



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL RESTAURANTE " EL DORADO"
UBICADO EN EL RECINTO SAN AGUSTÍN " VÍA JUAN"

ESTUDIANTE:
TORRES ONOFRE ZULAY ANDREINA

TUTOR:
ING. FABIAN PEÑAHERRERA LARENAS, MAE

AÑO – 2022

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es necesaria dentro de una organización, por tal razón, se deben analizar los factores que las intervienen como son los procesos administrativos, y lograr el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización, en donde cada uno de sus trabajadores puedan realizarlos de una manera eficaz y eficiente para de esta manera lograr una toma de decisiones con acciones correctivas, y así alcanzar el éxito institucional.

El restaurante “El Dorado” es un establecimiento que se dedica a la venta de comida, inició sus actividades comerciales en Octubre del 2017, y se encuentra ubicado en la Av. Panamericana del recinto San Agustín “Vía Jujan”, actualmente cuenta con 10 trabajadores en turnos rotativos, y es gestionado de manera directa por su propietario.

El problema que presenta en la actualidad el restaurante se basa en la mala administración, debido a que su propietario no posee conocimientos científicos de administración, puesto que lleva a cabo su funcionamiento de manera empírica al no existir una planificación de compras para el aprovisionamiento del producto, una inadecuada organización interna por parte de los trabajadores, escaso control de inventarios y de cada una de las actividades que se realizan constantemente, es lo que conlleva a una mala toma de decisiones en el restaurante.

En base a este análisis preliminar de cada una de las anomalías que se presentan dentro de la microempresa, la presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión administrativa del restaurante “El Dorado”.

La línea de investigación el cual está enfocado es el modelo de Gestión Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, específicamente en la sub-línea de investigación Empresas e Instituciones Públicas y Privadas.

La modalidad de investigación con la que se ejecutó es de tipo descriptiva, pues la cual consiste en analizar la conducta humana en los diferentes ámbitos, en que se desenvuelven los trabajadores del restaurante, los métodos que se aplican en el presente caso de estudio son, el método inductivo que nos ayuda a la obtención del conocimiento demostrando los hechos particulares basados en inducción, el método cualitativo que nos proporciona la obtención necesaria para llevar a cabo el proceso de investigación basado en conceptos teóricos.

En la presente investigación se aplicaron las técnicas de encuestas que estuvieron dirigidas a los trabajadores del restaurante, la cual nos proporcionó la oportunidad de obtener información valiosa y útil que permita desarrollar con mayor eficiencia y eficacia el presente trabajo de investigación, y se presentó una entrevista estructurada, con su correspondiente guía de preguntas, dirigida al propietario del restaurante “El Dorado”.

DESARROLLO

El presente estudio se desarrolló en el restaurante “El Dorado” ubicado en el recinto San Agustín “Vía Jujan”, el cual se dedicada a la venta de comidas, el mismo que tiene 4 años y 5 meses de funcionamiento, cuenta con un total de 10 trabajadores y es administrado por su propietario quien no cuenta con ningún tipo de conocimiento en base a la administración, lo que ha llevado que tome decisiones erróneas al momento de administrar el negocio.

La gestión administrativa es importante dentro de toda empresa, debido a que es una herramienta necesaria la cual le permite a las mismas realizar una gestión direccionada al logro de los objetivos que se hayan propuesto, por lo tanto, esto se da en base a las decisiones que tome el propietario y según como su planificación se adapta a los cambios que la sociedad la demanda.

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. (Corvo, 2021, pág. 1)

Como se puede observar en base a lo citado por el autor la gestión administrativa permite lograr que se cumplan los objetivos y metas propuestas, teniendo en cuenta que se debe tener un proceso administrativo muy bien estructurado y especificado debido a que el éxito de una organización depende de que exista una buena planificación, organización, dirección y control.

Dentro del restaurante “El Dorado” uno de los problemas que se presenta es que los procesos de gestión no se realizan de manera correcta, lo que ha ocasionado que el

crecimiento efectivo de las funciones de la microempresa, como es la planeación, organización, dirección y control los cuales permitir el logro de sus objetivos y sobre todo para que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones de manera adecuada.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (CFAPE, 2019, pág. 2)

Debemos de tener en cuenta que el proceso administrativo se divide en dos fases muy importante como son la mecánica que consiste en la planificación es decir los que se debe hacer y la organización de cómo se debe hacer, mientras que la segunda fase es la dinámica la cual comprende la dirección de cómo se están haciendo las actividades dentro de la organización y el control de cómo se realizó cada una de estas actividades.

La planificación es la primera etapa dentro de las fases del proceso administrativo, la misma que tiene como función establecer los objetivos y metas de una organización, además también ayuda a la misma a determinar los recursos necesarios y así poder generar estrategias para alcanzar los objetivos planteados.

