

7.9 ARTÍCULO CIENTÍFICO

“La gestión administrativa en las asociaciones agro turísticas del Cantón Sucumbíos, y su incidencia en la baja optimización de los recursos empresariales”.

Nombre de la autor: VÍCTOR OSWALDO YÉPEZ MONTENEGRO

Escuela de: EAEM

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)

Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana

Ecuador

Tulcán.victor.yepeza@upec.edu.ec

Resumen

La gestión administrativa es importante en el desarrollo de cualquier empresa independientemente al tipo de actividad que se dedique, por lo tanto es indispensable tener los conocimientos básicos y dominar esta área para la ejecución de tareas y procesos de forma eficiente y eficaz en las organizaciones.

Los sistemas de gestión administrativa son una herramienta fundamental que nos permite visualizar y controlar el desarrollo correcto del proceso administrativo, integrado por la planificación, organización, dirección y control, y que puede ser sometido a una retroalimentación sino se está dando la aplicación correcta del mismo, con el fin de que toda actividad se encuentre estandarizada bajo un proceso y asignado un responsable quien la ejecute. Todo esto se junta a una correcta toma de decisiones, un impulso de trabajo en equipo, la adaptabilidad de un liderazgo correcto y aplicación de rangos jerárquicos dentro de dichas empresas, lo que contribuirá al alcance y logro de los objetivos mediante el establecimiento de estrategias adecuadas para cada uno de los mismos.

Nuestro caso de estudio, la Asociación Agro turística “Puertas del Sol”, fue creada para el desarrollo del turismo del cantón de Sucumbíos, siendo un sector con alto potencial, actualmente apoyado por las entidades gubernamentales que han hecho énfasis en dichos sectores, con la finalidad de promover fuentes de trabajo a dicha comunidad, motivo por el cual el proyecto de investigación denominado La gestión administrativa en las asociaciones agro turísticas del Cantón Sucumbíos, y su incidencia en la baja optimización de los recursos empresariales” busca diseñar un modelo de gestión administrativa que admita mejorar las actividades administrativas que se ejecutan, las mismas que deben ser basadas en parámetros administrativos y sujetas al cumplimiento de las cuatro fases del proceso administrativo.

El diseño de un modelo de gestión administrativa permitirá a las asociaciones tener una planificación de sus actividades, todas enmarcada en procesos, procedimientos y manuales organizacionales, medidas con indicadores de gestión, logrando sus ideales, metas y objetivos.

Palabras clave

Palabras Claves: gestión administrativa, proceso administrativo, estrategias, modelo de gestión, indicadores de gestión,

ABSTRACT

The administration is important in the development of any business largely independent of the type of activity which is engaged, so it is essential to have the basic knowledge and dominate this area for the implementation of tasks and processes efficiently and effectively within organizations.

Administrative management systems are an essential tool that allows us to visualize and control the proper development of the administrative process, the same that is formed by the planning, organization, direction and control, and can be subjected to a feedback if you are giving the correct application of the same, so that all activity is a process and standardized under a manager who assigned the run. All this comes together with proper decisions, boost teamwork, adaptability of good leadership and implementation of hierarchical ranks within those companies, which contribute the scope and goal achievement by establishing appropriate strategies for each thereof.

Agro Tourism Association "Ports of Soleil", was created primarily for the development of tourism in the canton of Sucumbíos, being a sector with high tourism potential, currently supported by governmental entities have emphasized in these sectors, with the aim of promote jobs to the community, why the research project called Administrative Management agro tourist associations Canton Sucumbíos, and its impact on low enterprise resource optimization "is to design a model of administrative management enabling them to better manage the administrative activities that run on these associations, all of which must be based on administrative settings correct and proper compliance attached to the four phases of the administrative process.

The design of an administrative model allow associations to have a planning of their activities, all framed in processes, procedures and organizational manuals, measured by indicators, achieving its ideals, goals and objectives.

Keywords:

Administrative management, Process management, Strategy, Management model, Management indicators.

1. Introducción

“Administración es la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos, pretenden el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad.”(Fayol, 2007, p. 25)

La gestión administrativa es sin duda alguna indispensable en toda organización, por el simple hecho de contener las cuatro etapas de un proceso administrativo como son la planificación, la organización, la dirección y el control, que vienen a ser los procesos que guían la ejecución de actividades de forma correcta para que los resultados que se obtengan sean los más alineados al logro de los objetivos.

