

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (FS)

GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS
PARA FIESTAS EN LOS MUNICIPIOS DE COLOMBA COSTA CUCA Y COATEPEQUE
TESIS DE GRADO

DARVIN ARUN BARRIOS GIL
CARNET 15541-05

QUETZALTENANGO, DICIEMBRE DE 2015
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (FS)**

**GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS
PARA FIESTAS EN LOS MUNICIPIOS DE COLOMBA COSTA CUCA Y COATEPEQUE
TESIS DE GRADO**

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**POR
DARVIN ARUN BARRIOS GIL**

**PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO**

**QUETZALTENANGO, DICIEMBRE DE 2015
CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: MGTR. LIGIA MERCEDES GARCIA ALBUREZ
VICEDECANA: MGTR. SILVANA GUISELA ZIMERI VELASQUEZ DE CELADA
SECRETARIO: MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. JOSÉ EDUARDO SOLÓRZANO GUILLÉN

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ
LIC. JOSE MARÍA BARRIOS PELLECCER
LIC. MANOLO VIDALY DIAZ SOLIS

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 28 de noviembre de 2014.

Magister:
Wilson Villanueva
Coordinación Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales,
Campus de Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar.
Pte.

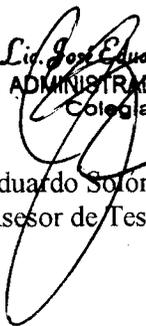
Estimado magister:

Saludándole cordialmente, me dirijo a usted para comunicarle que el estudiante Darvin Arun Barrios Gil con carné número 1554105, ha concluido su trabajo de tesis titulada "Gestión empresarial en pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepeque, Quetzaltenango".

Habiendo sido mi persona el asesor de dicha tesis. La cual ha cumplido con los requerimientos establecidos para este tipo de estudio. Por lo que tiene mi aprobación la tesis referida, para que siga el proceso correspondiente.

Agradeciéndole de antemano su atención, me suscribo de usted.

Atentamente,


Lic. José Eduardo Solorzano Guillen
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
Colegiado No. 8846

Mgtr. José Eduardo Solorzano Guillen
Asesor de Tesis



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01201-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante DARVIN ARUN BARRIOS GIL, Carnet 15541-05 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (FS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 01678-2016 de fecha 6 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS QUE PRESTAN LOS
SERVICIOS PARA FIESTAS EN LOS MUNICIPIOS DE COLOMBA COSTA CUCA Y
COATEPEQUE

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 7 días del mes de diciembre del año 2015.



MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL, SECRETARIO
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimiento

A la Universidad

Rafael Landívar:

Por abrirme sus puertas y dejar que entrara en el mundo del saber.

A los Catedráticos:

Ing. Derik Lima, William Coronado, Lic. Silvia Quiroa, Pablo Jose, manolo Diaz, Stella Bauer, José María Pellecer, Jaime Ixtabalan, Frank Rodas, Víctor Arreola, Miguel Aballi, Cilinia Vásquez, Eduardo Solórzano. Que me acompañaron durante el largo camino brindándome siempre su orientación con su profesionalismo en la adquisición de los conocimientos y formación como estudiante. A todos les guardo un gran cariño y más que mis catedráticos los considero mis amigos.

A mi Asesor:

Por haberme guiado durante el proceso de esta tesis. Gracias a su exigencia me enseñó a trabajar con mayor disciplina. Su apoyo y confianza en mi trabajo ha sido un aporte invaluable. Gracias Licenciado, que Dios lo bendiga siempre.

A mis Amigos:

Alexis Figueroa, María Jiménez, Rene Barrios, Fredy Tecun, Isabel Rosales, Becky, Luis Santizo, Eduardo Salazar, Nery Ramírez, Joel Torres, porque a su lado la u fue más divertida y nunca olvidare las cosas vividas en todos los semestres.

Dedicatoria

A Dios:

Por ser mi guía, mi padre celestial, mi fortaleza, mi gran amigo y porque siempre me has querido y nunca me has abandonado muchas gracias mi dios por esta bendición.

A mi Madre:

Ada Fidelia Gil, que con muy poco logro hacer cosas muy grandes con nosotros sus hijos, este triunfo también te pertenece porque sin tu guía, carácter y disciplina nunca lo hubiera alcanzado, mami con este logro alcanzado te garantizo que cuando llegue tu vejes no pasaras ninguna pena porque siempre estaré a tu lado.

A mis Hermanos:

Adalghisa Gil, que ha sido como mi segunda madre, José Andrés y Hania Isela los quiero mucho y gracias por su apoyo incondicional.

A Julio Segura:

Por su apoyo incondicional, siempre que lo he necesitado está ahí presente, que no le quede duda que el día que me necesite ahí estaré presente como siempre lo ha hecho por mí.

A mi Cuñado y Sobrino:

Juan Manuel castro, y Juan Ignacio que es el primer sobrino de la familia y que ha llenado de amor y alegría nuestro hogar.

A mi Padre:

Darvin Arun Barrios, que sabe que lo quiero mucho y este triunfo también es de él.

Índice

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA	2
1.1 Marco Contextual.....	2
1.2 Marco Teórico.....	8
1.2.1 Empresas que Prestan Servicios para Fiestas.....	25
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.1 Objetivos	28
2.1.1 Objetivo General	28
2.1.2 Objetivos Específicos.....	28
2.2 Variables e Indicadores	28
• Definición de Variables	29
• Definición Operacional.....	29
2.3 Alcances y Limitantes	29
2.3.1 Alcances	29
2.3.2 Limitantes.....	29
2.4 Aporte.....	30
III. MÉTODO	31
3.1 Sujetos.....	31
3.2 Población y Muestra.....	32
3.3 Instrumentos.....	32
3.4 Procedimiento	32
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	103

VI.	CONCLUSIONES.....	109
VII.	RECOMENDACIONES.....	111
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	112
IX.	ANEXOS	115
	• Anexo I Propuesta.....	115
	• Anexo II Cuestionarios	141
	• Anexo III Cuadro de Operacionalización	151

Resumen

Actualmente existen seis pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepeque del departamento de Quetzaltenango, las cuales están bajo la administración de los propietarios, mismos que se encargan de formalizar las funciones administrativas, que son ejecutadas de manera no adecuada, lo que en su momento impide la formulación y ejecución de las tareas encaminadas a lograr los objetivos de las empresas. Una estructura organizacional que afecta la asignación de tareas y además influye negativamente en la dirección en aspectos como: la comunicación, autoridad y responsabilidad. Sin un plan formal no existe un proceso de control adecuado.

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la forma que aplican la Gestión empresarial las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas.

La recomendación fue que la gestión empresarial debe estar integrada por sus cinco fases y así ser funcional en todo el ambiente administrativo que las empresas necesitan para ser más competitivas.

Se propuso una guía de gestión empresarial para las empresas que prestan servicios para fiestas.

Esta propuesta está enfocada a orientar las decisiones que se deban tomar mediante la facilitación de formatos necesarios para su ejecución. Esto permitirá a los gerentes aprovechar todos los beneficios.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en Guatemala la gestión empresarial es esencial para cualquier empresa no importando el tamaño de la misma, el tipo que sea, o el lugar donde se encuentran.

El éxito o fracaso de las empresas está condicionado por la gestión empresarial o proceso administrativo que posee. Por tal razón es importante que los propietarios o gerentes de las empresas, tengan el conocimiento respectivo en relación a este tema.

Se deben tomar en cuenta los aspectos que enmarca el proceso administrativo: la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control; fases que en conjunto lograrán una sinergia entre gerentes o propietarios, recursos materiales y humanos. En consecuencia se tendrá una eficacia y eficiencia administrativa.

Los beneficios que otorga son infinitos ya que llevándola a cabo correctamente, las empresas tendrán una ventaja competitiva sobre la competencia, darán a conocer mayor coordinación y confianza en el mercado, esperando así mayor demanda en los servicios que se proporcionan.

La gestión empresarial es esencial para cualquier empresa y debido a que pueden encontrarse problemas en las mismas, será necesario que los sujetos de la presente investigación, conformado por propietarios y colaboradores de las empresas que prestan servicios para fiestas, sean instruidos en todo el proceso enmarcado de la gestión empresarial.

El presente estudio basado en el diseño descriptivo, tiene como objetivo determinar la forma que aplican la gestión empresarial las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Coloma Costa Rica y Coatepeque, Quetzaltenango.

La siguiente investigación apoya a los gerentes o propietarios y colaboradores con herramientas administrativas enfocadas a su entorno con una rápida y fácil aplicación, por ende guiará las decisiones que se deban tomar para la ejecución de las actividades. Esto permitirá aprovechar los beneficios tales como: la eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos.

I. MARCO REFERENCIAL

1.1 Marco Contextual

Según información del Instituto Nacional de Estadística (2009) Hace referencia que Colomba Costa Cuca es un municipio de la boca costa del Departamento de Quetzaltenango, en Guatemala. Tiene una población de 38.746⁴ habitantes, y una superficie de 212⁵ km². La cabecera municipal se sitúa a 1,024 msnm. El municipio, al igual que todo el Departamento de Quetzaltenango es territorio ocupado por la etnia Mames. Su economía gira en los cultivos de café, el comercio y algunas artesanías. Entre sus atractivos pueden mencionarse la Laguna de la Finca Las Mercedes.

Cultura e Identidad: Cultura e Identidad En el municipio, los lugares de recreación consisten en espacios donde se practica el deporte (principalmente baloncesto, natación y futbol) y se desarrollan actividades al aire libre: ríos, riachuelos, lugares boscosos y otros. Los primeros frecuentados por adolescentes y jóvenes y los segundos por familias.

Costumbres y tradiciones: La religión tradicional de la región se caracterizaba por prácticas sincréticas en las que se mezclan elementos simbólicos y rituales católicos con otros de origen maya. En Semana Santa se realiza las tradicionales procesiones, recorriendo las principales calles del municipio, a su paso se puede apreciar, la entrega de la población al fervor judeocristiano. También en estas fechas podemos apreciar, La Vida y Pasión de Cristo, a través de diferentes actores del municipio. Se observan las actividades de Judas, en las cuales se practican las danzas de mamarrachos.

Según información del Instituto Nacional de Estadística (2009) Hace referencia que la ciudad de Coatepeque es un municipio de la costa sur del departamento de Quetzaltenango y su nombre proviene de "Coa" y "Tepec" que significa: cerro o lugar de la víbora. Aunque hay unos que basándose en el Náhuatl post-conquista han manifestado que la toponimia también podría traducirse por "Cerro del Dios Mixcoatl", el cual era representado por medio cuerpo de serpiente.

Por acuerdo del 17 de junio de 1,932 se le concedía al pueblo categoría de villa y por su importancia creciente se le confirió el título de ciudad conforme al decreto del 6 de noviembre de 1,951. Coatepéque es uno de los municipios más importantes del departamento por su producción, ubicación y desarrollo en general. Costumbres y Tradiciones: Durante sus fiestas realizan corridas de toros. El idioma que se habla es el español, pero también se habla el Mam. Festividades: Celebra su fiesta titular del 11 al 19 de marzo, sin motivo religioso, también conocida como la Feria de Verano. El Santo Patrono es: Santiago Apóstol, cuya festividad se celebra el 25 de julio

Para el presente estudio, se analizaron algunas investigaciones realizadas, las cuales se describen a continuación.

Ramírez (2009) en la tesis, Gestión empresarial de las microempresas ubicadas en el municipio de Jalpatagua, definió como objetivo general, determinar los factores que influyen en la gestión empresarial de las microempresas ubicadas en el municipio de Jalpatagua, del departamento de Jutiapa. Concluyó en ejercer una Gestión Empresarial en las microempresas del municipio de Jalpatagua, implica el conocer los distintos factores como los administrativos, de mercado, técnicos y financieros que se encuentran dentro de ellas; a fin de conocer perfectamente la posición actual, detectando tanto los problemas como las fortalezas y cualquier medio que pueda ser aprovechado. Lo anterior es esencial para ser competitivos y sostenibles a largo plazo. y recomienda a las microempresas deben administrarse para que crezcan y realizar un análisis del entorno, a fin de establecer sus ventajas comparativas y en función de ello implementar cambios que les permita enfrentar la competitividad, gran parte del éxito se debe a la habilidad del empresario, por lo tanto se deben coordinar esfuerzos para que los propietarios desarrollen habilidades en el área de ventas, administración y contabilidad, por medio de amigos, empleados o instituciones y de esa forma tratar de resolver los problemas que se presentan como la fuerte competencia actual.

Graciano (2009) en su artículo, Orígenes y Teorías de la gestión empresarial hace saber que hasta ahora existen dificultades para establecer el origen de la historia de la administración, algunos escritores, remontan el desarrollo de la misma a los comerciantes sumerios y a los

egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Sin embargo, muchas empresas pre-industriales, dada su escala pequeña, no se sentían obligadas a hacer frente sistemáticamente a las aplicaciones de la administración. El concepto de La gestión empresarial conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.

Son ciencias administrativas o ciencias económicas y financieras, la contabilidad, las finanzas corporativas y la mercadotecnia, la administración, la dirección estratégica etc.

En pocas palabras se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones. Hace saber que la Importancia en las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión. La labor del Director Gerente era supervisar la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo. El resultado se medía según lo que se producía, y se funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero y esa era la mayor motivación.

La naturaleza de la gestión se ha hecho más compleja para actuar en función de una serie de prioridades, como es la de conseguir beneficios constantes, por encima de todas ellas.

Alonso (2008) en su investigación, Gestión empresarial en las instituciones educativas privadas de nivel medio de la cabecera departamental de Huehuetenango, su principal objetivo es determinar cómo se desarrolla la gestión empresarial en las instituciones educativas privadas de nivel medio, quien aborda como sujetos de estudio a los 32 directores de las diferentes instituciones educativas. En la investigación se concluye que la gestión empresarial en las instituciones educativas privadas de nivel medio de la cabecera departamental de Huehuetenango, no está basada en la administración racional, por lo tanto afrontan dificultades en la coordinación de los recursos humanos, financieros y técnicos, lo cual les dificulta cumplir con el propósito de

alcanzar los objetivos establecidos, y por lo tanto recomienda que son los directores quienes deben tomar la iniciativa para ampliar los conocimientos sobre la administración racional, aunque esta tarea la realicen por su cuenta y temporalmente se sobrecarguen más trabajo, pero al final les ayudará a reconocer la importancia y beneficios que tiene la implementación de un proceso administrativo completo, el cual les ayudará a distribuir adecuadamente entre el personal la sobrecarga de trabajo a la cual están sometidos.

Hernández (2011) en su artículo, La gestión empresarial un enfoque del siglo XX. Indica que la evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

Hay una gran diversidad de teorías, enfoques y pensadores del tema que estamos tratando, a continuación describimos cada uno de los elementos anteriormente mencionados.

Rubio (2006) en su artículo, Introducción a la gestión empresarial, edición electrónica. se menciona que con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. Un vendedor, que sea promocionado a Jefe de Venta, debe asumir nuevas actitudes y adquirir la formación adecuada, pues su sistema de trabajo ha cambiado sustancialmente. Y así en todos los puestos de la organización empresarial. Una de las mejores definiciones de las funciones de un Directivo es la que hace años dio Luther Gulik, quien identificó las funciones fundamentales de toda gerencia: planificación, organización, dirección y control.

Salazar (2013) en la tesis, La gestión empresarial en los centros educativos privados de asunción mita, Jutiapa establece como su objetivo principal, cómo se aplica actualmente la gestión empresarial en los centros educativos privados de Asunción Mita, Jutiapa. Y concluye, La situación administrativa de las empresas educativas presentan la existencia de una planificación estructurada para el cumplimiento de metas y objetivos, los empleados tienen conocimiento de que existe una misión y visión empresarial, pero desconocen la filosofía que presenta. Su estructura organizacional es de tipo formal y se cuenta con una descripción de los puestos de trabajo; la comunicación que se utiliza es de tipo oral, por considerarla más efectiva para transmitir la información, en cuanto al proceso de control se verifica el cumplimiento de objetivos en periodos que van desde uno hasta los seis meses, aplicando acciones correctivas cuando es necesario, con llamadas de atención verbal y escrita a los empleados que tienen un bajo desempeño o no siguen las normas y procedimientos, y concluye En importante que los centros educativos privados creen dentro de la gestión empresarial una cultura de organización socialmente responsable, a través de un modelo adaptado a las demandas sociales, distinguiendo los asuntos importantes, de los que no lo son, prestando atención al entorno cambiante y a la vez cuidar la calidad de las relaciones con los grupos de interés.

Padilla (2011) En su artículo, Negocios, historia y desarrollo de la gestión empresarial. menciona que la situación mundial del comercio asignada por un cambio de época que se caracteriza por una globalización y la revolución del campo de la información y las comunicaciones propicia y determina una nueva concepción de la gestión empresarial, en ese empeño, las empresas modernas sitúan como eje fundamental de función y desarrollo, la innovación tecnológica y la asimilación de nuevas tecnologías propiciando que las instituciones de investigación encuentren una oportunidad para transferir con más celeridad conocimiento servicios y productos. Un ejemplo de esto es que cuba cada día se inserta más en la mercadotecnia internacional, iniciando un proceso de perfeccionamiento empresarial e institucional que posibilita la competitividad que demanda el entorno mundial y su adecuado desempeño.

Alicia (2011) en su artículo, Historia y desarrollo de la gestión empresarial, menciona que las teorías de la gestión empresarial han evolucionado a medida que la tecnología y las relaciones de productos se han vuelto cada vez más complejas, por siglos organizaciones importantes decisivas

en la historia de la humanidad, como las universidades, el ejército y la iglesia católica, han presentado con éxito una estructura organizacional funcional. Esto justifica la resistencia al cambio que se ha producido en la mayoría de instituciones a la hora de implementar la gestión por procesos. No obstante, el desarrollo tecnológico, así como el ambiente dinámico y competitivo en el que se encuentran enmarcadas las empresas hoy día, exigen más que la utilización de esta poderosa herramienta que permite alinear los procesos con las estrategias, Misión y Objetivos de la institución para el logro de la efectividad empresarial.

Agacharna (2012) en su artículo, La historia de la administración, menciona que existen dificultades al remontarse al origen de la historia de la administración; algunos escritores, remontan el desarrollo de la administración a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Sin embargo, muchas empresas pre-industriales, dada su escala pequeña, no se sentían obligadas a hacer frente sistemáticamente a las aplicaciones de la administración. Las innovaciones tales como la extensión de los números árabes (entre los siglos V y XV) y la aparición de la contabilidad de partida doble en 1494 proporcionaron las herramientas para el planeamiento y el control de la organización, y de esta forma el nacimiento formal de la administración. Sin embargo es en el Siglo XIX cuando aparecen las primeras publicaciones donde se hablaba de la administración de manera científica, y el primer acercamiento de un método que reclamaba urgencia dada la aparición de la Revolución Industrial. Algunos piensan en la administración moderna como una disciplina que comenzó como un vástago de la economía en el siglo XIX. Los economistas clásicos tales como Adam Smith y John Stuart Mill proporcionaron un fondo teórico a la asignación de los recursos, a la producción, y a la fijación de precios. Al mismo tiempo, innovadores como Eli Whitney, James Watt y Matthew, desarrollaron herramientas técnicas de producción tales como la estandarización, procedimientos de control de calidad, contabilidad analítica, y planeamiento del trabajo.

Salas (2010) En su artículo, Antecedentes y teorías de la gestión empresarial hace saber el origen de la gestión empresarial y tiene sus inicios desde los egipcios antiguos pero en si con la aparición de la contabilidad entre los siglos V y XV se establece el planteamiento y el control de la organización y de esta forma nace formalmente la administración. Al inicio de la

administración moderna los economistas clásicos como Adam Smith y John Stuart proporcionaron un fondo teórico a la asignación de los recursos de la producción así como Eli Whitney, y James Watt y Matthew Boulton desarrollaron herramientas técnicas de producción tales como la estandarización, procedimientos de control de calidad, contabilidad analítica y planeamiento del trabajo. Leon Walras, Alfred Marsahall y otros economistas introdujeron una nueva capa de complejidad a los principios teóricos de la administración. La gestión empresarial estudia la organización de las empresas y la manera como se gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad hacen que el desarrollo económico de las empresas haga que la labor de director de resultado con una fuerte disciplina y control riguroso una alta satisfacción de las expectativas de los procesos de producción para los empresarios. Pero entre otras cosas existen muchos factores que para el mundo de los mercados ya no creen solo en las funciones de la oferta y la demanda y existen muchos mercados competitivos que están a la vanguardia y están a las expectativas.

1.2 Marco Teórico

Gestión Empresarial

a) Definición:

León (2007) indica que es la actividad que busca a través de personas como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos - mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas. Una gestión siempre buscara alcanzar la excelencia, lo más importante es realizar las actividades efectivamente y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en su éxito.

Una empresa obtendrá beneficios si su estrategia se basa en la innovación, motivación y la eficacia; las cuales aumentan su valor y recompensar a quienes la integra: accionistas, directivos, empleados. La ventaja de una gestión es el resultado óptimo de una actividad empresarial, y este sólo puede medirse al finalizar un determinado período. Los beneficios obtenido son el de estimular la búsqueda de nuevas estrategias para alcanzar efectividad en la ejecución de las tareas dentro de un mercado competitivo.

b) Fases de la gestión empresarial:

León (2007) considera que las cuatro funciones de la gestión empresarial son:

- Planeación,
- Organización,
- Integración,
- Dirección,
- Control.

- Planeación:

Gitman (2007) indica que la planeación es el proceso que consiste en decidir qué se debe hacer para que una empresa alcance sus objetivos, identificar cómo y cuándo lo hará y definir quién lo hará.

Kootz, Weirich y Canis (2012) comentan que la planeación es una de las funciones básicas de la administración, y es la primera fase del proceso administrativo, entre las actividades que toma, es la selección de la misión y objetivos así como de las acciones para lograrlos, lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados.

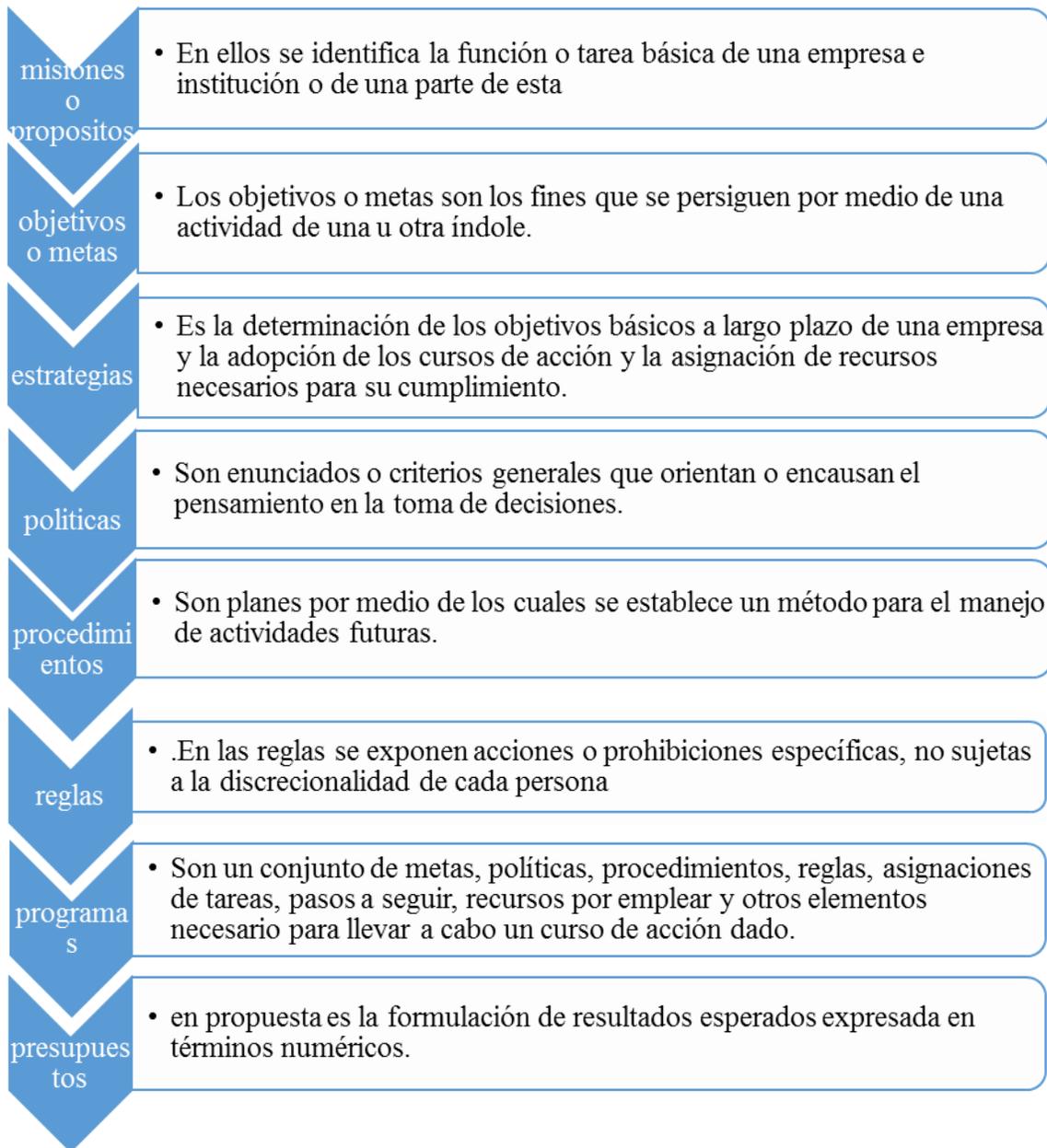
- ✓ Importancia de la planeación:

Es el punto de partida para las actividades de una entidad y finaliza con el control, con este último existe una dependencia mutua, la carencia de cualquiera de los dos implicaría ineficiencia. Su importancia radica en:

- Reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio,
- Establecer métodos racionales para el uso de los recursos,
- Fijar los objetivos, orienta a desarrollar trabajos adecuadamente,
- Implementar un sistema racional para la toma de decisiones,
- Establecer un modelo de trabajo para promover la eficiencia y la eficacia,
- Facilitar el control, al determinar los estándares para medir el desempeño.

✓ Tipos de planes:

Desde el punto de vista de Kootz, Weirich y Canis (2012) existen ocho tipos de planes, los que se presentan en la siguiente figura.



Fuente: Kootz, Weirich y Canis (2012)

✓ La matriz FODA como análisis de la situación:

Kootz, Weirich y Canis (2012) Menciona que durante mucho tiempo el análisis FODA se a utilizado para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una

empresa, esta matriz ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas respecto a las fortalezas y debilidades internas de la empresa. El modelo foda inicia con la evaluación de las amenazas porque en muchas situaciones una empresa emprende la planeación estratégica por una crisis, problemas o una amenaza percibida.

✓ Cuatro formas básicas de planeación:

Gitman (2007) Indica que existen cuatro maneras básicas para la planeación:

- Planeación estratégica: proceso que consiste en definir las metas generales a largo plazo (entre uno y cinco años) de una organización y en determinar qué recursos se necesitarán para alcanzarlas.

- Planeación táctica: proceso que consiste en aplicar un plan estratégico abordando cuestiones relativas a la coordinación y la asignación de recursos a las distintas partes de la organización; abarca un plazo más breve (menos de un año) que la planeación estratégica y también tiene objetivos más específicos.

- Planeación Operativa: proceso que consiste en formular las normas, los métodos, las políticas y los procedimientos concretos que se aplicarán en las áreas funcionales específicas de la organización; sirve para dirigir y controlar la aplicación de los planes tácticos.

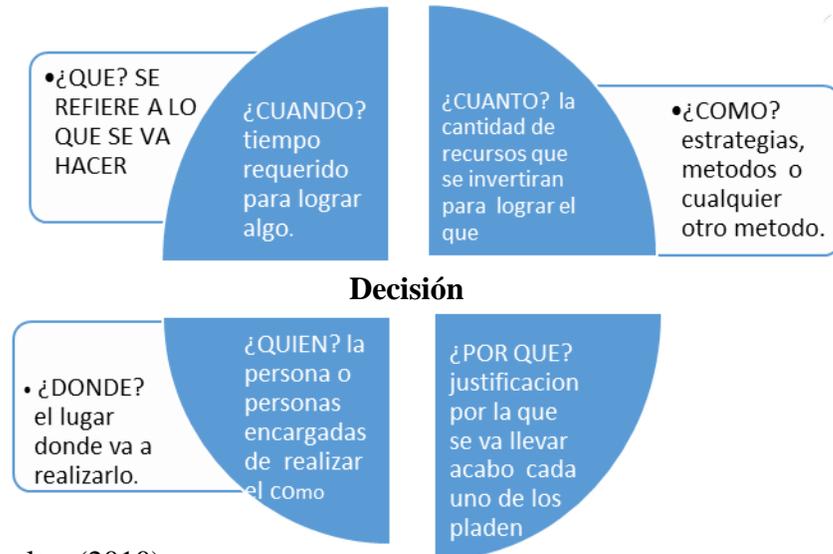
- Planeación Contingente: planes que señalan cursos alternativos de acción para situaciones críticas o inusuales; normalmente estipulan la cadena de mando, los procedimientos estándar de operación y los canales de comunicación que la organización empleará durante la emergencia.

✓ Herramientas y técnicas de la planeación:

Robbins y Coulter (2010) Mencionan que las herramientas y técnicas son las siguientes:

- Reconocimiento del entorno: es la revisión de grandes volúmenes de información para anticipar e interpretar los cambios del ambiente.

