



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMECIAL

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA EN EL LOCAL GABY COFFE EN LA
CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

DAMARIS THALIA RAMIREZ LITARDO

TUTOR:

ING. GEORGINA JACOME

AÑO 2020

Índice

Introducción	3
DESARROLLO	5
Conclusiones	18
Referencias Bibliográficas	19
Anexo 1	22
Anexo 2	23
Anexo 3	24
Anexo 4	24

Introducción

El presente caso de estudio analiza la gestión administrativa en el emprendimiento “Gaby Coffe”, unidad económica que se dedica a la venta de alimentos preparados (desayunos y almuerzos), el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, en las calles General Barona y Martin Icaza (esquina); este es un emprendimiento familiar y es gestionado de manera directa por sus propietarios.

En el documento se describen los diferentes problemas administrativos que existen, los cuales se originan porque sus propietarios no poseen conocimientos científicos de administración, esta es aplicada en base a la experiencia, en general esta problemática se detecta en las diferentes áreas, donde no se aplica los elementos del proceso administrativo como son la planificación, organización, ejecución, control, además existe una inadecuada organización interna de los procesos de control de inventarios, registro de ventas manuales, estrategias publicitarias, lo que conlleva a una mala toma de decisiones.

La gestión administrativa es necesaria para el entorno empresarial, por tal razón, las empresas u organizaciones deben analizar cada uno de los factores que las intervienen como son los procesos administrativos para el logro de sus objetivos, en el que los empleados puedan desarrollar internamente sus respectivas funciones de manera adecuada, debido a que la gestión es un componente necesario para fortalecer todas las actividades de la organización.

La sub línea de investigación con la cual se relaciona el presente estudio de caso es la de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, la presente investigación tiene como objetivo identificar y analizar cómo realiza internamente el proceso de la gestión administrativa, debido a que el local ha presentado falencias laborables ocasionando pérdidas al no ser manejada de manera apropiada la administración, por esta razón es necesario analizar y corregir cada problema que se encuentre.

La metodología que permitirá realizar el análisis del presente caso de estudio es el tipo de investigación descriptiva, por lo que esta nos permite estudiar y comprender el comportamiento de manera directa y completa de los empleados del restaurante Gaby Coffe, se aplicó el método cualitativo, ya que nos permite recopilar información completa para luego provenir a su interpretación, las técnicas que se utilizara son la encuesta y la entrevista, como instrumentos de análisis son los cuestionarios de preguntas dirigida al gerente y los trabajadores a fin de obtener resultados concretos.

DESARROLLO

El presente estudio se desarrolla en el emprendimiento “Gaby Coffe” de la ciudad de Babahoyo, esta unidad económica se encuentra situado en la calle General Barona y Martin Icaza, mismo que tiene 1 año y 9 meses de funcionamiento, está administrado por el gerente del local el cual cuenta con un total de 11 trabajadores, cada grupo cumple funciones en distintas áreas (atención al cliente, bodega, cocina, caja), ofrecen desayunos y almuerzos con pago en efectivo. Este un negocio familiar, administrado por su propietario el cual no tiene formación académica en el área administrativa, esto conlleva a toma de decisiones erróneas al momento de administrar el emprendimiento y esto afecta a la dirección del negocio.

La gestión administrativa es necesaria para el entorno empresarial, ya que esta es un componente para dar mejoras a todas las actividades de la organización, para el logro de sus objetivos y sobre todo para que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones de manera adecuada; por lo tanto el autor (Galindo, 2015) afirma que “es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, grupos o individuos forman un conjunto de actividades o acciones que permitan utilizar los recursos necesarios, con el propósito de alcanzar el objetivo propuesto”, de esta manera ofrecer calidad en el servicio al cliente y así satisfacer las necesidades de los consumidores.

El gerente del restaurante Gaby Coffe tiene como objetivo analizar la gestión administrativa así como las anomalías en las distintas áreas del local, la deficiencia al conocimiento empírico en el manejo administrativo, que causa el declive a perdidas teniendo

en cuenta la importancia que tiene este manejo dentro del negocio; por lo tanto el autor (Angelica, 2015) afirma que la “gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa”.