La planificación, una etapa indispensable donde toda empresa detalla de forma concreta los planes a corto, mediano y largo plazo que quiere realizar para su desarrollo y crecimiento, añadiendo a esto las estrategias, objetivos, recursos materiales, humanos que se necesite para la ejecución de los mismos. En esta fase también se define los elementos indispensables de una planificación estratégica como la misión, visión, objetivos, políticas, valores, principios que guíen a la empresa.

La organización, la segunda fase del proceso administrativo, se establece la forma de cómo debe estar estructurada una empresa, usando herramientas como el organigrama de acuerdo a la complejidad de la misma conjuntamente con el diseño de manuales de procesos y procedimientos.

La dirección, en esta etapa básicamente se evalúa al personal, se establece las formas de comunicación más idóneas para tener los mejores resultados en la empresa.

El control, fase en la cual se establece los parámetros para dar seguimiento a lo planificado, con el fin de verificar el cumplimiento que se está, diseñando planes, en caso de que no se diera se toma acciones correctivas para luego volver a encaminar al objetivo en común.

Con la implementación de un modelo de gestión administrativa, se logrará que las asociaciones agro turísticas tengan un correcto funcionamiento administrativo, y logren cumplir con éxito los objetivos empresariales.

2. Materiales y Métodos

Para la investigación se utilizó principalmente la encuesta como herramienta metodológica, dirigida a los socios de las organizaciones del sector agro turístico. El diseño de los cuestionarios se enmarco en el cumplimiento de los objetivos, en busca de información que revele las causas y efectos del problema, para poder plantear una posible solución.

Los recursos utilizados fueron principalmente, humano en todo el proceso investigativo, tecnológico en el procesamiento, análisis, interpretación, de la información, material en lo que se refiere a la impresión de encuestas y del documento final, y el económico en el financiamiento del costo de la investigación.

El tipo de investigación que se utilizo es de modalidad mixta, porque se hizo el uso de la investigación cualitativa y cuantitativa. La investigación cualitativa se aplicó en el proceso de recolección y análisis de información, y la construcción del marco teórico. La investigación cuantitativa se utilizó en la tabulación,

presentación y análisis de información mediante tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

También se aplicó la indagación bibliográfica en la construcción del marco teórico, descriptiva en el planteamiento y formulación del problema, de campo en el proceso de recolección de información primaria y propositiva en el desarrollo de la propuesta.

Para la recolección de la información primaria se procedió a calcular una población que equivale al número total de socios que tiene las organizaciones del sector agro turístico del Cantón Sucumbíos, que en su totalidad fueron 173 personas, por lo cual al ser un población reducida se tomó la decisión de aplicar un censo, para obtener información veraz.

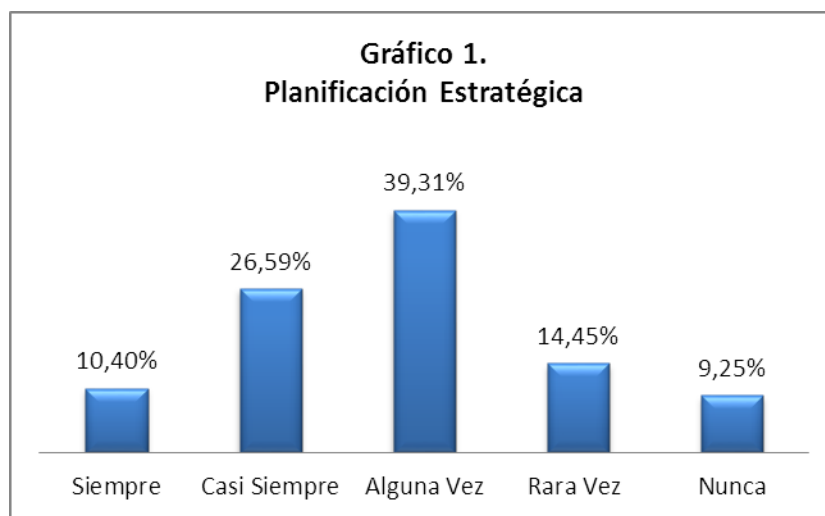
3. Resultados y la discusión

Una vez desarrollada la investigación de campo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, se logró encontrar que las asociaciones agro turísticas del Cantón Sucumbíos no realizan un planificación adecuada por el escaso conocimiento técnico que tienen los socios, provocado por su nivel de instrucción, lo que genera la gestión de forma empírica, como lo muestra el siguiente gráfico.