- Inteligencia de la competencia: es la actividad en la que las organizaciones recaban información sobre la competencia y responden varias preguntas como ¿Quiénes son? ¿Qué hacen? Y ¿Qué efecto tendrán en nosotros?
- Pronósticos cuantitativos: son las predicciones en las que se aplican reglas matemáticas a conjunto de datos para predecir resultados.
- Pronósticos cualitativos: predicción de resultados basados en el buen juicio y las opiniones de conocedores para predecir resultados.
- Benchmarking: consiste en investigar las mejores prácticas entre competidores y no competidores para aumentar el desempeño de la empresa, y la idea básica es que los gerentes puedan mejorar el desempeño si estudian y copian los métodos de los líderes de varios campos.
- Presupuesto: es el plan numérico para distribuir los recursos económicos a actividades específicas.
- Grafica de Gantt: grafica de barras con el tiempo en el eje horizontal y las actividades que hay que programar en el eje vertical.
- Grafica de cargas: es una modificación de la de Gantt y en vez de anotar las actividades en el eje vertical, se anotan los departamentos o recursos, “grafica la capacidad por áreas”
- Análisis del punto de equilibrio: es la técnica para identificar el punto en el que los ingresos totales bastan para cubrir los costos totales. PE: CFT/ P-CV
- ✓ Robbins y Coulter (2010) comentan que para poder crear una planeación se debe llevar a cabo las técnicas básicas de planeación, la cual consiste en contestar las siguientes preguntas y de esa forma desarrollar el proceso.



Fuente: Robbins y Coulter (2010)

✓ Principios de la planeación:

Benavides (2004) el autor indica que es importante que todo tipo de empresa tome en cuenta los ocho principios de la planeación al momento de establecer sus objetivos y metas a corto mediano y largo plazo.

- De precisión: planes preparados con datos reales y exactos,
- De flexibilidad: planes flexibles para enfrentar contrariedades,
- De cambio de rumbo: planes actuales que mantengan el rumbo a una meta deseada,
- De unidad: planes integrados y coordinados en una sola planificación,
- De compromiso: planes que permitan cumplir con el compromiso adquirido,
- De factibilidad: planes realistas y alcanzables,
- De prioridad de la planificación: los planes van antes de cualquier acción administrativa.

• Organización:

Rodríguez (2007) Indica que la organización es una red dirigida por personas orientadas hacia objetivos múltiples de proceso administrativo y operacionales interactivos, así como sistemas correspondientes de apoyo la cual está inmersa en una red de procesos y sistemas con los que interactúan.

✓ Tipos de organizaciones:

Porret (2007) menciona que las organizaciones pueden ser de muchas maneras o tipos según su estructuración, pero además por la forma en que se relacionan sus miembros o componentes pueden clasificarse en dos tipos:

– Formales:

Son aquellas que se distinguen por tener una estructura bien definida, con cierta tendencia a la rigidez, la línea de autoridad clara, se rigen por normas preestablecidas y delimitadas, tienen vocación de perduración en el tiempo y sus miembros son plenamente conscientes de estar insertos en ellas. Generalmente se hallan identificados por organigramas, manuales de funciones, representaciones gráficas, marcas, logotipos, siglas, etc.

– Informales:

Son todas aquellas que están escasamente organizadas, poco delimitadas, nacen generalmente de forma espontánea y en buena parte de las ocasiones, no acostumbran a tener definido el tiempo provisto de duración, sus miembros, con cierta frecuencia, ni saben si pertenecen a ellas, la comunicación es muy fluida y son muy flexibles

✓ Principios de organización:

Porret (2007) indica que los principios de organización son los siguientes.

– Principio del Objetivo. La organización no es un fin en sí misma, sino un medio para conseguir unos resultados; por tanto deberán existir objetivos concretos y precisos, de tal forma que se tenga claro hacia dónde se va.

– Principio de especialización. Es la manifestación más clara del también

– Principio de la división del trabajo. Con lo cual se logran mayores y mejores resultados en base a dedicarse repetidamente a una actividad concreta.

- Principio de coordinación. Consigue una unidad de esfuerzo mediante la consecución de la armonía necesaria sobre todos los componentes de la organización de forma que se establezcan relaciones adecuadas entre las diferentes unidades, grupos y nivel jerárquico.
- Principio de autoridad. Partiendo de la base de que se trata de aquel poder que tiene una persona sobre otras para hacerles cumplir ciertas actividades. Mediante la cadena de mando se transmiten instrucciones para la ejecución de los objetivos. Principio de responsabilidad. Implica el cumplimiento de una obligación o deber, conforme a las instrucciones recibidas. Se puede delegar ejecución de un objetivo, pero no puede delegar la responsabilidad atribuida.
- Principio de definición. Es importante que quede clara la atribución de las responsabilidades y las obligaciones de cada uno de los miembros de la organización, evitando así la inseguridad e incertidumbre de los miembros de la misma.
- Principio de ámbito de control. Todo ser humano tiene unas limitaciones en sus capacidades de control y, por lo tanto, no pueden tener bajo su responsabilidad y mando un número ilimitado de personas. En función de la actividad se determinará el número máximo de colaboradores controlables adecuadamente.
- ✓ Departamentalización:
Hernández (2005) indica que es la fase de análisis administrativo que se ocupa de analizar el trabajo como un todo, pero estableciendo las diferencias implícitas en materia de especialización que existe entre todas las partes del trabajo.
- ✓ Organigramas:
Es la presentación gráfica de toda relación de trabajo, donde se pueden identificar líneas de autoridad y responsabilidades según la figura siguiente.



Fuente: Hernández (2005)

- Integración:

Reyes (2004) indica que integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la planeación y la organización señalan como necesarias para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

- ✓ Importancia de la integración:

Es el primer pasó practico de la etapa dinámica y por lo mismo, de ella depende en gran parte que “la teoría” formulada en la etapa constructiva o estática, tenga la eficiencia prevista y planeada. Es el punto de contacto entre lo estático y lo dinámico; lo teórico y lo práctico. Aunque se da en mayor amplitud al iniciarse la operación de un organismo social (conseguir personal, maquinaria o dinero) es una función permanente ya que constante mente hay que estar integrando personal etc.

- ✓ Principios de la integración de personas:

Reyes (2004) indica que los principios son los siguientes:

- Adecuación de hombres y funciones: los hombres que han de desempeñar cualquier función dentro de un organismo social, deben buscarse siempre bajo el criterio de que reúnan los

requisitos mínimos para desempeñarla adecuadamente. En otros términos: deben procurarse adaptar los hombres a las funciones y no las funciones a los hombres.

- Provisión de elementos administrativos: debe proveerse a cada miembro de un organismo social, de los elementos administrativos necesarios para hacer frente en forma eficiente a las obligaciones del puesto.
- Importancia de la introducción adecuada: desde el momento en que los elementos humanos se integran a una empresa se debe controlar y guiar
- ✓ Reglas y técnicas de la integración de personal:
La integración hace de personas totalmente extrañas a la empresa miembros debidamente articulados en su jerarquía, y para ello se requieren cuatro pasos esenciales siendo estos: reclutamiento, selección, introducción y desarrollo.
- ✓ Reclutamiento:
Tiene por objeto hacer de personas totalmente extrañas a la empresa, candidatos a ocupar un puesto en ella, tanto haciéndolos conocidos a la misma, como despertando en ellos el interés necesario.
- ✓ El reclutamiento distinguir dos aspectos los cuales son:
 - Las fuentes de abastecimiento,
 - El sindicato,
 - Las escuelas técnicas de comercio,
 - Las agencias de colocación privada y social,
 - El personal recomendado por los actuales trabajadores.
 - Los medios de reclutamiento:
 - Requisición por el sindicato,
 - Solicitudes escritas a otras empresas,
 - El empleo de radio, televisión y medios escritos.

✓ La selección:

Tiene por objeto escoger, entre los distintos candidatos, aquello que para cada puesto concreto sean los más aptos, de acuerdo con el principio enunciado antes,

Se le ha comparado con una serie de filtros o cribas que, bajo criterio de los requerimientos del puesto vayan desechando a los candidatos inadecuados por diversos conceptos. Los medios usados para la selección del personal son las siguientes:

- La hoja de solicitud “vitae”,
- La entrevista,
- Las pruebas prácticas,
- Las encuestas,
- El examen médico.

✓ La introducción:

Tiene por fin articular y amortizar el nuevo elemento al grupo social del que formara parte, en la forma más rápida y sencilla. La introducción suele comprenderse de dos partes siendo estas.

- La introducción general a la empresa,
- La introducción a su departamento o sección.

✓ El desarrollo:

Busca desenvolver las cualidades innatas que cada persona tiene, para obtener su máxima realización posible. Todo elemento que ingresa a una empresa, necesita recibir un desarrollo de las aptitudes y capacidades que posea, para adaptarlas exactamente a lo que el puesto va requerir. El desarrollo de quienes ingresan a una empresa, suele dividirse en:

✓ Adiestramiento de obreros y empleados:

Suele comprender dos pasos principales, como debe prepararse la instrucción y como debe darse la instrucción:

Primer paso:

- Hacer una tabla de tiempo,
- Hacer un esquema de trabajo que se va enseñar,
- Tener todo listo,

Segundo paso,

- Preparar al empleado,
- Presentar la operación,
- Probar su ejecución,
- Revisar.

✓ Capacitación:

Supone dar al candidato elegido la preparación teórica o práctica que requerirá para llenar su puesto futuro con toda eficiencia.

Los medios principales suelen ser:

- Cursos formales fuera de la empresa: Los cursos universitarios de licenciatura en administración de empresas. Son precisamente la respuesta completa a este problema.
- Cursos formales dentro de la empresa: estos cursos son muchos menores y de menor alcance ya que los trabajadores de las empresas no son técnicos en docencia.
- Becas: propia mente es la manera más apta de aprovechar por las empresas ya que tienen más beneficios.
- Folletos: son medios complementarios de lo anterior.

✓ Capacitación de supervisores:

Todo supervisor requiere de capacitaciones diversas, el supervisor como jefe sobre todo requiere más bien capacitación administrativa en:

- Distribuir el trabajo,
- Tratar a su personal (relaciones humanas),
- Calificar a su personal,

- Instruir a su personal,
- Recibir y tratar las quejas de sus subordinados,
- Realizar entrevistas con éstos,
- Hacer informes, reportes,
- Coordinarse con los demás jefes,
- Conducir reuniones,
- Resolverlos problemas de la supervisión.

- Dirección:

Reyes (2005) comenta que la dirección es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumpla en la forma adecuada todas las ordenes emitidas.

Koontz y O´ Donell (2005) los autores por su parte indican que la dirección es la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados.

Ramírez (2008) indica la dirección como el conjunto de acciones que indican el camino o el rumbo que debe seguir la empresa y también al conjunto de enseñanzas y de preceptos que orientan y conducen a los grupos de personas que trabajan en la organización. La función de dirigir implica ejercer autoridad sobre otras personas, disponer de medios para apoyar sus actividades.

- ✓ Liderazgo:

Agüera (2004) indica que el liderazgo es la forma de influir en las demás personas en una forma voluntaria en el cumplimiento de las metas del grupo.

- ✓ Agüera. (2004) indica que existen 3 tipos de liderazgo y estos son:

- Autocrático o autoritario:

Es el tipo de liderazgo donde el jefe fija las directrices sin participación del grupo, determina los pasos a seguir y las técnicas que se usaran en la ejecución de las tareas, define cual es la tarea que cada uno debe ejecutar y con quien lo harán.

- Democrático y participativo:

Es el que comparte la toma de decisiones con el grupo, y cuándo éste debe delegar una actividad obligatoriamente, este explica las razones del por qué.

- Laissez faire o liberal:

Libertad completa para adoptar decisiones grupales o individuales, es el líder que hace poco uso de su poder ante las personas que forman el grupo.

- Con el fin de precisar el sentido de la palabra liderazgo es conveniente referirnos a otros vocablos con los que comparte rasgos semánticos como líder y liderato. A continuación se presenta un recuadro para precisar las diferencias y las similitudes entre los tres términos.

líder	<ul style="list-style-type: none">• Es la persona capaz de ejercer influencia en otros para dirigirlos y guiarlos de manera efectiva hacia el logro de objetivos y metas organizacionales.
liderato	<ul style="list-style-type: none">• Es el estatus o posición del líder dentro del grupo.
liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Es el proceso de influir, guiar o dirigir a los miembros del grupo hacia el éxito en la consecución de metas y objetivos organizacionales.

Fuente: Agüera. (2004)

✓ Clima laboral:

Chiavenato (2008) indica que el clima laboral es la condición o propiedad del ambiente apreciado o habituado por los miembros de la organización en su comportamiento. Este concepto conlleva un elemento que ayuda a entender que el clima laboral en esencia transmite la percepción de los que constituye una organización.

✓ Motivación:

Martínez (2011) indica que la motivación es la influencia que se ejerce sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo, también es lograr que el personal experimente el sentido de pertenencia en la empresa. Para contribuir con esto, es

necesario darles recompensas o incentivos, otorgarles lugares de trabajos con excelentes condiciones.

✓ Importancia de la motivación:

Dentro de la empresa personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y la productividad del individuo y este a su vez centre su esfuerzo en sus propias necesidades, para que la motivación tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir.

✓ Comunicación:

Martínez (2011) indica que es cuando se transfiere información, ideas o conocimientos, mediante un canal adecuado que sea entendido entre una persona y otra. El proceso de la comunicación involucra al emisor del mensaje, el uso de un canal para la transmisión del mensaje, lo cual puede ser oral o escrito y por último le llega al receptor quien es el que recibe el mensaje.

La comunicación en la organización permite la relación con los demás, aprender a trabajar, estar informado de lo que acontece a nuestro alrededor, conocer políticas y procedimientos de la dirección.

✓ Las finalidades de la comunicación son las siguientes:

- Satisfacer necesidades de las personas,
- Establecer relaciones con los demás,
- Crear un clima de comprensión con los demás colaboradores,
- Persuadir a los demás y obtener cambios.

✓ Los elementos de la comunicación son los siguientes:

- Mensaje (QUE) conjunto de contenidos que se transmiten,
- Emisor (QUIEN) persona fuente que transmite el mensaje,
- Receptor (PARA QUIEN) persona/s que recibe/n el mensaje,
- Canal (CON QUE) vía por la que circula el mensaje,

- Código (COMO) conjunto de signos, señales, Reglas que se emplean en la transmisión,
- Contexto (DÓNDE) situación donde se da el acto de comunicar.

✓ Compensación:

Robbins y Judge (2013) los autores indican que la compensación es una retribución por el esfuerzo y la inversión que se ha hecho en educación y en formación también es la fuente principal de ingresos por ello se contribuye en un factor determinante de su bienestar económico y social.

✓ Evaluación del desempeño:

Robbins y Judge (2013) los autores indican que la evaluación del desempeño es la encargada de ayudar a la dirección y que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos, las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los colaboradores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos

✓ Trabajo en equipo:

Newstrom (2011) el autor indica que el trabajo en equipo se logra cuando un grupo colaboradores tienen contacto regular y participativo en una acción coordinada, la frecuencia de la interrelación entre los miembros del equipo y su existencia continua distingue con claridad a un equipo de tareas de un grupo de toma de decisiones de corto plazo (comité).

• Control:

Ramírez (2008) indica que el control es la influencia en una operación para mejorar los objetivos propuestos, partiendo por la verificación de acciones, planeación de contenidos, fijación de objetivos, dirección de actividades para aterrizar en el control de resultados, así el control administrativo puede conceptualizarse como la función de ir regulando las acciones de acuerdo con lo planeado para alcanzar los objetivos propuestos, lo cual implica criterios de evaluación, comparación de resultados y acciones correctivas.

Robbins y D' Censo (2009) indican que el control es una función administrativa que se concentra en el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarse que se estén realizando con forme a los planes, el control también incluye la posibilidad de corregir las desviaciones significativas que pueden existir entre las metas y los resultados.

✓ Importancia del control:

El control es importante porque vigila si los objetivos son cumplidos de acuerdo con los planes y si se abusa de la autoridad delegada a los colaboradores de la empresa.

✓ Proceso del control:

En el proceso del control la gerencia primero debe establecer los estándares de desempeño que se derivan de los objetivos que planteo en la etapa de planeación, la gerencia debe medir el desempeño real y compararlo con los estándares si hubiera alguna variación entre estos se podrán tomar medidas correctivas.

✓ Los tres tipos de control según Robbins y D' Censo (2009) son:

– Preventivo:

Es el que se utiliza para anticipar problemas antes de que surjan, de manera que éstos no se presenten después de la ejecución de un plan. Los administradores efectivos vigilan siempre las tendencias y los cambios en el ambiente externo para tratar de anticiparse a los problemas.

– Concurrente:

Ofrece a los administradores una retroalimentación inmediata sobre la eficiencia de cómo se desarrolla un plan, de manera que se puedan corregir los problemas conforme van surgiendo

– Por retroalimentación o correctivo:

Se realiza después de la ejecución de un plan, ofrece información más detalla sobre un problema, de allí el administrador toma decisiones correctivas si son necesarias

✓ Herramientas prácticas del control:

Anzola (2005) El autor indica que las herramientas más comunes que la micro empresa utiliza para llevar a cabo el control son:

– Presupuestos,

- Gráficas,
- Registros y estándares.

✓ Evaluación del desempeño:

Chiavenato (2008) indica que la evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones, la identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño, la medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros. La administración es el punto central de todo el sistema y debe orientarse hacia el futuro.

1.2.1 Empresas que Prestan Servicios para Fiestas

Las empresas que se dedican a prestar el servicio para cualquier tipo de evento (bodas. Quince años, cumpleaños, servicios religiosos etc.) Son las encargadas de brindar las herramientas necesarias para que las fiestas se puedan llevar a cabo sin ningún problema.

Algunos de los servicios que prestan son:

- Mantelería en variedad de colores,
- Cristalería,
- Sillas Plásticas simples o Con cobertores y moñas,
- Bancos de metal/madera/plásticos,
- Mesas cuadradas /rectangulares/redondas,
- Tableros.

Entre otros.

Las empresas tienen el distintivo del servicio a domicilio, ya que por el tipo de labor a la que se dedican es necesario llevar el mobiliario hasta el punto de la actividad.

Reseña histórica sobre las pequeñas empresas en el municipio de Colomba Costa Cuca.

La primera empresa de los servicios para fiestas del municipio. Inicia sus actividades en el año 1990 y solo se dedicaba al alquiler de un solo servicio, que era de mesas cuadradas de madera con cuatro bancos de madera y un mantel que era de un único color “blanco” dicha empresa daba los servicios sin un nombre que la identificara, los clientes potenciales la buscaban porque las personas la referían, con el pasar del tiempo el propietario se vio en la necesidad de colocarle un nombre el cual fue “Alquifiestas segura” y está ubicada en calle principal 3-43 Zona 2. Transcurriendo los años aparece la segunda empresa con los mismos servicios básicos que la primera, dicha empresa sale a la luz ya con el nombre de “Alquifiestas PAC” la cual está ubicada en la entrada a Barrio San Miguel Zona 2. Los dueños de las empresas le ponían los apellidos para identificarlas, el propietario de la primer empresa cambio el nombre para diferenciarse de la competencia y la llamó “Servifiestas Colomba” el nuevo nombre de la empresa la coloco en primer lugar de referencia según su propietario.

En el año 2006 aparece la tercera empresa que presta los servicios para fiestas siendo esta “Alquifiestas Mónica” la cual está ubicada en calle de la policía nacional civil Zona 1. En el municipio de Coatepeque las empresas fueron surgiendo debido a la necesidad y demanda del mercado siendo la primera “Servifiestas Llarena LL” que está ubicada en la 1er calle y 6ta av Barrio La Esperanza, la cual solo presta el mobiliario de madera, las siguientes en surgir fueron “Alquifiestas Chiki”, ubicada en la 3av. 5-89 Barrio el Rosario. Y “AlquiFiestas Festival”, que está ubicada en la 4calle y 8ª av. Barrio Las Casas. Según sus propietarios estas últimas dos innovaron el servicio con mobiliario de plástico ya que tenía más demanda por ser presentable.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión empresarial es la actividad que busca a través de personas como: directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos; mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas. Siempre busca alcanzar la excelencia y lo más importante es realizar las actividades efectivamente y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en su éxito. Si bien es esencial para cualquier empresa no importando el tamaño de la misma, el tipo que sea o el lugar donde se encuentra, el éxito o fracaso de las empresas está condicionado por la gestión empresarial que posee.

En Guatemala las empresas grandes buscan una mejor gestión, mientras que en las pequeñas empresas, por diversos motivos, no lo aplican. Esto por carecer de conocimientos técnicos, no invertir en capacitaciones, o quizás por no conocer los beneficios, no buscan mejorar su gestión empresarial.

Los beneficios son infinitos, si su estrategia está basada en innovación, motivación y eficacia. Actualmente existen seis pequeñas empresas que prestan los servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepeque, Quetzaltenango, las cuales están bajo la administración de sus propietarios, quienes se encargan de las funciones administrativas. Si parte de las fases del proceso administrativo no son ejecutadas de manera adecuada, esto hará que en su momento no exista una apropiada formulación y ejecución de las tareas encaminadas a lograr los objetivos de la empresa. Una estructura organizacional mal definida puede afectar en la asignación de tareas. Además influirá negativamente en la dirección en aspectos como: autoridad y responsabilidad. Sin un plan formal no existe un proceso de control adecuado. En este contexto puede haber un desaprovechamiento de destrezas. Para minimizar los problemas se deberán seguir planes bien definidos, estrategias y lineamientos que permitan la fácil coordinación de las acciones para que puedan lograr los objetivos de las empresas.

Por lo antes expuesto es necesario plantear la siguiente pregunta:

¿Cómo se aplica la gestión empresarial en las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepeque, Quetzaltenango?

2.1objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar la forma que aplican la gestión empresarial en las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa cuca y Coatepeque, Quetzaltenango

2.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Indicar como se realiza la planeación en las empresas,
- ✓ Describir la organización que se maneja dentro de las empresas,
- ✓ Determinar las técnicas que se utilizan para la integración del personal dentro de las empresas,
- ✓ Identificar los elementos que se utilizan en la dirección de las empresas,
- ✓ Establecer el control y tipos del mismo que se utilizan dentro de las empresas.

2.2Variable e Indicadores

2.2.1Variable

Gestión Empresarial

2.2.2 Indicadores

Planeación,
Organización,
Integración,
Dirección,
Control.

- **Definición de Variables**

- **Definición conceptual:**

León (2007) indica que la gestión empresarial es la actividad que busca a través de personas como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos. Mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas. Una gestión siempre busca alcanzar la excelencia, lo más importante es realizar las actividades efectivamente y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en su éxito.

- **Definición Operacional:**

La gestión empresarial se apoya y funciona a través de las personas, por lo tanto se debe de aplicar el proceso administrativo adecuadamente para planear y coordinar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización para alcanzar los objetivos trazados.

2.3 Alcances y Limitantes

2.3.1 Alcances

Esta investigación permitirá conocer la aplicación de la gestión empresarial en las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas. Para dicha investigación se tomó en cuenta la participación de los propietarios o gerentes y colaboradores.

2.3.2 Limitantes

Al principio la desconfianza por parte de los propietarios para dar información fue un obstáculo pero después de explicarles que tal investigación serviría para ayudar a comprender la manera que ellos llevaban a cabo la gestión empresarial en las empresas y que dicha información sería usada con fines educativos por parte de la universidad no dudaron en colaborar.

2.4 Aporte

El estudio realizado será de beneficio para los propietarios ya que contara con información actualizada sobre la forma que aplican la gestión empresarial en las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas, con el propósito que conozcan las fortalezas y debilidades, para poder cumplir con los objetivos propuestos y tener una dirección que seguir.

La información de este estudio será importante como fuente de consulta para los estudiantes de la Universidad Rafael Landívar, u otros investigadores que realicen el estudio relacionado con el tema de gestión empresarial.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos y/o Unidades de Análisis

Para obtener la información necesaria y determinar cuántas empresas existían se acudió a la municipalidad de Colomba Costa Cuca siendo ahí donde determinaron que existían tres empresas en ese municipio y que ocasionalmente le prestan sus servicios a la municipalidad. En el municipio de Coatepeque se realizó un censo personal ya que ninguna institución dio información por diversos motivos, determinado así la existencia de tres empresas. Para llevar a cabo el estudio de la gestión empresarial en las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas, se tomaron los siguientes sujetos:

Propietarios o Gerente y Personal Operativo. Debido al número limitado de personal se propuso trabajar por censo, para el efecto se presenta el siguiente cuadro ilustrando la población en las empresas.

No.	Municipio de Colomba Costa Cuca	Gerentes o propietarios	Pilotos del transporte de entrega	lavandería	Auxiliares de reparto	chef	Total de personas
1	Servifiestas Colomba	1	1	1	2	0	5
2	Servifiestas Mónica	1	1	1	1	0	4
3	Servifiestas Pac	1	0	1	1	0	3
No.	Municipio de Coatepeque						
1	Servifiestas Llarena LL	1	1	1	1	0	4
2	Alquifiestas Chiki	1	1	1	1	1	5
3	Alquifiestas Festival	1	1	1	1	0	4
Total de personas que fueron entrevistadas.							25

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Población

Debido a que son seis empresas y cuentan con el mismo número de propietarios o gerentes y en conjunto suman diecinueve colaboradores en las áreas operativas, se realizó un censo para la obtención de información por lo que se trabajó el total de sujetos.

Del Cid, Méndez y Sandoval (2007) indican que el censo es un procedimiento de investigación propuesto para estudiar la totalidad de los elementos de una población-universo. La ventaja que presenta el censo es que se logra profundizar la investigación cuando la población es finita.

3.2 Instrumento

Para obtener la información más confiable en esta investigación se realizó una entrevista dirigida a los propietarios y otra para los colaboradores y que consta con 39 interrogantes de tipo abierta y de opción múltiple.

3.4 Procedimiento

- La iniciativa de realizar la investigación se debió a que los propietarios de las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Coloma Costa Cuca y Coatepeque, necesiten resolver problemas en la administración,
- Se realizó una ficha que cuenta con el título del tema a investigar, planteamiento del problema sus objetivos generales y específicos variable del estudio instrumento y diseño,
- Como acto seguido empezó la búsqueda y redacción de los antecedentes que se obtuvieron de internet, tesis, revistas y periódicos con información relevante para la investigación, luego el marco teórico citando libros de autores diferentes,
- El marco teórico fue sacado de libros de la biblioteca de la universidad Rafael Landívar y también de libros digitales,
- Se creó una serie de preguntas con el objetivo de recolectar la información más precisa para luego pasar una serie de entrevistas a los propietarios y colaboradores de las empresas que prestan servicios para fiestas, una vez obtenidos los datos necesarios se procedió a separar y ordenarlos para poder interpretarlos y graficarlos,
- Posterior mente con toda la información ya ordenada y clasificada se llega al punto donde se puede formular una propuesta para así ayudar a resolver los problemas en las empresas

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de una entrevista dirigida a los propietarios o gerentes de las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Coloma costa Cuca y Coatepéque, Quetzaltenango.

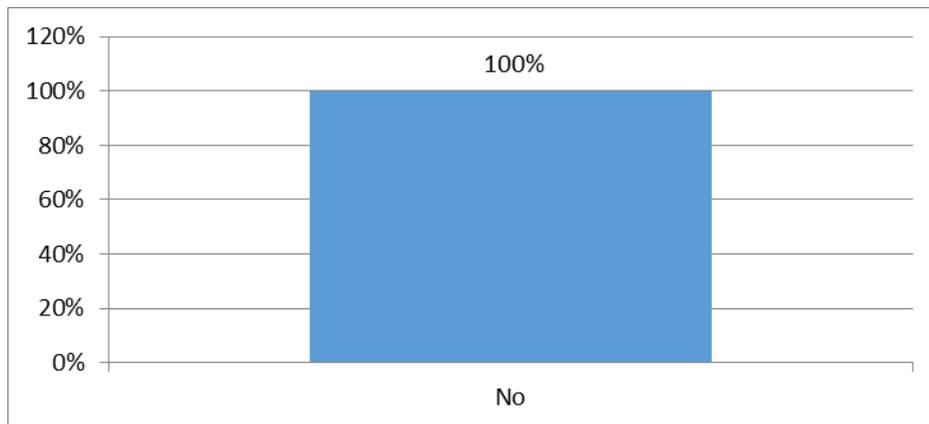
- 1)
- 2) ¿Sabe usted en que consiste la gestión empresarial?

Cuadro 1

Opción	F/A	F/R
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 1



Fuente: Cuadro 1 (2014)

En su totalidad los propietarios respondieron que no saben o desconocen en que consiste la gestión empresarial en las empresas.

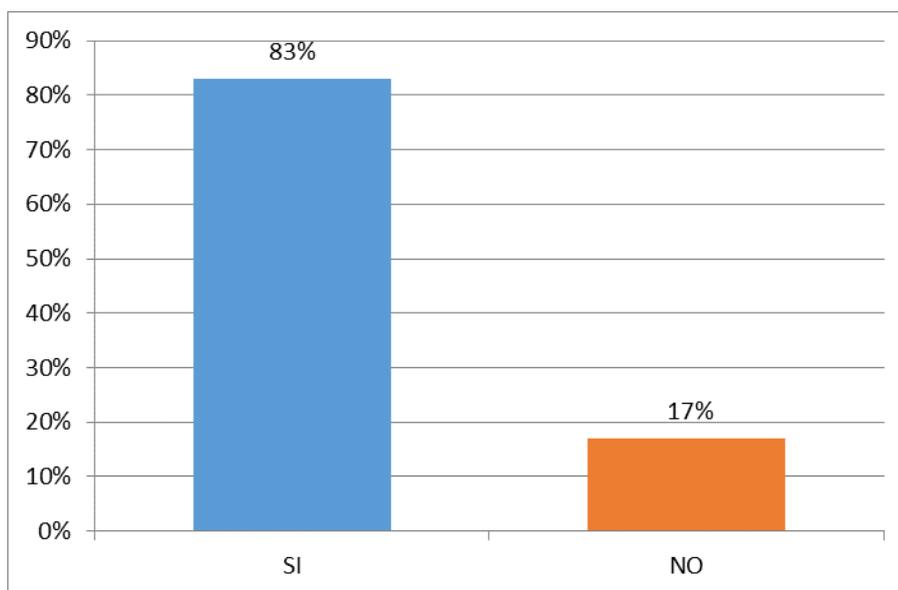
3) ¿Conoce la planeación?