Uno de los problemas que presenta el local es la ausencia de planificaciones corto y a largo plazo, ya que la administradora no establece pronósticos ni metas económicas y financieras, la importancia de esta carencia de planeación no propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos adecuados para la utilización óptima y eficiente de los recursos, por lo tanto, el autor (Galindo, 2015) manifiesta que la planificación “consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para relazarlo y las determinaciones tiempo y de números necesarios para su realización”, por ende la carencia de planificaciones que no se dan dentro del local repercuten en el desempeño en los colaboradores del restaurante “Gaby Coffe”.

Esto determina él porque es importante que se dé una correcta gestión al momento de administrar el manejo del emprendimiento; (Cuartas, 2015) cita a la gestión como “Un proceso consistente en la actividades del proceso administrativo, desempeñadas para alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos”, al utilizar estas actividades nos ayudará a entender el desenvolvimiento de los gerentes, propietarios, empleados durante la administración y al mismo tiempo conocer de manera geográfica en qué nivel de gestión se encuentran dichos directivos, a través de sus funciones o actividades que se les designan.

El autor (Cuartas, 2015) también menciona que Reyes Ponce define a “la importancia de la administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea este” (p.33), debido al lugar donde se encuentra posesionado el Restaurante Gaby Coffe es una calle transitada es mucho más importante conocer el estilo de administración que está siendo implementada además de aplicar eficientemente los métodos para llevar un mejor manejo que son la planeación, organización, ejecución y el control.

Mediante la información recopilada da a determinar cuán importante es una gestión al momento de administrar del emprendimiento el cual está orientado a investigar y analizar, además de dar a recalcar que maneja procesos y recursos con los que el emprendimiento “Gaby Coffe” al no tener conocimientos administrativos existen problemas al plantear bien sus objetivos y alcanzar sus metas de manera eficiente, al utilizar los recursos materiales, humanos y financieros para convertirse en los primeros a ofrecer un producto de buena calidad para los ciudadanos del cantón Babahoyo, por lo tanto llegar a obtener una sucursal, para identificar los riesgos que puedan aparecer en el futuro sin llegar a cometer los mismos errores del pasado, esta gestión será fundamental para el gerente del local, puesto que sus trabajadores podrán laborar de mejor manera y así obtener un beneficio en conjunto, para así mejorar la calidad, comodidad y satisfacción a los consumidores.

Debido al frágil uso del sistema organizativo interno, hace que se refleje la perdida en crecimiento tanto como en lo social y económico, el emprendimiento a no tener una estructura formada, una línea de mando organizada y demandante a complicado el desenvolvimiento de las tareas de cada trabajador en el último año, por lo que cada empleado desempeñaba distintas

funciones que no estaban a su alcance incumpliendo las responsabilidades, lo cual muchas veces perjudicaba al local, por lo tanto el autor (Gutiérrez) hace mención a “la organización como un sistema que permite un uso equilibrada entre trabajo y el personal”(p.82), por lo que debe haber un equilibrio entre autoridad y responsabilidad.

Gaby Coffe no cuenta con un manual de funciones en la que establezca su estructura organizativa puesto que esta engloba el diseño y la descripción de cada uno de los puestos de trabajo, la propietaria es quien se encarga de direccionar a los empleados y de esta forma permitir que las personas interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro del local, lo cual ayuda en el proceso de comunicación entre cada uno de los empleados, mediante el manual se conoce de forma específica cada uno de los puestos y la rotación de los mismos, por lo tanto el autor (Ariza, 2016) menciona que “los manuales de funciones constituyen una manera organizada y coherente de agrupar la información relevantes registrada en los análisis ocupacionales a fin de establecer una descripción del cargo y sus funciones” (p.71).

Toda empresa tiene que tener un manual de funciones, sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

El emprendimiento no es muy rentable, porque este no cuenta con un compromiso con el personal que labora, no reciben beneficios sociales por lo cual los trabajadores no están comprometidos plenamente con la organización, dichos colaboradores se ausentan mucho

tiempo sin explicación alguna, la deficiencia de liderazgo del gerente hace que los trabajadores no cumplan bien sus responsabilidades, existan discusiones muchas veces entre empleados por las tareas que se deben realizar, al no existir un buen clima laboral el ambiente en el local se torna tenso y ocasiona una mala impresión para el cliente, por lo tanto los autores (Chávez González, Bustos Arellano, Bustos Arellano, & Benavides Martínez, 2015) define a la ética como “los principios, normas, conductas, costumbres y fines que realizan las personas propios de una conducta admitida” (p.8), gira en torno a la conducta y acciones del ser humano.