Tabla 1.
Planificación Estratégica

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	10,40%
Casi Siempre	46	26,59%
Alguna Vez	68	39,31%
Rara Vez	25	14,45%
Nunca	16	9,25%
TOTAL	173	100,00%

Elaborado por: Víctor Yépez
Fuente: Investigación de campo



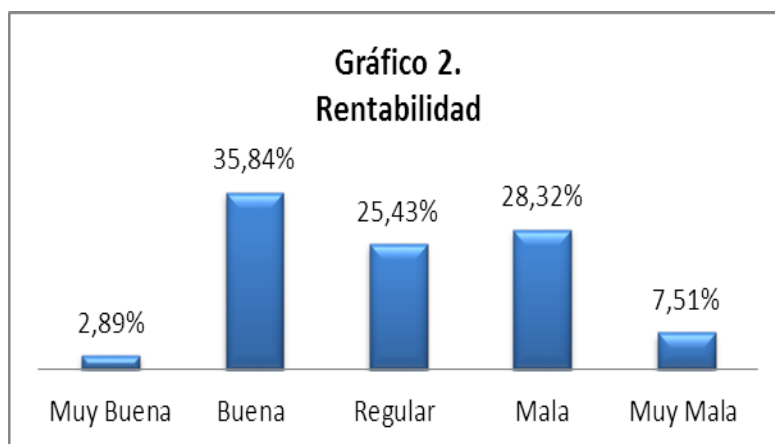
Elaborado por: Víctor Yépez
Fuente: Investigación de campo

Todo esto ha ocasionado que se tomen malas decisiones al momento de plantear estrategias útiles para el crecimiento de las asociaciones, obteniendo baja rentabilidad provocando insatisfacción en los socios, que llevan al abandono de los proyectos emprendidos, perjudicando el empleo de la población involucrada y por ende el desarrollo del Cantón.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	5	2,89%
Buena	62	35,84%
Regular	44	25,43%
Mala	49	28,32%
Muy Mala	13	7,51%
TOTAL	173	100,00%

Elaborado por: Víctor Yépez

Fuente: Investigación de campo



Elaborado por: Víctor Yépez
Fuente: Investigación de campo

El modelo de gestión está diseñado básicamente para el mejoramiento de los procesos de las asociaciones agro turísticas, para lo cual se hace necesario realizar un diagnóstico FODA Y PEST, los mismos que proporcionan información relevante para estructurar un proceso administrativo correcto de acuerdo a las necesidades de la empresa y tomando en cuenta tanto los factores internos y externos que puedan afectar al desarrollo, para lo cual se

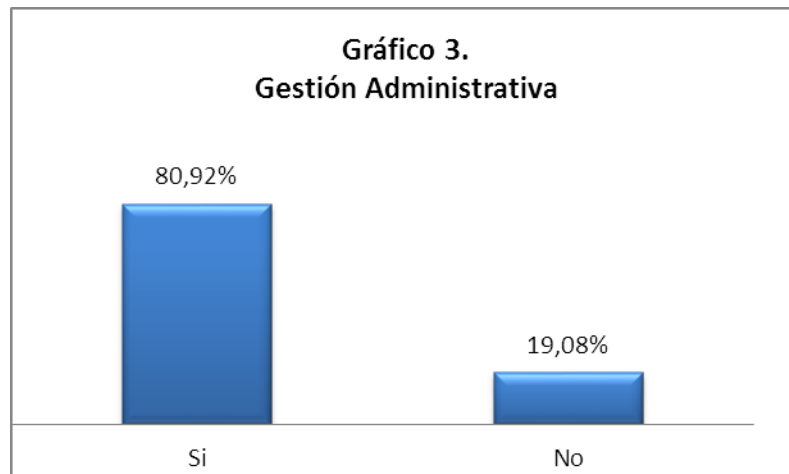
debe poseer un plan de contingencias que servirá de apoyo en caso de que no se dé cumplimiento a lo establecido.