La mala planificación es otro de los problemas que se presenta en el restaurante en visto a que sus compras para el aprovisionamiento de sus productos como son

vegetales, víveres, carnes blancas y rojas se las realiza de manera diaria, y es como se puede notar la ausencia de planificación a corto y largo plazo, debido a que su propietario no proporciona el desarrollo de la microempresa al establecer métodos adecuados para la utilización óptima y eficiente de cada uno de los recursos a disposición.

La planificación es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias (Peralta, 2020).

En base a lo citado por el autor se puede argumentar que la planificación es indispensable para todo tipo de empresa, porque mediante esta podemos plantear los objetivos y metas que se desean alcanzar, además ayuda a que toda organización establezca estrategias en base a esos objetivos planteados, dentro del restaurante “El Dorado” no se lleva una ejecución de forma correcta en base a la planificación debido a que su propietario realiza cada una de sus tareas de manera empírica sin tener en cuenta cual es el objetivo meta de su empresa tanto así que lo llevan a tomar decisiones erróneas y poco favorables para la misma.

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo la misma que tiene como finalidad diseñar cada uno de los cargos y tareas específicas para los trabajadores de la empresa, además es la encargada de establecer las políticas y establecimientos de la misma y definir la asignación de los recursos a disposición de la empresa.

El restaurante no cuenta con una estructura organizacional bien definida, lo que ha provocado que los trabajadores no asuman las responsabilidades y obligaciones que se

le asignan de manera correcta. Es por ende que la carencia de una misión y visión institucional, puede traer consigo dificultades al momento de establecer estrategias que permitan cumplir con los objetivos y metas de la microempresa.

La estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro (González, 2019, pág. 5)

De lo anteriormente citado se deduce que la estructura organizacional dentro de toda empresa es muy fundamental, debido a que es la forma en como los gerentes asigna las funciones y responsabilidades de cada uno de sus colaboradores en sus respectivas áreas, el restaurante “El Dorado” desde sus creación hasta la actualidad no cuenta con un estructura, por ende es lo que ha ocasionado que sus trabajadores realicen sus funciones de distintas maneras evitando así un buen desempeño laboral en la empresa.

Además, el propietario del restaurante “El Dorado” es quien ejecuta las funciones de cumplir y hacer cumplir las normas del negocio, pero todo esto lo realiza de manera empírica debido a la deficiencia al conocimiento en el manejo administrativo, siendo el propietario quien se encarga de direccionar a cada uno de sus trabajadores, sin tener en cuenta que los procesos administrativos dentro de un negocio es muy importante para el desarrollo en el mercado, especialmente cuando es muy competitivo.

Los manuales de funciones constituyen una manera organizada y coherente de agrupar la e informar relevante registrada en los análisis ocupacionales a fin de establecer una descripción detallada del cargo y sus respectivas

funciones como todo ello con el propósito de mostrar a la gerencia la información necesaria para la toma de decisiones con respecto al mejoramiento de la organización. (Ariza, 2006)

La Dirección es otra de las etapas muy importante dentro del proceso administrativo que adquiere toda empresa, visto que ayuda a concluir y motivar a cada uno de los trabajadores en sus intentos a alcanzar las metas de una organización, por otro lado también ayuda a ofrecer soluciones para cualquier tipo de conflicto que esté pasando la empresa.

La motivación forma parte de los problemas que se presentan dentro de esta microempresa, debido a que su administrador no tiene una dirección de forma correcta hacia los trabajadores del restaurante, y es lo que lleva a que estos realicen sus labores de manera personal sin tener en cuenta cuales son los objetivos que se deben alcanzar dentro de la microempresa.

La motivación laboral es un factor que debe formar parte del día a día entre los empleados. A la hora de llevar a cabo un trabajo supone un cambio cualitativo, pero también una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Cuando los empleados están satisfechos y productivos en el trabajo se sienten más comprometidos con la empresa. La motivación en las empresas no siempre cuenta con el nivel deseado, pero siempre puedes mejorar y realizar acciones para conseguirlo. (Spain, 2019, pág. 2)

La falta de liderazgo es otro de los factores que afectan dentro del restaurante, debido a que su propietario se ausenta muchas veces, y por ende los trabajadores tienden a discutir con respecto a cada una de las tareas que fueron asignadas, y al no existir un buen clima laboral se tiende a dar una mala impresión para los clientes lo que ha ocasionado que muchas veces estos clientes no regresen a consumir los productos. Además, se puede observar que el propietario practica un tipo de liderazgo autocrático, es decir que todo lo hacer por sí mismo.

Posiblemente el líder es la figura más importante dentro de las organizaciones. Ellos son los que impulsan a las empresas, marcan la misión y visión, crean la cultura corporativa, definen las políticas y estrategias que ayudarán a alcanzar las metas propuestas y sobre todo se encargan de desarrollar a los demás miembros de la organización para crear equipos que les ayuden a lograr todo lo anterior (Fuentes, 2019, pág. 1).