Sin embargo, dentro de la ejecución infiere la motivación como uno de los elementos clave de este concepto que es el punto central y más importante del proceso administrativo, por lo cual la administradora no direcciona de forma correcta a los colaboradores que están bajo su cargo, puesto que en ocasiones los empleados laboran por satisfacer sus objetivos personales sin tomar en cuenta las directrices del gerente hacia el local, (Galindo, 2015) define la ejecución como “La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumpla en la forma adecuada todas las ordenes emitidas”.

Los empleados al no recibir los beneficios no están motivados lo que hace que no se desenvuelvan bien al momento de anotar lo pedidos creando confusión al momento de la entrega del producto a consumir, ante esta situación la propietaria decidió incrementar el sueldo del personal para motivarlos y poder obtener un mejor resultado ante dicha situación, el autor (Sarries Sanz & Casares García, 2018) menciona que “los empleados y trabajadores

para la motivación se basa en los avances en los acuerdos y comienza a perder fuerza en el momento en que no se cumplen estos acuerdos”.

En relación al párrafo anterior, en consecuencia, por la falta de pago de los trabajadores ellos suelen faltar a sus labores. Esta acción repercute significativamente a la productividad debido que ellos trabajan en grupos lo que hace que el trabajo sea más rápido y cuando falta uno se atrase la labor, todos ellos no cuentan con un seguro de vida lo que ocasiona un pésimo rendimiento para el local.

Es muy importante poner en práctica las críticas por parte de los clientes para mejorar el servicio, el proceso utilizado para esta eficaz comunicación se atiende al mensaje la ineficaz atención al cliente en una empresa es al no realizar un buen trabajo, pero aun así es amable con los clientes, también hay otras que no realizan un buen trabajo ni atienden a los clientes transmitiendo desagrado causando una mala política e interés al momento de brindar un excelente servicio al cliente una actitud negativa de un empleado puede hacer que todo esto afecte el local.

El emprendimiento presenta anomalías en el control de inventarios, los productos de materia prima (perecederos, secos, congelados), que entran no son inventariados, inmediatamente los utiliza sin percatarse de los que se encuentran en perchas, al no realizar un seguimiento detallado sobre el control dentro de la empresa esto hace que los costos invertidos afecte el rendimiento financiero que se ha venido utilizando, por lo tanto el autor (Fernández A. C., 2017) menciona que “ El control de inventario consiste en un listado ordenado y valorado de productos de la empresa que ayude al aprovisionamiento de sus

almacenes y bienes ayudando al proceso comercial y productivo”, es decir que los productos tienden a entrar, procesar y salir.

Al no existir un correcto inventario en el área de bodega, dicho almacenamiento se vuelve anti higiénico la cual no es favorable para los productos; la suciedad, humedad, mala organización y la falta de ventilación provoca que los productos alimenticios se deterioren de manera rápida en poco tiempo, los insectos, moscas u otros factores son perjudiciales para la salud del trabajador como para el consumidor, como no hay un orden o clasificación de los productos que llegan al restaurante.

El emprendimiento Gaby Coffe en el cual las compras de alimentos como víveres, vegetales, carnes blancas y rojas, se realizan en dos días distintos dentro de la semana, por otra parte, no sé disminuyo las cantidades de compra, disminuyeron las ventas y en consecuencia una gran porción de alimentos se descompone, ocasionando pérdidas.¹ Además, ciertas formas de preparar las comidas no agrada a un segmento de la clientela y debe variarse los menús, como consecuencia en ordenes anteriores los camareros también han generado críticas y alejamiento de la clientela, que en muchas ocasiones se ha visto obligado a esperar por largos periodos de tiempo que incluso han optado el tiempo destinado al almuerzo a los posibles clientes en algunas empresas.

¹ Esta referencia es base al gerente del local “GABY Coffe”

A los clientes y trabajadores les ocasiona un desagrado sobre deficiencia gestión en la administración porque el grado de desconformidad y también sobre la calidad de la comida no es apetecible últimamente para su paladar y vista al momento del servicio además que las tomas de tiempo en espera son muy largas para un pedido y al mismo tiempo para servirlos.²

La propietaria no estima el control de gastos a los productos adquiridos para el desenvolvimiento adecuado del local, ante el inventario de los ingredientes alimenticios, costos de los platos servidos, razón por la cual es muy difícil mantener el negocio en condiciones de rentabilidad adecuada. Para mantener un negocio es preciso contar con un plan de trabajo que se incluirá en el presupuesto, los costos fijos y variables, un plan de manejo de las existencias con relación a la venta de los productos terminados, por otro lado el autor (Mulleady, 2015) menciona que “los costos fijos son los costos que tiene la empresa independientemente de que haya actividades productivas o no y los variables son los que dependen de la producción.

