSBC, Bancoppel, banco azteca (Elecktra), hoteles, comedor de antojitos, restaurantes, sitio de taxis, transportes foráneo, lavado de autos, clínicas y consultorios médicos, dentistas y servicios medico (seguro popular, ISSTE,ISET).

Las colonias tienen la mayoría de los servicios primordiales como: agua potable, energía eléctrica, seguridad pública y tránsito, servicio de limpieza, mercado, pavimentación, mantenimiento de drenaje, panteón, rastro, parques, malecón y deportiva.

En las costumbres, tradiciones y festejos de Balancán se encuentran: fiesta del queso, el carnaval, la pesca de robalo, feria de san marcos, feria de villa el triunfo.

En educación la cabecera municipal cuenta con un sistema educativo donde hay desde educación preescolar (seis jardines de los cuales son: Graciela Pintado de Madrazo, Federico Froebel, Rosaura Zapata Cano, Fanny Bolívar Sansores, Francisco González Bocanegra y Jean Piaget), de escuelas primarias son siete: Ignacio Zaragoza, José de Tapia Bujalance, Salome Marín Virgilio, Lugarda Ramírez, 16 de septiembre, 15 de septiembre y Josefina Rivera Calvo), una secundaria general federal " Vicente Guerrero", 2 Preparatorias: Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 82 (CBTA) y Colegio De Bachilleres de Tabasco Plantel 36, (COBATAB) y en las escuelas

de nivel superior se cuenta con tres: Escuela Normal Urbana (E.N.U), Universidad Luis Felipe Domínguez y el Instituto Tecnológico Superior de los Ríos (I.T.S.R).

Cuenta con 14 colonias que integran este municipio las cuales son: el Carmen, las Flores, el Palenque, San Joaquín, Magisterial, Luis Felipe Domínguez, Nuevo México, Pueblo Unido, Gregorio Méndez, ampliación Gregorio Méndez, la Sabana, Carlos Enrique Abreu García y la Croc.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE SE REALIZO



Imagen 6. Croquis de la CANACO SERVITUR. Fuente: Elaboración propia.

La Cámara Nacional de Comercio, Servicio y Turismo (CANACO) Servytur BALANCAN está ubicada en la Calle: Aldama # 428 Colonia; El Palenque en el municipio de Balancán Tabasco está ubicada en zona urbana.

El comité que Preside el LCP. Manuel Alfonso Méndez Argaiz está conformado por ;Víctor Hernández Puerto Vicepresidente de comercio, Antonio Ramos Contreras vicepresidente de turismo, Gustavo Adolfo Hernández Cabrera Secretario, Nilton Rogerio de Almeida Tesorero, Víctor Tejero González representante sector salud, José García Suarez representante sector de productores de queso, José Antonio Arévalo representante de construcción, Alfonso Gómez Cámara representante sector ganadero, Juan Villaverde Consuelo representante sector papelería, Jennifer Lafont Tejero representante sector tostada, Patricia Iliana Mosqueda representante sector hotelero, Marco Antonio Gómez Jiménez consejo vigilancia.

La CANACO cuenta con área de oficina; sala de junta, los cuales tienen tres ventanas y puerta de fierro, archivo, cuenta con dos locales de renta uno con baño, su infraestructura se encuentra en buenas condiciones.

Tiene área verde la cual la usan como estacionamiento, un baño para uso de clientes, agua potable, tinaco, luz eléctrica, esta empresa está ubicada al sur del municipio de Balancán.

El área donde me encontraba era en la oficina realizando actividades administrativas, el espacio contaba con una computadora de escritorio, impresora, libreta de actas, en la sala de junta una mesa rectangular, 17 sillas de plástico, 6 ventiladores de pared los cuales tenían buen funcionamiento.

4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 6. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES A REALIZAR	SEMANAS																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	15	17	18	19	20	
1. Valorar la Gestión administrativa de la institución.	25	25																			50 Horas
2. Identificación de los problemas y necesidades en el área administrativa.			25	25	25	25															100 Horas
3. Implementación de técnicas y estrategias.							25	25	25	25											100 Horas
4. Propuesta de mejora administrativa											25	25	25	25							100 Horas
5. Análisis FODA															25	25	25				75 Horas
6. Proceso de plan de mejora																		25	25	25	75 Horas
TOTAL DE HORAS																					500

Fuente: Elaboración propia.

4.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

1. Valorar la gestión administrativa de la institución.

Realizar un estudio administrativo de la organización que servirá para percibir si está bien organizada y coordinada la empresa, lo más útil para desarrollar esta actividad es la realización y aplicación de una encuesta.

2. Identificación de los problemas y necesidades en el área administrativa.

Consiste en encontrar los problemas que se presentan en la empresa, en el cual se encontraron inconvenientes como lo es, la falta de dirección, planeación, falta de comunicación y control.

3. Propuesta de mejora administrativa.

Esta actividad consiste en la ejecución de las actividades que se realizaran en la institución para mejorar sus procesos administrativos.

4. Implementación de técnicas y estrategias.

En esta actividad se ejecutaran las actividades propuestas para la mejora de la gestión administrativa.

INVENTARIO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

El inventario es la comprobación de los productos existentes en el almacén, en cantidad y valor. Con él se consigue:

- Conocer la situación exacta de los productos.
- Controlar, confrontar y definir la situación física. (Pau i Cos)

El manejo de la información, contabilizar y registrar todos los materiales de la oficina de la empresa CANACO Servytur es fundamental ya que facilita el control y permite tener conocimiento de los bienes mobiliarios con los que cuenta la oficina.

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO,SERVICIOS Y TURISMO (CANACO SERVYTUR
BALANCÁN, TABASCO.
Calle Aldama N° 428, Colonia El Palenque Balancán, Tabasco.
INVENTARIO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA AL 06-08-2019
Se hace constar que en esta fecha se a revisado el inventario de equipo y moviliari
El cual se detalla de la siguiente manera.

Cant.	Descripción	Estado		
		Bueno	Regular	Malo
1	Mesa Tablon Polipropileno Plastico Tipo Lifetime Blanca 2.4	•		
1	Silla Plastica color blanca marca superior		•	
1	Silla Plastica Blanca Marca sol			•
1	Silla Plastica Blanca Marca sol			•
1	Silla Plastica Blanca Marca sol			•
1	Silla Plastica Blanca Marca sol		•	
1	Silla Plastica Blanca Marca sol		•	
1	Silla Plastica Blanca Marca sol		•	
1	Silla Plastica Blanca Marca sol		•	
1	Silla Plastica Blanca Marca sol		•	

1	Silla Plastica Blanca Marca sol	•	
1	Silla Plastica Blanca Marca sol	•	
1	Silla Plastica Blanca Marca sol	•	
1	Silla plastica Blanca Marca sol	•	
1	Silla Plastica marca Duna	•	
1	Silla Plastica marca Duna		•
1	Silla Plastica marca Duna		•
2	Silla Iso Tela color Negra	•	
1	Silla Plástica de paleta Color Naranja	•	
1	Silla Plastica de paleta Color Naranja		•
1	Silla Plástica Color Naranja	•	
2	Silla de Trabajo Secretarial Negra Altura Ajustable Redtop F	•	
1	Escritorio para Computadora	•	
1	Escritorio Madera	•	
1	Escritorio Madera		•
1	Escritorio Aluminio	•	
1	Despachador Agua Fria/ Caliente Para Garrrafon	•	
1	Garrafon de agua Purificada Bermar	•	
1	Ventilador de Escritorio y pared V.E.C	•	
1	Ventilador de Escritorio y pared V.E.C	•	
1	Ventilador de Escritorio y pared V.E.C		•
1	Ventilador de Escritorio y pared V.E.C		•
1	Aire Acondicionado Para Habitación Whirlpool	•	
1	Aire Acondicionado Midea	•	
1	Archivero Metalico 4 Cajones Gris	•	
1	Máquina de Escribir Sin marca		•
1	Máquina de Escribir Olympia	•	
1	Computadora De Escritorio Acer K192HQL	•	
1	Impresora Samsung Xpress M2022	•	
1	Calculadora Canon LS-100TS	•	
1	GR-5000 Grapas Estándar 26/6	•	
8	Boligrafo Negro BIC	•	
1	libro florete rayado	•	
2	Libreta de cuadros	•	
1	Lapiz Adhesivo	•	
1	Regla plastica Color Negra		•
1	Entintador de Cojines Para Sellos	•	
1	Perforadora Ofiser color negro	•	
1	Caja Clips	•	
1	Cojín para sellos SANFORD color negro	•	
1	Pizarron Blanco	•	
1	Arbol Pino artificial navidad	•	
1	Cubeta plastica color blanca	•	
1	Escoba	•	
1	Pala Tradicional	•	
1	Trapeador	•	
1	Recolector de Basura Metal	•	
1	Franela Roja	•	
1	Fribra/Esponja Verde	•	
1	Pintura Vinilica Lavable	•	
	Bote Plastico de basura con tapa	•	
1	Bote Plastico de basura		
1	Cepillo Sanitario con base blanco	•	

Imagen 7. Inventario de mobiliario y equipo de oficina. Fuente: Elaboración propia.