Como se puede observar el éxito de una empresa también depende de un buen líder, ya que este es el que motiva, influye organiza a sus trabajadores para llevar a cabo cada una de las acciones que le permiten a la empresa a lograr cumplir con sus objetivos, el liderazgo que obtiene el propietario y administrador del restaurante “El Dorado” no es el adecuado debido a que no orienta ni motiva a sus trabajadores para que cumplan con las funciones que son indispensables para la microempresa.

Otras de las anomalías que presenta el restaurante “El Dorado”, es la falta de control de inventarios, ya que cada uno de los productos que ingresan al restaurante no son inventariados, y son utilizados de forma inmediata, lo que hace que los costos que son invertidos afecten al rendimiento que se utiliza, debido a que no se realiza un seguimiento

detallado sobre el control dentro de la microempresa, además el administrador tampoco estima el control de gastos de cada uno de los productos adquiridos.

El control y el manejo de los inventarios es imprescindible para poder conocer los costes de producción y la fijación de unos precios competitivos que nos permitan conseguir beneficios. Sin embargo, cada empresa es un mundo ya que posee unas características propias que las diferencian de otras. Por ello, existen diferentes sistemas y métodos que nos permiten llevar de una forma u otra el control de los inventarios y la administración de los productos y existencias de nuestra empresa (Caurin, 2017).

Debemos de tener en cuenta que el control es otro de las etapas muy importante dentro del proceso administrativo, porque ayuda a medir el desempeño laboral y a tomar las respectivas medidas necesarias. Es decir que el manejo de inventario dentro de todo negocio es muy importante en base a que depende de que los productos van a estar listo al momento de ser requeridos para los consumidores, en visto a esto se debe de tener en cuenta que la persona que esté a cargo de realizar este proceso obtenga los conocimientos necesarios, para que así se puedan evitar inconvenientes al realizarlo, como es el caso del restaurante que no cuenta con el personal altamente calificado en esta área el cual le permita mejorar el control de sus inventarios.

Se puede deducir que el restaurante no posee una persona que se dedique a llevar la contabilidad y los inventarios del negocio, debido a que es sus propietario quien realiza cada una de estas tareas, lo cual posee conocimientos básicos para desempeñar dicha función, por ende cabe señalar que es de mucha importancia que se obtenga información

efectiva y veras sobre cada uno de los ingresos y egresos, logrando así que se obtenga un desarrollo eficaz y eficiente en el restaurante.

Los sistemas de gestión de calidad empresarial han demostrado la influencia que tienen sobre los costos y los niveles de productividad en las organizaciones causando impactos positivos en cada uno de ellos, facilitando la labor de los gerentes y los administradores, conduciendo a toda la organización hacia el alcance de sus logros y a la consecución de resultados concretos de manera óptima. Debido a la importancia que tiene la productividad se hace necesario disponer de herramientas que permitan su medición y su gestión, de esta forma los administradores tendrán conocimiento acerca del desarrollo de cada uno de los procesos internos y se harán los ajustes pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos. (Fontalvo Herrera, De La Hoz Granadillo, & Morelos Gómez, 2018, pág. 3)

Otros de los inconvenientes que presenta el restaurante, es la ausencia de capacitación por parte de del propietario hacia cada uno de sus trabajadores, la empresa no realiza ningún tipo de planificación en bases a este aspecto, por ende es lo que ha provocado que al no tener conocimientos de cómo llevar el proceso de los inventarios, atención al cliente y sobre todo del manejo del almacenamiento de cada uno de los productos utilizados, se vuelva un problema que afecta el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

La capacitación de personal es una manera de proporcionar a los estudiantes los conocimientos y las competencias que necesitan para ser muy eficientes en su trabajo. Normalmente esto es responsabilidad de los equipos de aprendizaje y desarrollo/talento en empresas más grandes y del departamento

de recursos humanos en empresas más pequeñas. Estos son responsables de identificar las necesidades de capacitación, desarrollar programas de capacitación y ponerlos a disposición de los empleados. (Colman, 2021, pág. 3)

Como se puede observar en el contexto anteriormente citado la capacitación permite que los trabajadores de la empresa puedan desarrollar cada una de sus actividades establecida de manera correcta, también debemos de tener en cuenta que las capacitaciones deben ser planificadas de la mejor manera posible para que así se obtengan los resultado esperados, en el restaurante “El Dorado” la capacitación tanto para su propietario y administrador es nula por ende tampoco es impartida para cada uno de sus trabajadores, teniendo como resultado las ausencia de estas, es lo que ha permitido que no se realicen cada una de las actividades con mayor rapidez y de acuerdo a cada una de sus normas establecida dentro del restaurante.

Esta situación ha provocado que en el restaurante se formen varias colas de espera al momento de la llegada de sus clientes, debido a que los trabajadores no cuentan con el conocimiento necesario sobre cada una de sus tareas asignadas y por ende es lo que conlleva a que muchos de los clientes busquen una nueva alternativas y obtén por dirigirse hacia la competencia ya que la atención no es de manera eficaz.