Tabla 3.
Gestión Administrativa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	140	80,92%
No	33	19,08%
TOTAL	173	100,00%

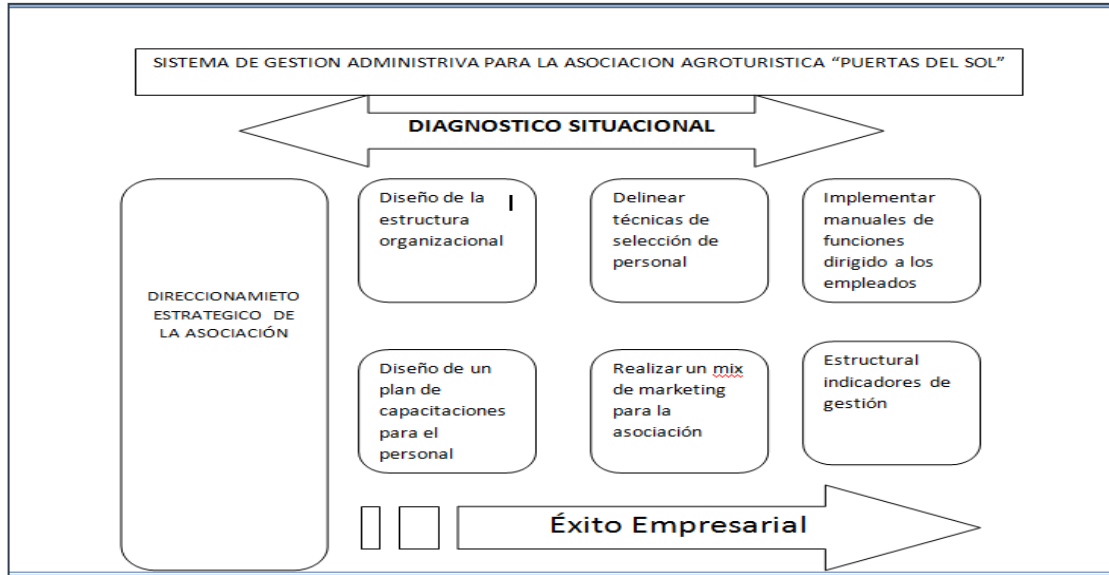
Elaborado por: Víctor Yépez

Fuente: Investigación de campo



Elaborado por: Víctor Yépez
Fuente: Investigación de campo

En cuanto a la dirección y control, se estableció los parámetros e indicadores para evaluar el desempeño de acuerdo a las funciones, con el fin de dar seguimiento al desarrollo de metas y objetivos de cada funcionario, insistiendo así que la aplicación del proceso administrativo es fundamental dentro de cualquier organización, porque permite ser eficiente, eficaz y más competitiva.



*Elaborado por: Víctor Yépez
Fuente: El autor*

El modelo diseñado contiene varios aspectos administrativos que direccionan el funcionamiento de los procesos y actividades que realiza el personal en la asociación agro turística Puertas del Sol, inicia con un diagnóstico situacional que utiliza instrumentos de estudio administrativo como son el análisis PESTEL, y las 5 fuerzas de Porter que da una visión más clara y amplia de los factores externos, además de un análisis interno minucioso complementado con un FODA, que permite determinar la situación actual de la empresa.

El direccionamiento estratégico, proporciona una visión clara de lo que quiere lograr la empresa en su futuro próximo para lo cual se plantea estrategias para lograr los objetivos planteados, basándose en una estructura orgánica

adecuada que elimina puestos burocráticos y optimiza recursos empresariales, mediante la aplicación de manuales de funciones para cada integrante.

Siendo los empleados el recurso más importante de la asociación se plantea un proceso de contratación acorde a las necesidades y requerimientos de la organización, evitando así la inducción de personal innecesario.

De igual manera se realizó un mix de marketing que resalta las cualidades del servicio que se brinda en la empresa así como las estrategias que se utiliza para ganar más mercado, elevando el número de turistas por visita que incrementen los beneficios para la empresa.

Esto se regula y controla mediante indicadores de gestión, con la finalidad de tener instrumentos que ayuden a realizar un eficiente seguimiento y evaluación de las actividades tanto de los empleados como del funcionamiento de la empresa, dando a la empresa capacidad de corregir y evitar que los errores se agraven y perjudiquen a la asociación.