LISTA DE SOCIOS AFILIADOS 2019

Mantener información documentada nos sirve para una parte vital en el funcionamiento de la empresa, por ello se procedió a realizar una lista actualizada de los socios afiliados a la empresa para saber con exactitud cuáles son las empresas que se encuentran vigentes en el año 2019.

Tabla 7. Lista de afiliados 2019

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMOS DELEGACION BALANCÁN, TABASCO
CP.86930
LISTA DE SOCIOS 2019

CLIENTE	DOMICILIO	RFC
MANUEL MISS VAZQUEZ	CALLE PRINCIPAL S/N EJIDO EL LIMON	MIVM640101MFA
EUSTOLIA LOPEZ GOMEZ	CALLE EUSEBIO CASTILLO S/N COL. LAS FLORES	OCB0709262L6
MARTHA GUADALUPE PADILLA MENDEZ PROOVEDORA MONTECRISTO	CALLE MELCHOR OCAMPO # 805 COL. CENTRO	PAMM680201JP3
PEDRO LUIS LARA PERERA	CALLE TOMAS GARRIDO CANABAL COL. EL TIGRE	LAPP811030QJB
HECTOR EMILIO CASTRO PAREDES (QUESO BEJUCAL)	CALLE FRANCISCO I MADERO # 712 COL. LAS FLORES	CAPH490816KM2
MARCELINO DE JESUS GOMEZ LEZAMA	CALLE SIMON SARLAT S/N COL. CENTRO	GOLM650529N44
ROBERTO ALEXANDER CARAVEO LINARES	AV. CARLOS A AMDRAZO	CALR000316I97
SUPER SERVICIO BALANCAN	AVENIDA LUIS DONALDO COLOSIO	SSB0001285N8
MANUEL JESUS MENDEZ ESPINOSA (MANUEL JESUS MENDEZ ESPINOZA)	CARRETERA BALANCAN VHSA	MEEM480604646
MENARDI	CARRETERA BALANCAN VHSA	MEN930906M16
PATOS SUPER EXPRESS	CARRETERA BALANCAN VILLAHERMOSA	PSE97III99N2
GABRIEL FLORES HERRERA (SOCIEDAD AGRICOLA NETZAUALCOYOTL S.P.R DE R.I	AV. LA CEIBA S/N POB. NETZAHUALCOYOTL	ANE130523JP0
COMERCIAL EL CARMEN	CALLE EUSEBIO CASTILLO S/N COL. LAS FLORES	TEGV580212P51
LAZARO TEJERO JUAREZ	CALLE ITURBIDE #110	TEJL810519HX7
RODOLFO PAREDEZ MENDEZ (TORTILERIA)	CALLE ITURBIDE S/N	PAMR500925507
LOURDES ANTONIA ABREU GOMEZ	CALLE DE LA SALUD S/N COL. EL CARMEN	ABGL570808M51
PURIFICADORA DE AGUA BERMAR SA DE CV	IGNACIO RAMIREZ ESQ. MONTES DE OCA S/N COL. EL CARMEN	PAB040414064
PURIFICADORA VICTOR MANUEL HERNANDEZ	AV. LA PAZ COL. SAN JOAQUIN	
ARTURO ESTRADA JUAREZ (TALLER DE HERRERIA)	CALLE LEONA VICARIO S/N COL. EL PALENQUE	ESJA468023MT7
JOSE LUIS VASQUEZ GUTIERREZ (REFACCIONARIA)	CALLE MARIANO ESCOBEDO S/N COL. EL CARMEN	VAGL5803291Q7
CARNICERIA SAN JUDAS TADEO 1	CALLE FRANCISCO I MADERO S/N COL. LA HULERIA	LABY8102229T6
MARILEINA DE JESUS DOMINGUEZ JIMENEZ (SUPER SAN MARCOS)		
EDRU MEDINA MONTOYA (NEGOCIO DE BORDADO)	CALLE MARIANO ESCOBEDO COL. EL CARMEN	MEME800317ER7
EDUBIGES JIMENEZ BAÑOS (MAQUILADORA)	CALLE AGUSTIN DE ITURBIDE COL. GREGORIO MENDEZ	JIBE501227F56
JUAN CARLOS ROMAN DEL VALLE (ALVITRIN)	CALLE VENUSTIANO CARRANZA COL. EL CARMEN	ROVJ941229E39
ESMERALDA MARTINEZ ESPINOSA (CONFECCIONES MARSHA)	CALLE MARINA S/N COL. EL CARMEN	MAEE711206QU0
MIGUEL ANGEL CONTRERAS AVALOS (EL FENIX)	CALLE BENITO JUAREZ S/N COL. LAS FLORES	COAM360517EN7
MANUEL ANTONIO JESUS GARCIA (SOCIEDAD DE TRAPTORES)	CALLE 27 DE FEBRERO COL. SAN JOAQUIN	JEGM531229V39
MARIA AMPARO DEL ROSARIO DIAZ DE AMBROSIO (CASETA HOLANDA)	CALLE MELCHOR OCAMPO 103 COL CENTRO	
JOSE GUADALUPE JAVIER AC COB (SOCIEDAD DE TRAPTORES)	CALLE ALDAMA# 218 COL. EL PALENQUE	ACGU581212BU5
RICARDO SANCHEZ BRITO (VULCANIZADORA BRITO)	CALLE OAXACA #211 COL. NUEVO MEXICO	SABR130608MY9
BRAULIO KURY PEREZ (PESCADERIA EL CHINCHORRO)	CALLE MARIANO ESCOBEDO S/N COL. EL CARMEN	KUPB651204-RE7
DISTRIBUIDORA DE LA REGION S.A DE C.V	CALLE JOSEFA ORTIZ DE DOMINGUEZ #600 COL. CENTRO	DRE100601FR16