La teoría de colas es un estudio, dentro del campo de la investigación de operaciones (IO), que se utiliza para analizar los sistemas de las líneas de espera, principalmente empresariales, y así obtener sustanciales mejoras en ellos. Tiene una gran aplicación en el área de los servicios. Dentro de las características más importantes se puede afirmar que la teoría de colas sirve

para evaluar los tiempos de espera de clientes, mientras aguardan su momento, esperando su turno (Caro, 2020).

El restaurante “El Dorado” no cuenta con métodos publicitarios los cuales le permitan dar a conocer más sobre cada uno de sus promociones o de los menús que ofrece diariamente, debido a que tampoco posee personas capacitadas en el área de marketing, y por ende la única red social que ellos manejan es WhatsApp debido a que por la época de la pandemia del Covid 19 se vieron en la obligación de utilizarla para dar a conocer a sus clientes más cercanos sobre los productos a domicilios que ellos ofrecían.

Las Redes Sociales Virtuales son una rama de aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones que actualmente juegan un rol fundamental en la sociedad. En este sentido, la actividad económica, las empresas, organizaciones y demás actividades productivas se han adaptado a nuevos modelos de gestión donde las tecnologías de información y comunicación tengan el protagonismo necesario. En efecto, la administración de las empresas hoy en día usa las interfaces entre redes sociales como principal herramienta de gestión. (Hugo Cardenas, Jimenez Rosero, Holovatyi, & Lara Pazos, 2020)

En base a los instrumentos utilizados para la recopilación de información, con respecto a las encuesta que fueron aplicadas hacia los trabajadores del restaurante, donde se obtuvo que la figura directivas es una sola persona, además la falta de una estructura organizacional que les muestre cuales son los objetivos y metas que tiene la microempresa es lo que ha llevado a que varios de los trabajadores no realicen sus tareas de manera correcta, la motivación y la falta de liderazgo también forma parte de las anomalías en el

restaurante, además los trabajadores mencionaron que no existe un plan estratégico que le permita a cada uno ellos las funciones asignadas, la falta de capacitación es otro de los factores que no son implementados en el restaurante, razón por lo que no se obtiene una mejora de servicio.

La entrevista fue realizada al propietario del restaurante “El Dorado” donde manifestó que su microempresa no posee una estructura organizacional, en la cual se le dé a conocer a cada uno de sus colaboradores la misión y visión del restaurante, misma que tendría como objetivo hacer que cada uno de ellos se enfoquen en los objetivos y metas propuestos a alcanzar, además menciono que no se obtiene ningún tipo de capacitación hacia los trabajadores del restaurante.

Luego de haber analizado cada una de las anomalías que se presentan dentro del restaurante “El Dorado” la propuesta del presente estudio es diseñar un plan estratégico organizacional que le permita a la microempresa tener una buena planificación en donde dé a conocer la misión es decir la razón de ser de la empresa, visión hacia dónde quiere llegar, la misma que trae consigo pequeños pasos llamados objetivos que pueden ser a corto, mediano y largo plazo, y un análisis FODA que le permita conocer cuáles son sus fortalezas, oportunidad, debilidades y amenazas para formular estrategias las mismas que pueden ser de éxito, adaptación, de reacción o de supervivencia es decir que le permita a la empresa a mantener en pie aun con las amenazas vistas, estas deberán contener cada una de las tareas, funciones, tiempo y responsabilidad que la microempresa se proponga.

Además, poder tener una organización muy bien estructurada donde se dé a conocer a cada uno de sus trabajadores las funciones y tareas correspondientes, proveer los materiales y recursos útiles en cada área, es decir asignar objetivos y planes a cada

actividad del restaurante, de la misma manera poder ofrecer motivación necesaria a cada una de los trabajadores, tener una comunicación clara y precisa, ejercer un buen liderazgo por parte del propietario y por ultimo llevar un control de las actividades planteadas y realizadas por la microempresa donde se evalúen y analicen los resultados obtenidos y se identifiquen los problemas y poder llevar a cabo medidas correctivas correspondientes y de esta manera poder llegar a ser más rentables y sobresalir en el mercado que cada vez es más competitivo.

CONCLUSIONES

Luego de haber aplicado la encuesta y la entrevista correspondiente a los trabajadores y al propietario del restaurante se concluye que:

Los procesos administrados del restaurante “El Dorado” se encuentran afectados debido a que no se posee un personal de trabajo capacitado en el área administrativa, lo que no permite que la empresa tenga un buen manejo de todos sus ingresos y egresos.

La incorrecta planificación es otro de los factores que ha provocado anomalías en el restaurante debido a que tampoco concuerda con el control interno de la misma, esto se debe a que su propietario y administrador no delega cada una de las funciones correspondientes de manera adecuada, lo que ha permitido que la gestión administrativa del restaurante sea desfavorable.

También se evidenció la carencia de una estructura organizacional donde se dé a conocer cada una de las tareas y actividades, una mala dirección donde la motivación y comunicación no es adecuada, y por ende es lo que ha permitido que se presenten anomalías al momento de tomar decisiones dentro de todas las áreas de funcionamiento del restaurante.