Cuadro 2

Opción	F/A	F/R
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 201

Grafica 2



Fuente: Cuadro 2 (2014)

La mayor parte de los propietarios entrevistados respondieron que si conoce la planeación ya que ellos son los encargados de hacerlos planes dentro de la empresa, mientras que uno de ellos la desconoce.

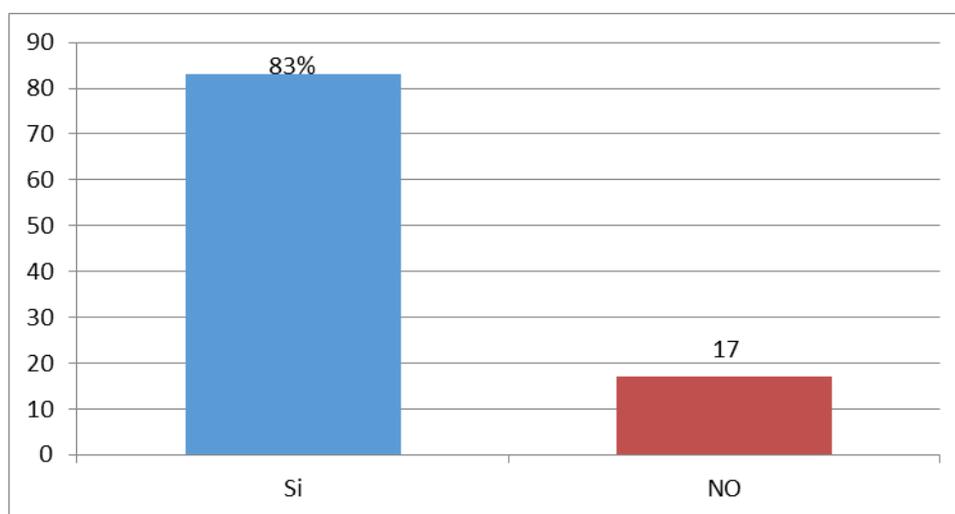
4) ¿La empresa cuenta con los planes necesarios para su funcionamiento?

Cuadro 3

Opción	F/A	F/R
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 3



Fuente: Cuadro 3 (2014)

La mayoría de los propietarios entrevistados indica que si cuentan las empresas con los planes necesarios para su funcionamiento, mientras que el resto respondió que no los tiene.

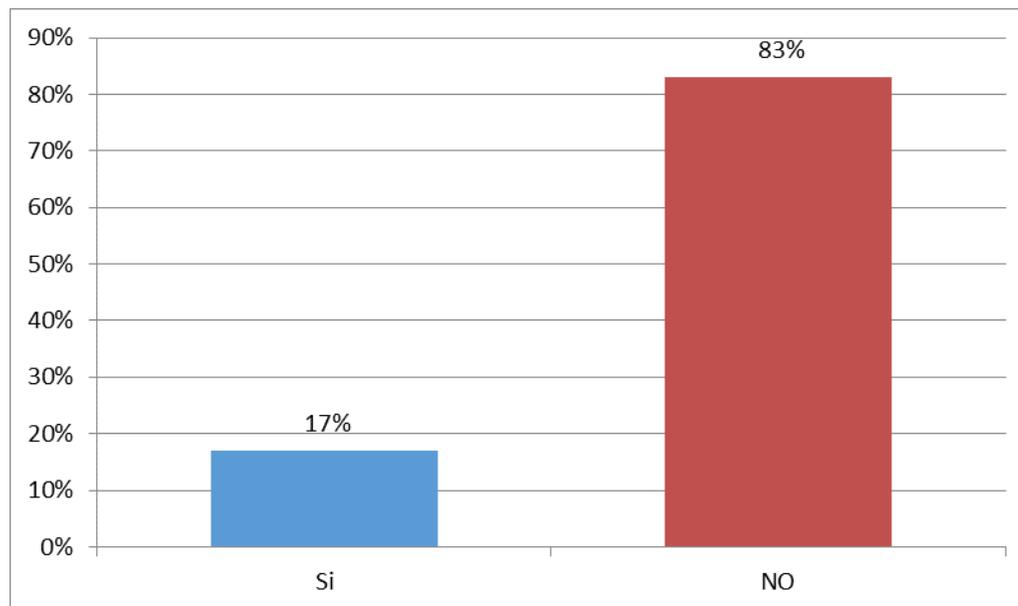
5) ¿Tiene usted una planeación estratégica para definir las metas a largo plazo y los recursos que necesitara?

Cuadro 4

Opción	F/A	F/R
Si	1	17
No	5	83
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 4



Fuente: Cuadro 4 (2014)

De los propietarios entrevistados solamente uno respondió que si cuenta con una planeación estratégica para definir las metas a largo plazo, mientras que la mayoría no la tiene porque creen que no es necesario o que no les da tiempo de hacerlo.

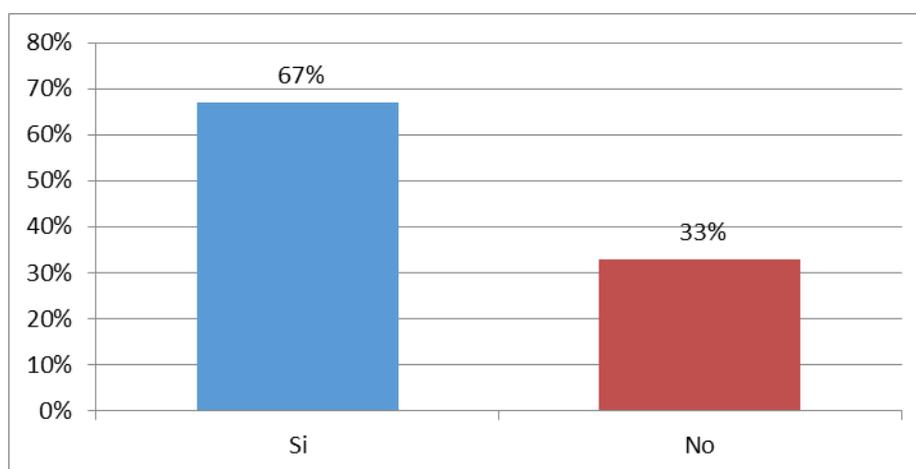
6) ¿Tiene usted una planeación operativa para dirigir y controlar la aplicación de los planes?

Cuadro 5

Opción	F/A	F/R
Si	4	67
No	2	33
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 5



Fuente: Cuadro 5 (2014)

Una parte considerable de los propietarios respondió que si cuentan con una planeación operativa para dirigir y controlar los planes de la empresa, mientras que dos de los entrevistados asegura no tenerlas en la empresa.

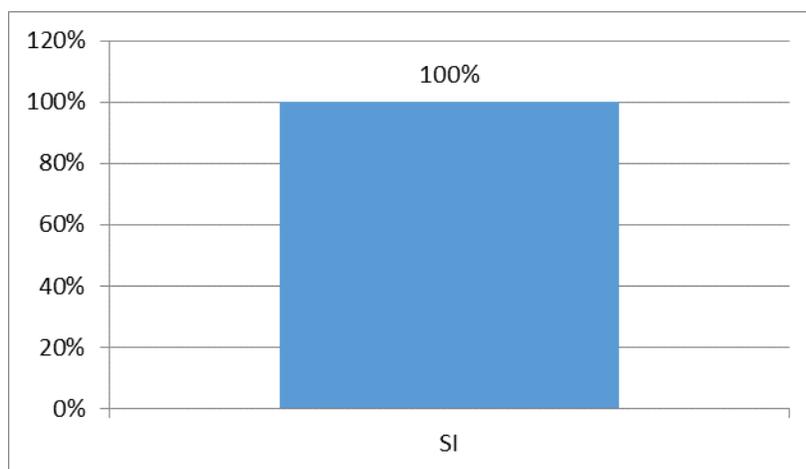
7) ¿Contempla una planeación contingente que pueda usar en caso de situaciones críticas o inusuales?

Cuadro 6

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 6



Fuente: Cuadro 6 (2014)

El total de los propietarios tiene contemplada una planeación contingente para utilizarla en caso de situaciones inusuales o críticas, pero que estas se toman en función a la gravedad de la situación.

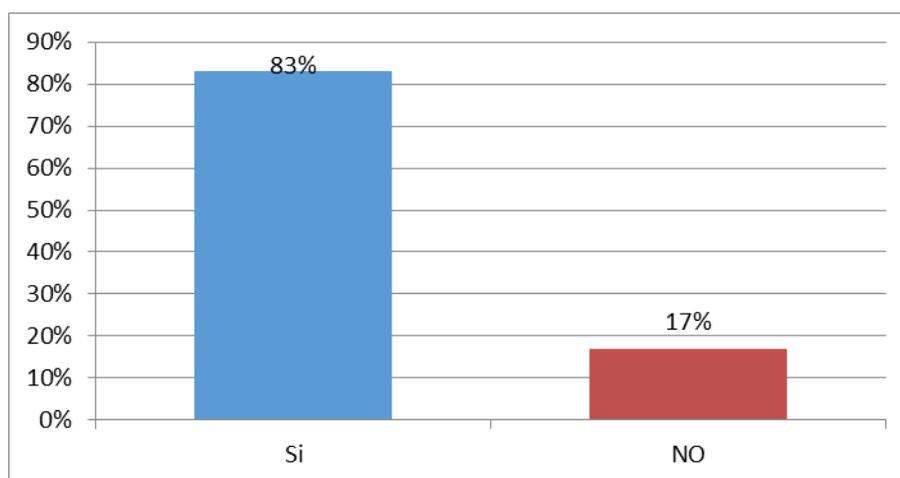
8) ¿Usted es quien realiza los planes dentro de la empresa?

Cuadro 7

Opción	F/A	F/R
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 7



Fuente: Cuadro 7 (2014)

Los propietarios en su mayoría afirmaron que son ellos quienes realizan los planes porque son los encargados de dirigir la empresa, y solamente uno de ellos indico que no es quien hace los planes ya que se dedica a otra área de la empresa, siendo esta la de banquetes que proporciona la empresa.

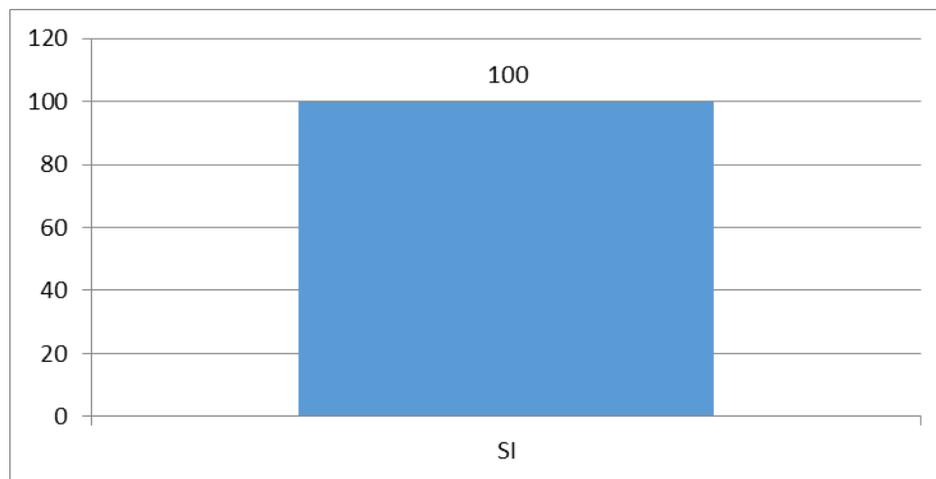
9) ¿Son comunicados los planes a todo el personal de la empresa?

Cuadro 8

Opción	F/A	F/R
Si	6	100%
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 8



Fuente: Cuadro 8 (2014)

Todos los propietarios de las empresas respondió que si se comunican los planes a los colaboradores, porque de esta manera los colaboradores trabajan de una mejor manera y más rápida.

10) ¿En su empresa usted utiliza?

Cuadro 9

	Si	No
Misión.	1	5
Visión.	5	1
Objetivos.	1	5
Estrategias.	1	5
Políticas.	0	6
Procedimientos.	1	5
Programas	0	5
Presupuestos.	1	5
Total	10	37

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Según la investigación de campo realizada, el plan más utilizado dentro de las empresas es la visión, mientras que la mayoría de propietarios respondió que no utiliza ninguno antes mencionado. Es importante describir que en esta pregunta los entrevistados tuvieron la opción múltiple a escoger.

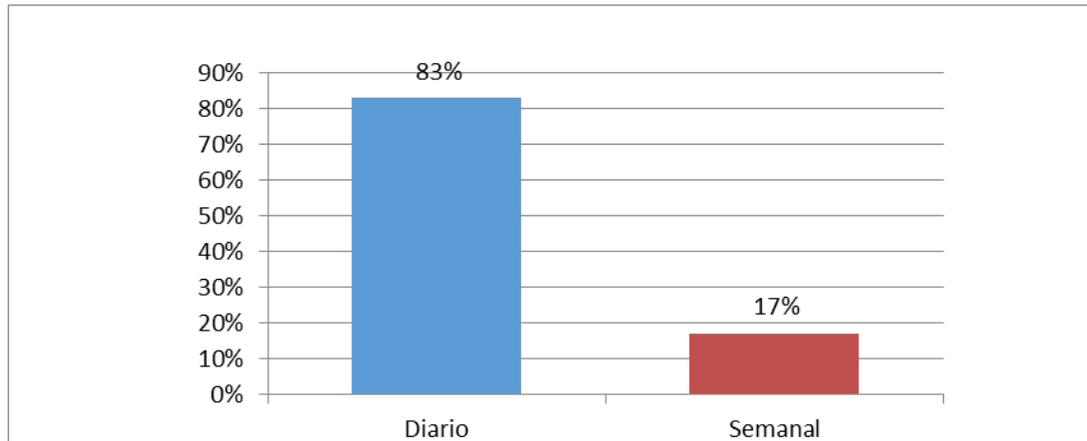
11) ¿En su empresa con qué frecuencia hace la planificación?

Cuadro 10

Opción	F/A	F/R
Diario	5	83
Semanal	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 10



Fuente: Cuadro 10 (2014)

Los propietarios en su mayoría indican que a diario hacen su planificación en base a los pedidos de servicios que tengan y comentan que se les hace más fácil hacerlo de esa manera. Y solamente uno de ellos hace los planes semanalmente.

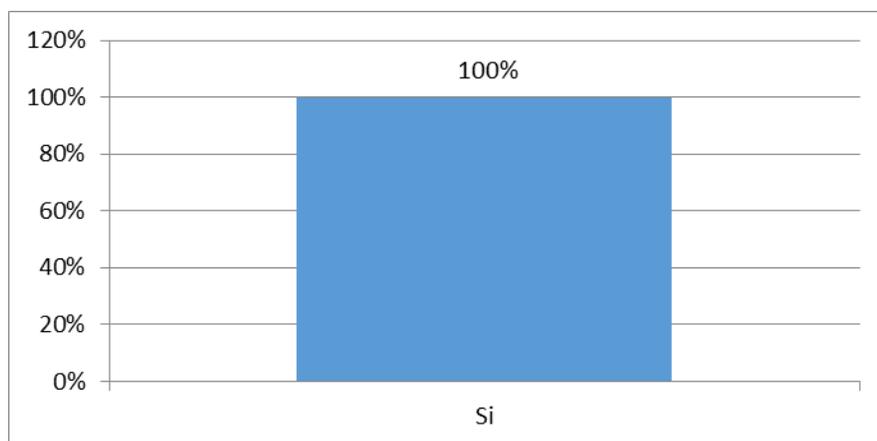
12) ¿Tiene presupuesto para planear actividades en su empresa?

Cuadro 11

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 11



Fuente: Cuadro 11 (2014)

Los propietarios entrevistados en su totalidad aseguran que si cuentan con fondos para planear actividades en las empresas, ya que esto es indispensable para cumplir con los pedidos que se requirieron.

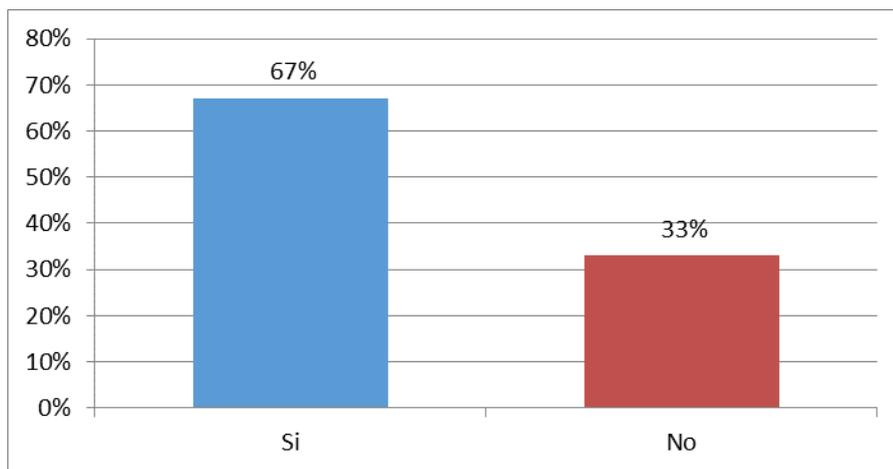
13) ¿Investiga cómo está actuando la competencia en el mercado?

Cuadro 12

Opción	F/A	F/R
Si	4	67
No	2	33
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 12



Fuente: Cuadro 12 (2014)

Más de la mitad de los propietarios entrevistados asegura que si investigan como está actuando la competencia, porque para ellos es bueno saber cómo se comportan y así toman decisiones, y el resto comento que no les interesa saber lo que hacen otras empresas.

14) ¿Cómo proyecta sus ventas?

Cuadro 13

Opción	F/A	F/R
Temporadas	6	100
Otros	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 13



Fuente: Cuadro 13(2014)

Los propietarios respondieron que las proyecciones de ventas las hacen en base a los años anteriores.

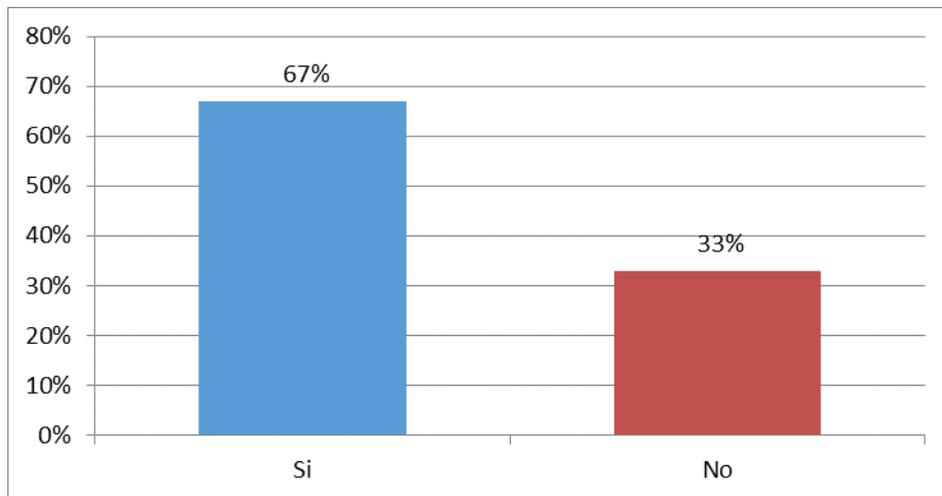
15) ¿Conoce que es la organización?

Cuadro 14

Opción	F/A	F/R
Si	4	67
No	2	33
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 14



Fuente: Cuadro 14 (2014)

La mayoría de los propietarios indica saber que es la organización, mientras que la minoría restante reconoce que no sabe de qué se trata.

16) ¿Cómo organiza las actividades dentro de la empresa?

Cuadro 15

Opción	F/A	F/R
Agenda o libro de registro	6	100
Otros	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 15



Fuente: Cuadro 15 (2014)

El total de los propietarios asegura que la organización de las actividades las hace mediante una agenda o un libro de registro donde ellos tienen las fechas de entrega y que en eso se basan para delegar responsabilidades.

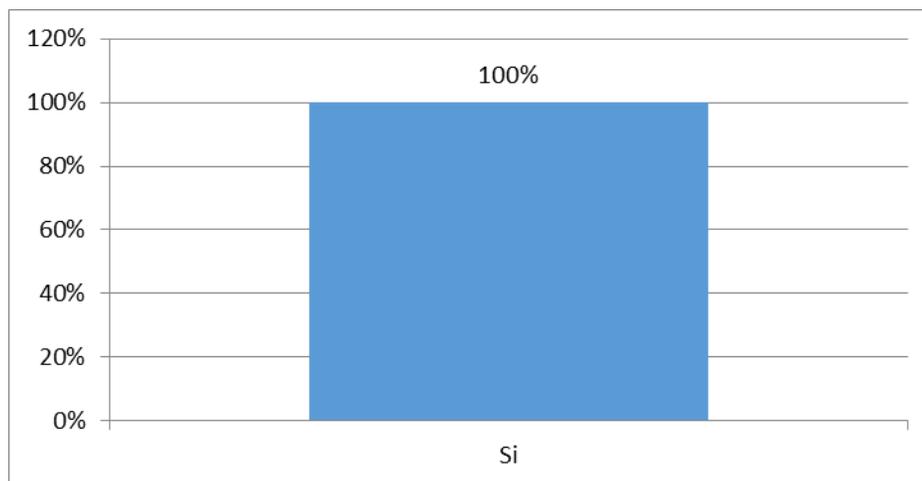
17) ¿Los trabajadores tienen claras sus funciones?

Cuadro 16

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 16



Fuente: Cuadro 16 (2014)

El total de los entrevistados coinciden que los colaboradores si tienen claras sus funciones, ya que ellos los contrataron para una actividad específica la cual ya saben qué hacer.

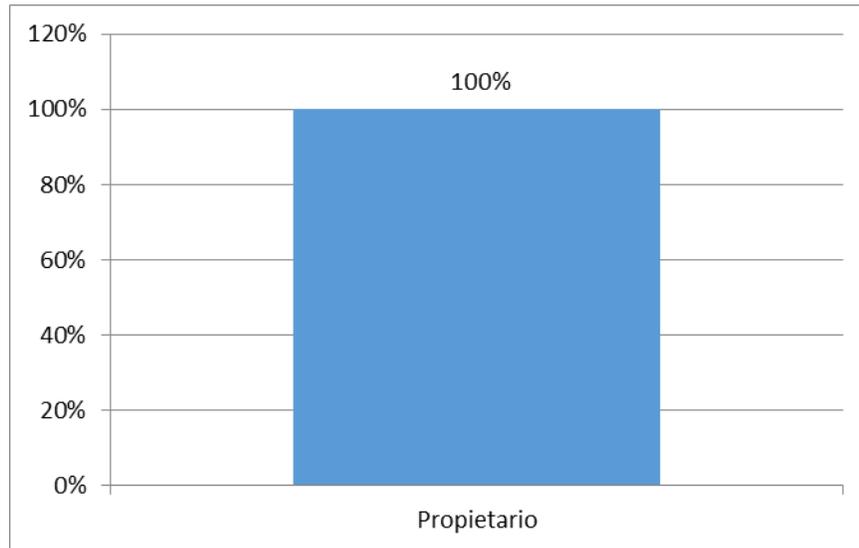
18) ¿A quién le rinden cuentas los empleados de las actividades que ejercen en la empresa?

Cuadro 17

Opción	F/A	F/R
Propietario	6	100
Otros	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 17



Fuente: Cuadro 17 (2014)

El total de los propietarios de las empresas que prestan servicios para fiestas indican que son a ellos a quien los colaboradores deben rendirles cuentas.

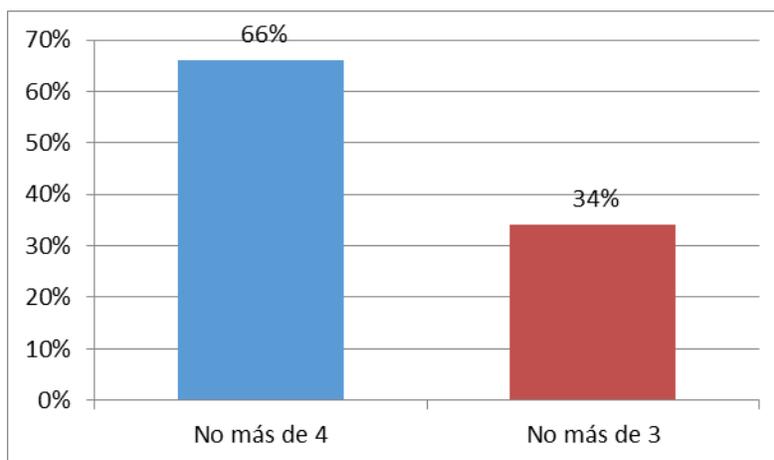
19) ¿Cuántas personas están bajo su cargo?

Cuadro 18

Opción	F/A	F/R
Más de 3	4	66
No más de 3	2	34
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 18



Fuente: Cuadro 18 (2014)

Según la investigación de campo la mayor parte de los propietarios indican que tiene a su cargo más de 3 colaboradores y en este caso algunos son contratados solo por actividad o evento, mientras que la menor parte tienen a su cargo no más de 3 colaboradores ya que no todos los días tienen actividades.

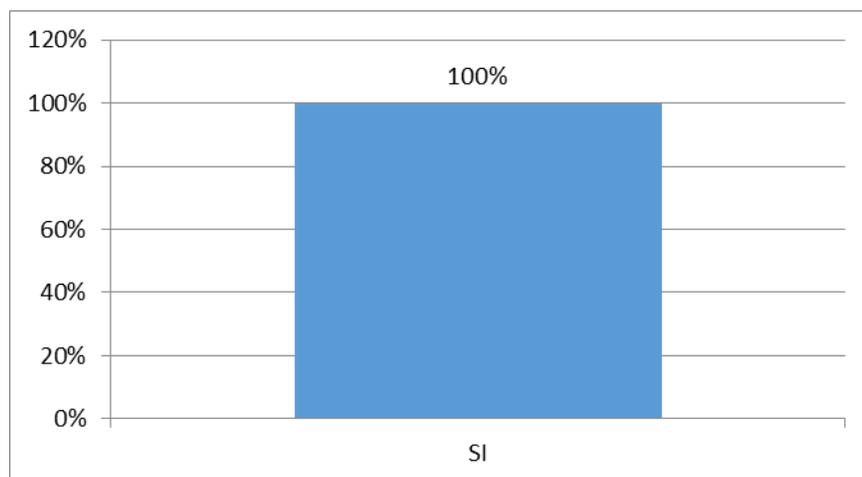
20) ¿Motiva a su personal?

Cuadro 19

Opción	F/A	F/R
SI	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 19



Fuente: Cuadro 19 (2014)

El total de los entrevistados asegura que si motiva a su personal y esto lo hacen en su mayoría con pláticas que tienen personalmente con cada uno de ellos,

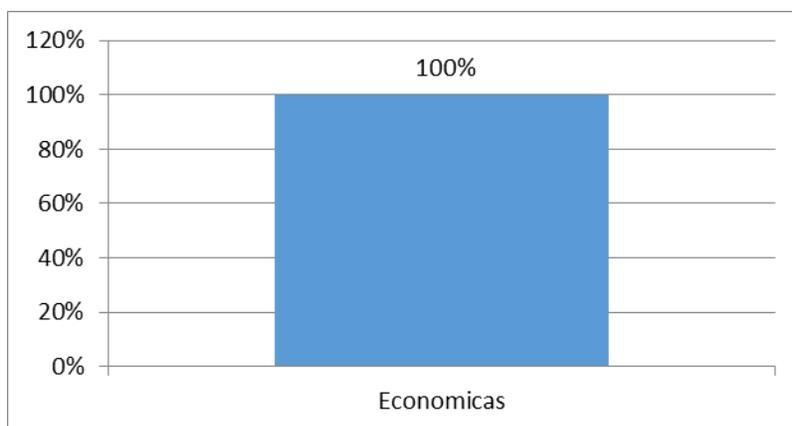
21) ¿Qué tipo de compensaciones implementa con el personal?

Cuadro 20

Opción	F/A	F/R
Económicas	6	100
No económicas	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 20



Fuente: Cuadro 20 (2014)

Los propietarios en su totalidad coinciden que a sus colaboradores les proporcionan compensaciones económicas en efectivo y estas son dadas por hacer eficaz y eficientemente su trabajo.

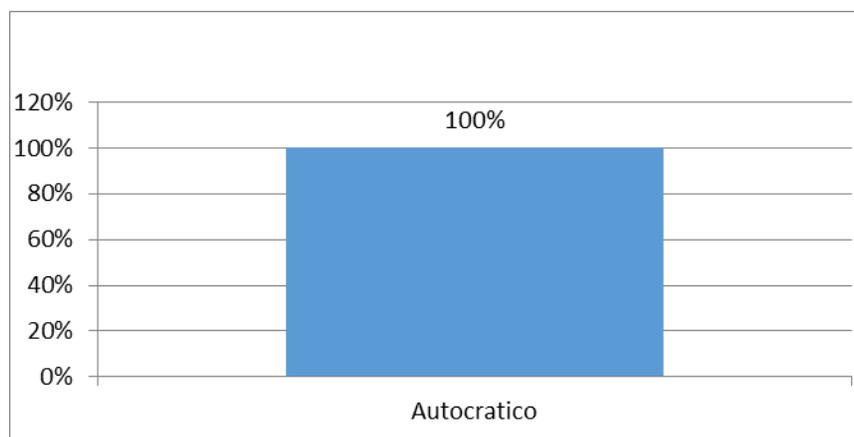
22) ¿Qué tipo de liderazgo es el que implementa dentro de la empresa?