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMOS DELEGACION BALANCÁN, TABASCO
CP.86930
LISTA DE SOCIOS 2019

ANA GABRIELA PEREZ AVENDAÑO (MUEBLERIA MOBAL)	CALLE M. OCAMPO S/N ESQ. JOSE C. DGUEZ	PEAA960401MW7
ZOILA ESTEBAN LAINES (PAPELERIA LA LUNA)	CALLE VENUSTIANO CARRANZA 101	EELZ630420109
JUANA MOGUEL RAMOS	AV. LUIS DONALDO COLOSIO S/N COL. EL PALENQUE	MORJ600301IV9
EDGARDO PEREZ SANCHEZ (MATERIALES EL CHINO)	CALLE FRANCISCO I MADERO S/N POB. FELIPE CASTELLANOS	PESE670327KH7
PLAN BALANCAN GRANERO DEL SUR	CARRETERA MUNICIPAL WOS KM 40	PB6130205PE9
DISTRIBUIDORA AYMAR S.A DE C.V	AV. LA PAZ #301 COL. SAN JOAQUIN	DMA8906284R7
FUNERARIA BALANCAN	CALLE FRANCISCO I MADERO N°12 COL. LAS FLORES	QUVA940681C1
EBEN JUAREZ MONTUY (SAT-E)	SIMON SARLAT COL. LAS FLORES	JUME910330711
BENITO GUTIERREZ GARCIA (PINTURAS BEREL)	CALLE GREGORIO MENDEZ S/N COL. CENTRO	GUGB860514K38
OLIVA PEREZ LOPEZ (AGROINSUMOS DEL CAMPO)	EUSEBIO CASTILLO S/N COL. CENTRO	PELO0600308126
ANTONIO VASQUEZ DE DIOS (OPERADORA DE LOS RIOS)	EUSEBIO CASTILLO S/N COL. CENTRO	VADA6409286W3
JOSE HUMBERTO LARA RUIZ (POLLERIA EL PICHIN)	CALLE GALEANO S/N ENTRE B. JUAREZ Y MIGUEL HIDALGO	LARM750531D56
GUSTAVO ADOLFO HERNANDEZ CABRERA (FABRICACION DE ANUNCIOS PUBLICITARIOS)	CALLE ITURBIDE # 102 COL. SAN JOAQUIN	MEC6870109880
ARNOLDO TEJERO GONZALES (SUPER COMERCIAL EL CARMEN)	AGUSTIN DE ITUBIDE	
NORA ISABEL MORENO QUE (POLLERIA POLLITOS PIO)	CALLE MARIANO ABASOLO N° 307 COL. EL PALENQUE	MOQN801117QLA
AURY ESTEBAN OROSCO (TORTILLERIA LUPITA)	AV. CARLOS A MADRAZO LOTE 1 BALANCAN	EEOA525701
VELATORIO RECINTO MEMORIAL LA ECONOMICA	AV. CARLOS A MADRAZO	CALR000316197
ELPIDIO CRUZ SANDOVAL (CARNICERIA SANTA CECILIA)	CALLE PORFIRIO DIAZ	CUSE610818Q81
CARLOS ENRIQUE PECH RAMIREZ	CALLE CAOBA COL. CARLOS ENRIQUE ABREU	PERC671001BJ7
GRUPO REFACCIONARIO ALFA S.A DE C.V	VENUSTIANO CARRANZA # 301	GRA120922AMC
NILTON ROGERIO DE ALMEIDA (FERRETERIA Y DEPORTES ALMEIDA)	GREGORIO MENDEZ # 360 COL. CENTRO	AEN1690704599
OCTAVIA LOZA CASTILLO (AGUA PURIFICADA CANTARITO)	27 DE FEBRERO #318 COLONIA LAS FLORES	LCX5203224Y8
JOSE ALFREDO MARTINEZ PEREZ (CARNICERIA HERMANOS MARTINEZ)	20 DE NOVIEMBRE S/N	MAPA670820152
ABELARDO AREVALO RODRIGUEZ		AERA-500701-M9A

Fuente: Elaboración propia.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

El organigrama es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación". (Ferrell, Hirt, & Ferrell)

Se realizó un Organigrama para saber cómo está conformada la empresa, quienes están en la empresa y quien depende de quién.

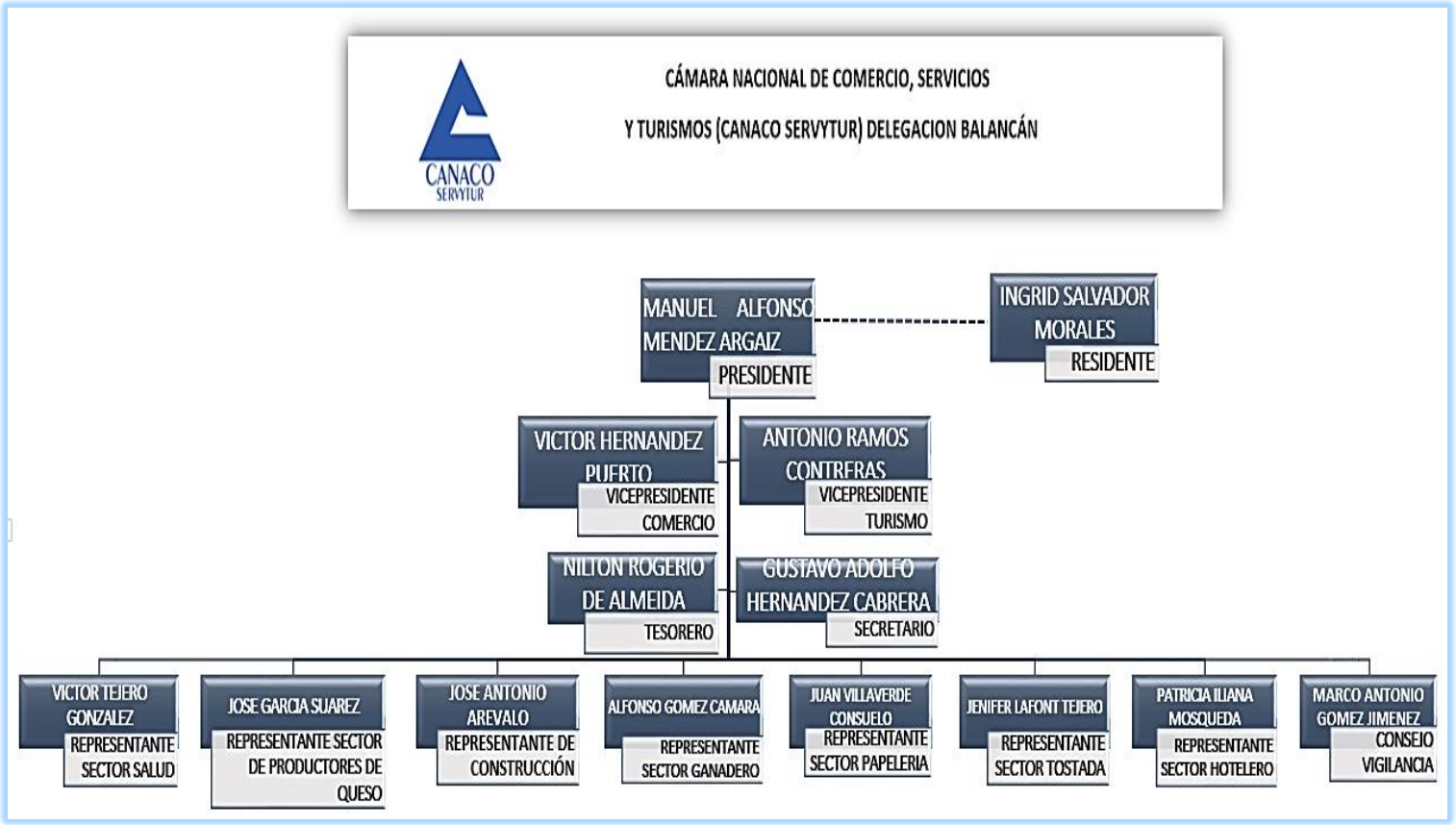


Imagen 8. Organigrama de la empresa. Fuente: Elaboración propia.

CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS

Los ingresos son las retribuciones que recibe la empresa por la venta de bienes o los servicios prestados en un periodo determinado, este ingreso se debe reconocer en el momento de la venta del bien o prestación del servicio independiente de la forma de pago. (Rivero, 2002)

Los egresos es lo que se gasta en un cierto tiempo ya sea semanal, quincenal, mensual, trimestral o en el año. (Moreno, 2002)

Para llevar una correcta gestión en la empresa se realizó un control total de ingresos y egresos sobre lo que se gastó, en qué fecha, el concepto y la cantidad.

Tabla 8. Control de ingresos y egresos.