Además, se puede concluir que otros de los problemas que se presentan en la empresa, es la falta de estrategias especialmente en el área de marketing, debido a que el restaurante solo posee una red social específica para dar a conocer su producto y cada una de las promociones que ofrece.

BIBLIOGRAFÍA

- ActionSTEPS. (12 de Marzo de 2020). Actioncoachcolombia. Obtenido de <https://actioncoachcolombia.com/blog/la-importancia-de-la-productividad-empresarial/>
- Ariza, Á. L. (2006). Métodos de compensación basados en competencias. Barranquilla: Uninorte.
- Caro, R. E. (2 de Diciembre de 2020). Taemperuconsulting. Obtenido de <https://taemperuconsulting.com/la-teoria-de-colas-en-la-administracion/>
- Caurin, J. (30 de Marzo de 2017). Obtenido de Emprendepyme: <https://www.emprendepyme.net/control-de-inventarios.html>
- CFAPE. (18 de Mayo de 2019). Obtenido de Cfape: http://cfape.com/cursosID.php?cod_publicacion
- Colman, H. (2 de Junio de 2021). Capacitación de personal. Obtenido de Ispring: <https://www.ispring.es/blog/capacitacion-de-personal>
- Corvo, H. S. (Julio de 01 de 2021). Gestión administrativa. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). La Productividad y sus Factores: Incidencia en el Mejoramiento Organizacional. Scientific Electronic Library Online, 47-60.
- Fuentes, E. (9 de Julio de 2019). Liderexponencial. Obtenido de <https://liderexponencial.es/11-definiciones-que-describen-la-figura-del-lider/>
- González, M. J. (2019). Estructura organizacional. Barranquilla: ITSA.
- Hugo Cardenas, F., Jimenez Rosero, C., Holovaty, M., & Lara Pazos, P. (2020). El impacto de las redes sociales en la administración de las empresas. Recimundo, 173-182.

Peralta, M. P. (18 de Julio de 2020). Obtenido de Crecemujer:

<https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/cual-es-la-importancia-de-la-planificacion-en-tu-emprendimiento>

Spain. (17 de Septiembre de 2019). Up-spain. Obtenido de [https://www.up-](https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/)

[spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/](https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/)

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Facultad de Administración, Finanzas e Informática

Escuela de Administración

Carrera Ingeniería Comercial



Encuestados: Trabajadores del restaurante “El Dorado”.

Preguntas:

1. **¿Considera que las actividades que realiza diariamente contribuyen al logro de los objetivos de la organización?**
 - Sí
 - No
2. **¿Conoce usted si la empresa tiene definida su misión, visión y valores institucionales?**
 - Sí
 - No
3. **¿Existe un organigrama visible en donde se aprecien las líneas de autoridad y comunicación en la empresa, así como los distintos puestos de trabajo?**
 - Sí
 - No
4. **¿Usted conoce las funciones y responsabilidades que tiene en su puesto?**
 - Sí
 - No
5. **¿Considera usted que la empresa tiene un plan estratégico que garantice el éxito de la organización?**
 - Sí

- No

6. ¿Cree usted que el restaurante necesite mejorar sus procesos administrativos?

- Sí
- No

7. ¿Está de acuerdo con la gestión de la actual administración que obtiene la empresa?

- Sí
- No

8. ¿Se realizan reuniones frecuentes entre trabajadores y propietario para socializar las metas y los reconocimientos?

- Sí
- No

9. ¿Se consulta la satisfacción de los clientes con frecuencia?

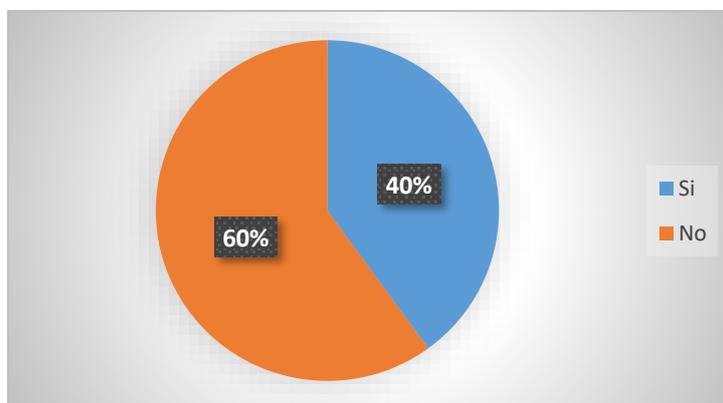
- Sí
- No

10. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte de la empresa?