El local no presenta un registro de ventas eficiente con la que se puede fijar los ingresos dentro del flujo de dinero para determinar, si es o no favorable para el emprendimiento, debido a que es la apreciación total de los gastos e ingresos diarios que se verán en un futuro; (AdminITEMSA, 2014) menciona que “Un negocio pueda crecer y aumentar sosteniblemente su competitividad y rentabilidad es aumentando su productividad”,

² La Referencia se establece a una opinión como cliente al responsable del alquiler del local Lcda. Juana Muños Soto

para mejorar los métodos que se utilizara en un tiempo correspondiente para obtener resultado.

La ausencia de capacitación en el área de caja el cual está a cargo de esta actividad es el hijo del gerente, que al momento de llenar una factura muchas veces ocurra errores tanto como para el local como para el cliente, al no desenvolverse bien en esta área hace que obtenga perdidas debido al incorrecto manejo de las facturas de pedidos a empresas que retienen Fuente e IVA perjudicando al momento de rendir cuentas al SRI.

La realización de entrega de facturas fue llenada de acuerdo a los datos que corresponde, donde se detalla el remitente, número de ruc de la empresa o persona, la dirección y fecha, describiendo el total de consumos y la firma a quien se le otorga, la entrega de este documento al cliente fue de manera correcta con la utilización del respectivo IVA. Al haber la ausencia de un trabajador ya sea en el área de cocina o atención al usuario, los clientes tienden a esperar más tiempo de lo establecido, debido a que la cantidad de almuerzos para empacar y entregar a domicilio es mayor este tiene que esperar a que uno se desocupe para que lo atienda, esto sucede solo cuando hay una fuerte demanda de comensales.

Las estrategias publicitarias son otros problemas que encontramos en el emprendimiento Gaby Coffe este no cuenta con estrategias adecuadas para la obtener la atención del cliente, siendo estas fundamentales en para el restaurante, esta permitir conocer la línea de los menús que ofrece el local como desayunos y almuerzos, mismos que se despliegan también a opción dietética que es una de las que más sale a la venta ya que la

mayor parte de los clientes son las personas que trabajan en los bancos que están a sus alrededores.

Uno de los métodos publicitarios que implementa el emprendimiento es por medio de la aplicación WhatsApp (red social), utilizada para difundir el menú que ofrece el local y receptor los pedidos de los clientes, este método no es suficiente para atraer el cliente, no utiliza las demás redes que tiene el restaurante como punto estratégico y así expandir los menús y las diferentes ofertas que implementaran en fechas futuras, llegando a más personas de la ciudad de Babahoyo que no conozcan el lugar donde se encuentre situado, por lo tanto, el autor (Merodio, 2016) define a “Las redes sociales como un canal de comunicación que abren las puertas a muchas acciones como la publicidad”, ofrece una ventaja que es la difusión masiva para todo el mercado reduciendo muchas veces los costos para el local.

Una de las maneras para que estos beneficios se den será mediante la implementación de publicidad en la que conlleve descuentos para grupos de más de 6 y una vez en la semana se aplicara el 20% de descuento para cada plato, las fechas en especiales que se otorga el 10% de descuento es para San Valentín y el día de las madres, otra promoción que ofrece el restaurante es que el cumpleaños degustará de su almuerzo gratis, siempre y cuando presente su cedula, esto contribuye a elevar el número de clientes, es decir aumenta las ventas.

Los servicios para el cliente que ofrece el emprendimiento son el menú simple y el dietético, el servicio dietético es el más consumido, debido a que lo consumen todos los bancos, empresas y academias que están cerca, ciertos bancos llaman para que se les tenga el pedido ya listo sin demoras, mientras que otros prefieren servirse dentro del local para

dialogar y salir del estrés por un momento sintiéndose conformes, las entrega a domicilio se ha llevado correctamente sin causar problemas, el cliente quedo satisfecho con el servicio.