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMOS DELEGACION BALANCÁN
Calle Aldama N° 428, Colonia El Palenque Balancán, Tabasco.
C.P 86930
CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS

DESCRIPCIÓN DEL INGRESO		
Fecha	Concepto	Cantidad
31/08/2019	Pago de Cuota Anual # 10	$1,400
12/09/2019	Pago de Cuota Anual S# 59	$600
16/09/2019	Pago de Cuota Anual S# 48	$1,600
23/09/2019	Pago de Cuota Anual S# 19	$600
30/09/2019	Pago de Cuota Anual S# 31	$400
04/10/2019	Pago de Cuota Anual S# 34	$1,200
04/10/2019	Pago de Cuota Anual S# 42	$800
18/10/2019	Pago de Cuota Anual S# 61	$800
22/10/2019	Pago de Cuota Anual S# 40	$1,400
10/10/2019	Pago de Cuota Anual S# 56	$400
06/11/2019	Pago de Cuota Anual S# 28	$1,600
11/11/2019	Pago de Cuota Anual S# 53	$400
19/11/2019	Pago de Cuota Anual S# 17	$1,600
28/11/2019	Pago de Cuota Anual S# 28	$800
10/12/2019	Pago de Cuota Anual S# 33	$600
TOTAL DE INGRESO		$14,200

DESCRIPCIÓN DEL EGRESO		
Fecha	Concepto	Cantidad
06/08/2019	limpieza de patio	$150
07/08/2019	plomeria	$200
12/08/2019	Pago de Luz	$9,827
15/08/2019	Pago de Agua	$1,400
15/08/2019	Compra de Pepeleria	$176
16/09/2019	Pago de Internet	$389
26/09/2019	Papel de Baño	$50
02/10/2019	Desechables	$30
02/10/2019	Porron de Agua	$18
02/10/2019	Botellas de agua	$47
21/10/2019	limpieza de patio	$150
10/12/2019	Adornos Navideños	$150
TOTAL DE EGRESO		$12,587

Fuente: Elaboración propia.

5. Análisis FODA

En esta actividad se realizara una matriz FODA para establecer en que aspecto la institución necesita mejorar, en el que se proporcionara información detallada sobre los factores internos y externos.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

El análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas. (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 1998)

La realización del análisis FODA para la empresa es de gran ayuda ya que en base a sus resultados se podrán tomar mejores decisiones para mejorar la situación actual de la institución.



Imagen 9. Organigrama de la empresa. Fuente: Elaboración propia.

6. Proceso de plan de mejora.

Llevar a cabo este proceso de mejora administrativa con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las actividades de la institución de manera eficaz y eficiente.

4.5 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

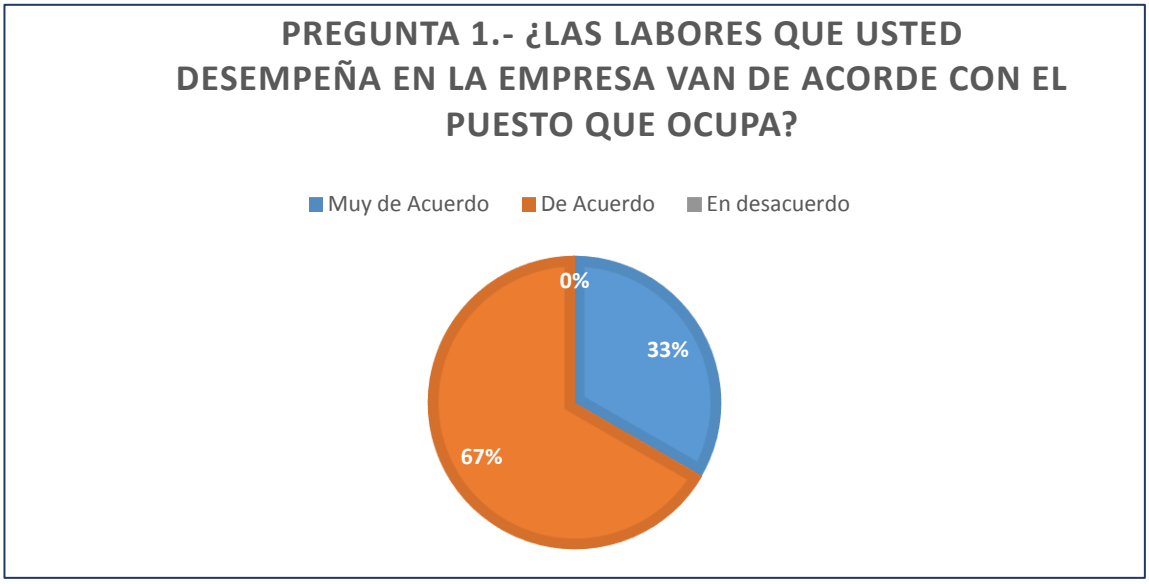
Pregunta 1.- ¿Las labores que usted desempeña en la empresa van de acorde con el puesto que ocupa?

Tabla 9. Tabla pregunta 1.

LAS LABORES VAN DE ACUERDO AL PUESTO QUE OCUPA	PORCENTAJE %
Muy de Acuerdo	33%
De Acuerdo	67%
En Desacuerdo	0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos el 67% contestaron que están de acuerdo de que las labores que desempeñan en la empresa van de acorde con el puesto que ocupa y el 33% contestaron que están muy de acuerdo.



Gráfica 1. ¿Las labores que usted desempeña en la empresa van de acorde con el puesto que ocupa? Fuente: Elaboración propia.

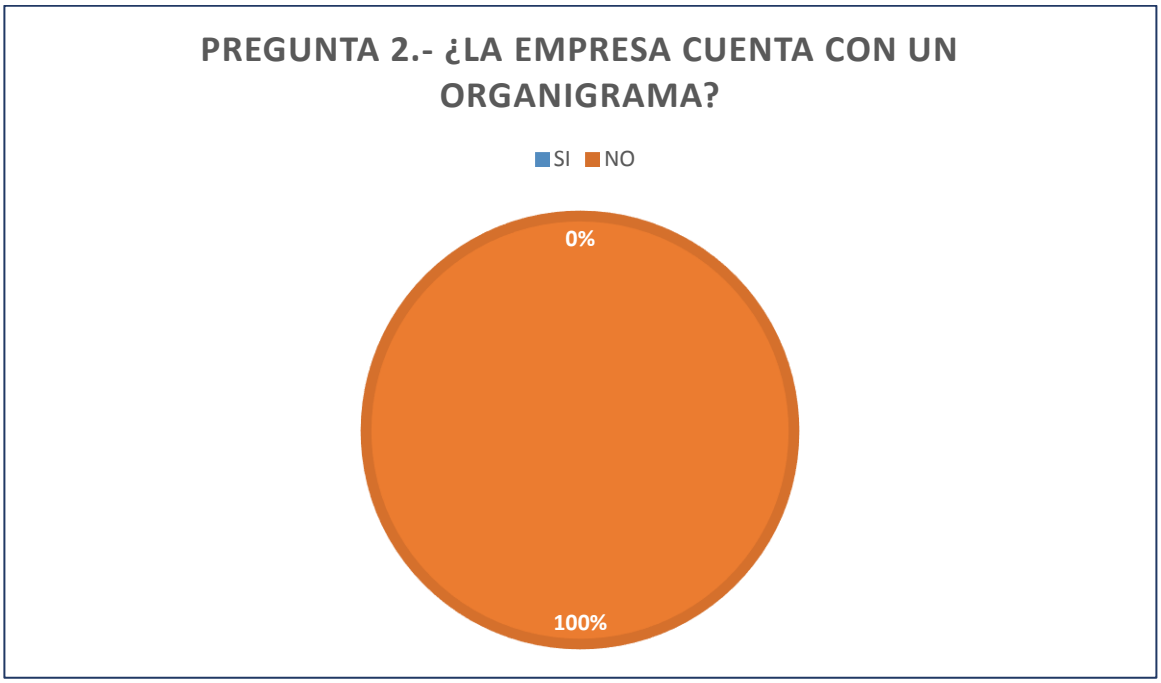
Pregunta 2.- ¿La empresa cuenta con un organigrama?

Tabla 10. Tabla pregunta 2.

LA EMPRESA CUENTA CON UN ORGANIGRAMA	PORCENTAJE %
SI	0%
NO	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los trabajadores contestaron que la empresa no cuenta con un organigrama.