- Sí
- No

TABULACIÓN

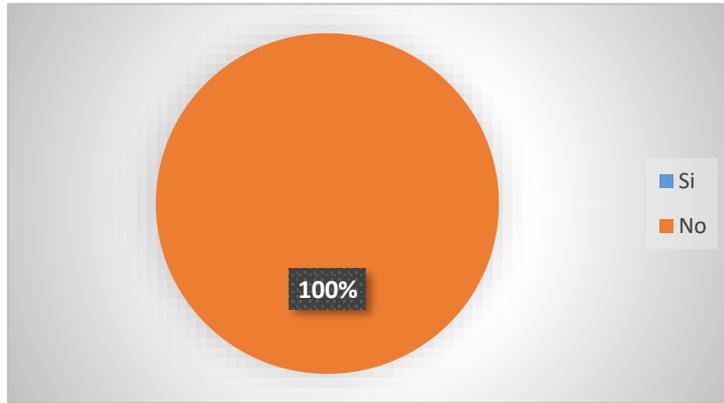
1. ¿Considera que las actividades que realiza diariamente contribuyen al logro de los objetivos de la organización?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: El 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que las actividades que realizan diariamente no contribuyen al logro de los objetivos de la organización, mientras que un 40% consideran que las actividades que realizan si contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.

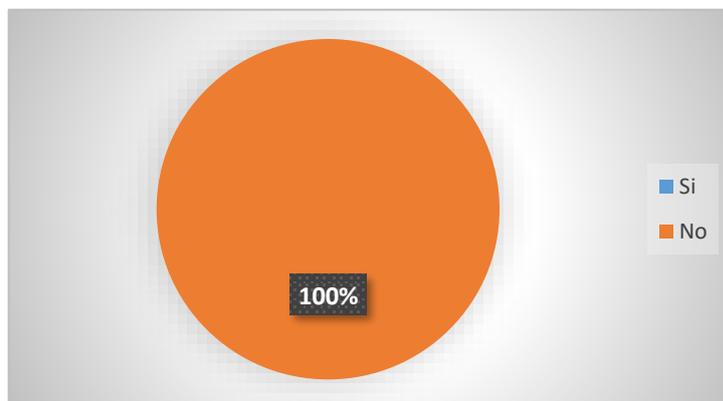
2. ¿Conoce usted si la empresa tiene definida su misión, visión y valores institucionales?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si		
No	10	100%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: En base a los resultados obtenidos en la encuesta, el 100% de los trabajadores manifestaron que la empresa no tiene definida su misión, visión y valores institucionales. Siendo esto un gran problema por para el restaurante, debido a que son parte muy fundamental de toda organización, ya que los valores muestran el propósito de definir la misión y visión, estos dan el por qué y el porqué de su existencia.

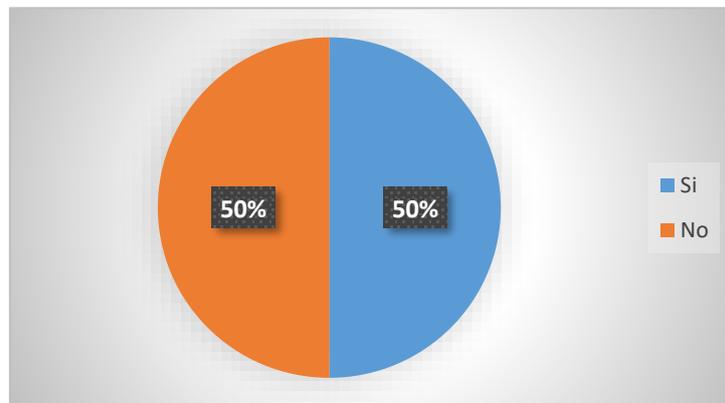
3. ¿Existe un organigrama visible en donde se aprecien las líneas de autoridad y comunicación en la empresa, así como los distintos puestos de trabajo?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	-	-
No	10	100%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: El 100% de los encuestados manifestaron que no existe un organigrama en donde se puedan apreciar las líneas de autoridad y comunicación en el restaurante.

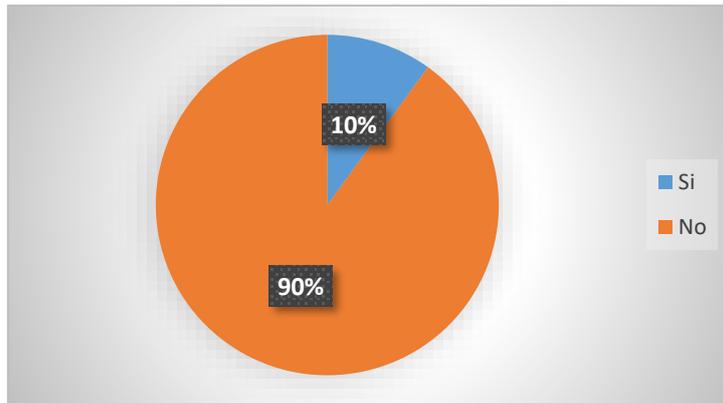
4. ¿Usted conoce las funciones y responsabilidades que tiene en su puesto?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: El 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que si conocen cada una de las funciones y responsabilidades que tienen en sus puestos, mientras que un 50% manifiestan que no. Esto quiere decir que el restaurante carece de capacitación hacia al personal a la hora de su reclutamiento, sin tener en cuenta que es importante que cada persona conozco sus funciones y responsabilidades de sus puestos de trabajo.