Cuadro 21

Opción	F/A	F/R
Autocrático	6	100
Democrático	0	0
Liberal	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 21



Fuente: cuadro 21 (2014)

El total de propietarios entrevistados asegura que el tipo de liderazgo que implementa en las empresas, es de tipo autocrático ya que ellos son los que tienen la última palabra de lo que se realizara en la empresa.

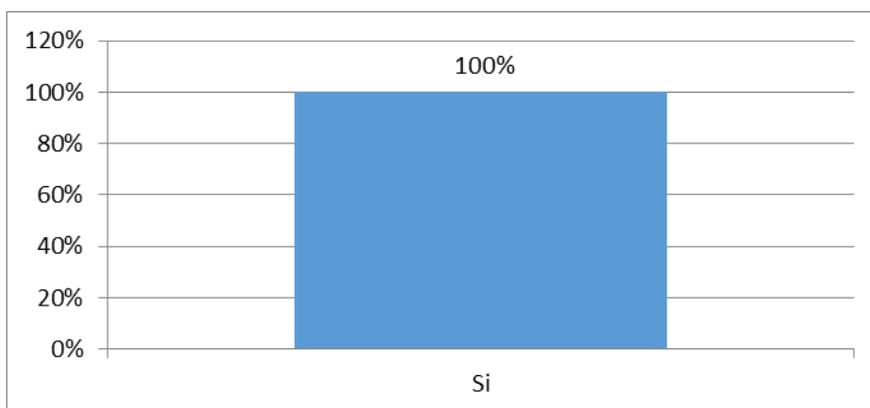
23) ¿Mantiene comunicación con los colaboradores?

Cuadro 22

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 22



Fuente: Cuadro 22 (2014)

La totalidad de entrevistados hace constar que si se tiene comunicación con los colaboradores de forma regular y esto lo hacen personalmente o en ocasiones frecuentes por vía telefónica.

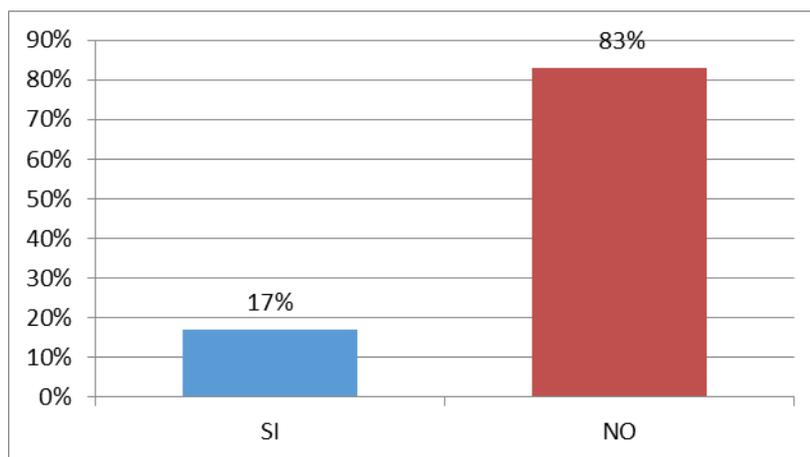
24) ¿Conoce los intereses personales que desean realizar los colaboradores dentro de la empresa?

Cuadro 23

Opción	F/A	F/R
SI	1	17
No	5	83
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 23



Fuente: Cuadro 23 (2014)

Solamente un propietario indico que si conoce los intereses personales de al menos uno de sus colaboradores, mientras que la mayoría no le interesa o no tiene relevancia para ellos saber cuáles serían los intereses de sus colaboradores.

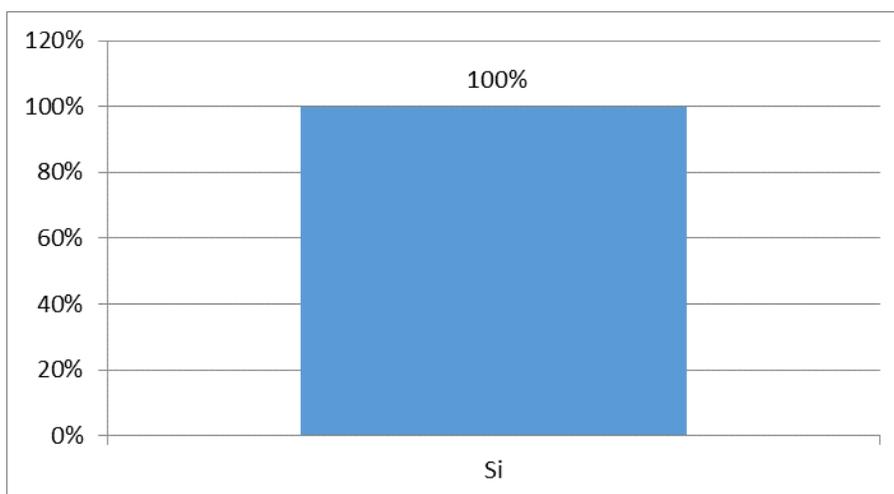
25) ¿Trabajan en equipo con sus colaboradores?

Cuadro 24

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 24



Fuente: Cuadro 24 (2014)

Los propietarios en su totalidad concuerdan que el trabajo en equipo les ayuda a mantener un ritmo constante y apropiado para realizar bien las actividades en la empresa.

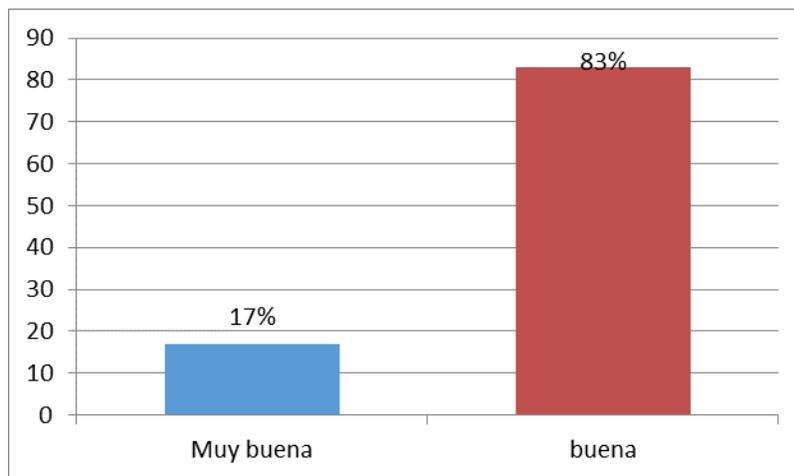
26) ¿Cómo calificaría la relación con sus colaboradores?

Cuadro 25

Opción	F/A	F/R
Excelente	0	0
Muy buena	1	17
Buena	5	83
Regular	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 25



Fuente: Cuadro 25 (2014)

Según el trabajo de campo realizado, no parece haber conflictos fuertes o que sean relevantes en la empresa ya que si bien la mayoría dijo que la relación laboral es buena el otro propietario indica que es muy buena su relación laboral con los colaboradores.

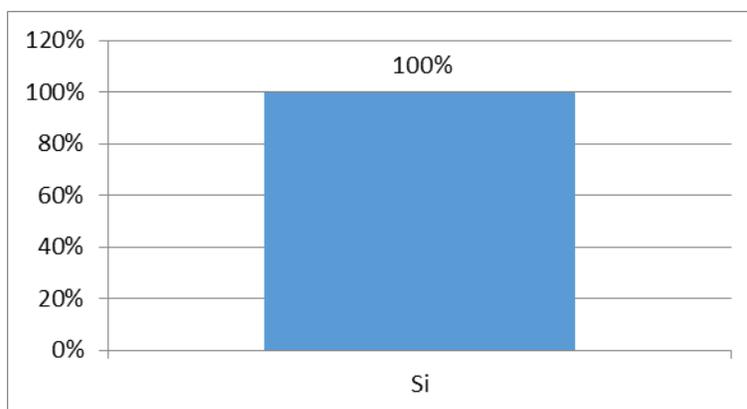
27) ¿Controla las actividades de la empresa?

Cuadro 26

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 26



Fuente: Cuadro 26 (2014)

Todos los propietarios respondió que si se controlan las actividades en la empresa, mediante el método de observación hacia sus colaboradores, esto con el fin que no se cometan errores durante la ejecución de los eventos.

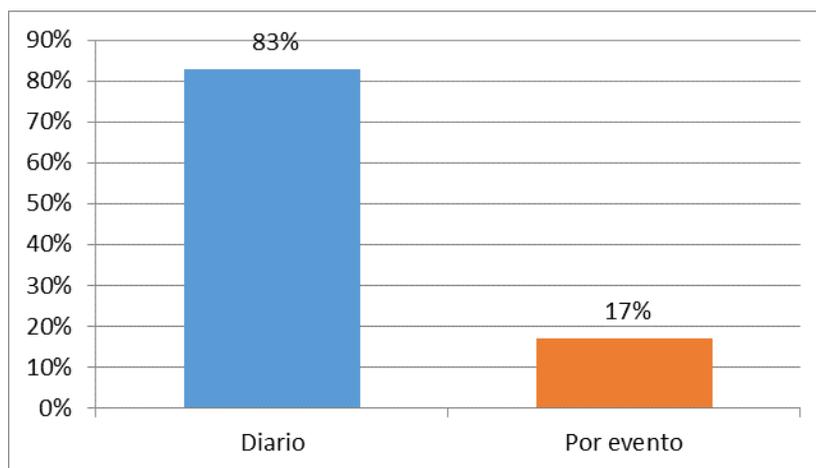
28) ¿Con que frecuencia controla?

Cuadro 27

Opción	F/A	F/R
Diario	5	83
Semanal	0	0
Anual	0	0
Por actividad o evento	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 27



Fuente: Cuadro 27 (2014)

La mayor parte de los propietarios respondió que todos los días controlan las actividades que se organizan en la empresa, ya que así se les hace más fácil a ellos controlar, mientras que uno de ellos respondió que solo cuando hay una actividad es cuando controla.

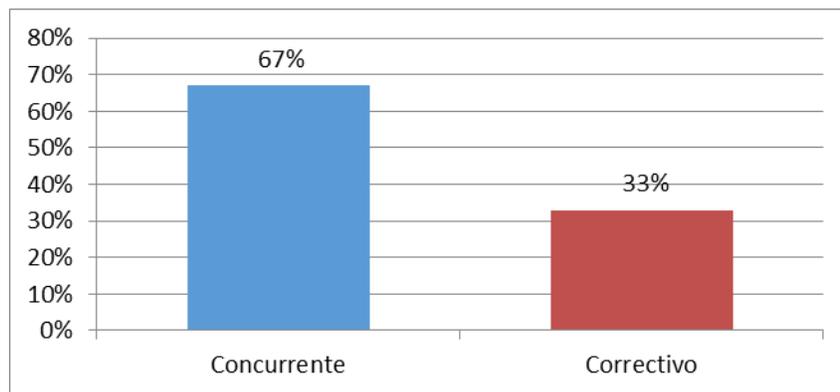
29) ¿Cuáles son los tipos de control que utilizan en la empresa?

Cuadro 28

Opción	F/A	F/R
Preventivo	0	0
Concurrente	4	67
Correctivo	2	33
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 28



Fuente: Cuadro 28 (2014)

La mayor parte de propietarios relato que el método de control concurrente es el que utilizan para su empresa, mientras que dos de los entrevistados usa el método correctivo, quedando en evidencia que nadie utiliza el método preventivo en las empresas.

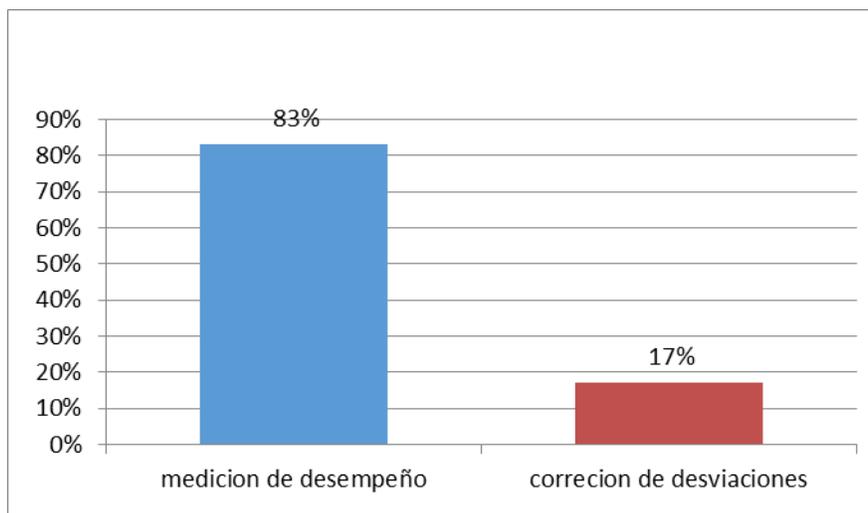
30) ¿Cuál es el proceso de control que utilizan?

Cuadro 29

Opción	F/A	F/R
Método de observación	5	83
Medición de desempeño	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 29



Fuente: Cuadro 29 (2014)

Los propietarios indican que el paso que utilizan en su mayoría es la medición de desempeño, mientras, que uno de ellos dedujo que es la corrección de desviaciones porque no les da tiempo de medir los desempeños de los colaboradores. Con esto se aclara que según los datos anteriores no se lleva a cabo el proceso de control y solamente algunos pasos del mismo son ejercidos.

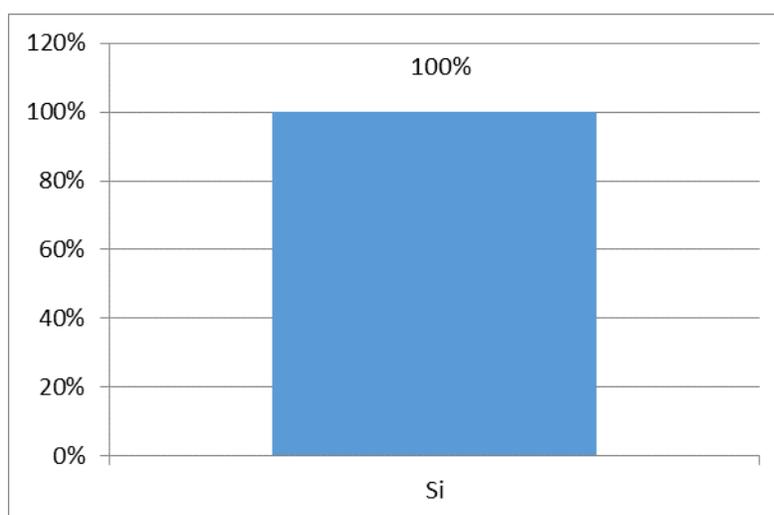
31) En caso de que las actividades no se estén realizando como se había planificado, ¿Se utiliza alguna acción correctiva?

Cuadro 30

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 30



Fuente: Cuadro 30 (2014)

El total de los propietarios comento tener una acción para corregir las desviaciones de las actividades ya que para ellos es fundamental para seguir con los planes hechos.

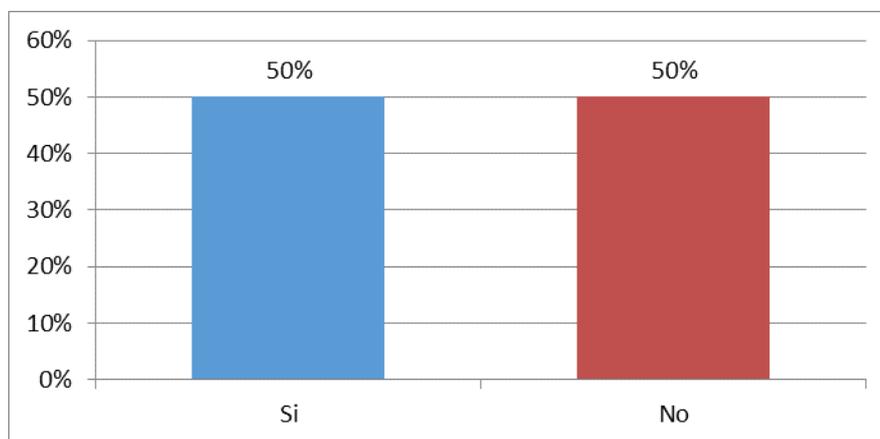
32) ¿Se compara el desarrollo real con las metas que se trazaron en la empresa?

Cuadro 31

Opción	F/A	F/R
Si	3	50
No	3	50
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 31



Fuente: Cuadro 31 (2014)

La mitad de los propietarios entrevistados indica que si comparara el desarrollo con las metas que se trazaron en algún momento, esto es bueno para la empresa así se miden si existieron desviaciones; mientras que la otra mitad argumenta que no los compara ya que no cuentan con el tiempo necesario para hacerlo.

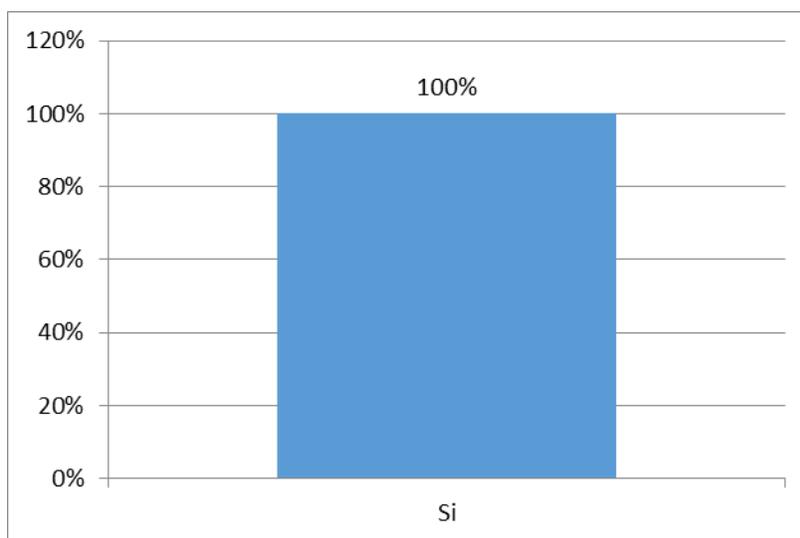
33) ¿Utiliza algún tipo de control para los colaboradores?

Cuadro 32

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 32



Fuente: Cuadro 32 (2014)

El total de los propietarios entrevistados respondieron que si utilizan un tipo de control para los colaboradores, siendo este el método de observación, ya que según ellos es más rápido y eficiente para que los colaboradores sepan que son supervisados.

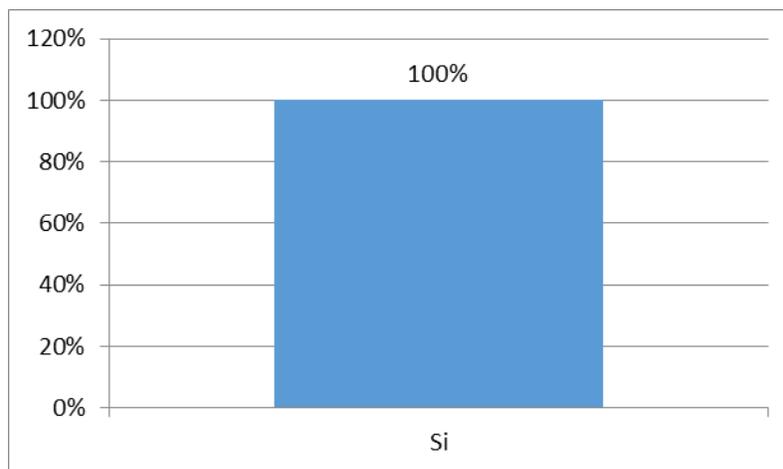
34) ¿Existe alguna herramienta de control que utilicen los clientes para evaluar el servicio de la empresa?

Cuadro 33

Opción	F/A	F/R
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 33



Fuente: Cuadro 33 (2014)

Los propietarios entrevistados concuerdan que si tienen una herramienta de control, para que los clientes evalúen los servicios prestados por la empresa, siendo esta hecha por llamadas telefónicas y preguntando personalmente a los clientes al final de cada servicio prestado. De ahí los propietarios toman decisiones en beneficio para la empresa.

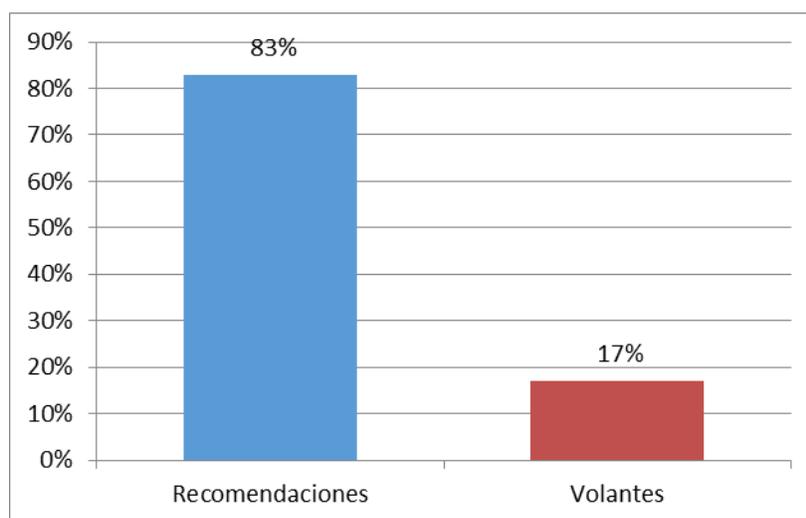
35) ¿Qué método usa para reclutar a su personal?

Cuadro 34

Opción	F/A	F/R
Recomendaciones	5	83
Volantes	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 34



Fuente: Cuadro 34 (2014)

La mayoría de propietarios entrevistados respondió que las fuentes que utilizan para buscar personal es mediante personas que les recomiendan a los que quieren optar al puesto que se requiere, y solo un propietario indicó que lo hace mediante volantes y así obtiene a personas ajenas a la convivencia actual en la empresa.

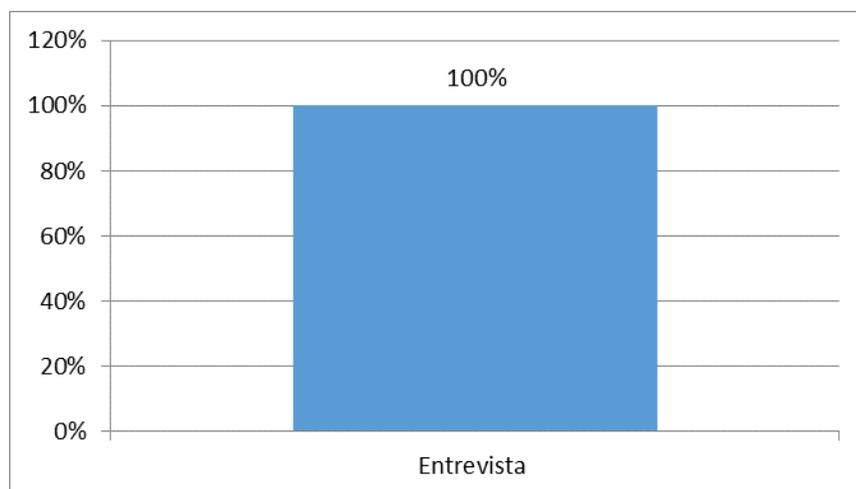
36) ¿Cómo selecciona a su personal?

Cuadro 35

Opción	F/A	F/R
Entrevista	6	100
Otros	0	0
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 35



Fuente: Cuadro 35 (2014)

El total de los propietarios indica que selecciona a sus colaboradores mediante una entrevista personal a la persona que desea el puesto cuando hay una vacante en la empresa, de esa manera saben realmente si la persona es apta para el cargo que necesita la empresa.

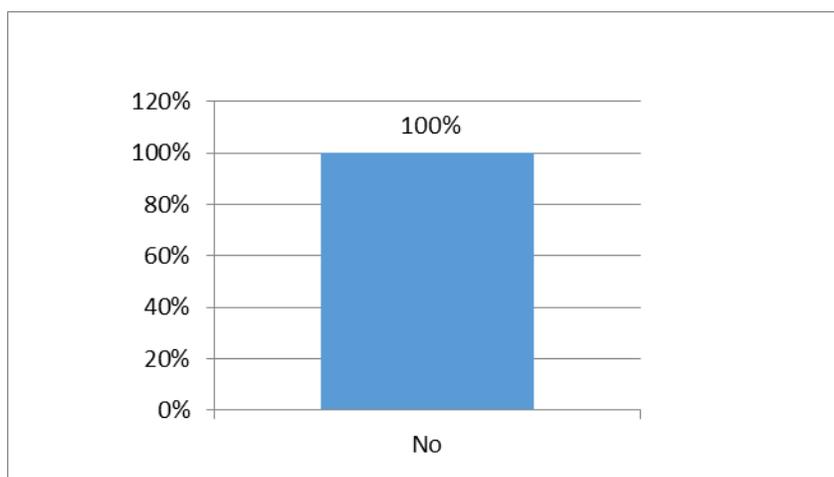
37) ¿Capacita a su personal?

Cuadro 36

Opción	F/A	F/R
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 36



Fuente: Cuadro 36 (2014)

En su totalidad los propietarios mencionan en la entrevista que no capacita a su personal, ya que las actividades que realizan no son complejas y por ende creen que no amerita que sean capacitados los colaboradores para ejercer las mismas.

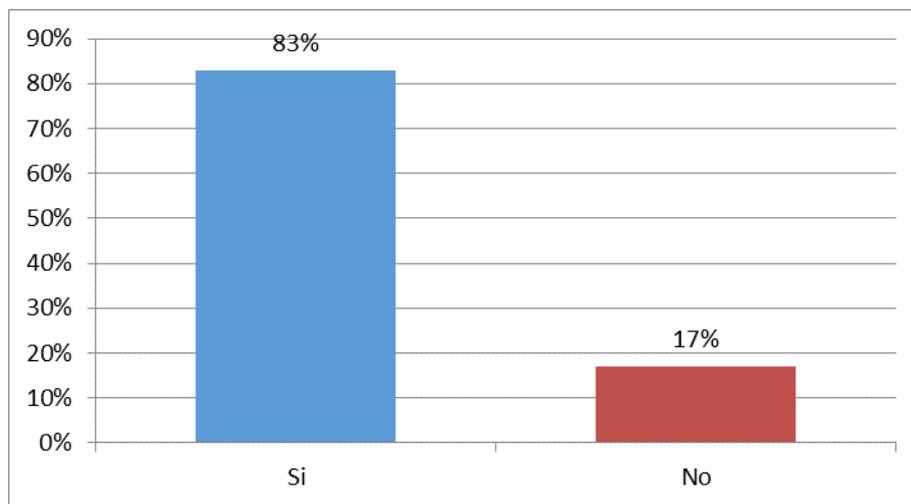
38) ¿Evalúa el desempeño de su personal?

Cuadro 37

Opción	F/A	F/R
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 37



Fuente: Cuadro 37 (2014)

Cinco de los propietarios entrevistados respondieron que si evalúa el desempeño de sus colaboradores, esto de no hacerlo el personal podría notar que no hay supervisión y control y esto traería posibles problemas en la relación laboral. Mientras que un propietario indica que no evalúa a su personal, porque cree que son buenos en lo que hacen.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de una entrevista dirigida a los colaboradores de las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Coloma costa Cuca y Coatepéque, Quetzaltenango.

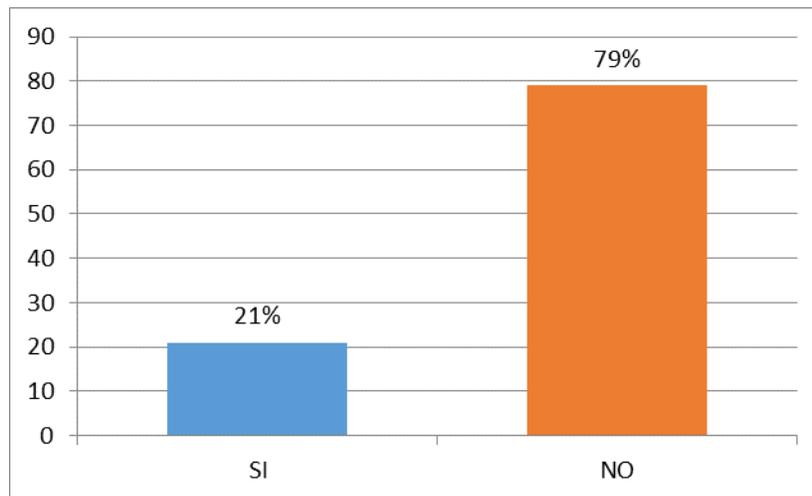
1) ¿Conoce que es la planeación?

Cuadro 38

Opción	F/A	F/R
Si	4	21
No	15	79
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 38



Fuente: cuadro 38 (2014)

Una minoría de colaboradores respondió que si conocen que es la planeación, mientras se puede apreciar que la mayor parte de los mismos entrevistados no la conoce.

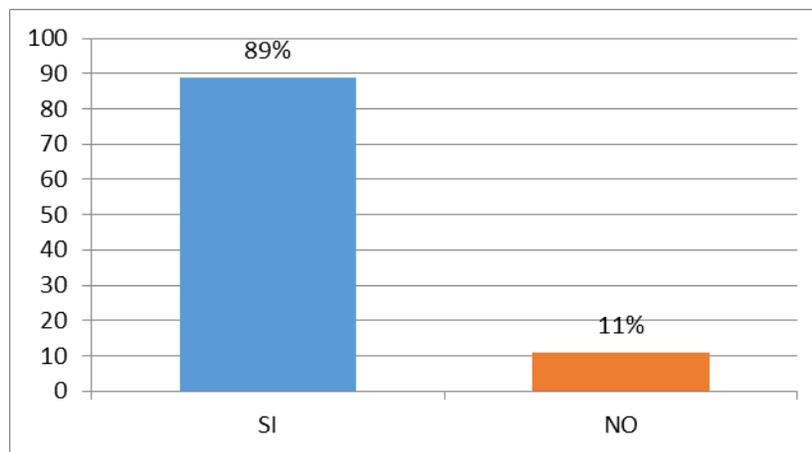
2) ¿Sabe si la empresa cuenta con los planes necesarios para su funcionamiento?