Gráfica 2. ¿La empresa cuenta con un organigrama? Fuente: Elaboración propia.

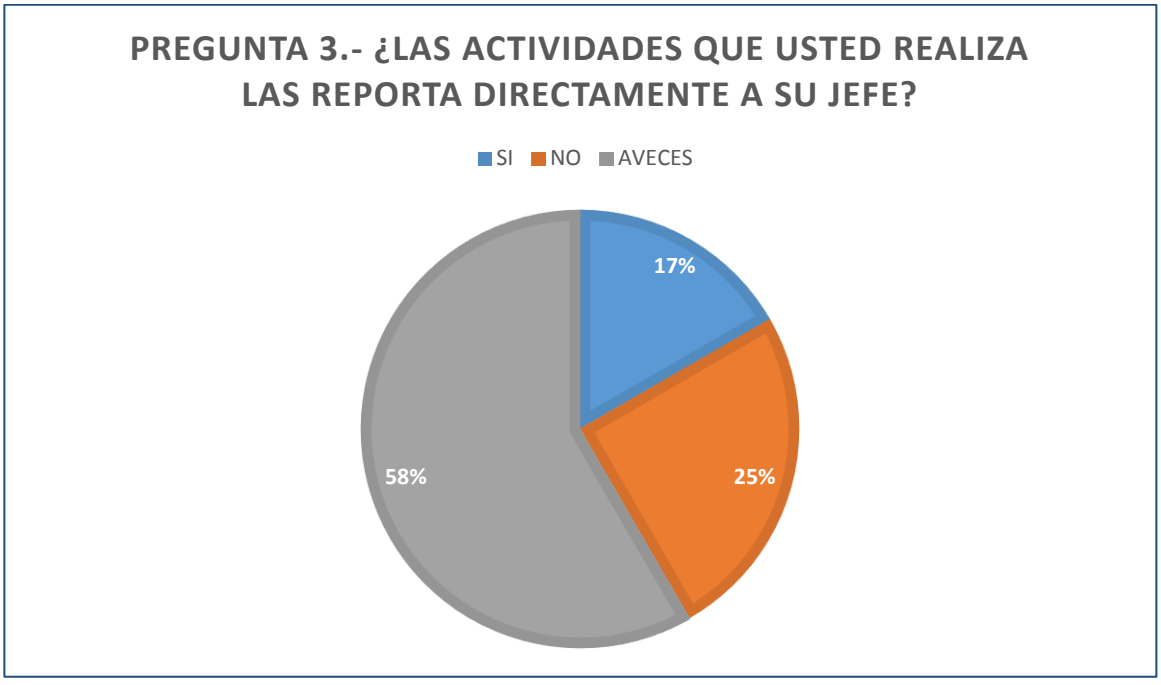
Pregunta 3.- ¿Las actividades que usted realiza las reporta directamente a su jefe?

Tabla 11. Tabla pregunta 3.

ACTIVIDADES REPORTADAS	PORCENTAJE %
SI	**17%**
NO	**17%**
AVECES	**58%**

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 58% de los trabajadores contestaron que a veces reportan las actividades realizadas con su jefe, el 25% que no las reporta y el 17% respondió que si reporta las actividades.



Gráfica 3. ¿Las actividades que usted realiza las reporta directamente a su jefe? Fuente: Elaboración propia.

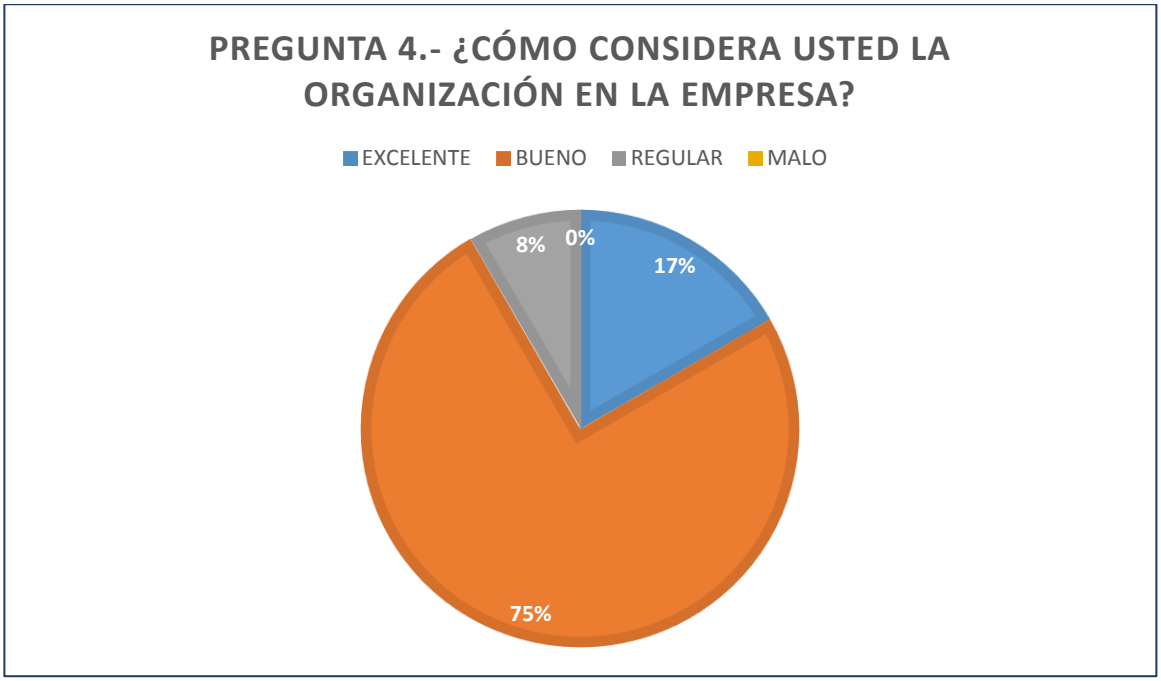
Pregunta 4.- ¿Cómo considera usted la organización en la empresa?

Tabla 12. Tabla pregunta 4.

LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA ES	PORCENTAJE %
EXCELENTE	**17%**
BUENA	**75%**
REGULAR	**8%**
MALA	**0%**

Fuente: Elaboración propia.

El 75% de los trabajadores considera como buena la organización en la empresa, el 17% la considera excelente y tan solo el 8% la considera regular.



Gráfica 4. ¿Cómo considera usted la organización en la empresa? Fuente: Elaboración propia.

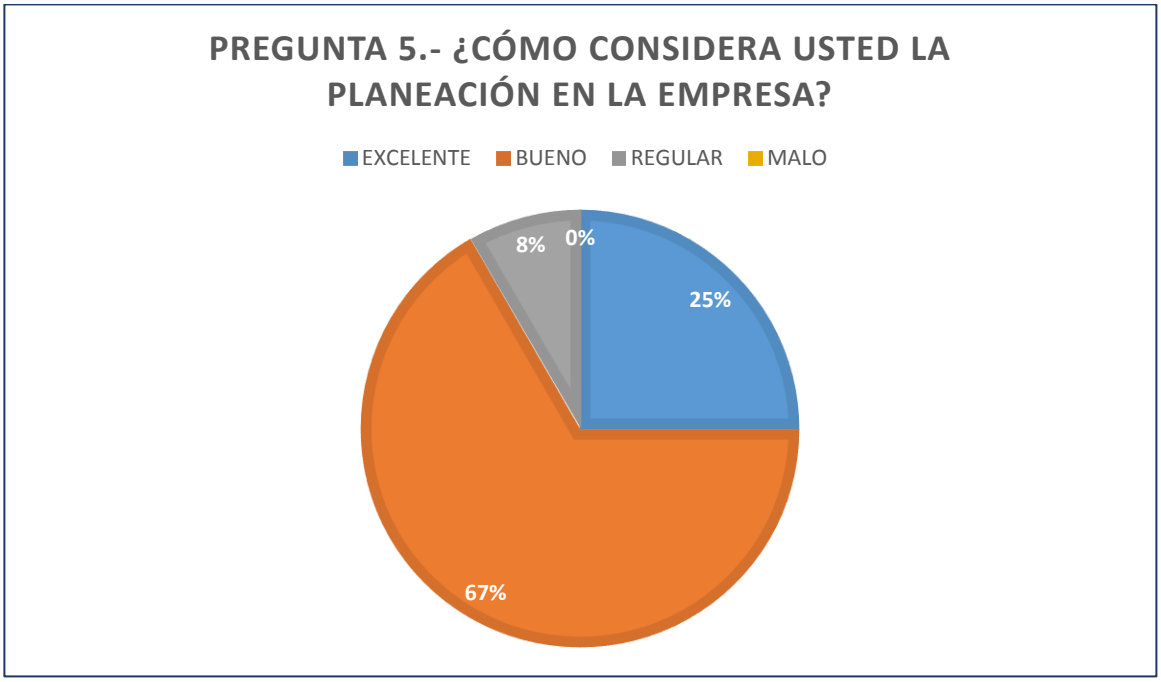
Pregunta 5.- ¿Cómo considera usted la planeación en la empresa?