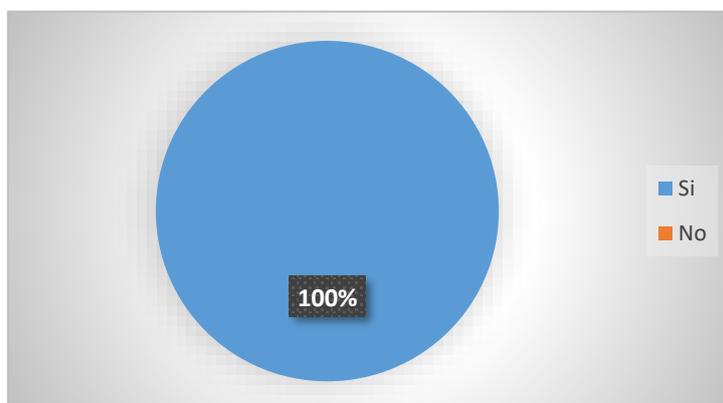
5. ¿Considera usted que la empresa tiene un plan estratégico que garantice el éxito de la organización?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: El 90% de los trabajadores encuestados manifiestan que no existe un plan estratégico que garantice el éxito del restaurante, mientras que 10% considera que si existe un plan, por lo tanto se deduce que si existe un plan dentro de la empresa no es visible para todos los trabajadores.

6. ¿Cree usted que el restaurante necesite mejorar sus procesos administrativos?

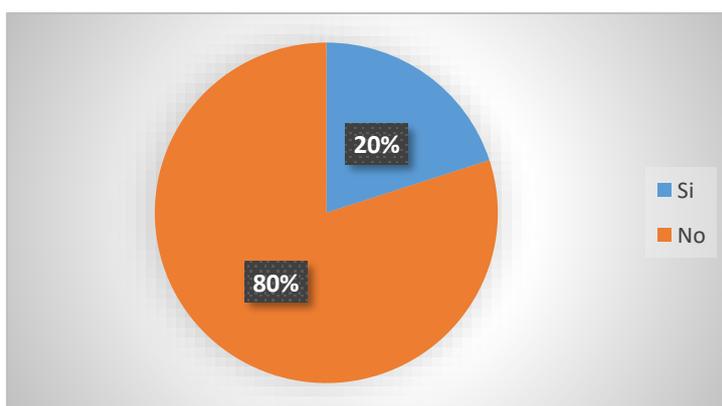


Pregunta.	Respuesta.	%
-----------	------------	---

Si	10	100%
No	-	-
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: El 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que el restaurante necesita mejorar cada uno de su proceso administrativo.

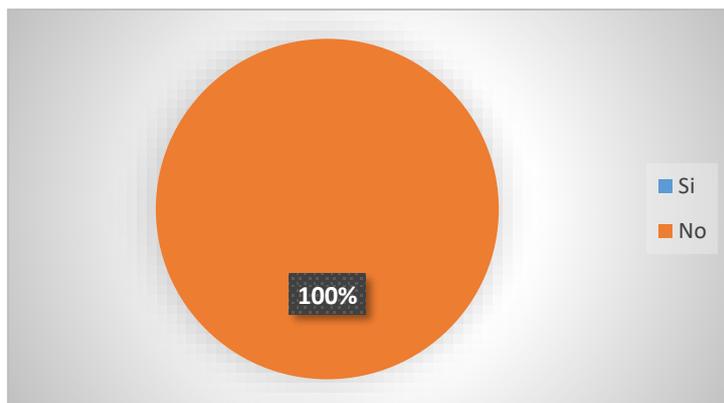
7. ¿Está de acuerdo con la gestión de la actual administración que obtiene la empresa?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: El 80% de las personas encuestadas manifestaron que no están de acuerdo con la gestión administrativa que ha llevado el restaurante desde su creación hasta la actualidad, mientras que un 20% manifestó que si está de acuerdo.

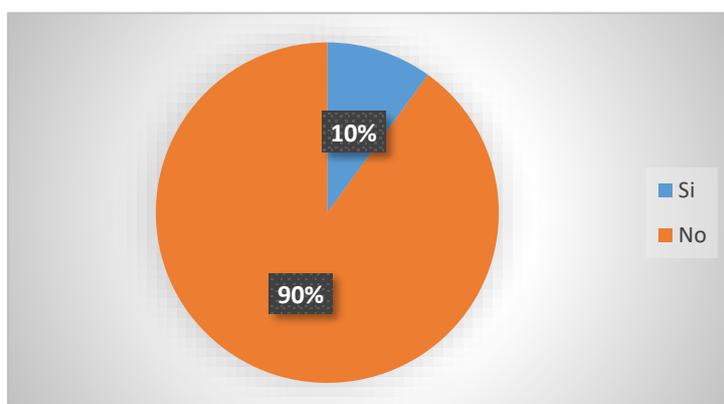
8. ¿Se realizan reuniones frecuentes entre trabajadores y gerentes para socializar las metas y los reconocimientos?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	-	-
No	10	100%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: Las personas encuestadas un 100% manifiesta que no se realizan reuniones frecuentes entre los trabajadores y su propietario para socializar las metas y reconocimientos. Por lo tanto se debe tomar en cuenta que la participación de trabajadores es muy importante porque de esta manera se le da a conocer cuáles son las metas y estrategias específicas a alcanzar en cada una de las áreas de funcionamiento del restaurante.