Cuadro 39

Opción	F/A	F/R
Si	17	89
No	2	11
Total	19	100 %

Fuente: investigación de campo abril 2014

Grafica 39



Fuente: Cuadro 39 (2014)

La mayor parte de los colaboradores entrevistados respondieron que si conocen los planes que necesita la empresa para el funcionamiento, mientras que el resto respondió que no los conoce.

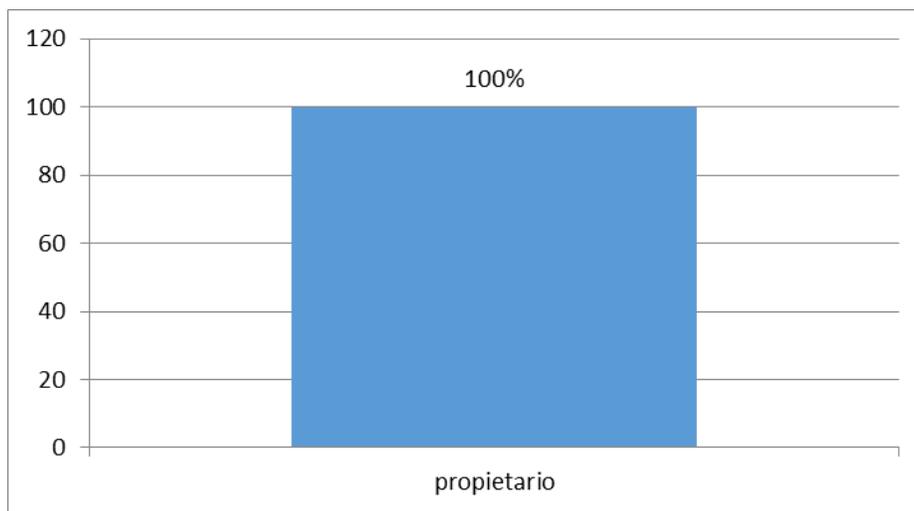
3) ¿Quién es el encargado de realizar los planes dentro de la empresa?

Cuadro 40

Opción	F/A	F/R
Dueño	19	100%
Otros	0	0
Total	19	100 %

Fuente: investigación de campo abril 2014

Grafica 40



Fuente: Cuadro 40 (2014)

El total de los colaboradores afirmo que es el propietario o gerente quien realiza los planes dentro de la empresa, ya que son ellos los encargados.

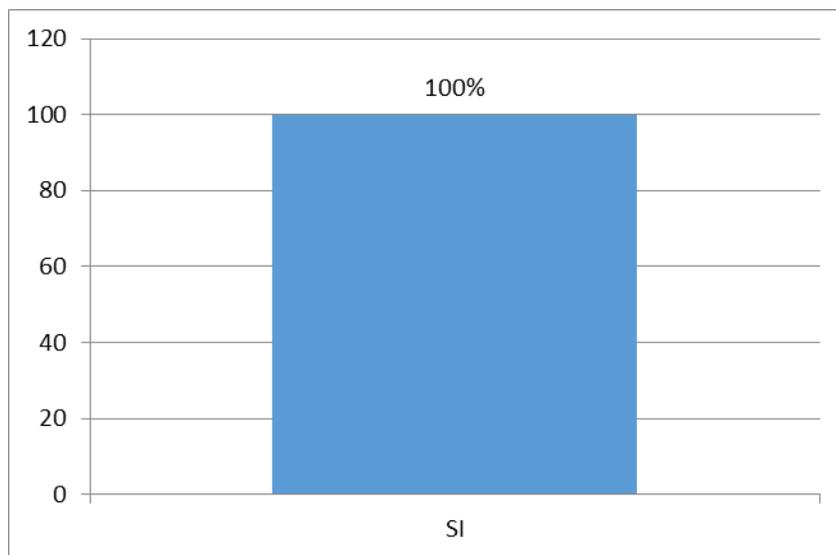
4) ¿Le comunican los planes de la empresa?

Cuadro 41

Opción	F/A	F/R
Si	19	100%
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 41



Fuente: Cuadro 41 (2014)

Los colaboradores en su totalidad respondieron que si se les son comunicados los planes en las empresas y que estos los comunican los propietarios de forma verbal.

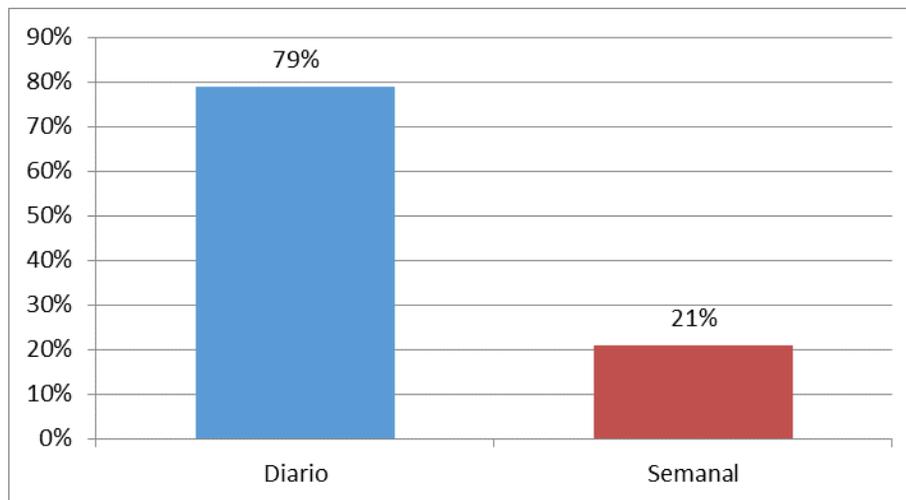
5) ¿En la empresa con qué frecuencia planifican?

Cuadro 42

Opción	F/A	F/R
Diario	15	79
Semanal	4	21
Mensual	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 42



Fuente: Cuadro 42 (2014)

La mayor parte de los colaboradores indica que se planifica a diario dentro de la empresa, Mientras que una menor cantidad de los mismos sabe que se hace semanalmente la planificación, manifestándose así la poca proyección que se tiene a mediano y largo plazo.

6) ¿En la empresa sabe si utilizan?

Cuadro 43

	Si	No
Misión.	0	19
Visión.	17	2
Objetivos.	0	19
Estrategias.	9	10
Políticas.	0	19
Procedimientos.	0	19
Programas	0	19
Presupuestos.	4	15
total	30	112

Fuente: Investigación de campo abril 2014.

17 colaboradores entrevistados dijeron conocer la visión, 9 las estrategias y 4 los presupuestos. Desconociendo todo lo demás. Es importante describir que en esta pregunta los entrevistados tuvieron más de una pregunta a escoger.

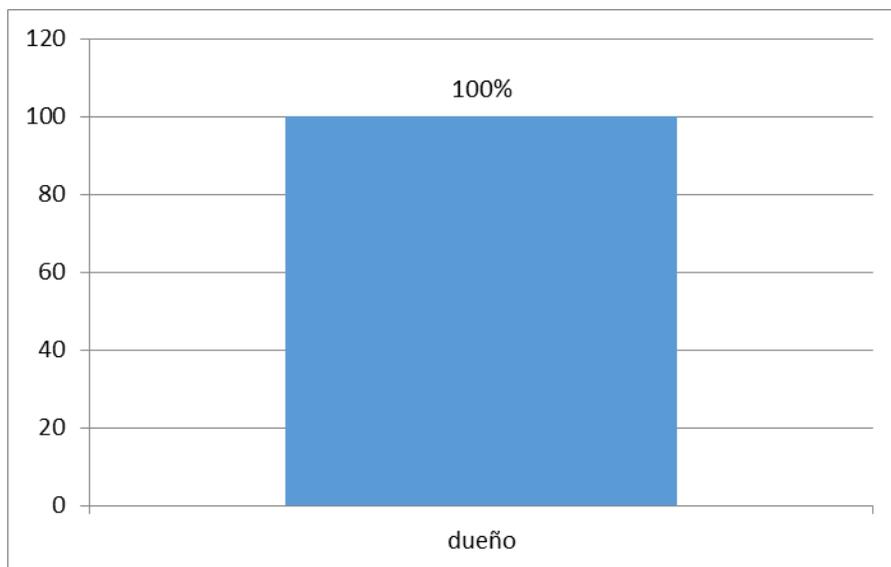
7) ¿Sabe si la empresa cuenta con un presupuesto para planear actividades?

Cuadro 44

Opción	F/A	F/R
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014.

Grafica44



Fuente: Cuadro 44 (2014)

El total de los colaboradores entrevistados respondió que si se cuenta con fondos para planear las actividades en las empresas, mencionan que esto es indispensable para el funcionamiento de la misma.

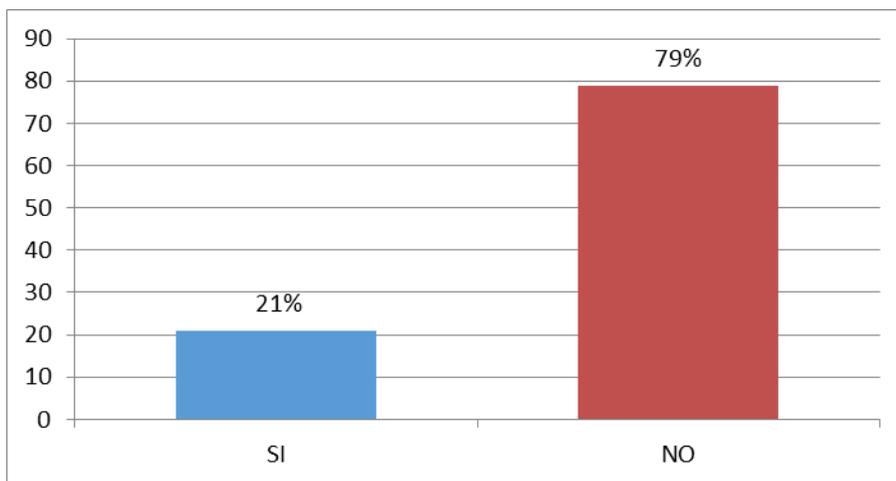
8) ¿Conoce qué es la organización?

Cuadro 45

Opción	F/A	F/R
Si	4	21
No	15	79
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014.

Grafica 45



Fuente: Cuadro 45 (2014)

Solamente una pequeña parte de los colaboradores conocen que es la organización. Mientras que la mayoría desconoce totalmente que es, y esto se debe a falta de formación académica.

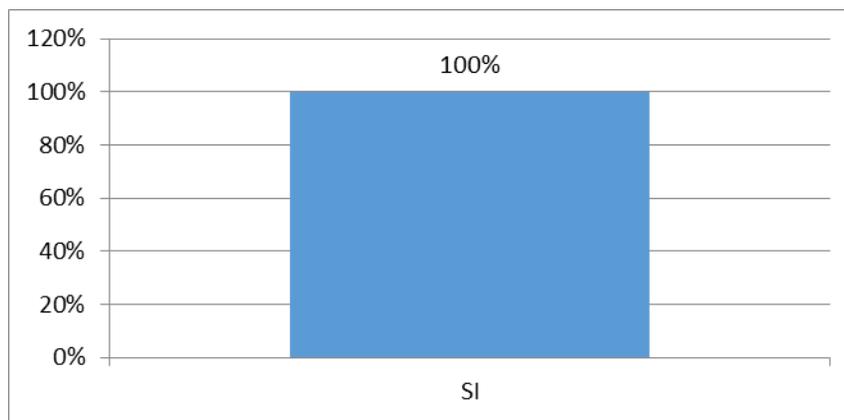
9) ¿Sabe cómo organizan las actividades dentro de la empresa?

Cuadro 46

Opción	F/A	F/R
Si	19	100%
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014.

Grafica 46



Fuente: Cuadro 46 (2014)

Los colaboradores coinciden en su totalidad que es mediante un libro donde se guarda los registros de pedidos que los clientes requieren de la empresa, en base a este el propietario delega las actividades y responsabilidades.

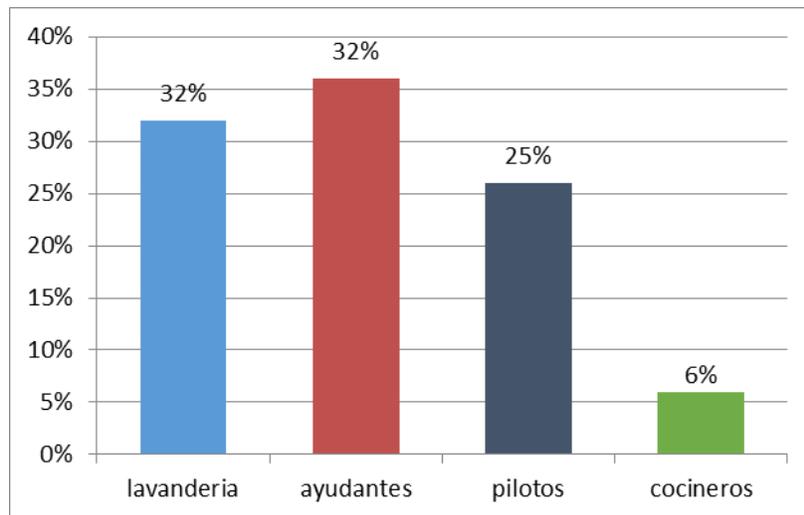
10) ¿Qué función ejerce dentro de la empresa?

Cuadro 47

Opción	F/A	F/R
Lavandería	6	32
Ayudantes	7	36
Pilotos	5	26
Cocineros	1	6
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014.

Grafica 47



Fuente: Cuadro 47 (2014)

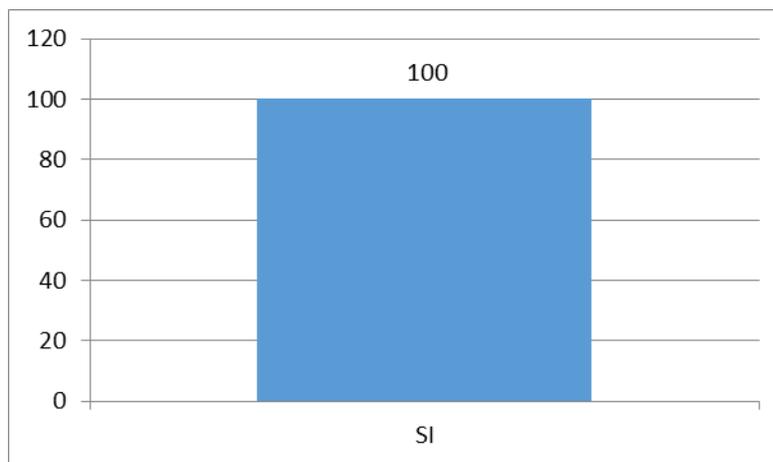
11) ¿Usted tiene claras sus funciones?

Cuadro 48

Opción	F/A	F/R
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014.

Grafica 48



Fuente: Cuadro 48 (2014)

El total de los colaboradores entrevistados, afirma que si tiene claras sus funciones dentro de la empresa, ya que fueron contratados para funciones específicas y por lo mismo ya saben que actividades realizar.

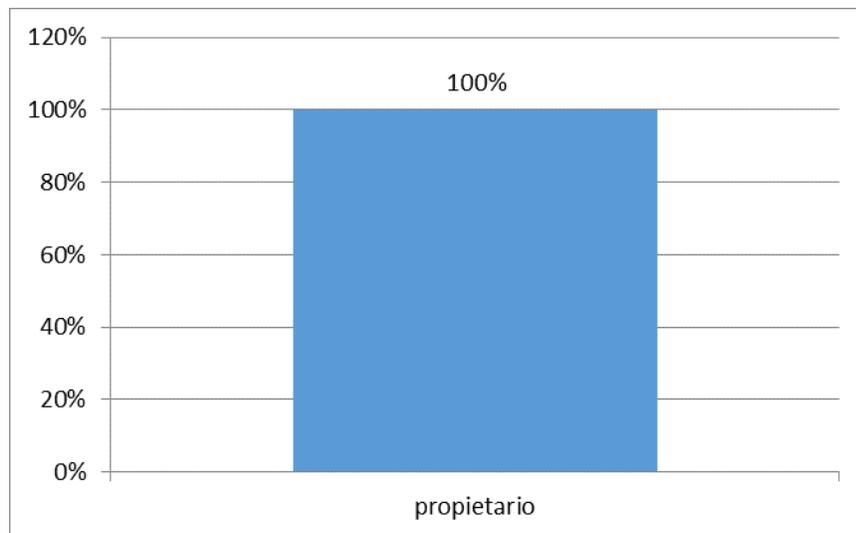
12) ¿A quién le rinden cuentas de las actividades que ejerce dentro de la empresa?

Cuadro 49

Respuestas	F/A	F/R
Propietario	19	100
Otros	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 49



Fuente: Cuadro 49 (2014)

Los colaboradores en su totalidad indican que a los propietarios son a quien ellos rinden cuentas de las actividades que ejercen dentro de la empresa.

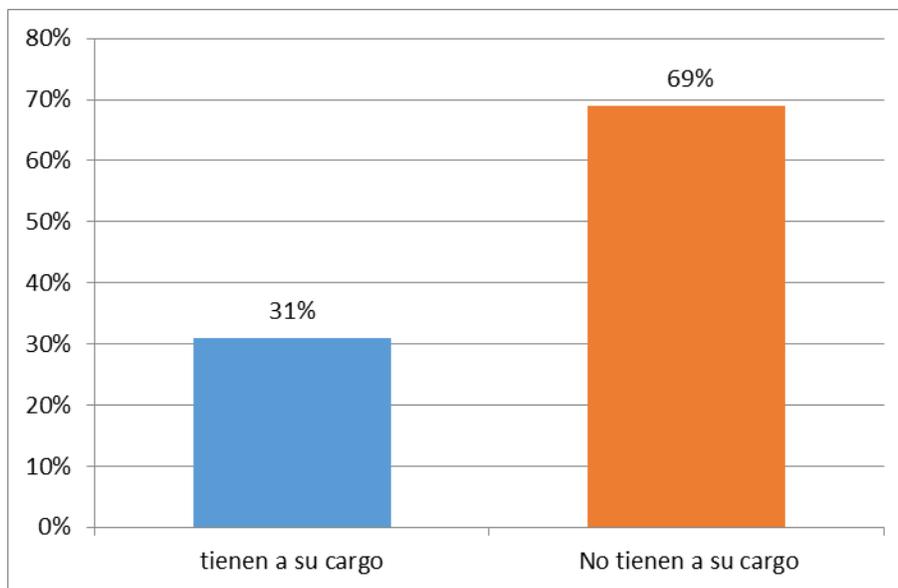
13) ¿Cuántas personas están bajo su cargo?

Cuadro 50

Opción	F/A	F/R
Tienen a su cargo	6	31
No tienen a su cargo	13	69
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 50



Fuente: Cuadro 50 (2014)

Una pequeña parte de los colaboradores entrevistados respondió, tener una persona a su cargo dentro de la empresa debido a las actividades de su puesto. Mientras que la mayoría no tiene personal ya que las actividades son propias de una sola persona.

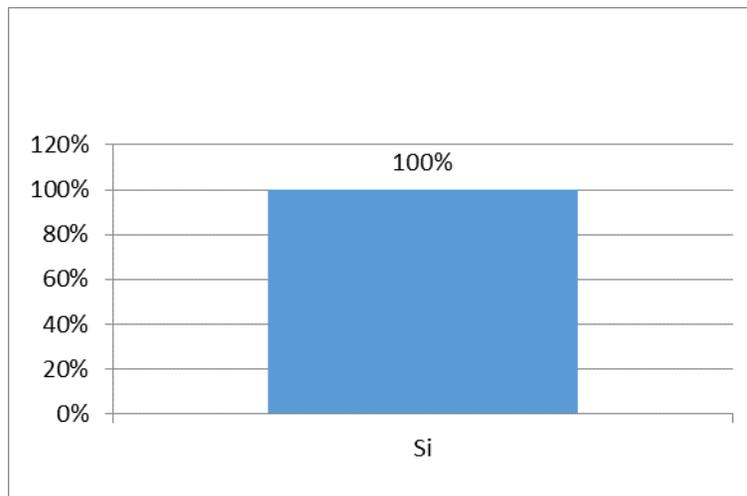
14) ¿Es motivado usted dentro de la empresa?

Cuadro 51

Opción	F/A	F/R
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 51



Fuente: Cuadro 51 (2014)

Todos los colaboradores indican que si son motivados en las empresas y la forma en que lo son es mediante platicas directas con los propietarios o gerentes de las empresas a la cual trabajan.

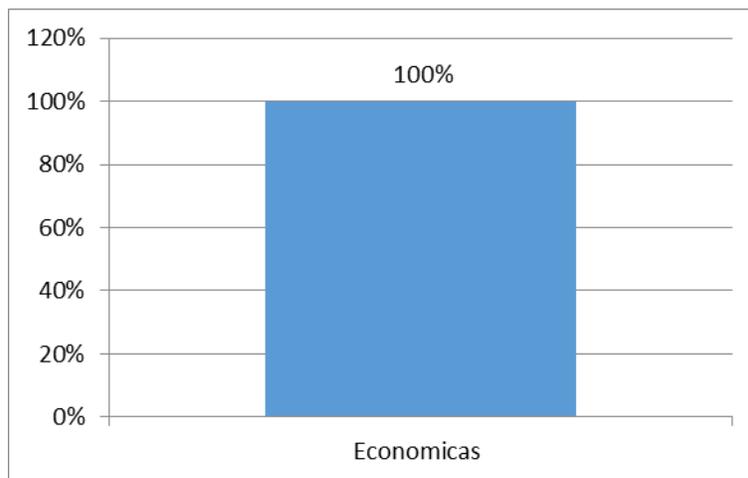
15) ¿Qué tipo de compensaciones le dan en la empresa?

Cuadro 52

Opción	F/A	F/R
Económicas	19	100
No económicas	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 52



Fuente: Cuadro 52 (2014)

El total de los colaboradores entrevistados asegura que si reciben compensaciones económica y estas son en efectivo las mismas son dadas por los propietarios por hacer las actividades eficiente y eficaz.

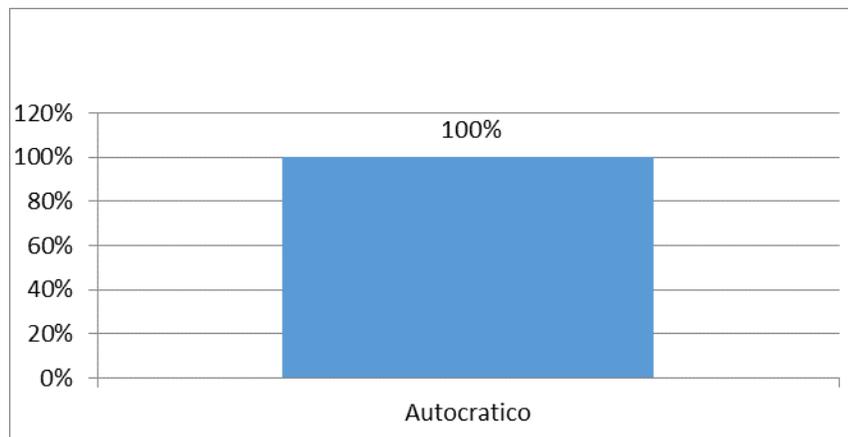
16) ¿Qué tipo de liderazgo es el que se maneja dentro de la empresa?

Cuadro 53

Opción	F/A	F/R
Autocrático	19	100
Democrático	0	0
Liberal	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 53



Fuente: Cuadro 53 (2014)

Los colaboradores entrevistados en su totalidad coinciden que el tipo de liderazgo que se maneja dentro de la empresa es autocrático, ya que ellos no pueden realizar otras actividades ajenas a las que los propietarios les tienen asignadas dentro de las empresas.

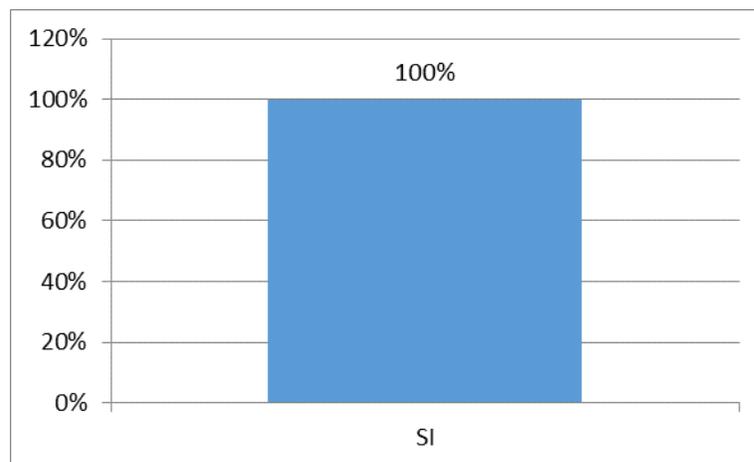
17) ¿Mantiene comunicación con usted el propietario o gerente de la empresa?

Cuadro 54

Opción	F/A	F/R
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica54



Fuente: Cuadro 54 (2014)

El total de entrevistados aseguran que la comunicación con los propietarios se hace personalmente ya que a diario se tienen conversaciones directas con ellos.

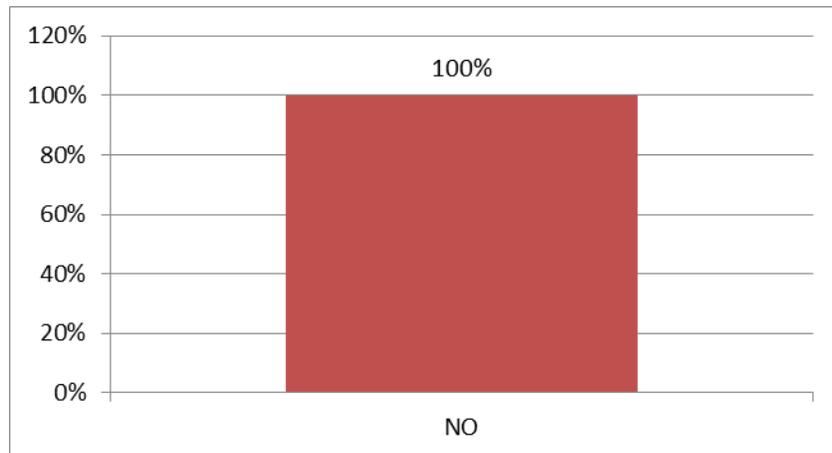
18) ¿Conocen sus intereses personales que desea realizar dentro de la empresa?

Cuadro 55

Opción	F/A	F/R
Si	0	0
No	19	100
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica55



Fuente: Cuadro 55 (2014)

Los colaboradores indican que en las empresas desconocen sus intereses personales, el motivo es que a los propietarios no les interesa saberlos, y que algunos colaboradores no quieren decirlos ya que no saben cuál va ser la reacción de los mismos.

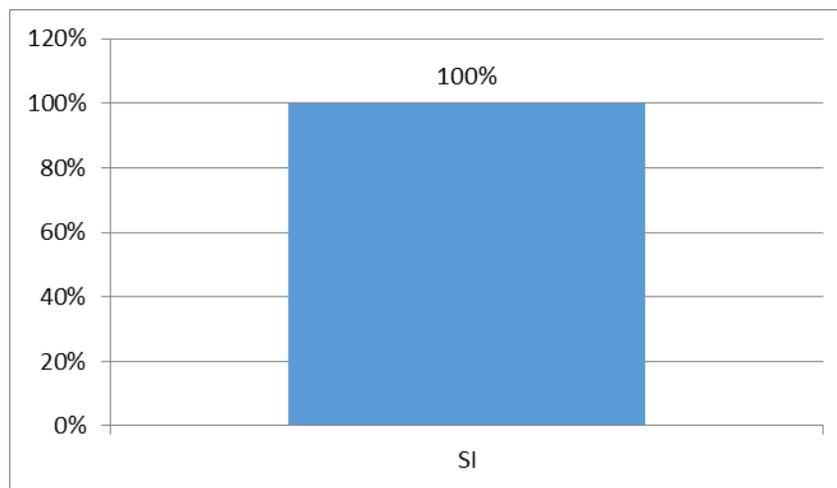
19) ¿Dentro la empresa trabajan en equipo los colaboradores?

Cuadro 56

Opción	F/A	F/R
SI	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 56



Fuente: Cuadro 56 (2014)

El total de los entrevistados dedujo que si se trabaja en equipo en las empresas ya que de esa manera se realizan mejor las actividades siendo más eficaces y eficientes en las mismas.

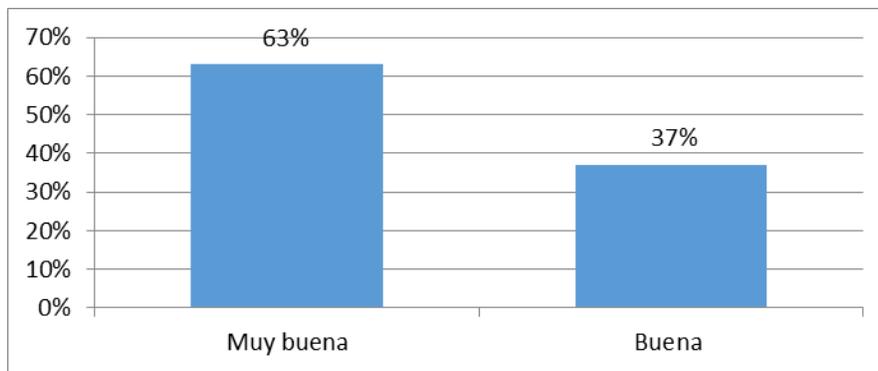
20) ¿Cómo calificaría la relación laboral dentro de la empresa?

Cuadro 57

Opción	F/A	F/R
Excelente	0	0
Muy buena	12	63
Buena	7	37
Regular	0	0
Mala	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 57



Fuente: Cuadro 57 (2014)

Según el trabajo de campo realizado, no parece haber conflictos fuertes o que sean relevantes en la empresa, ya que si bien la mayoría de colaboradores dijo que la relación laboral es muy buena, los demás indicaron que es buena su relación laboral.