Tabla 13. Tabla pregunta 5.

LA PLANEACIÓN EN LA EMPRESA ES	PORCENTAJE %
EXCELENTE	**25%**
BUENA	**67%**
REGULAR	**8%**
MALA	**0%**

Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los trabajadores contestaron que considera buena la planeación en la empresa, el 25% respondió que la consideran excelente y el 8% la consideran regular.



Gráfica 5. ¿Cómo considera usted la planeación en la empresa? Fuente: Elaboración propia.

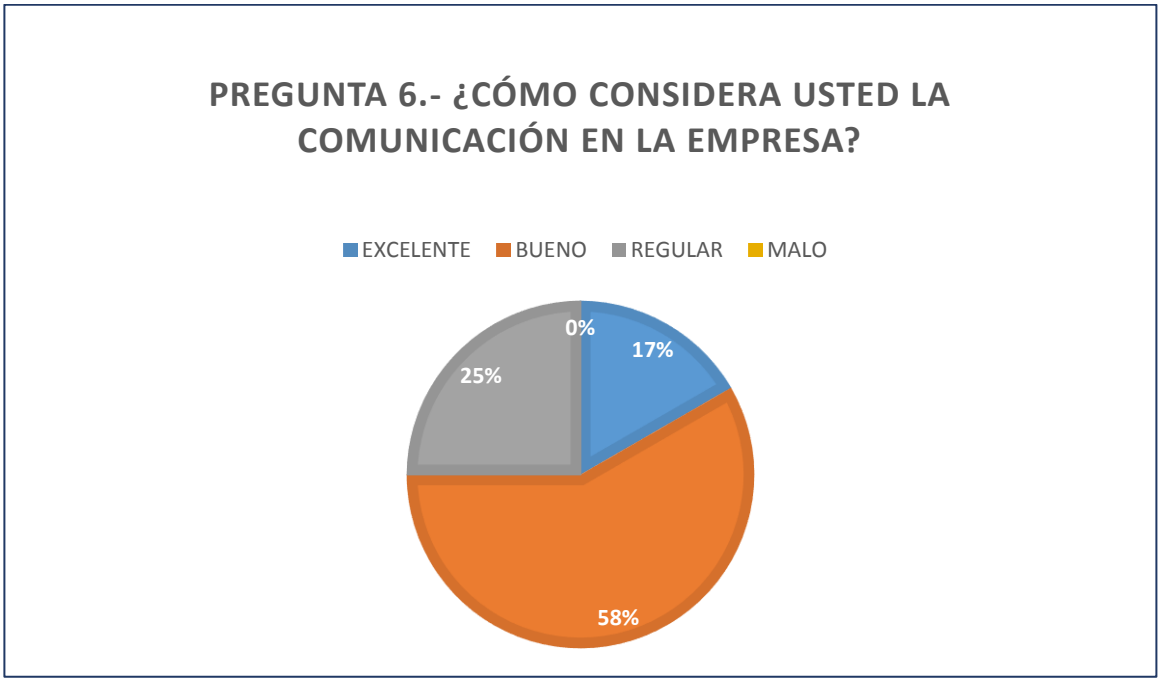
Pregunta 6.- ¿Cómo considera usted la comunicación en la empresa?

Tabla 14. Tabla pregunta 6.

LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA ES	PORCENTAJE %
EXCELENTE	**17%**
BUENA	**58%**
REGULAR	**25%**
MALA	**0%**

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica un 58% contesto que considera buena la comunicación en la empresa, el 25% la considera regular y el 17% la consideran excelente.



Gráfica 6. ¿Cómo considera usted la comunicación en la empresa? Fuente: Elaboración propia.

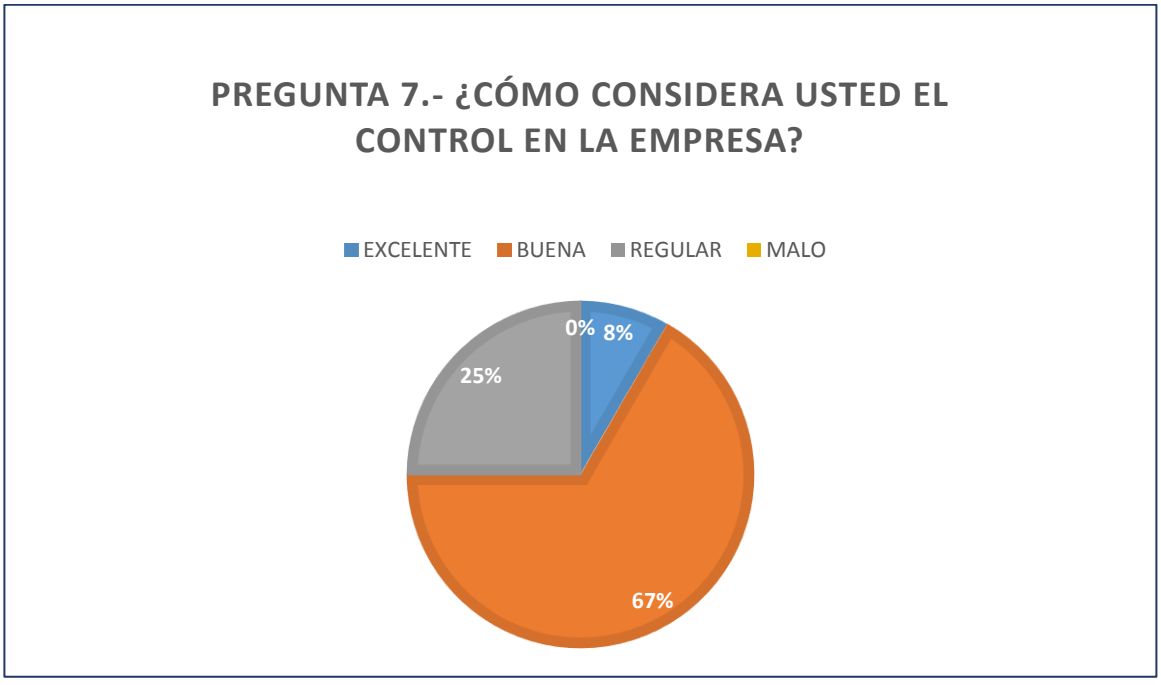
Pregunta 7.- ¿Cómo considera usted el control en la empresa?

Tabla 15. Tabla pregunta 7.

EL CONTROL EN LA EMPRESA ES	PORCENTAJE %
EXCELENTE	**8%**
BUENA	**67%**
REGULAR	**25%**
MALA	**0%**

Fuente: Elaboración propia.

En base a las encuestas aplicadas el 67% de los trabajadores de la empresa consideran bueno el control que hay en la organización, el 25% la consideran regular y el 8% la consideran excelente.