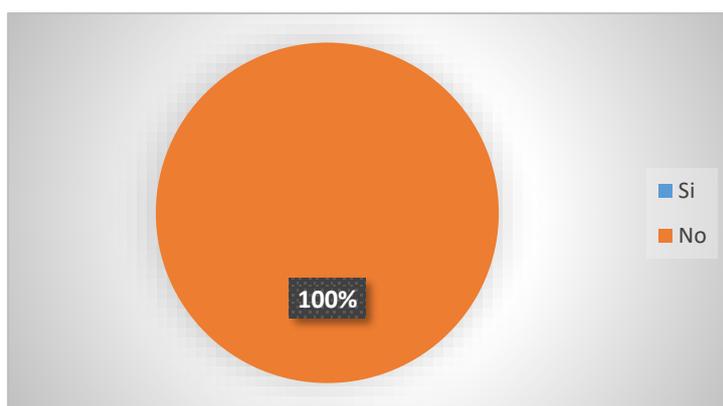
9. ¿Se consulta la satisfacción de los clientes con frecuencia?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: El 90% de la persona encuestadas manifestaron que no se consulta la satisfacción de los clientes con frecuencias, mientras que un 10% manifestó que si se consulta la satisfacción del cliente con frecuencia dentro del restaurante.

10. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte de la empresa?



Pregunta.	Respuesta.	%
Si	-	-
No	10	100%
Total	10	100%

INTERPRETACIÓN: De las personas encuestadas manifestaron el 100% no haber recibido ningún tipo de capacitación por parte de la empresa.

ANEXO 2

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO Facultad de Administración, Finanzas e Informática Escuela de Administración Carrera Ingeniería Comercial</p> 
<p>Entrevistados: Propietario del restaurante “El Dorado”</p>
<p>Preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"><p>1. ¿Usted posee conocimientos en base a la administración de empresa?</p><p>No, desde que funde mi negocio todo lo realizo de manera empírica, no tengo conocimiento sobre una buena administración.</p><p>2. ¿Cuántos trabajadores existen en el restaurante?</p><p>Dentro del restaurante se encuentran laborando 10 trabajadores, con turnos rotativos.</p><p>3. ¿Cómo considera usted la gestión administrativa del restaurante?</p><p>Pues la verdad considero que dentro del restaurante no se obtiene una buena administración debido a que los resultados económicos dependen directamente de la toma de decisiones, y actualmente se han presentado varias falencias administrativas dentro de la organización.</p><p>4. ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña dentro del restaurante?</p><p>Las funciones que cumplo son de propietario y administrador, debido a que yo soy quien dirige e imparte funciones a cada uno de mis trabajadores.</p><p>5. ¿De qué manera se lleva a cabo el control de inventario del restaurante?</p>

Dentro de la empresa no contamos con un sistema computarizado que permita llevar un mejor control de los inventarios, todo lo realizamos de forma manual.

6. ¿Considera usted que debe capacitarse sobre las últimas técnicas administrativas?

Nunca he asistido a tales programas de capacitación pero considero que si debo capacitarme sobre ese tema, ya que esto me permitirá adquirir nuevas herramientas y conocimientos administrativos para poder conducir a la microempresa hacia el desarrollo eficiente y sostenido.

7. ¿Considera usted que la formulación de estrategias forma parte importante del crecimiento empresarial?

Sí, es importante ya que se puede definir metas, necesidades y cumplimientos en la organización.

8. ¿Alguna vez usted ha aplicado una estrategia de marketing en el restaurante?

Debido a la falta de conocimiento tanto administrativos y de marketing, la empresa no realiza ningún tipo de estrategias que le permita al restaurante dar conocer más sobre cada uno de sus productos.

ANEXO 3

Babahoyo, 16 de Marzo del 2022

Sr.
Jorge Miguel Rodríguez Herrera
PROPIETARIO DEL RESTAURANTE "EL DORADO"
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **TORRES ONOFRE ZULAY ANDREINA**, con cédula de identidad 120780084-6, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL RESTAURANTE "EL DORADO" UBICADO EN EL RECINTO SAN AGUSTÍN "VÍA JUAN"** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente

ZULAY TORRES O.

Zulay Andreina Torres Onofre
120780084-6

Autografiado
Jorge Miguel Rodríguez Herrera
C.I.: 1206276006
Tel: 0989071576

ANEXO 4



Document Information

Analyzed document	CASO DE ESTUDIO FINAL.docx (D130975068)
Submitted	2022-03-21T04:01:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	ztorres@fafi.utb.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	mpeñaherrera.utb@analysis.orkund.com