Otro problema es el soporte físico del emprendimiento este no cuenta con una mobiliaria, máquinas y decoración adecuada, el tamaño de las mesas es pequeñas para la utilización de 4 personas, estas no se encuentran en un estado adecuado ya que algunas estas descompuestas lo que ocasiona que se mueva el producto servido, por otro lado, las sillas no presentan una vista agradable algunas permanecen sucias y otras se encuentran con desperfectos, las repisas, mesones y un escritorio por lo consiguiente se nota de manera desordenada y poco espacio para el uso del servicio, por lo tanto el autor (Maqueda Lafuente & Llaguno Musons, 1995) define al soporte físico como “el material que es necesario para la producción del servicio, y del que se servirán” (p.223).

El emprendimiento ha tenido algunos inconvenientes debido a la problemática que existe en el restaurante, la ineficiencia del poder de mando, el liderazgo del gerente hace que las discusiones entre trabajadores se vuelvan notable al momento de atender al cliente por lo que no es favorable para el rendimiento, el servicio de entrega a domicilio se maneja de manera rápida que los alimentos van en pésimo estado a su destino, estas situaciones ciertas veces las hacen no aceptables por lo que no solo se pierde el producto también al cliente.

El método de observación de forma directa en el emprendimiento Gaby Coffe, se desarrolló en diferentes horarios y fechas laborables utilizando herramientas de ayuda como: formato de observación, un celular con acceso a cámara y videos, mediante este método se pudo analizar todas las áreas que se manejan y también se obtuvo información sobre el

comportamiento de los trabajadores y gerente del local. Por lo tanto, para evaluar una propuesta alterna para mejorar la gestión en el emprendimiento Gaby Coffe se realizó encuestas, entrevistas y observaciones para obtener resultados de todos los perjuicios que se están dando dentro de la empresa.

El método de encuestas la cual fue aplicada a los trabajadores del restaurante Gaby Coffe que realizan sus funciones en distintas áreas del local da a conocer que no carecen de conocimiento de ética laboral lo que conlleva a pleitos en ciertas ocasiones, las capacitaciones no son implementadas en el lugar por lo que no obtiene mejora de servicio a sus comensales.

La entrevista fue realizada al gerente del emprendimiento y para ello se utilizó las siguientes un formato de preguntas, un celular con acceso a grabadora, los clientes más frecuentes son las personas de sexo femenino de las entidades bancarias las cuales consumen el menú dietético, debido que hacen pedidos ya sea para servir dentro del local o para llevar, hay otros tipos de servicios que ofrece y son la elaboración de bufet para eventos, esto lo realiza solo para clientes específicos.

El restaurante utiliza la aplicación WhatsApp con más frecuencia para sus publicidades, en el difunde todas las ofertas que realiza que son día de las madres, san Valentín y cumpleaños, tienen una promoción de un 5%,10% y 15% dependiendo del número de personas que conformen el grupo de cliente a servir, debido a este tipo de estrategias publicitarias hace la diferenciación de su competencia.

El gerente sí manifiesta que se realice una investigación para tener como resultado los hechos que conllevan al problema y así solucionarlos a un tiempo considerable y que el local surja como ha sido desde que se dio a conocer, mientras que los empleados del local manifiestan que pondrán más compromiso laboral y se desempeñaran mejor en cada labor que se les asigne. Estas manifestaciones o sugerencias están dispuestas hacerlas viable para que siga en pie el restaurante que de un momento a otro comenzó a tener sus defectos.

Conclusiones

Los procesos de gestión administrativa del Emprendiendo Gaby Coffe se afectan por el inadecuado uso de cada uno de los elementos que integran las etapas (planeación, organización, ejecución y control), los empleados no puedan desarrollar internamente sus respectivas funciones de manera adecuada, debido a que el manejo administrativo del gerente no es direccionado de manera correcta, siendo este un componente necesario para fortalecer todas las actividades de la organización.

El restaurante posee poca información sobre las estrategias publicitarias, al solo utilizar la red de comunicación WhatsApp para difundir los tipos de ofertas que tiene, el producto que ofrece dentro del local, subido a que con una sola fuente de transmisión de información no es suficiente para llegar a todos los comensales que existen en la ciudad.