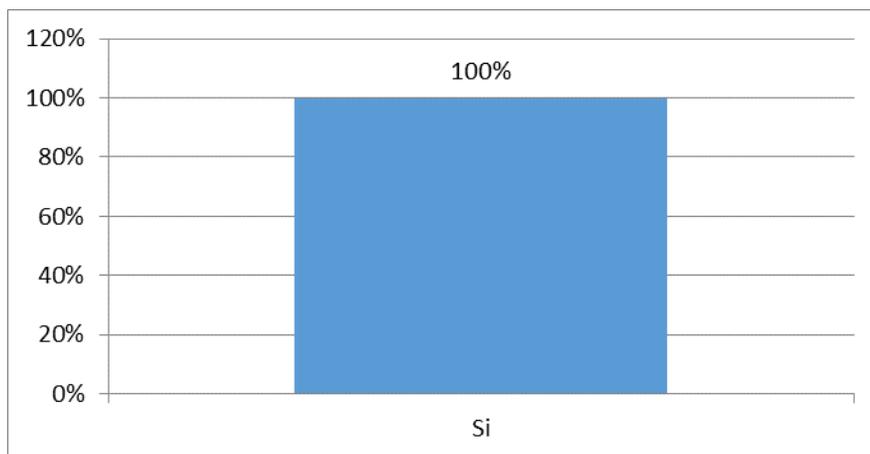
21) ¿Sabe si controlan las actividades de la empresa?

Cuadro 58

Opción	F/A	F/R
SI	19	100
NO	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 58



Fuente: Cuadro 58 (2014)

Los colaboradores coincidieron que si se controlan las actividades dentro de la empresa, y la mayoría coincide que es mediante el método de observación y medición de desempeño en cada actividad.

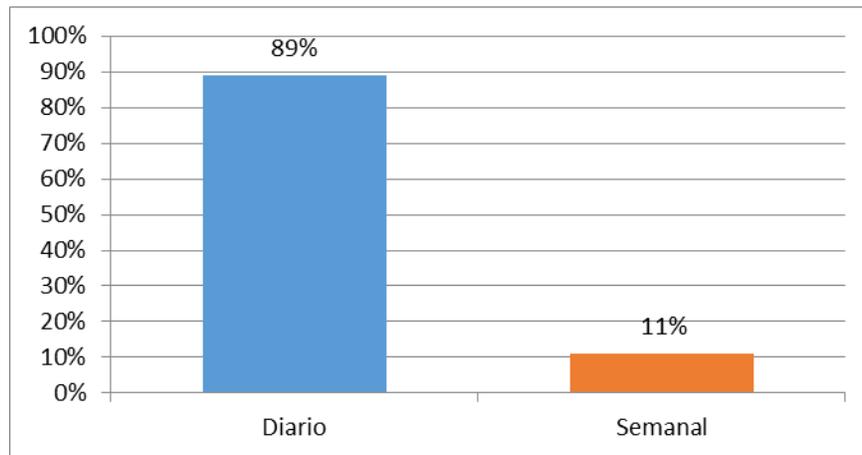
22) ¿Sabe con qué frecuencia controlan en la empresa?

Cuadro 59

Opción	F/A	F/R
Diario	17	89
Semanal	2	11
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 59



Fuente: Cuadro 59 (2014)

La mayor parte de colaboradores asegura que a diario se hace el control de las actividades por los propietarios de la empresa a la cual trabajan, mientras que solo dos de ellos dijo que es semanalmente el control en la empresa.

23) ¿Conoce los tipos de control?

Cuadro 60

	Si	No
Preventivo	3	16
Concurrente	19	0
Correctivo	19	0
total	41	16

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Los colaboradores entrevistados respondieron que los tipos de control más usados dentro de las empresas son: el tipo concurrente y correctivo. Es importante describir que en esta pregunta los entrevistados tuvieron más de una respuesta a escoger.

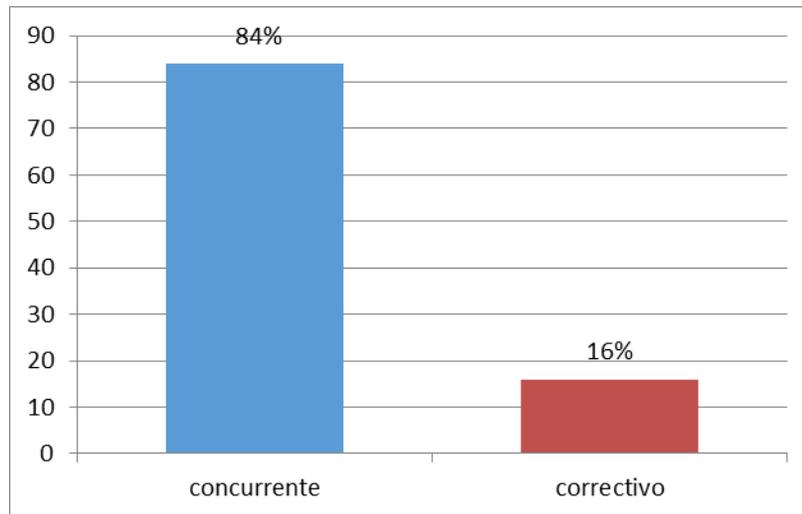
24) ¿Qué tipo de control utilizan?

Cuadro 61

Opción	F/A	F/R
Preventivo	0	0
Concurrente	16	84
Correctivo	3	16
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 61



Fuente: Cuadro 61 (2014)

La mayor parte de colaboradores dedujo que el tipo de control que utilizan para las actividades de la empresa es de tipo concurrente, ya que se lleva a cabo durante cada actividad y con esto si existieran errores se hacen correcciones durante las actividades. Mientras que la menor parte indico que se hace de modo correctivo ya que se discute después de las actividades.

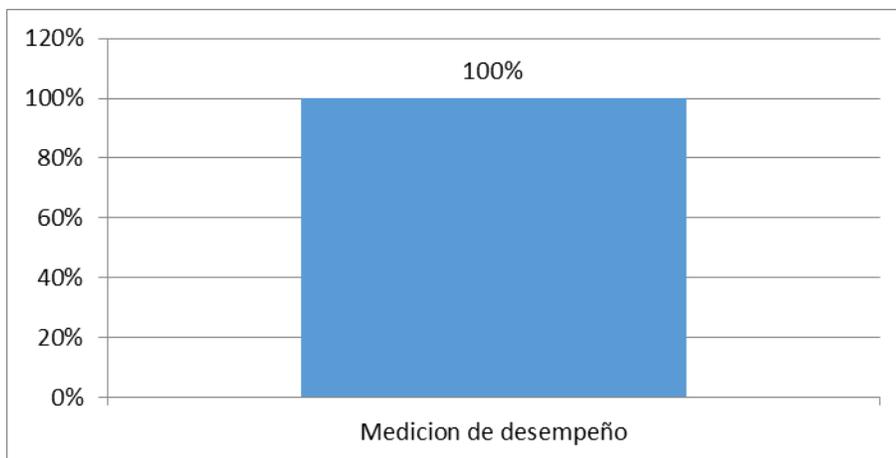
25) ¿Cuál es el proceso de control que utilizan?

Cuadro 62

Opción	F/A	F/R
Medición del desempeño	19	100
Estableciendo normas	0	0
Corrección de desviaciones	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 62



Fuente: Cuadro 62 (2014)

Los colaboradores entrevistados en su totalidad, aseguran que el proceso de control que se utiliza en las empresas es por medición de desempeño, esto sucede porque en cada actividad se les asigna tiempo y recursos para realizar las mismas. Con esto se aclara que según los datos anteriores no se lleva a cabo el proceso de control y solamente algunos pasos del mismo son ejercidos.

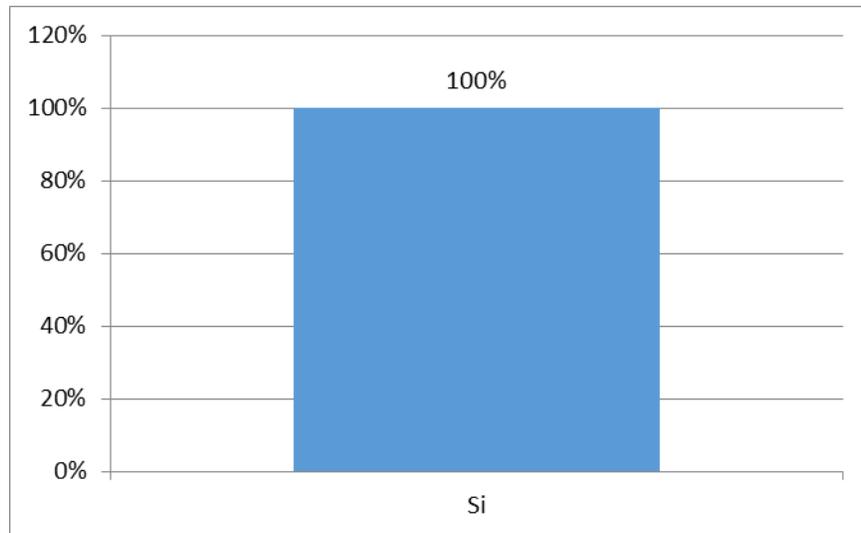
26) En caso de que las actividades no se estén realizando como se había planificado
¿Se utiliza alguna acción correctiva?

Cuadro 63

Opción	F/A	F/R
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 63



Fuente: Cuadro 63 (2014)

El total de los entrevistados respondió que si se toman acciones correctivas cuando las actividades no se realizan según lo planeado y los mismos respondieron que llaman a los propietarios de las empresas para saber qué medida han de optar.

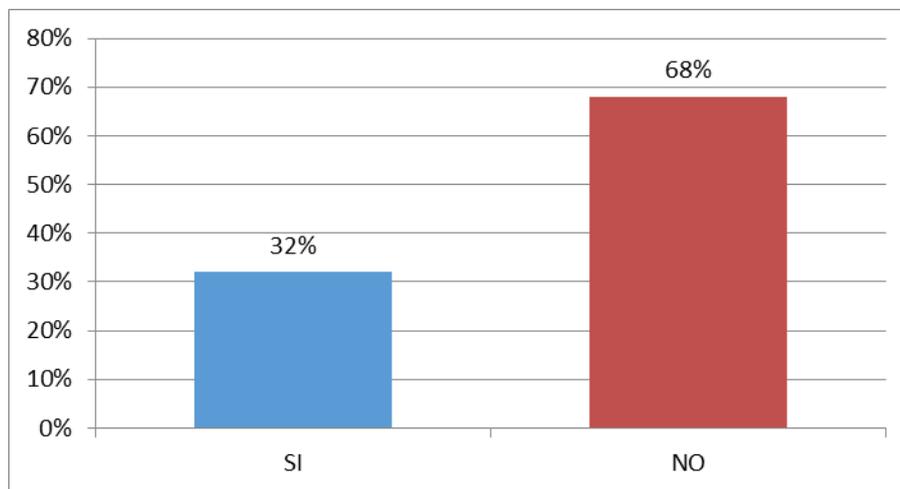
27) ¿Se compara el desarrollo real con las metas que se trazaron en la empresa?

Cuadro 64

Opción	F/A	F/R
Si	6	32
No	13	68
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 64



Fuente: Cuadro 64 (2014)

De los colaboradores entrevistados un porcentaje alto respondió que no se compara el desarrollo real con las metas trazadas, porque no son ellos los encargados de hacerlo, mientras la otra parte que es considerable respondieron que si comparan esto lo saben porque han tenido conversaciones con los propietarios.

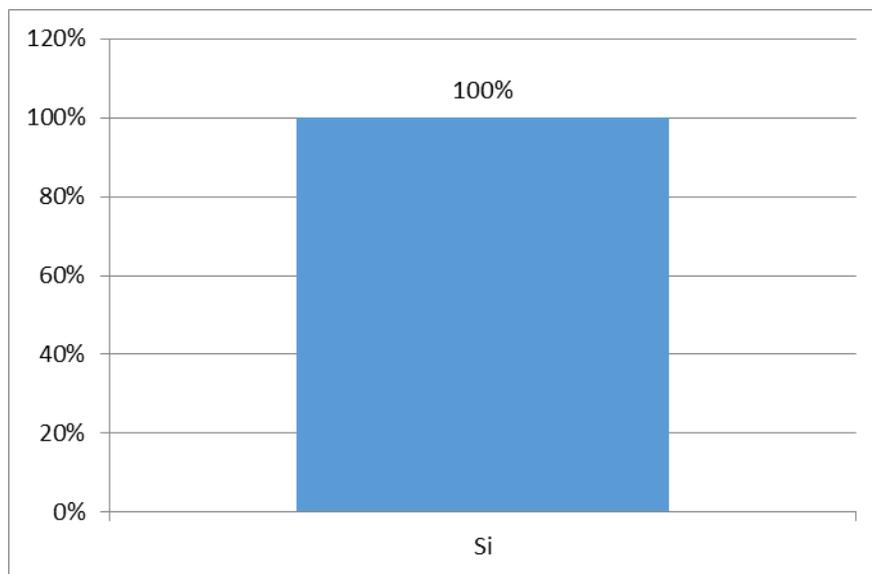
28) ¿Utilizan algún tipo de control para los colaboradores de la empresa?

Cuadro 65

Opción	F/A	F/R
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 65



Fuente: Cuadro 65 (2014)

El total de los entrevistados contestaron que si se utiliza un tipo de control para ellos, y este es por medio del método de observación ya que es la manera por la cual los propietarios ejercen el control necesario sobre ellos.

29) ¿Existe alguna herramienta de control que utilicen los clientes para evaluar el servicio de la empresa?

Según la entrevista pasada a los colaboradores, ellos describen que si se tiene una herramienta para que los clientes evalúen los servicios que prestan las empresas, y esta es mediante llamadas telefónicas y se hace de manera personal a la hora que finalizan los servicios.

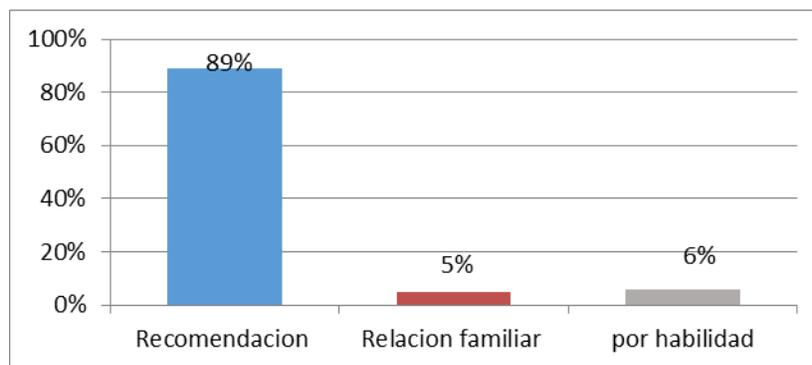
30) ¿Cómo fue reclutado para el puesto dentro de la empresa?

Cuadro 66

Opción	F/A	F/R
Recomendación	17	89
Relación familiar	1	5
Habilidades	1	6
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 66



Fuente: Cuadro 66 (2014)

La mayor parte de los colaboradores contestaron que fueron reclutados por recomendaciones de otras personas.

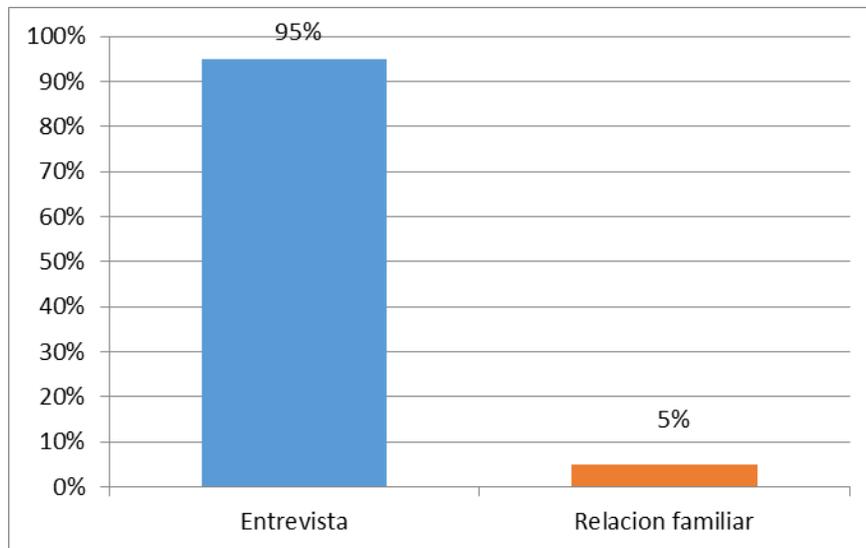
31) ¿Cómo fue seleccionado para el puesto dentro de la empresa?

Cuadro 67

Opción	F/A	F/R
Entrevista	18	95
Relación familiar	1	5
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 67



Fuente: Cuadro 67 (2014)

La mayor parte de colaboradores indico que fue por medio del método de entrevista que fueron seleccionados para el puesto que se requería dentro de la empresa y que fue el propietario quien la realizo.

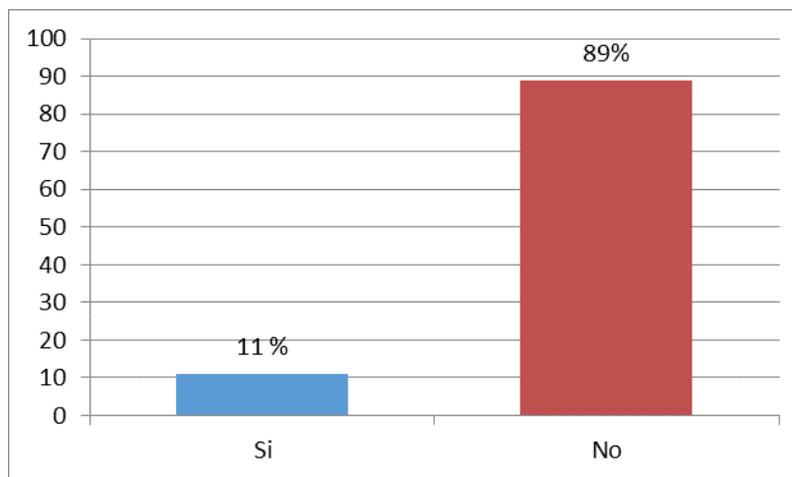
32) ¿Es usted capacitado para ejercer sus funciones?

Cuadro 68

Opción	F/A	F/R
Si	2	11
No	17	89
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica68



Fuente: Cuadro 68 (2014)

Solamente 2 colaboradores indican que son capacitados para ser más eficaces en las actividades que tienen en las empresas. La mayor parte de los colaboradores respondieron que no son capacitados para ejercer sus funciones en los puestos, ya que según ellos y los dueños no lo ameritan porque sus funciones no son complejas.

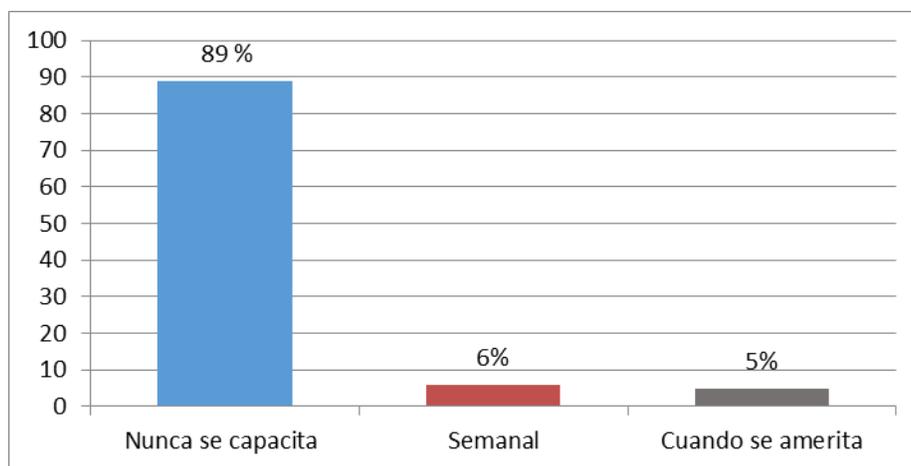
33) ¿Con qué frecuencia es usted capacitado?

Cuadro 69

Opción	F/A	F/R
Semanal	1	6
Cuando se amerita	1	5
Nunca se capacitan	17	89
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 69



Fuente: Cuadro 69 (2014)

Los colaboradores que indicaron que si son capacitados es el colaborador que se encarga de montar los eventos de una empresa y se capacita cuando es necesario. La otra persona capacitada semanalmente es porque su puesto es chef. Mientras que la mayoría menciono que no son capacitados

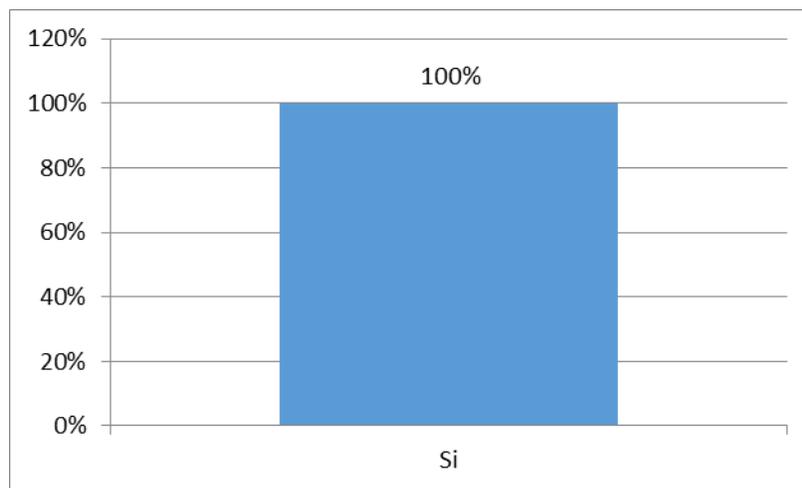
34) ¿Evalúan su desempeño laboral?

Cuadro 70

Opción	F/A	F/R
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100 %

Fuente: Investigación de campo abril 2014

Grafica 70



Fuente: Cuadro 70 (2014)

El total de colaboradores entrevistados dijeron que si evalúan su desempeño en las empresas y que esto lo hace el propietario midiendo la puntualidad y orden de las entregas.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Kootz, Weirich, y Canis (2012) indican que la planeación es una de las funciones básicas de la administración, y es la primera fase del proceso administrativo, entre las actividades que toma, es la selección de la misión y objetivos así como de las acciones para lograrlos, lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. Tal como muestra la pregunta número 2 de la entrevista a los propietarios el 87% de los entrevistados respondieron que si conocen la planeación mientras que en la pregunta I de la entrevista hacia los colaboradores, el 79% de los colaboradores indicaron desconocer que es la planeación y el resto la conoce pero no técnicamente. Lo que logra detectar esta investigación es que: las empresas que planifican lo hacen de manera no adecuada ya que lo hacen a corto plazo con objetivos difícilmente medibles, sus resultados no han sido del todo negativo, pero representan una dificultad para la selección de la misión y objetivos así como de las acciones para lograrlos.

Gitman (2007) indica que la planeación estratégica es un proceso que consiste en definir las metas generales a largo plazo (entre uno y cinco años) en una organización y en determinar qué recursos se necesitarán para alcanzarlas. De los propietarios entrevistados el 83% respondió en la pregunta 4 que no cuenta con una planeación estratégica para definir las metas a largo plazo, ya que creen que no es necesario o que no les da tiempo de hacerlo. Lo expuesto por los propietarios es alarmante ya que si no cuentan con una estrategia para definir las metas a largo plazo tampoco determinarían los recursos necesarios para lograr el buen funcionamiento de la empresa a largo plazo.

Rodríguez (2007) comenta que la organización es una red dirigida por personas orientadas hacia objetivos múltiples de procesos administrativos y operacionales interactivos, así como sistemas correspondientes de apoyo la cual está inmersa en una red de procesos y sistemas con los que interactúan. En la pregunta número 15 de la entrevista de los propietarios el 67% indican que si conocen que es la organización, mientras que en la pregunta número 9 de la entrevista de los colaboradores el 79% desconoce en qué consiste la organización. Esto

demuestra que a nivel gerencia si existen los conocimientos pero éstos mismos no se aplican adecuadamente por falta de interés.

En la pregunta número 17 de la entrevista hecha a los propietarios y en la número 12 de los colaboradores el 100% se indica que los colaboradores si tiene claras sus funciones dentro de la empresa. Se encuentra positivo que las dos partes entrevistadas coincidan en las respuestas, esto en gran parte se debe a que los propietarios son los que delegan las funciones a cada colaborador y los mismos solo obedecen órdenes del propietario de cada empresa.

Martínez (2011) Indica la motivación como la influencia que se ejerce sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo, también es lograr que el personal experimente el sentido de pertenencia en la empresa. En la pregunta número 20 de los propietarios y en la número 15 de los colaboradores los datos muestra que el 100% de los entrevistados coincide que si son motivados los colaboradores dentro de las empresas. Esto indica que en las empresas se maneja una motivación al personal, pero se hace de manera individual y a criterio del propietario.

Agüera (2004) El autor comenta qué el liderazgo es la forma de influir en las demás personas en una forma voluntaria en el cumplimiento de las metas del grupo, el autor indica que existen 3 tipos de liderazgo y uno de estos es autocrático o autoritario: es el tipo de liderazgo donde el jefe fija las directrices sin participación del grupo, determina los pasos a seguir y las técnicas que se usaran en la ejecución de las tareas, define cual es la tarea que cada uno debe ejecutar y con quien lo harán. En la pregunta número 22 de la entrevista hacia los propietarios y en la número 17 de los colaboradores, el 100% de los entrevistados coincide que el tipo de liderazgo en las empresas es de tipo autocrático. En las empresas por ser de tamaño pequeñas es común que los colaboradores solo reciban órdenes de una sola persona, en este caso el de los propietarios y por lo mismo ejerzan el tipo de liderazgo autocrático.

Martínez (2012) El autor comenta que la comunicación es cuando se transfiere información, ideas o conocimientos, mediante un canal adecuado que sea entendido entre una persona y otra. El proceso de la comunicación involucra al emisor del mensaje, el uso de un canal para la transmisión del mensaje, lo cual puede ser oral o escrito y por último le llega al receptor quien es el que recibe el mensaje. Las finalidades de la comunicación son: satisfacer necesidades de las personas, Establecer relaciones con los demás, crear un clima de comprensión con los demás colaboradores, persuadir a los demás y obtener cambios. En la pregunta 23 de los propietarios y en la numero 18 de los colaboradores el 100% indicó que si se tiene una comunicación cruzada entre ellos. La comunicación es necesaria en toda empresa para su funcionamiento, que coincidan los datos en las dos entrevistas es un buen indicador.

Chiavenato (2008) Indica que el clima laboral es la condición o propiedad del ambiente apreciado o habitado por los miembros de la organización en su comportamiento. Este concepto conlleva un elemento que apoya a entender que el clima laboral en esencia transmite la percepción de los que constituye una organización, En la pregunta número 26 de la entrevista pasada a los propietarios el 83% respondió que es buena la relación laboral dentro de la empresa y el 17% que es muy buena, mientras que en la pregunta número 21 de los colaboradores el 63% indicó que es muy buena la relación laboral y el 37% que es buena. Según éstos datos la relación laboral de las 6 empresa es buena y muy buena, indicando que no existen problemas que sean relevantes para el personal y o con los propietarios.

Ramírez (2008) Indica que el control es la influencia en una operación para mejorar los objetivos propuestos, partiendo por la verificación de acciones, planeación de contenidos, fijación de objetivos, dirección de actividades para aterrizar en el control de resultados, así el control administrativo puede conceptualizarse como la función de ir regulando las acciones de acuerdo con lo planeado para alcanzar los objetivos propuestos, lo cual implica criterios de evaluación, comparación de resultados y acciones correctivas. En la pregunta número 27 de la entrevista de los propietarios y en la número 22 de los colaboradores el 100% coincide que si se controlan las actividades dentro de la empresa y este es por medio del método de observación. Si bien las dos partes coinciden en la forma de control, esta forma abarca mucho tiempo para el

que controla en este caso los propietarios, ya que el método de observación requiere mucho tiempo, tiempo que los propietarios podrían usar en otras actividades.

Robbins y Censo (2009) Indican que existen tres tipos de control y estos son: Preventivo: es el que se utiliza para anticipar problemas antes de que surjan, de manera que éstos no se presenten después de la ejecución de un plan. Los administradores efectivos vigilan siempre las tendencias y los cambios en el ambiente externo para tratar de anticiparse a los problemas. Concurrente: ofrece a los administradores una retroalimentación inmediata sobre la eficiencia de cómo se desarrolla un plan, de manera que se puedan corregir los problemas conforme van surgiendo. Correctivo o por retroalimentación: se realiza después de la ejecución de un plan, ofrece información más detallada sobre un problema, de allí el administrador toma decisiones correctivas si son necesarias. En la pregunta numero29 de los propietarios muestra que el 67% utiliza el tipo de control concurrente y el 33% restante usa el control correctivo, mientras que en la preguntanúmero24 de la entrevista hacia los colaboradores que tuvieron la opción múltiple 19 respondieron que conocen los tipos de control concurrente y correctivo, solamente 3 dijeron usar espontáneamente el tipo de control preventivo. Éstos datos hacen saber que en las empresas la mayoría de los propietarios a falta de conocimientos técnicos solo conocen dos de los tres tipos de control que existen dejando de usar posiblemente el más importante ya que si no se previene se corre el riesgo de tener pérdidas de tiempo así como económicas. Mientras en la pregunta número 25 de la entrevista de los colaboradores el 84% indico que el tipo de control que utilizan para las actividades de la empresa es de tipo concurrente, ya que el mismo se lleva a cabo durante cada actividad y con esto si existieran errores se hacen correcciones durante las actividades, mientras que el 16% indico que se hace de modo correctivo ya que se discute después de las actividades. Esto es un claro indicador que en las empresas solo se utilizan correcciones en vez de la prevención, dando así lugar a perder tiempo en revisar las actividades y a los colaboradores a repetir las mismas.