Gráfica 7. ¿Cómo considera usted el control en la empresa? Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad mejorar los procesos administrativos de la empresa, por ello se analizaron cada una de las áreas administrativas para poder identificar cuáles eran los errores y faltas de la misma. Como solución a la problemática y cumplir con los objetivos establecidos se aplicaron estrategias de gestión administrativa para la solución de los problemas.

Se determina que: para el mejoramiento de las operaciones de la empresa se consideran las siguientes estrategias de gestión administrativas que disminuyeron los incidentes y los factores que afectan directamente a la empresa.

- De consideración relevante y de acuerdo con mejoramiento de la CANACO se planteó la realización de un organigrama, en que se especificó el orden y función de cada uno de los integrantes de la directiva central, así como de los que conforman todo el cuerpo.
- Para reducir el porcentaje en la percepción de organización, y funcionalidad de la empresa, pues en la encuesta los trabajadores coincidieron en más de un 60 % que la califican de regular, se propone hacer una adecuación de administración del tiempo de atención a los trabajadores y consultores de información, es decir, que dentro del orden del día de cada jornada, se establezca un determinado momento para que, de manera ordenada, los que a esta empresa acudan tengan un espacio de tiempo para manifestar sus peticiones y/o resultados.
- Como medida de seguridad en la admisión del personal así como de las personas que llegan a esta empresa se implementó el control de ingreso y egreso; el cual nos permitió conocer el porcentaje semanal y mensual de asistencia a la empresa.

- Minuciosamente, posterior al diagnóstico de la manera en que esta empresa funciona, se realizó el Análisis FODA para determinar algunas situaciones de debilidad, fortalezas, oportunidades y amenazas si en su caso pudieran existir, y se determinó que la empresa cuenta con antecedentes de creación bien fundamentados y constituidos de tal manera que pueda continuar sus operaciones ante cualquier situación de aparente riesgo.
- Se determinó que tiene una gran oportunidad para crecer y brindar un servicio eficiente y eficaz, fortaleciendo su misión. Para fortalecer esto, se realizaron importantes acciones como las enlistadas anteriormente y que algunas de ellas rindieron resultados en corto plazo.
- Y considerando importante como eje de buena administración y garante de tiempos futuros exitosos de una empresa de cualquier giro, se considera relevante la realización de un inventario general, tanto de sus bienes materiales como de recursos humanos y externos (lista de socios afiliados), que permitiría el conocimiento de todo lo que la empresa posee y que esto sirva para destacar las prioridades y necesidades y que conjuntamente fortalezcan la admiración de la CANACO.

5.2 RECOMENDACIONES

Posterior al cierre de la investigación, se determinan las siguientes recomendaciones:

- Ofrecer capacitaciones motivacional a los empleados para lograr un buen clima organizacional y el correcto desarrollo de sus actividades.
- Llevar el control actualizado de inventario para la adecuada gestión administrativa en la empresa.
- Llevar el control de ingresos y egresos de la empresa para lograr una correcta gestión administrativa en la institución.
- Llevar un registro y control de las actividades que se realizan en la empresa.
- Informar a la alta gerencia de la empresa, sobre las actividades que realizan cada uno de los trabajadores.
- Llevar a cabo el proceso de planificación, organización, dirección y control.
- Establecer los objetivos y las metas empresariales.

ANEXO A

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE SE PARTICIPO

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo delegación Balancán (CANACO SERVYTUR)

DIRECCIÓN

CALLE ALDAMA #428, COLONIA EL PALENQUE BALANCÁN, TABASCO. CP- 86930.

MAPA DE MACRO LOCALIZACIÓN



Imagen 10. Localización del Estado de Tabasco. Fuente: Google maps.



Imagen 11. Localización del municipio de Balancán, Tabasco. Fuente: Google maps.

.

MAPA DE MICRO LOCALIZACIÓN

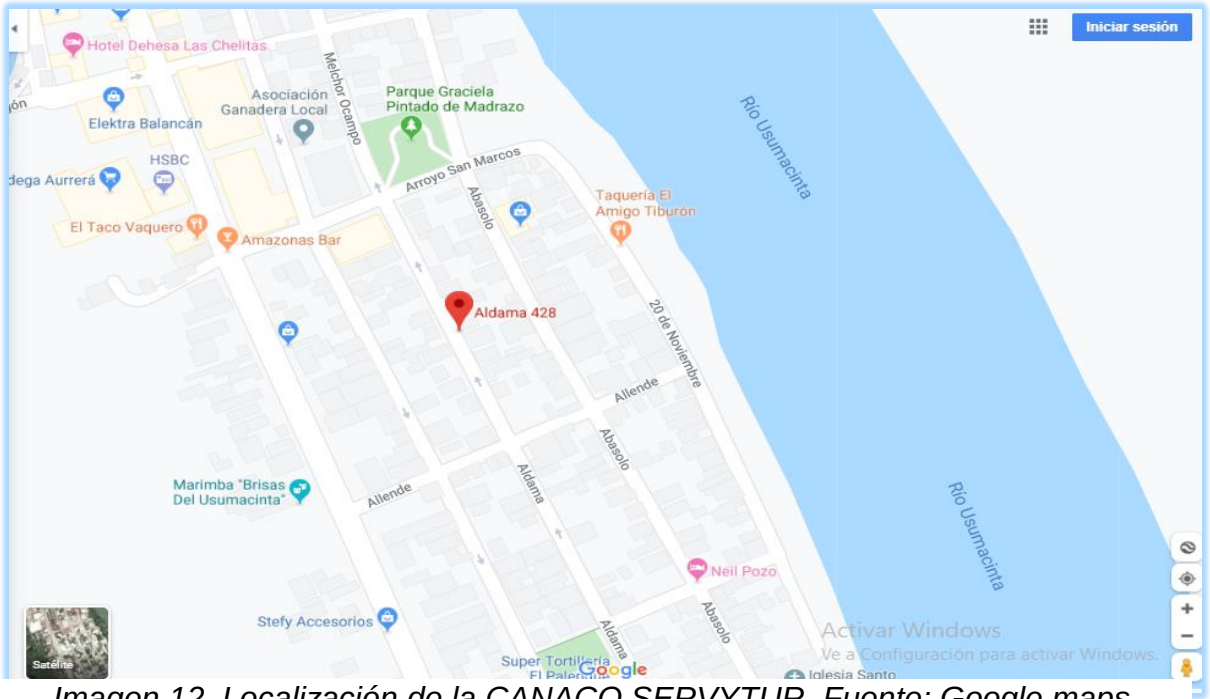


Imagen 12. Localización de la CANACO SERVYTUR. Fuente: Google maps.

MISIÓN

Fortalecer a los comerciantes organizados a través de beneficios, como asesorías, financiamientos y capacitación para ser más competitivos en el mundo globalizado empresarial que estamos viviendo en nuestra actualidad.

VISIÓN

Ser el organismo de representación mayoritaria del sector, líder reconocido por el valor que genera a sus afiliados a través de servicios innovadores y por el desarrollo de sus colaboradores, dentro de un marco de responsabilidad social.

OBJETIVOS

- Defender los intereses comunes del comercio.
- Representar, promover y defender los intereses generales del sector comercio, los servicios y el turismo, según corresponda, como actividades generales de la economía nacional anteponiendo el interés público sobre el privado.
- Ser órgano de consulta y colaboración de los tres niveles de gobierno para el diseño, divulgación y ejecución de políticas, programas e instrumentos para el fomento de la actividad económica nacional.
- Fomentar la participación gremial de los comerciantes.
- Actuar como mediadoras, árbitros y peritos, nacional e internacionalmente, respecto de actos relacionados con las actividades comerciales, servicios y de turismo, en términos de la legislación.
- Mejorar la comunicación entre los empleados.

DELEGACIONES DE LA CANACO SERVYTUR

- Balancán
- Centla
- Comalcalco
- Cunduacán
- Emiliano Zapata
- Huimanguillo
- Jalapa
- Jalpa de Méndez
- Jonuta
- Macuspana
- Nacajuca
- Paraíso
- Tacotalpa
- Tenosique

ANEXO B

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO (CANACO SERVYTUR) DE BALANCÁN, TABASCO"

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE ELABORA EN LA CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DELEGACIÓN BALANCÁN.