La gestión administrativa no fue analizada correctamente lo que no les permite conocer las causas por las cuales los costos y gastos gestionados por el establecimiento muestran la importancia de reestructurar el manejo administrativo en el mismo, esperando resultados en el menor plazo posible dando seguimiento a los beneficios y beneficiarios como por ejemplo el oportuno manejo de las actividades comerciales del negocio reduciendo los costos y gastos del mismo beneficiando al dueño y a los clientes, ya que obteniendo mejoras el cliente sentirá una mejor comodidad y calidad tanto en el servicio y alimentos.

Referencias Bibliográficas

- AdminITEMSA. (5 de septiembre de 2014). Obtenido de <https://www.grupoitemsa.com/la-importancia-de-la-productividad-empresarial/>
- Andino, M. E. (2001). *Correspondencia y Documentación Comercial*. Tegucigalpa, Honduras: Guaymuras.
- Angelica. (2015). Obtenido de <http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.com/p/importancia.html>
- Ariza, A. L. (2016). *Métodos de compensación basados en competencias*. Bogota, Colombia: Zoila Sotomayor O.
- Chávez González, G., Bustos Arellano, G. A., Bustos Arellano, J. M., & Benavides Martínez, B. (2015). *Ética, Sociedad y Profesión*. México, D.F.: PATRIA, S.A. DE C.V.
- Cuartas, D. H. (2015). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*. Medellín, Colombia: ITM.
- Días, J. M. (2007). *TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*. Madrid: TÉBAR, S.L.
- Fernández, A. C. (2017). *Gestión de Inventarios*. Málaga: ic editorial.
- Fernández, M. D. (2014). *Atención Básica al Cliente*. Madrid: CEP S.L.
- Galindo, L. M. (2015). *Fundamentos de Administración*.
- Gutiérrez, C. A. (s.f.). México, D.F.: Limusa. S.A. De C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.
- Maqueda Lafuente, J., & Llaguno Musons, J. (1995). *marketing estrategico para empresas de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Merodio, J. (2016). *Estrategia y Táctica Empresarial en Redes Sociales*. Bogota, Colombia: LID Colombia SAS.

Mulleady, T. (2015). *Determinación de costos e ingresos*. San José, Costa Rica.

Raffino, M. E. (25 de Junio de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/>

Ramirez, A. (2017). Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Sarries Sanz, L., & Casares García, E. (2018). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Madrid: ESIC.

A

N

E

X

O



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Anexo 1

Observaciones directas al restaurante Gaby Coffe en la ciudad de Babahoyo

N° de observación:

Observador: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

N°	Factores	Escala de comparación				
		Si	No	Bueno	Regular	Malo
1	Televisor					
2	Ventilador					
3	Baño					
4	Menú Simple					
5	Menú Dietético					
6	Pedidos a Domicilio					
7	Servicio al Cliente					
8	Área de Cocina					
9	Área de Bodega					
10	Área de Caja					

Nota: Información totalmente para fines académicos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Anexo 2.

Entrevista Dirigida Al Gerente Del Restaurante Gaby Coffe de la ciudad de

Babahoyo

1. ¿Cuál es el tiempo que tiene el restaurante funcionando en el mercado?
2. ¿Conoce usted sobre la gestión administrativa?
3. ¿Usted imparte capacitaciones a sus trabajadores?
4. ¿Usted realiza planificaciones a corto o a largo plazo?
5. ¿Los colaboradores cumplen profesionalmente las funciones designadas por usted?
6. ¿El registro de ventas se lleva a cabo de manera manual o digital?
7. ¿Qué es lo que diferencia de la competencia?
8. ¿Se encuentran asegurado los trabajadores?

Nota: Información totalmente para fines académicos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Anexo 3

Encuestas dirigidas a los trabajadores del restaurante Gaby Coffe de la ciudad

de Babahoyo

N° de encuesta

Sexo: _____

Edad: _____

Fecha: _____

Puesto _____

Lugar: _____

N°	Detalle	Si	No
1	¿Existe un tipo de capacitación en las distintas áreas del restaurante?		
2	¿El restaurante les brinda charla sobre la ética profesional?		
3	¿Les brindan algún tipo de motivación?		
4	¿Existe un correcto manejo sobre la administración?		
5	¿Cuentan con equipos de limpieza adecuados?		
6	¿Obtienen algún tipo de seguro social?		
7	¿Cuentan con un equipo de seguridad adecuado?		
8	¿Existen responsabilidades grupales?		
9	¿Existen responsabilidades individuales?		

Nota: Información totalmente para fines académicos

Anexo 4