Chiavenato (2008) comenta que la evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones, la identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño, la medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar

cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros. La administración es el punto central de todo el sistema y debe orientarse hacia el futuro. En la pregunta número 30 de la entrevista de los propietarios el 83% respondió que el paso del proceso de control que se utiliza es el de medición de desempeño y el 17% usa la corrección de desviaciones, mientras que en la pregunta número 26 de los colaboradores el 100% indicó que es por medio de la medición de desempeño el que se utiliza en las empresas. Es necesario mencionar que según los datos anteriores no se lleva a cabo el proceso de control en su totalidad y solamente algunos pasos del mismo son ejercidos, si bien la tendencia de las dos entrevistas el paso más usado del proceso de control que llevan las empresas es el de medición de desempeño este se hace de modo empírico porque solo se mide el tiempo que les toma a los colaboradores terminar una actividad sin tener una base con que comparar los desempeños, los tres pasos del proceso de control son necesarios para tener un buen resultado.

Reyes (2004) Indica que el reclutamiento tiene por objeto hacer de personas totalmente extrañas a la empresa, candidatos a ocupar un puesto en ella, tanto haciéndolos conocidos a la misma, como despertando en ellos el interés necesario. Se puede observar que en la pregunta número 35 de los propietarios el 83% respondió que se busca el personal nuevo mediante recomendaciones y el 17% que lo hace mediante volantes, mientras que en la pregunta 31 de los colaboradores los datos muestran que el 89% fue reclutado por recomendaciones. Los datos anteriores muestran una tendencia en los propietarios ya que la mayoría de veces se hace el reclutamiento por recomendaciones de los mismos colaboradores o personas conocidas, posiblemente por la confianza que se les tiene, dejando así la posibilidad de usar otras maneras de reclutar al personal.

Reyes(2004) comenta que la selección de personal es el objetivo de escoger, entre los distintos candidatos, aquello que para cada puesto concreto sean los más aptos, de acuerdo con el principio enunciado antes, se le ha comparado con una serie de filtros o cribas que, bajo criterio de los requerimientos del puesto vayan desechando a los candidatos inadecuados por diversos conceptos, los medios usados para la selección del personal son las siguientes: la hoja de solicitud "vitae", la entrevista, las pruebas prácticas, las encuestas y el examen médico. En la pregunta número 36 de la entrevista hacia los propietarios indica que el 100% selecciona a su

personal mediante una entrevista, mientras que en la pregunta número 32 de los colaboradores el 95% respondió que es mediante una entrevista personal por la cual son seleccionados. La forma de selección de personal en las empresas es la adecuada, pero la misma se de manera verbal por lo tanto no se deja ningún registro de lo que se le pregunto a la persona seleccionada.

Reyes (2004) Indica que la capacitación es dar al candidato elegido, la preparación teórica o práctica que requerirá para llenar su puesto futuro con toda eficiencia. En la pregunta número 37 de los propietarios el 100% de los entrevistados indico que no se capacita a su personal, mientras que en la pregunta numero 33 el 89% de los colaboradores respondió que no son capacitados. El no capacitar al personal le puede traer en ocasiones a las empresas problemas tales como pérdidas de tiempo 0 económicas ya que los colaboradores no estén aptos para el manejo y montaje del mobiliario, también por el hecho que se debe tratar con los clientes en el lugar del evento.

Robbins y Judge (2013) comentan que la evaluación del desempeño ayuda la dirección y permite toma de decisiones en recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos, las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los colaboradores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos. En la entrevista pasada a los propietarios en la pregunta numero 38 el 83% respondió que si evalúan el desempeño de sus colaboradores, mientras que en la pregunta número 35 de los colaboradores el 100% respondió que si se les evalúa su desempeño laboral en las empresas. Si bien las dos partes coinciden en que si se evalúa el desempeño de los colaboradores esta evaluaci4n se hace de manera empírica por los propietarios ya que en su mayoría no tienen con que comparar lo evaluado y no se deja registro de lo que se está evaluado.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión empresarial es aplicada en las empresas de manera no adecuada, la cual es manejada únicamente por los propietarios, aunque algunas partes del proceso creen que son asertivas siendo estas: la integración, dirección y parte del control en las empresas no lo son. Si bien dentro del marco de la gestión empresarial los propietarios dicen planear y organizar esto último lo hacen de manera no adecuada, causando así dificultades integrar adecuadamente el proceso que requiere una gestión empresarial.
2. Actualmente en las empresas se planifica inadecuadamente, debido que los entrevistados dicen realizar algún tipo de planificación y conocer varios tipos de planes, pero la planificación dicha por los entrevistados la realizan solo para las actividades a corto plazo, siendo así muy difícil fijarse metas u objetivos teniendo así dificultad para la selección de la misión y objetivos así como de las acciones para lograrlos.
3. Las empresas realizan de manera informal la organización ya que no cuenta con una estructura organizacional definida, sin embargo los propietarios logran establecer las funciones de cada colaborador y éstos últimos lo confirman diciendo que tienen claras sus funciones. Con referencia a lo anterior los entrevistados dicen organizar pero este tipo de organización es aplicada únicamente a las actividades que se realizan en los eventos.
4. Las técnicas de integración de personal que utilizan las empresas son: reclutamiento que es a través de recomendaciones de los mismos colaboradores. La selección la realizan con una entrevista esta misma la hacen los propietarios, quedando a discreción de ellos las preguntas que se le hagan a la persona que busca ocupar el puesto en la empresa. La evaluación del desempeño se hace midiendo el tiempo que el colaborador se tarda en hacer una actividad previamente delegada. No realizan capacitaciones a su personal ya que argumentan que las actividades que realizan no son complejas y por ende creen que no se amerita.
5. Dentro de la dirección de las empresas, la comunicación es muy buena y el tipo de comunicación utilizado es verbal. El liderazgo que se maneja es autocrático y se tiene una

comunicación estrecha entre los propietarios y los colaboradores, logrando así un trabajo en equipo. Los propietarios motivan a sus colaboradores con compensaciones económicas y esto influye positivamente en el rendimiento de los mismos. Todo esto en conjunto ha logrado un buen clima organizacional dentro de las empresas ya que los colaboradores se mantienen dinámicos y motivados entre ellos.

6. Las empresas llevan un control en las actividades y en su personal, y aunque se controla en todo momento, esto se lleva a cabo mediante observación. Cabe agregar que si bien se dice conocer los tipos de control, solo utilizan el control concurrente en las actividades. En referencia a lo anterior es evidente que no se lleva a cabo el proceso de control y solamente algunos pasos del mismo son ejercidos.

VII. RECOMENDACIONES

1. La gestión empresarial debe estar integrada por sus cinco fases para así poder ser funcional en todo el ambiente administrativo que las empresas necesitan, se debe manejar una planeación que defina los objetivos de cada empresa (alcanzables y medibles) una organización estructurada para así delegar funciones, he integrarlas con las otras faces restantes (integración, dirección y control) para así obtener una gestión empresarial que pueda hacer que las empresas sean competitivas.
2. La planeación es la base fundamental de toda actividad administrativa, por lo que las empresas deben realizarla de tal manera que su misión y visión establezcan claramente sus objetivos, para así lograr sus metas con el objeto de utilizar una planificación formal dentro de las empresas y para las actividades fuera de la misma, y así poder tener una base para medir lo ejecutado y alcanzado dentro de las mismas.
3. La organización de las empresas debe de realizarse de tal forma que se tenga una estructura organizacional bien definida, contando con su organigrama y análisis y descripción de puestos para así asignar las tareas al personal.
4. Establecer un plan de integración para el personal que se pueda adaptar a las necesidades de cada empresa, con ello crear políticas, normas y procedimientos, controlar a su personal mediante un sistema de evaluación de desempeño con normas establecidas, dar capacitaciones a los colaboradores dependiendo de la necesidad que se tenga en cada puesto.
5. En la dirección de la empresa es necesario crear un sistema de comunicación que sea más eficiente y así tener una participación más estrecha con los colaboradores, que permita saber cuáles son sus necesidades. Así también la creación de un programa de motivación basado en compensaciones que se ajusten a las necesidades de los colaboradores.
6. Las empresas deben tener un control que abarque todas las actividades (dentro y fuera de las mismas) cambiar la utilización del tipo de control concurrente por los tres tipos de control, esto debe incluir que se cumplan los planes, objetivos y metas que se trazó cada empresa. Con el mismo propósito es aconsejable evaluar el servicio al cliente mediante boletas de opinión.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Agacharna, J. (2012) La historia de la administración, artículo disponible en [http://jubyagacharna.blogspot.com/2012/02/la-historia de la administración.html](http://jubyagacharna.blogspot.com/2012/02/la-historia-de-la-administración.html)

Agüera R. (2004) Liderazgo y comportamiento social. (1ª Ed) México Printed.

Alonso, C. (2008) Gestión empresarial en las instituciones educativas privadas de nivel medio de la cabecera departamental de Huehuetenango, Tesis Universidad Rafael Landívar.

Alicia, C. (2011) Historia y desarrollo actual de la gestión empresarial. Artículo disponible en <http://clubdeensayos.com/temas-variados/historia-desarrollo-y-estado-actual/51691>.

Anzola, S. (2005) Administración de la pequeña empresa. (2ª. Ed.)México. McGraw Hill.

Benavides, J. (2004) Administración. (2ª Ed.) México. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2008) Gestión del talento humano. (3ª. Ed.) México. McGraw Hill.

Del Cid, A, Méndez, R. &Sandoval, F. (2011) Investigación, fundamentos y metodología (2ª. Ed) México. Pearson Educación.

Gitman. (2007) El futuro de los negocios. (5ª. Ed.). México. Cengage Learning.

Gitman. (2007) Principios de la administración. (11ª. Ed.) México. Pearson Educación.

Graciano, E. (2009) Orígenes y teorías de la gestión. Artículo electrónico disponible en <http://eric.kgraciano.blogspot.com/2009/09/origenes-y-teorias-de-la-gestion.html>

Hernández, C. (2005) Análisis Administrativo. (5ª. Ed) San José Costa Rica. Universidad estatal a distancia.

Hernández, H. (2011) La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías Administrativas científicas. Artículo disponible en <http://dialnet.uniroja.es/download/articulo/3875234.pdf>

INE. (2009) Información de los seis departamentos del sur-occidente, información proporcionada Por la oficina departamental, Quetzaltenango.

León, C. (2007) Gestión empresarial para agro negocios. España. Editorial Eumed.

Martínez, C. (2011) La gestión empresarial. España. Editorial Díaz de Santos.

Newstrom, J. (2011) Comportamiento humano en el trabajo. (13ª. Ed.) México. McGraw Hill

Padilla, J. (2011) Negocios, Historia y desarrollo de la gestión empresarial. Artículo disponible En <http://www.clubdeensayos.com/negocios/historia-y-desarrolloDe-la-/56763.html>.

Porret, M. (2007) Gestión de personas, manual para la gestión del capital humano en las Organizaciones. (4ª. Ed.) España. Editorial Esic.

Ramírez, A. (2009) Gestión empresarial de las micro empresas ubicadas en el municipio De Jalpatagua, Tesis Universidad Rafael Landívar.

Ramírez, C. (2008) La gestión administrativas en las instituciones educativas. México. Limusa.

Reyes, A. (2004) Administración moderna, México. Limusa.

Reyes, A (2005) Administración de empresas, (2ª. Ed.)México. Limusa.

Rodríguez,J. (2007) Administración Moderna del personal. (7ª Ed) México. Ecafsa.

Robbins S. y Coulter M. (2010) Administración. (10ª. Ed). México. Pearson Educación.

Robbins, De Censo. (2009) Fundamentos de Administración, conceptos esenciales y aplicaciones (3ª. Ed.) México. Pearson Education.

Rubio, D. (2006) Introducción a la gestión empresarial, artículo electrónico, disponible en <http://www.encurred.cu/index.php/gesti%c3%b&n-empresarial>.

Salas, M. (2009) Antecedentes y teorías de la gestión empresarial, artículo disponible en <http://margaritastafoya.blogspot.com/2010/09/antecedentes-y-teorias-de-la-gestion.html>

Salazar. (2013) Gestión empresarial en los centros educativos privados de asunción mita Jutiapa. Tesis Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Kootz, Weihrich, Cannice, H.H.M. (2012) Administración en una perspectiva global empresarial (14ª. Ed.) Mexico. McGraw Hill

IX. ANEXOS

Anexo 1

Propuesta

Guía de Gestión empresarial en pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepéque, Quetzaltenango

✓ **Introducción:**

A continuación se presentan ejemplos simples y detallados de formatos para una buena gestión empresarial en las pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepéque, Quetzaltenango. Incluyendo formas de administrar y guías claras para el proceso planeación, organización, integración, dirección y el control en las actividades de las empresas. Siendo este último necesario para revisar si se está cumpliendo con los planes y así optimizar los recursos con los que se cuenta para lograr un posicionamiento en el mercado como una empresa seria con el fin de proporcionar todo que se necesite para lograr una actividad exitosa.

✓ **Justificación:**

Las empresas que prestan los servicios para fiestas en la región sur occidente han tenido un incremento en su demanda y este ha sido un factor determinante para la toma de decisiones por parte de sus propietarios, si bien en los últimos años han tenido un crecimiento sostenido, los gerentes no han logrado obtener los resultados esperados y esto se debe a la forma en la que actualmente implementan la gestión empresarial, por lo que es importante que aprendan a gestionar eficaz y eficientemente. Y esto se lograra apoyándose en herramientas administrativas enfocadas a su entorno, su rápida y fácil aplicación. Es importante un proceso para llevar a cabo el establecimiento de planes ya que desde el punto de vista administrativo, en las empresas que prestan los servicios para fiestas se hace de manera no adecuada. Las empresas deben ser capaces de ofrecer un servicio que este a la altura de las exigencias del mercado, que sea eficiente y rápido. Por tal razón se propone una guía de gestión empresarial a las empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepéque, Quetzaltenango. Esta propuesta está enfocada a guiar y orientar las decisiones que se deban tomar en las empresas

mediante la facilitación de guías y formatos necesarios para su ejecución. Esto permitirá a los gerentes aprovechar todos los beneficios siendo algunos: mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de las tareas.

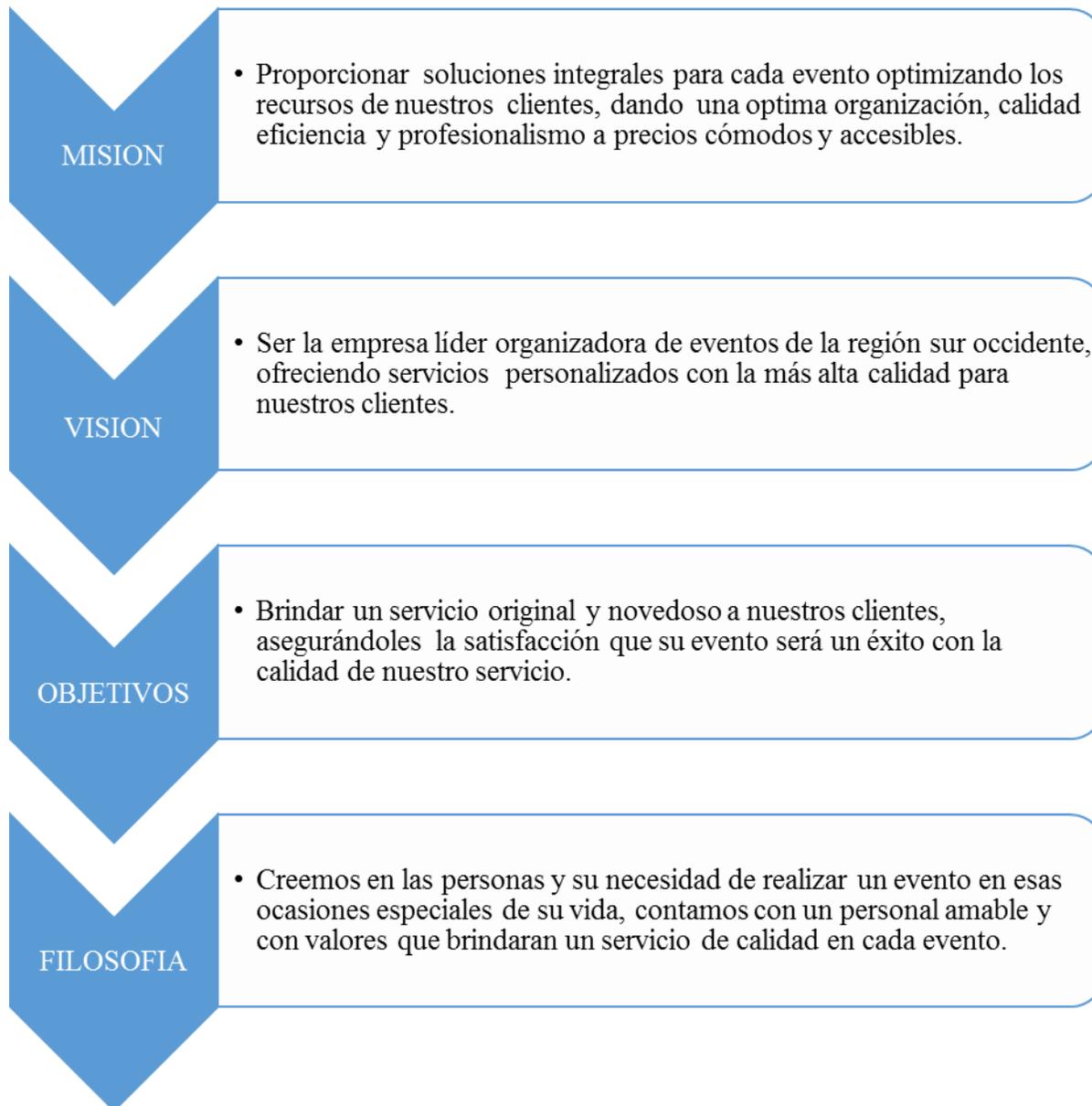
✓ Objetivo general:

Facilitar a los gerentes de las empresas una guía con la que puedan aplicar la gestión empresarial para ser más eficiente y así lograr las metas establecidas.

✓ Objetivos específicos:

- Proporcionar los métodos, procesos y formatos adecuados que necesariamente deben usarse para realizar y mantener una gestión empresarial,
- Lograr una planeación eficaz y que pueda ser medible,
- Establecer cada posición jerárquica que se encuentran en la empresa,
- Mejorar la integración del personal,
- Lograr una mejor comunicación en la empresa,
- Mantener un control constante para verificar si se están cumpliendo con las metas trazadas en la empresa.

Planeación

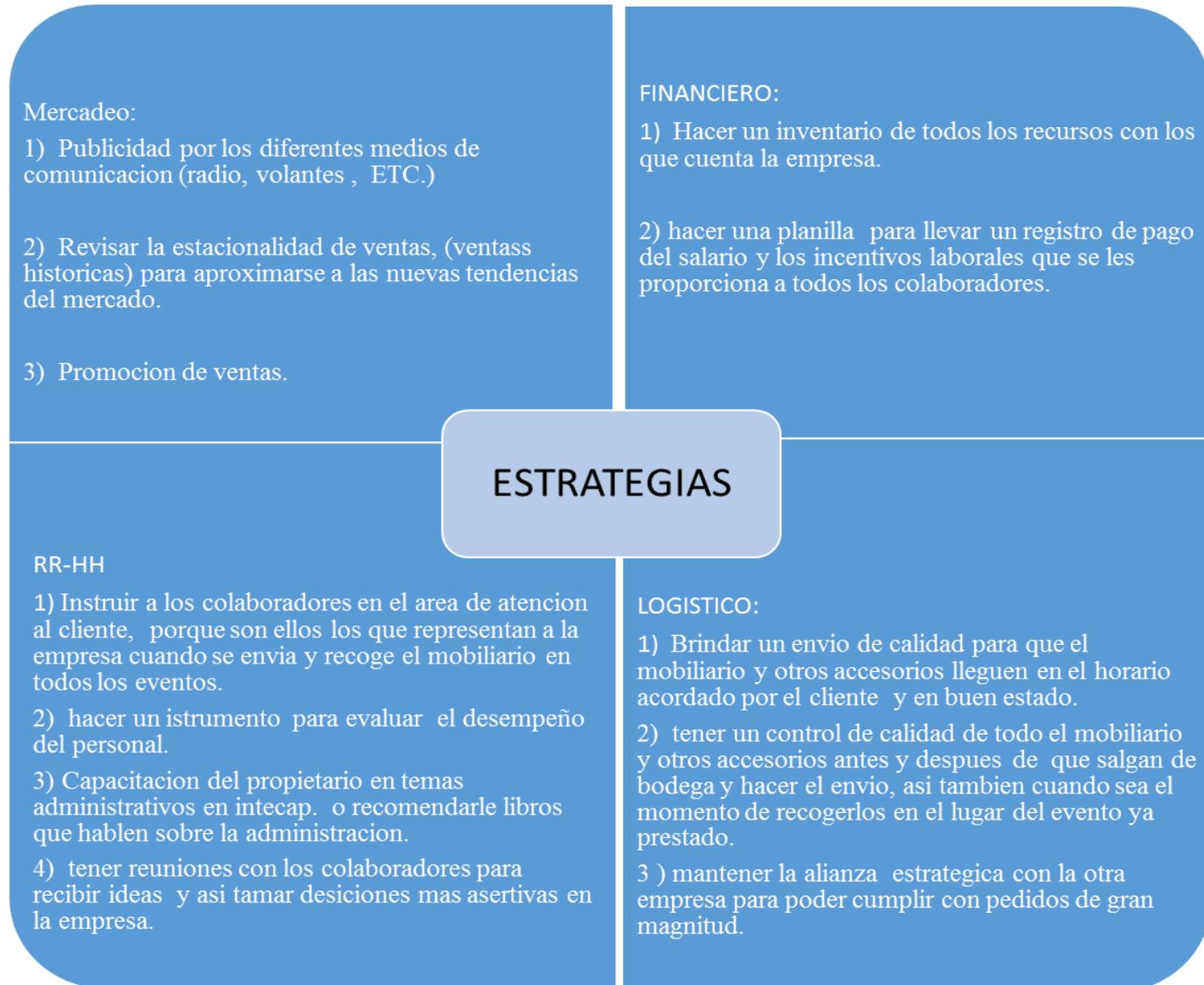


Nota: ejemplo propuesto para que los propietarios puedan crearse una idea de cómo hacer estos tipos de planes.

Matriz de doble entrada

<p><u>Factores internos</u></p> <p><u>Factores externos</u></p>	<p><u>Fortalezas “F”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Amplio inventario de mobiliario y accesorios. ○ Habilidades y experiencia en el negocio de alquiler de mobiliario ○ Se cuenta con recursos para invertir en eventos de gran tamaño. ○ Empresa posicionada en la mente de los consumidores. ○ Alianza estratégica con otra empresa para montaje de eventos de gran magnitud. ○ Horarios flexibles de envío y recolección de mobiliario. ○ Precios accesibles a la clientela. 	<p><u>Debilidades “D”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Poca planeación. ○ Poca organización. ○ Demora o incumplimiento en el envío del mobiliario. ○ Personal no capacitado en atención al cliente. ○ No saber el grado de satisfacción del cliente. ○ Liderazgo autocrático. ○ Capacidad de los propietarios para administrar poco eficiente.
<p><u>Oportunidades “O”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Adaptarse al mercado cambiante. ○ Aumentar cartera de clientes. ○ Nuevos mercados meta. ○ Implementar nuevas formas de superar a la competencia. 	<p><u>Estrategia FO maxi – maxi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Considerar las nuevas tendencias para seguir mejorando y ampliando el inventario de servicios y así aumentar la cartera de clientes potenciales. ● Reforzar las habilidades en base a las experiencias obtenidas con el tiempo para seguir adaptando a la empresa al mercado. ● Reforzar la alianza estratégica con la otra empresa para así seguir cumpliendo con los nuevos mercados que son más exigentes en los servicios. 	<p><u>Estrategia DO mini – maxi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hacer una planeación a mediano y largo plazo así se estará logrando la adaptación al mercado. ● Capacitar al personal para que puedan brindar una excelente atención a todos los clientes y así se tenga un buen concepto de la empresa. ● Establecer una manera más eficiente de conocer el grado de satisfacción de los clientes así se podría saber cómo llegar a superar a la competencia.
<p><u>Amenazas “A”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La competencia directa. ○ El mercado se contraiga. ○ Inseguridad en el país. 	<p><u>Estrategia FA maxi – mini</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seguir con los horarios flexibles de entrega de mobiliario para los clientes de la empresa, con esto se espera que la competencia reduzca sus actividades en el mercado. ● Mantener los precios del servicio accesibles para cuando el mercado este contraído la clientela que ya conoce la empresa sepa que encontrará lo que busca a buen precio. ● Conocer cuáles son las zonas más afectadas por la inseguridad así se podrán poner límites en el horario de envío y recolección del mobiliario. 	<p><u>Estrategia DA mini – mini</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● El propietario reciba cursos administrativos para así tener una visión más amplia de todos los campos que se manejan en una empresa exitosa, con esto se estaría desplazando a la competencia ya que se sabe que hay vacíos administrativos en las otras empresas. ● El propietario sea más flexible en cuanto a las decisiones que se tomen en la empresa ya sean en el área administrativa como en el área dinámica.

Matriz de doble entrada



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ESTRATEGIA DE MERCADEO.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	RESPONSABLE	SUPERVISOR	HERRAMIENTA O INSTRUMENTO	RESULTADO	COSTOS	EVALUACION
Publicidad	Pasar 8 spots (anuncios) diarios por la radio local.	3 de enero de 2015	31 de junio de 2015	Propietario de la empresa	Propietario de la empresa	Radio local del municipio	Se estará dando publicidad a la empresa, para que las personas conozcan los servicios que se prestan para los eventos y los paquetes y precios que se tienen.	Los seis anuncios diarios mediante la radio tienen un costo de Q100.00 mensuales.	Los resultados se podrán medir en base a las ventas que se tengan en el periodo que dure la publicidad en este medio.
Publicidad	Pasar 5 anuncios con imágenes grabadas diarias por medio del canal local de cable tv. De la región	1 de julio de 2015	31 de diciembre de 2015	Propietario de la empresa	Propietario de la empresa	Canal regional por medio del cable tv regional	Se estará dando publicidad a la empresa, para que las personas conozcan los servicios que se prestan para los eventos y los paquetes y precios que se tienen.	Los anuncios diarios mediante el canal regional tienen un costo de Q300.00 mensuales.	Los resultados se podrán medir en base a las ventas que se tengan en el periodo que dure la publicidad en este medio.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA DE RR-HH

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD		FECHA DE FINALIZACION	RESPONSABLE	SUPERVISOR	HERRAMIENTA O INSTRUMENTO	RESULTADO	COSTOS	EVALUACION
Revisar datos históricos sobre ventas.	Buscar registros en los archivos de las ventas que ha tenido la empresa durante los últimos años.	Primera revisión	Primera revisión 9 de enero de 2015	Propietario de la empresa	Propietario de la empresa	Registro histórico de los libros en donde se lleva el control de todos los eventos que se han cubierto	Se podrá conocer cuál ha sido la tendencia de los últimos años y así hacer un pronóstico de las nuevas que surjan del mercado	Los costos de esta actividad serán cualitativos ya que solo se tomara en cuenta el tiempo que le tome al propietario o revisar los archivos	Estos resultados serán medibles a mediano plazo, ya que los servicios históricos después del periodo que dure
		Segunda revisión	Segunda revisión 9 de agosto de 2015						
		1 de agosto de 2015							

Promoción de ventas.	Brindarles descuentos especiales a los clientes que requieran volúmenes considerables donde se pueda determinar que los costos de la empresa bajaran.	Cuando se esté haciendo el presupuesto para el cliente.	Cuando se esté haciendo el presupuesto para el cliente.	Propietario de la empresa	Propietario de la empresa	Habilidades para negociar por parte del propietario.	El cliente se ira satisfecho con los descuentos que la empresa hace, y se podrán manejar más volúmenes por cliente.	Los costos de esta actividad serán cualitativos ya que solo se tomara en cuenta el tiempo que le tome al propietario o realizar la negociación y los cálculos de costes.	Los resultados de esta estrategia se podrán medir en base a las ventas del mes o tiempo que determine el propietario.
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------------------------	---------------------------	------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA DE LOGISTICA.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	RESPONSABLE	SUPERVISOR	HERRAMIENTA O INSTRUMENTO	RESULTADO	COSTOS	EVALUACION
Envío del mobiliario y control de calidad.	Organizar con exactitud los envíos de mobiliario a los diferentes destinos que los clientes hayan requerido a la empresa, y hacer el control de calidad por el método de observación.	El momento que se proceda a salir de bodega el mobiliario y en la entrega en el lugar del evento.	El momento que se proceda a recoger el mobiliario en el lugar del evento y a la hora de entrar a bodega.	El propietario de la empresa o a quien el mismo delegue dicha responsabilidad	El propietario de la empresa o a quien el mismo delegue dicha responsabilidad	Hojas de envíos y Método de observación	Se estará haciendo entregas de mobiliario con más exactitud ya que se tendrá un control más estricto de hacia donde se enviara, como se enviara y La empresa tendrá la certeza que el mobiliario y otros accesorios saldrán y entraran a la bodega en óptimas condiciones para su uso.	El costo de esta actividad será cualitativo o ya que será el tiempo del propietario o el que se esté utilizando .	Se estará midiendo los resultados en base a la evaluación de satisfacción del cliente y con la checklist (lista de verificación)

Alianza estratégica con otra empresa	Hacer llamadas o visitas personales a los propietarios de la otra u otras empresas si así fuere para estrechar más la amistad entre propietarios que tengan dicha alianza	A discreción del propietario o	A discreción del propietario	El propietario de la empresa	El propietario de la empresa	Llamadas telefónicas, correos, mensajes o visitas personales	Se seguirá teniendo a la otra empresa como aliada estratégica cuando no se pueda cumplir con la demanda del mercado en algunas fechas claves para la empresa	Se tendrán gastos mínimos según la discreción del propietario o de la empresa	Esta actividad será medible cuando se cumpla con la demanda
--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	--------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA FINANCIERA.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	RESPONSABLE	SUPERVISOR	HERRAMIENTA O INSTRUMENTO	RESULTADO	COSTOS	EVALUACION
Inventario	Detallar las cantidades exactas de cada uno de los recursos con los que cuenta la empresa (mobiliario, mantelería, cristalería, etc.)	4 de enero de 2015	6 de enero de 2015	El propietario de la empresa	El propietario de la empresa	Cuadernillos con hojas para inventariar	Se conocerá con exactitud cuál es la cantidad de recursos con los que cuenta la empresa su funcionamiento	El costo aproximado de esta actividad es de Q120.00	Cuando haya un faltante se podrá conocer cuál será el costo de reposición de cada elemento

Planilla laboral.	Crear un instrumento que pueda llevar un registro de todos los pagos de los colaboradores (salarios e incentivos)	12 de enero de 2015	13 de enero de 2015	El propietario de la empresa	El propietario de la empresa	Un computador y una impresora para hacer la guía que le servirá al propietario	Se tendrá un registro cronológico de los pagos que se hagan a todos los colaboradores de la empresa	Los costos de esta actividad serán cualitativos ya que solo se tomara en cuenta el tiempo que utilice el propietario para hacer dicha actividad	Se estará cumpliendo con la ley laboral y la empresa sabrá que, como y cuando se han hecho los pagos a los colaboradores
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	---------------------	------------------------------	------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PLANILLA LABORAL QUINCENAL

Nota: la propuesta de esta planilla es quincenal pero el propietario podrá cambiarla a semanal o mensualmente.