4. Conclusiones

- La planificación estratégica de las Asociaciones es muy deficiente, ya que en algunas organizaciones ni siquiera la realizan, lo que genera que no tengan claro sus objetivos a futuro ni la razón de ser de sus micro empresas, creando inconformidad al no cumplir los objetivos corporativos planteados.

- La mayoría de las organizaciones no cuentan con manuales de funciones y procesos y las pocas que los tienen no los aplican, lo que les genera que haya interferencia en las actividades de los puestos, además, de no tener un instrumento para la evaluación de desempeño de los empleados.
- El control es inadecuado e irregular ya que no cuentan con instrumentos necesarios para realizarlo de forma correcta, por lo tanto las asociaciones no pueden llevar a cabo procesos administrativos y productivos exitosos.
- Los miembros de las asociaciones consideran que es muy importante la aplicación de un sistema de gestión administrativa para la optimización de los recursos empresariales.
- El sistema de gestión es sencillo y se acopla perfectamente a las necesidades y características de la asociación Puertas del Sol, optimizando sus recursos y generando mayores beneficios sus socios.
- Los indicadores de gestión son fáciles de calcular y evaluar, permite a la organización tener un instrumento, para controlar el desarrollo de las actividades dentro de la organización.

5. Recomendaciones

- Realizar una planificación estratégica adecuada a la realidad y necesidades de las Asociaciones, que vaya encaminada a cumplir los objetivos corporativos planteados por las microempresas.
- Los manuales de funciones deben tener coherencia con la estructura orgánica de la empresa, especificando actividades para cada uno de los empleados, y así optimicen tiempo en la realización de sus labores
- Aplicar procesos que permitan el ahorro de recursos empresariales, para tratar de reducir los costos de generación de productos o servicios, para que se incrementen las utilidades de las microempresas.
- Se recomienda la aplicación del modelo de gestión diseñado para la Asociación Puertas del Sol, de forma que pueda ser un instrumento valioso para lograr la optimización de los recursos de la empresa, y poder logra mayores beneficios para los socios
- Hacer conocer los manuales de funciones diseñados a los empleados para que ellos puedan llevarlos a la práctica en el desarrollo de sus actividades cotidianas, y puedan realizarlas de una mejor manera.
- Cumplir con la planificación hechas en el plan de capacitaciones, para poder tener mejores resultados en cuanto al desarrollo profesional de los empleados y económico de la empresa.

6. Bibliografía

- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. (3ra Ed), México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos (8va Ed), México: McGraw-Hill
- Fayool, Henry; Taylor, F.W. (2005). Principios de Administración Científica, Editorial Arboleda, (10ma Ed)
- Hellriegel, Jackson, Slocum (2009). Administración un enfoque basado en competencias, (11va Ed), México, Cengage
- Jiménez L.R. (2003) Administración”, Editorial Mc Graw Hill. Madrid
- Munch, L. (2010). Administración del Capital Humano, (1ra. Ed), México, Trillas
- Luna, V. (2008). Administración Moderna, Editorial Pearson Educación. (3era Ed) Bogotá
- Terry, G. (2007). “Principios de Administración”, Editorial Compañía Continental S.A. México

7. Linkografía.

- Administración y eficiencia. (Recuperado el 16/05/2013) Disponible en: <http://www.promonegocios.net/administración/definición-eficiencia.html>
- CASTRO, Yehinmy. Tesis sobre “Gestión Administrativa”. (Recuperado el 16/05/2013) Disponible en: <http://redisa.ucla.edu.ve/Bibliotecas/bibliote.htm>
- Gestión Administrativa. (Recuperado el 16/05/2013) Disponible en: biblioteca.universia.net/...gestión-administrativa.../52634180.html

- Gestión Administrativa. (Recuperado el 16/05/2013) Disponible en:
www.slideshare.net/.../02-gestin-HYPERLINK
"http://www.slideshare.net/.../02-gestin-administrativa"administrativa
- Ministerio de Turismo. Ingreso de turistas extranjeros en el Ecuador.
(Recuperado el 15/05/2013) Disponible en:
http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com_content&view=article&id=30