Objetivo: Recabar información necesaria que permita identificar la situación actual de la gestión administrativa de la empresa.

Instrucciones: De las interrogantes que se presentan a continuación, seleccione con una X la opción que crea conveniente.

Género: Masculino (X) Femenino ( )

Nombre del entrevistado Lucio Hernández Pinto

Puesto que ocupa en la empresa Presidente de Comercio

1. ¿Las labores que usted desempeña en la empresa van de acorde con el puesto que ocupa?

Muy de Acuerdo ( ) De Acuerdo (X) En desacuerdo ( )

2. ¿La empresa cuenta con un Organigrama?

Sí ( ) No (X)

3. ¿Las actividades que usted realiza las reporta directamente a su jefe?

Si ( ) No ( ) A veces (X)

4. ¿Cómo considera usted la organización en la empresa?

Excelente ( ) Bueno (X) Regular ( ) Malo ( )

5. ¿Cómo considera usted la planeación en la empresa?

Excelente ( ) Bueno (X) Regular ( ) Malo ( )

6. ¿Cómo considera usted la comunicación en la empresa?

Excelente ( ) Bueno (X) Regular ( ) Malo ( )

7. ¿Cómo considera usted el control en la empresa?

Excelente ( ) Buena (X) Regular ( ) Malo ( )

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

EVIDENCIAS



Imagen 10. Calculo de Ingresos y egresos

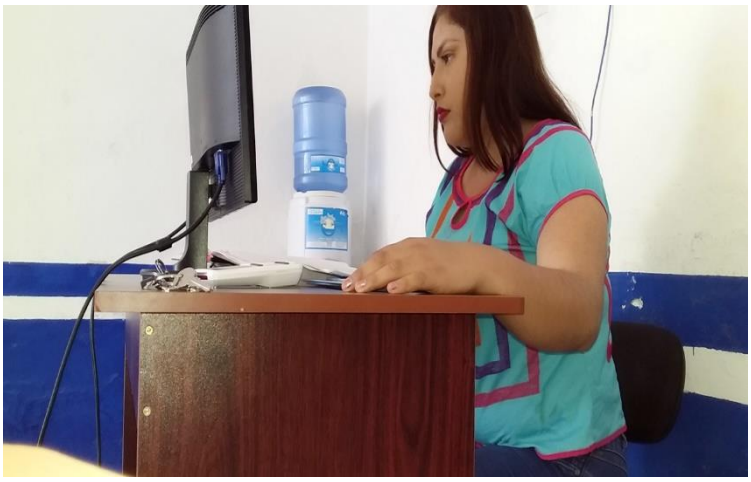


Imagen 11. Actualización de base de datos de la empresa

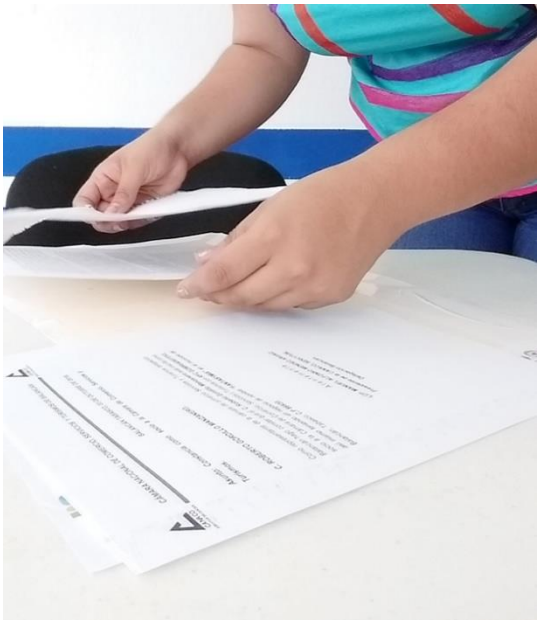


Imagen 12. Entrega de Constancias a socios.

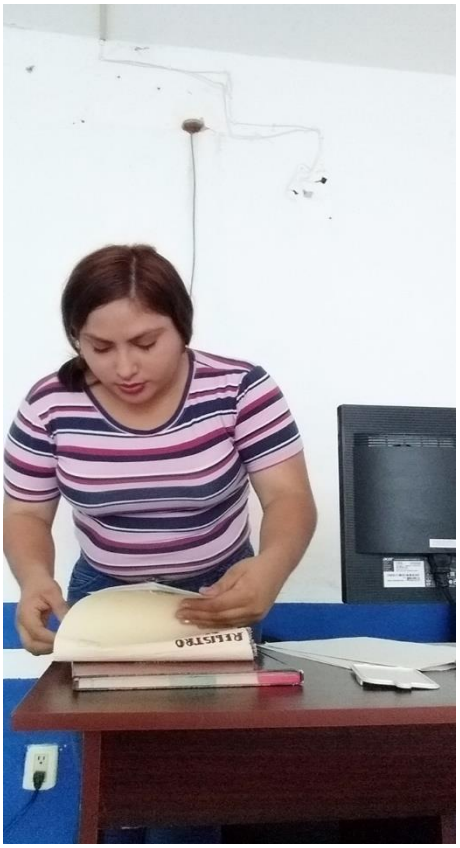


Imagen 13. Registro de Notas pagadas.



Imagen 14.Local de la empresa.



Imagen 15. Revisión de Socios Vigentes.

BIBLIOGRAFÍAS

(s.f.). En *Rodriguez, S. H. (2011). Etapas del Proceso Organizacional. Fundamentos de.*

Pau i Cos, J. (s.f.). En *Manual de logística integral* (pág. 171).

Amador, J. P. (2003). *Proceso Administrativo.*

Anzola, R. S. (2002). Administración de Pequeñas Empresas. México: Mcgraw-Hill Interamericana.

Blasco, E., & Pérez, J. A. (1998). En *METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS.*

Chiavenato, I. (s.f.).

Ferrell, L., Hirt, G., & Ferrell, O. (s.f.). Introducción alos Negocios en un Mundo Cambiante. México, D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

García, T. (2012). *Concepto de planeación.* México,D.F: EDICIONES LAROUSSE, S.A de C.V.

Hampton. (2011). Definición de Dirección. En *Fundamentos de gestón empresarial* (pág. 215). México.

Hernández, S. J. (2011). Fundemantos de gestion Empresarial. México: INTERAMERICANA C.V.

Hernandez, S. R. (2004). *Metodologia de la investigación.* México,D.F: McGRAW-HILL.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (1998). Investigación Descriptiva. En *Metodología de la Investigación* (pág. 80). México D.F: McGRAW-HILL.

Moreno, F. J. (2002). En *Contabilidad Intermedia II* (pág. 165). México, DF: CECSA.

Munch. (2010).

Ramírez, P. D. (2002). *Contabilidad administrativa.* México: McGraw-Hill.

Reyes Ponce, A. (2002). *Administración moderna.* México: Limusa.

Reyes, P. A. (2012). *Definición de control.* México.

Rivero, P. d. (2002). En *Contabilidad I* (pág. 184). México, DF: CECSA.

Rodríguez, S. J. (2011). Etapas del Proceso Organizacional. En *Fundamentos de Gestión empresarial* (pág. 192). México.

Sierra, R. (1994). En *Tesis doctorales y Trabajos de investigación científica.* Madrid: Paraninfo 3ª.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la Investigación Cientifica* . México,D.F: Limusa Noriega Editores.

Tamayo, y. T. (1997). En *El Proceso de la Investigación científica* (pág. 114). México: Editorial Limusa S.A México.

Tamayo, y. T. (1997).

Terry, G. R. (2011). Concepto de planeación, Fundamentos de gestion empresarial. México.

Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland III, A. (1998). *Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas.* México: MacGraw-Hill Interamericana.

Torres, H. Z. (2003). *Principios Básicos.* México: Ediciones Taller abierto.

Trespalacios, G. A., Bello, A. L., & Vázquez, C. R. (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing.* España: Ediciones paraninfo.