No. 000001				Fecha:				
Nombre del personal	salario	Horas extras	Beneficios o incentivos	Total devengado	Descuento IGSS	Otros descuentos	Líquido a recibir.	firma
Piloto								
Ayudante								
Ayudante 2								
lavandería								

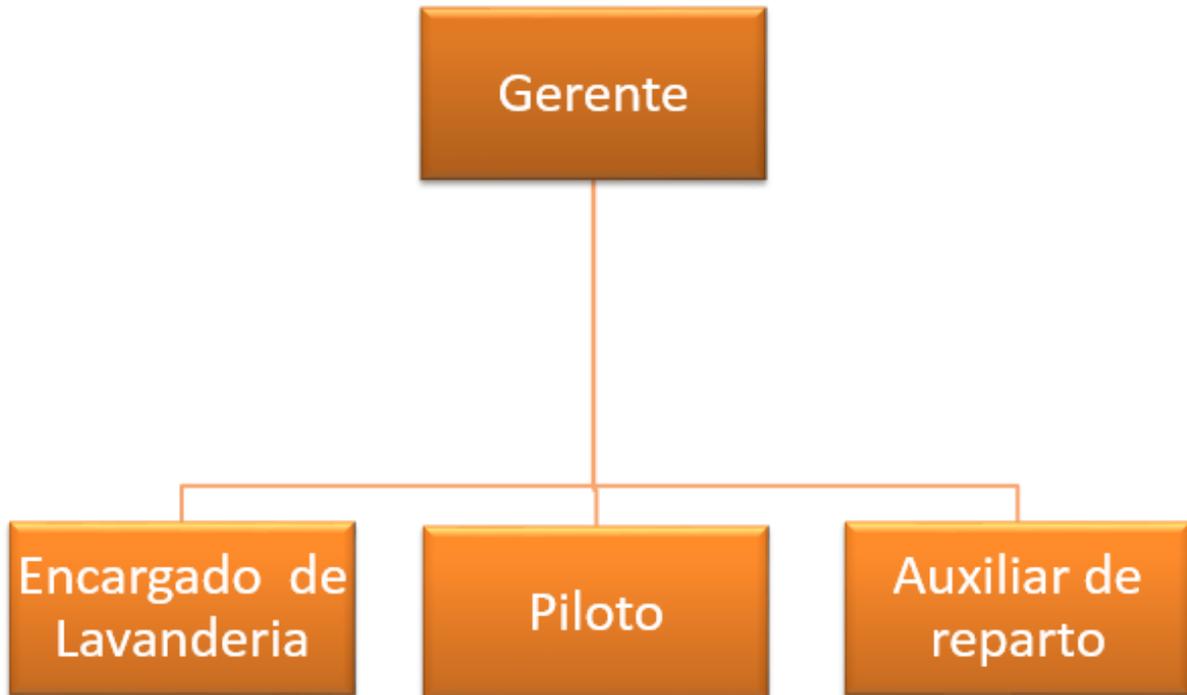
Elaborado por	Revisado por	Autorizado por

LISTADO DE ENVIO Y CONTROL DE CALIDAD DEL MOBILIARIO

FECHA:	DESTINO: TELÉFONO:		
Salida de Mobiliario de bodega	Entrega de mobiliario al cliente	Recepción al cliente del mobiliario	Ingreso de mobiliario a bodega.
descripción	descripción	descripción	Descripción
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma

Comentarios

Organización



Integración

1) Reclutamiento:

Ya que es el primer pasó en el proceso de la integración de las personas para una empresa, Consiste en atraer candidatos para ocupar algún puesto dentro de la organización de manera oportuna cuando existan vacantes y tiene como objeto hacer de las personas totalmente extrañas a la empresa candidatos a ocupar un puesto en ella. Las empresas que prestan servicios para fiestas en el sur-occidente del país deberán empezar por la utilización de los diferentes medios de comunicación que se tienen a disposición.

- a. Radio.
- b. Volantes.

2) Selección:

Es el segundo pasó de la integración y tiene como objeto escoger, entre los distintos candidatos, aquello que para cada puesto sea el más apto.

- a. El primer pasó de la selección es el análisis de la información. Se procede a analizar la información proporcionada por el solicitante, en este caso, el propietario deberá evaluar todos los datos presentados y seleccionar la papelería que se crea mejor para el puesto.
- b. El segundo pasó es la verificación de datos, las referencias personales como las laborales con el propósito de confirmar que la información proporcionada por el candidato sea confiable. Esta actividad se puede desarrollar mediante llamadas telefónicas o visitas personales.
- c. Seguidamente se procede a la entrevista esta es una conversación directa entre el candidato y el propietario en la cual intercambian información, a través de ella se determina si el individuo posee los conocimientos y habilidades necesarios para la obtención de la plaza bacante y poder comparar los resultados con los demás solicitantes para su selección.

El propietario deberá tomar en cuenta los siguientes pasos durante la entrevista:

- a. Revise el currículum del candidato,
- b. El propietario debe destinar tiempo suficiente para realizar la entrevista,
- c. Debe preparar un ambiente apropiado, que sea privado y libre de distracciones,
- d. Debe procurar que el entrevistado se sienta cómodo,
- e. Pregunte por qué quiere trabajar en la empresa,
- f. Escuche en forma activa,
- g. Es imprescindible que el candidato haga pruebas físicas en relación al cargo,
- h. “Tome nota de la información más relevante que le proporcione el candidato,”
- i. Contratación del candidato:

Si el candidato llena las expectativas que la empresa requiere y los resultados obtenidos son los esperados, se acepta y contrata formalmente a la persona.

Inducción:

La socialización está dirigida a minimizar problemas como la tensión, desmotivación y falta de sentido de pertenencia a la organización. El propietario debe darle al nuevo miembro de la empresa la siguiente información.

Asuntos organizacionales	<ol style="list-style-type: none">1. La misión y los objetivos globales de la empresa.2. Reglas y políticas de la empresa.3. Productos y servicios ofrecidos por la empresa.4. Distribución física de las instalaciones.
Beneficios ofrecidos.	<ol style="list-style-type: none">1. Horarios de trabajo, descanso y para comer.2. Días de pago de salario.3. Programa de prestaciones laborales que ofrece la empresa.
Relaciones.	Presentación con los nuevos compañeros de trabajo.
Deberes a cumplir.	Responsabilidades básicas confiadas al nuevo colaborador y descripción del cargo.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

NOMBRE: PILOTO

Sección: AREA OPERATIVA

RESUMEN: Realizar el manejo del transporte vehicular de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

- Manejar los diferentes vehículos de la empresa (camión o pick up) que se utilizan para el reparto del mobiliario.
- Debe manejar buenas relaciones con los clientes de la empresa.
- Los horarios de trabajo son de 7am a 5 pm y en temporadas altas se pagaran horas extras.
- Demostrar que tiene responsabilidad en los horarios de la empresa.
- Respeto hacia sus jefes, comprensión en situaciones inesperadas en el trabajo,
- Presentación personal impecable también debe tener iniciativa, creatividad y cooperación en equipo.
- Por último debe mantener los vehículos lavados, revisarle las llantas, aceite, agua y batería antes de salir a las entregas de los servicios de la empresa.

ANÁLISIS DEL CARGO:

A. Requisitos intelectuales:

EDUCACIÓN: Primaria o secundaria.

EXPERIENCIA: Tener como mínimo 3 años manejando vehículos.

APTITUDES: Liderazgo, toma de decisiones, ser flexible ante la adversidad, introvertido, audaz tener empatía y ser solidario.

LICENCIA: la licencia debe de ser tipo “B” o tipo “A”

B. Requisitos físicos:

ESFUERZO FÍSICO:

Los trabajos en la empresa se realizan según las actividades que el propietario requiera, traslado del mobiliario, Se necesitan movimientos constantes en trabajos fuera de la empresa así como para montaje de los eventos.

C. Responsabilidad implícita:

PATRIMONIO:

Todas las pérdidas ya sean parciales o totales respecto al mobiliario y otros accesorios utilizados en la empresa o el vehículo queda bajo su propia responsabilidad y resguardo de velar por la integridad de la misma.

D. Condiciones de trabajo:

AMBIENTE:

Se ofrece salario competitivo, pago de horas extras, y otros incentivos. También estabilidad laboral.

SEGURIDAD: Puede que se sufra algún desgarres muscular, deslizamientos o caídas, golpes leves por el manejo del vehículo o el mobiliario.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

NOMBRE: AUXILIAR DE REPARTO

Sección: AREA OPERATIVA

RESUMEN: Realizar traslado de mobiliario entre otras actividades.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

- Debe manejar buenas relaciones con los clientes de la empresa.
- Los horarios de trabajo son de 7am a 5 pm y en temporadas altas se pagaran horas extras.
- Demostrar que tiene responsabilidad en los horarios de la empresa.
- Respeto hacia sus jefes, comprensión en situaciones inesperadas en el trabajo,
- Presentación personal impecable también debe tener iniciativa, creatividad y cooperación en equipo.
- Manejo del mobiliario de la empresa ya sea en bodegas de la empresa así como en los envíos a los eventos de los clientes.
- Debe saber cómo colocar las sillas, mesas entre otros.
- Iniciativa, creatividad y cooperación en equipo.

ANÁLISIS DEL CARGO:

A. Requisitos intelectuales:

EDUCACIÓN: Primaria o secundaria.

EXPERIENCIA: no indispensable.

APTITUDES: Liderazgo, toma de decisiones, ser flexible ante la adversidad, introvertido, audaz tener empatía y ser solidario.

B. Requisitos físicos:

ESFUERZO FÍSICO:

Los trabajos en la empresa se realizan según las actividades que el propietario requiera, traslado del mobiliario o lavado del mismo cuando sea necesario, Se necesitan movimientos constantes en trabajos dentro de la empresa así como para montaje de los eventos.

C. Responsabilidad implícita:

PATRIMONIO:

Todas las pérdidas ya sean parciales o totales respecto al mobiliario y otros accesorios utilizados en la empresa queda bajo su propia responsabilidad y resguardo de velar por la integridad de la misma.

D. Condiciones de trabajo:

AMBIENTE:

Se ofrece salario competitivo, pago de horas extras, y otros incentivos. También estabilidad laboral

SEGURIDAD: Puede que se sufra algún desgarres muscular, deslizamientos o caídas, golpes leves por el manejo del vehículo o el mobiliario.

Dirección

La dirección es una etapa en la que se requiere que el propietario y los colaboradores interactúen para lograr lo planeado y organizado ya que de esto dependerá el éxito o el fracaso de la empresa.

1) Liderazgo:

Es el primer paso para poder lograr una dirección exitosa en una empresa,

El propietario de la empresa que presta servicios para fiestas necesita poseer características de líder y tales características se puedan ajustar a las necesidades de la empresa, se debe influir en los colaboradores para que hagan sus tareas de forma voluntaria y con entusiasmo, solo así se lograrán las metas propuestas, Por lo tanto se sabe que en las empresas se manejan un liderazgo autocrático esto les ha permitido a los propietarios mantener el orden dentro de sus empresas, este tipo de liderazgo tiene la característica de fijar las directrices sin la participación de los colaboradores, para contrarrestar esto el propietario deberá adoptar de cierta manera y en ocasiones necesarias el tipo de liderazgo democrático participativo, esto se lograría dándole apoyo en todo momento a los colaboradores y dándoles más participación en actividades.

2) Motivación:

Es lo que fortalece, dirige y mantiene el comportamiento de los colaboradores en su puesto de trabajo, por lo tanto el propietario deberá adoptar la actitud de aplaudir y resaltar el buen trabajo de sus colaboradores, esto hará referencia al deseo de cada uno de ellos de hacer cada vez mejor su trabajo y de enfocar su esfuerzo para realizar las tareas eficientemente, la motivación debe ir íntimamente de la mano con la evaluación del desempeño, ya que esto lo hará el propietario cada mes y lo dará a conocer en las reuniones que se tengan, cuando un colaborador saque bajo puntaje y no pueda optar a algún incentivo, deberá animarlo y hacerle saber que su trabajo en la empresa es muy importante y que deberá esforzarse más para lograr una buena calificación y así tener derecho a algún incentivo que se de en la empresa.

3) Comunicación:

Es una de las necesidades indispensables de todos los seres humanos, ya que por medio de la misma se transmiten y reciben mensajes, opiniones, críticas y actitudes. El propietario dará conocer los planes y objetivos que se tracen en la empresa, también se orientaran y motivara a los colaboradores por medio de charlas cuando se hagan las reuniones mensuales o cuando el propietario lo decida, todo esto en conjunto creara un clima para motivar la participación en las diferentes actividades de la empresa. Es recomendable que el propietario se tome el tiempo necesario para conversar con los colaboradores, esto para saber cuáles son los deseos que tengan en la empresa molestias e inclusive y no menos importante que tenga alguna idea para mejorar o solucionar algún error en los envíos o atención al cliente de la empresa. También es recomendable que aplique una comunicación escrita ya que solo así quedara un registro de todos los hechos buenos o malos que sucedan dentro de la empresa.

CONTROL

ITEMS	Preventivo / establecer normas	Concurrente / medición de desempeño	Corrección de desviaciones
Publicidad.	Se hará publicidad por los diferentes medios de comunicación (tv cable regional y radio)	Se estarán haciendo preguntas a los clientes cuando lleguen a la empresa de como supieron de los servicios que se prestan.	Si las ventas no fuesen las esperadas, el propietario deberá decidir si se continúa con esta estrategia.
Promociones de venta.	Se harán promociones de ventas con descuentos según las cantidades de mobiliario.	Se estará haciendo el control directamente con los clientes, esto para ver si está dando resultado los descuentos que se estén aplicando en los servicios.	Si los descuentos están dando resultados positivos se podrá continuar la estrategia por el tiempo que el propietario considere necesario, sino se podrían evaluar nuevas estrategias para atraer más clientes.
Instruir al personal.	Se le darán conocimientos básicos al personal en una buena atención al cliente.	Se hará el control respectivo cuando los clientes ingresen al establecimiento de la empresa para la contratación de algún servicio.	Los resultados de esta actividad se podrán controlar de acuerdo al punteo que los clientes den en la guía que se les pase después de cada servicio proporcionado por la empresa

ITEMS	Preventivo / establecer normas	Concurrente / medición de desempeño	Corrección de desviaciones
Boleta de control de desempeño laboral.	Se crear un instrumento que pueda evaluar el desempeño de los colaboradores de forma rápida y precisa	Se podrá conocer los datos de lo evaluado cada semana o mes dependiendo del tiempo que el propietario desee hace las evaluaciones	Si el colaborador evaluado tiene problemas con la calificación, el propietario deberá hablar con el para informarle los motivos Y saber lo que este afectando al colaborador.
Reuniones de trabajo	Se planearan reuniones con los colaboradores haciendo que tengan una participación activa y dinámica dentro de las conversaciones de la actividad	Se podrán controlar cuales son las ideas o molestias que podrían tener los colaboradores de la empresa, mientras tanto el propietario obtendrá información que podrá usar posteriormente.	Se tomaran las decisiones en base a la información obtenida.
Envío del mobiliario y control de calidad.	Se organizaran los envíos de mobiliario a los diferentes destinos que los clientes hayan requerido a la empresa, y el día del evento se hará el control de calidad en la salida de bodega del mobiliario.	Será posible controlar el proceso de envío de mobiliario durante la entrega ya que se volverá hacer el control de calidad con el cliente presente para verificarlo.	Se revisaran las listas de verificación de envíos y control de calidad para saber si hubo atrasos o quejas por el envío el mobiliario, y así tomar decisiones en el futuro.
Inventario físico.	Se tendrá un detalle exacto de las cantidades de mobiliario con las que cuenta la empresa.	El control se hará durante todo el proceso de envío de mobiliario, y así saber si han regresado las mismas cantidades que salieron de bodega.	Hechos los controles necesarios, si hubiese algún faltante se procederá a rebajarlo del inventario y generar una orden de compra para reponerlo.
Planilla laboral.	Se creara un instrumento que pueda llevar un registro de todos los pagos de los colaboradores (salarios e incentivos)	Cada fecha de pago se estará llevando acabo el control y se estará dejando un registro de todos los pagos que el colaborador reciba.	Si se tuviera algún reclamo sobre pagos o visitas de la inspección de trabajo se procediera a hacer una revisión de las planillas ya que cada una cuenta con fecha y firma de quien recibe conforme el salario.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

“nota” se deberá hacer un promedio de lo acumulado para saber cual es el punteo ponderado que recibirá al final del proceso de evaluación.

Nombre y apellido:						
Puesto:						
Fecha :						
Evaluador:						
Evalué según lo indicado y marque con una x la casilla que crea merecida.						
DESEMPEÑO LABORAL		Excelente 100	Bueno 75	Regular 50	Malo 0	ACUMULADO
1	Responsabilidad.					
2	Orden y claridad en el trabajo.					
3	Productividad.					
4	Comprensión en situaciones.					
FACTOR HUMANO/ACTITUD						
5	Actitud hacia la empresa.					
6	Actitud hacia su jefe.					
7	Actitud hacia sus compañeros					
8	Actitud hacia los clientes.					
9	Cooperación con equipos					
10	Presentación personal.					
11	Puntualidad.					
12	Capacidad para aceptar críticas.					
HABILIDADES						
13	Iniciativa.					
14	Creatividad.					
15	Compromiso hacia el equipo.					
16	Coordinación y liderazgo.					
17	Respuesta bajo presión					
18	Manejo de conflictos.					
19	Toma de decisiones.					
De 0-25 malo 26-50 regular 51-75 bueno 76-100 excelente.						
Comentarios.						

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA:

- ❖ Verificar si se están cumpliendo con los objetivos trazados.
- ❖ Que los colaboradores conozcan el organigrama de la empresa.
- ❖ Personal con mejor desempeño laboral.
- ❖ Identificar si el personal se encuentra motivado y trabajando con el desempeño deseado.
- ❖ Verificar que se está llevando a cabo un proceso de control adecuado, cumplen con los estándares trazados.

Anexo II



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Universidad Rafael Landívar
Campus de Quetzaltenango
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Licenciatura en Administración de Empresas.
Entrevista dirigida a colaboradores.

Los datos consignados en la presente entrevista, tienen como finalidad el estudio sobre “Gestión empresarial en pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepéque, Quetzaltenango” Por lo tanto, los mismos son totalmente confidenciales y se utilizarán únicamente para fines académicos. Agradeciendo la colaboración prestada en esta investigación.

1) ¿Conoce que es la planeación? Si No

2) ¿Sabe si la empresa cuenta con los planes necesarios para su funcionamiento?

SI ¿Cuáles? _____

NO ¿Por qué? _____

3) ¿Quién es el encargado de realizar los planes dentro de la empresa?

4) ¿Le comunican los planes de la empresa?

Sí

No ¿Por qué? _____

5) ¿En la empresa con qué frecuencia planifican?

Diario

Semanal.

Mensual.

Otro ¿Especifique? _____

6) ¿En la empresa sabe si utilizan?

Misión. Si No

Visión. Sí No

Objetivos. Sí No

Estrategias. Sí No

Políticas. Sí No

Procedimientos. Sí No

Programas. Sí No

Presupuestos. Sí No

7) ¿Sabe si la empresa cuenta con un presupuesto para planear actividades? Si

No ¿Por qué? _____

8) ¿Conoce que es la organización? Si ¿cómo? _____

No ¿Por qué? _____

9) ¿Sabe cómo organizan las actividades dentro de la empresa?

Si ¿Cómo? _____

No ¿Por qué? _____

10) ¿Qué función ejerce dentro de la empresa? _____

11) ¿Usted tiene claras sus funciones?

Sí

No ¿Por qué? _____

12) ¿A quién le rinden cuentas de las actividades que ejerce dentro de la empresa?

13) ¿Cuántas personas están bajo su cargo? _____

14) ¿Es motivado usted dentro de la empresa? Si No

¿Por qué? _____

15) ¿Que tipo de compensaciones le dan en la empresa?

Compensaciones económicas. ¿Cuáles? _____

Compensaciones No económicos ¿Cuáles? _____

Otros ¿Especifique? _____

16) ¿Qué tipo de liderazgo es el que se maneja dentro de la empresa?

Autocrático.

Democrático.

Laissez faire o liberal.

17) ¿Mantiene comunicación con usted el propietario o gerente de la empresa?

Si ¿Cómo? _____

No ¿Por qué? _____

18) ¿Conocen sus intereses personales que desea realizar dentro de la empresa?

Sí ¿Cómo? _____

No ¿Por qué? _____

19) ¿Dentro la empresa trabajan en equipo los colaboradores? Si

No ¿Por qué? _____

20) ¿Cómo calificaría la relación laboral dentro de la empresa?

Mala Regular Buena Muy buena Excelente

21) ¿Sabe si controlan las actividades de la empresa? Si Como: _____

No ¿Por qué? _____

22) ¿Sabe con qué frecuencia controlan en la empresa?

Diario.

Semanal.

Mensual.

Otro ¿Especifique? _____

23) ¿Conoce los tipos de control?

Preventivo Si No

Concurrente Si No

Correctivo Si No

24) ¿Qué tipo de control utilizan? _____

25) ¿Cuál es el proceso de control que utilizan?

Establecimiento de normas.

Medición del desempeño.

Corrección de desviaciones.

26) ¿En caso de que las actividades no se estén realizando como se había planificado se utiliza alguna acción correctiva?

Sí ¿Qué acción? _____

No ¿Por qué? _____

27) ¿Se compara el desarrollo real con las metas que se trazaron en la empresa?

Sí No ¿Por qué? _____

28) ¿Utilizan algún tipo de control para los colaboradores de la empresa?

Sí ¿Cuál? _____

No ¿Por qué? _____

29) ¿Existe alguna herramienta de control que utilicen los clientes para evaluar el servicio de la empresa?

Sí ¿De qué forma lo hace? _____

No ¿Por qué? _____

30) ¿Cómo fue reclutado para el puesto dentro de la empresa? _____

31) ¿Cómo fue seleccionado para el puesto dentro de la empresa? _____

32) ¿Es usted capacitado para ejercer sus funciones? Si ¿Cómo? _____

No ¿Por qué? _____

33) ¿Con qué frecuencia es usted capacitado?
Semanal.
Mensual
Anual.
¿Otro especifique? _____

34) ¿evalúan su desempeño laboral? Si ¿Como? _____

No ¿Por qué? _____



Los datos consignados en la presente entrevista, tienen como finalidad el estudio sobre “Gestión empresarial en pequeñas empresas que prestan servicios para fiestas en los municipios de Colomba Costa Cuca y Coatepéque, Quetzaltenango” Por lo tanto, los mismos son totalmente confidenciales y se utilizaran únicamente para fines académicos. Agradeciendo la colaboración prestada en esta investigación.

1) ¿Sabe usted en que consiste la gestión empresarial? Si No

2) ¿Conoce la planeación? Si No

3) La empresa cuenta con los planes necesarios para su funcionamiento?

Si ¿Cuáles? _____

No ¿Por qué? _____

4) ¿Tiene usted una planeación estratégica para definir las metas a largo plazo y los recursos que necesitara? Si No

¿Por que? _____

5) ¿Tiene usted una planeación operativa para dirigir y controlar la aplicación de los planes?

Si No

¿Por qué? _____

6) ¿Contempla una planeación contingente que pueda usar en caso de situaciones críticas o Inusuales? Si

No ¿Por qué? _____

7) ¿Usted es quien realiza los planes dentro de la empresa?

Si No

¿Por qué? _____

8) ¿Son comunicados los planes a todo el personal de la empresa?

Sí

No

¿Por qué? _____

9) ¿En su empresa usted utiliza?

Misión. Sí No

Objetivos. Sí No

Estrategias. Sí No

Políticas. Sí

Procedimientos. Sí No

Programas. Sí No

Presupuestos. Sí No

10) ¿En su empresa con qué frecuencia hace la planificación?

Diario

Semanal.

Mensual.

Otro ¿Especifique? _____

11) ¿Tiene presupuesto para planear actividades en su empresa? Si No

12) ¿Investiga cómo está actuando la competencia en el mercado?

Si ¿Por qué? _____

No ¿Por qué? _____

13) ¿Cómo proyecta sus
ventas? _____

14) ¿Conoce que es la organización? Si No

15) ¿Cómo organiza las actividades dentro de la empresa?

16) ¿Los trabajadores tienen claras sus funciones?

Sí No

¿Por qué? _____

17) ¿A quién le rinden cuentas los empleados de las actividades que ejercen en la empresa? _____

18) ¿Cuántas personas están bajo su cargo?

19) ¿Motiva a su personal? Si ¿cómo? _____

No ¿por qué? _____

20) ¿Qué tipo de compensaciones implementa con el personal?

Compensaciones económicas. ¿Cuales? _____

Compensaciones No económicas ¿Cuáles? _____

Otros (Especifique) _____

21) ¿Qué tipo de liderazgo es el que implementa dentro de la empresa?

Autocrático.

Democrático.

Laissez faire o liberal.

22) ¿Mantiene comunicación con los colaboradores? Si ¿Como? _____

No ¿Por qué? _____

23) ¿Conoce los intereses personales que desean realizar los colaboradores dentro de la empresa?

Sí

No ¿Por qué? _____

24) ¿Trabajan en equipo con sus colaboradores? Si No

¿Por qué? _____

25) ¿Cómo calificaría la relación con sus colaboradores?

Mala Regular Buena Muy Buena Excelente

26) ¿Controla las actividades de la empresa? Si ¿Cómo? _____

No ¿Por qué? _____

27) ¿Con que frecuencia controla?

Diario.

Semanal.

Mensual.

Otro ¿Especifique? _____

28) ¿Cuáles son los tipos de control que utilizan en la empresa?

Preventivo Si No

Concurrente Si No

Correctivo Si No

29) ¿Cuál es el proceso de control que utilizan? _____

30) En caso de que las actividades no se estén realizando como se había planificado,
¿Se utiliza alguna acción correctiva?

Sí ¿Qué acción? _____
No ¿Por qué? _____

31) ¿Se compara el desarrollo real con las metas que se trazaron en la empresa?

Sí No ¿Por qué? _____

32) ¿Utiliza algún tipo de control para los colaboradores?

Sí ¿Como? _____
No ¿Por qué? _____

33) ¿Existe alguna herramienta de control que utilicen los clientes para evaluar el servicio de
la empresa?

Sí ¿Cual? _____
No ¿Por qué? _____

34) ¿Qué método usa para reclutar a su personal?

35) ¿Cómo selecciona a su personal?

36) ¿Capacita a su personal? Si No ¿Por qué? _____

37) ¿Evalúa el desempeño de su personal? Si ¿Cómo? _____

No ¿Por qué? _____

¡¡ Gracias por su colaboración!!

Anexo III

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Variables	Indicadores	Preguntas	Sujetos	Sujetos
GESTION EMPRESARIAL	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planeación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de planeación. ○ Formas básicas de planeación. ❖ Organización: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de organización ○ Principios de. organización. ○ Factores de la organización. ❖ Integración: <ul style="list-style-type: none"> ○ Principios de la integración. ○ Reclutamiento. ○ Selección. ○ Introducción. ○ Capacitación. ❖ Dirección: <ul style="list-style-type: none"> ○ Criterios de dirección. ○ Motivación. ○ Comunicación. ❖ Control: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procesos del control. ○ Tipos de control. 	¿Sabe en que consiste la gestión empresarial? ¿Conoce la planeación? ¿Qué tipos de planes utiliza? ¿A cada cuanto planifica este? ¿Cuenta con un presupuesto para planear actividades? ¿Conoce que es la organización? ¿Cómo organiza las actividades? ¿Qué método usa para reclutar a su personal? ¿Cómo selecciona a su personal? ¿Capacita a su personal? ¿Motiva a su personal? ¿Como motiva a su personal? ¿Qué tipo de liderazgo es el que se maneja dentro de la empresa? ¿Mantiene comunicación con los colaboradores? ¿Controla sus actividades? ¿Conoce los tipos de control? ¿A cada cuanto controla? ¿Cuál es el proceso de control que utilizan?	 Gerentes / dueños	 Colaboradores