



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL
RESTAURANTE “EL ASADO” DE LA CIUDAD DE MILAGRO EN EL
PERIODO 2014”**

AUTORAS:

**ALCÍVAR CANALES JADIRA JOHANNA
VARGAS VILLARROEL LIZ JAMEL**

MILAGRO, NOVIEMBRE 2014

ECUADOR

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Jadira Johanna Alcívar Canales y Liz Jamel Vargas Villarroel, para optar por el título de Ingeniera Comercial y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, Septiembre del 2014

ECO. ROMERO CARDENAS ERIKA JADIRA, MAE
C.I. 0916577067

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Septiembre del 2014

ALCÍVAR CANALES JADIRA JOHANNA

CI: 0918863481

VARGAS VILLARROEL LIZ JAMEL

CI: 0917280273

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título INGENIERO COMERCIAL otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título INGENIERO COMERCIAL otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mis padres, como un aporte a mejorar el negocio que han llevado desde hace muchos años.

A mis hijos, como símbolo de perseverancia y ejemplo de que las metas si se proponen se cumplen sin importar el tiempo que haya transcurrido.

A todas las personas que creyeron en mí, y a las que no igualmente porque ellas me motivaron a ser mejor.

Jadira Alcívar Canales

Le dedico este proyecto en primer lugar a Dios por permitirme escalar un peldaño más en mi vida, por darme la sabiduría suficiente para avanzar con responsabilidad y dedicación.

A mis padres, por estar conmigo siempre con su apoyo incondicional y consejos que me llenaron de fuerza y fortaleza para sobrellevar las adversidades que se me han presentado en este camino arduo lleno de sacrificios.

A mi hijo, que llego en momento indicado para llenar mi vida con su amor y ternura, las mismas que me han dado las fuerzas para ser mejor cada día.

A mis docentes que gracia a la paciencia y a sus conocimientos impartidos he podido realizar mi proyecto con éxito.

Y finalmente a mis compañeros que gracias al trabajo mancomunado pudimos salir adelante en todo los proyectos que nos emprendimos en realizar.

Liz Vargas Villarroel

AGRADECIMIENTO

Mi infinito agradecimiento a Dios por ser quien me ha acompañado en cada paso de mi vida, dotándome de fortaleza para sobrellevar cada situación acontecida. Gracias por no soltar nunca mi mano.

A mis hijos, por ser el motor de mi vida; a mis padres por darme la vida y formar mi carácter; a mi suegra, por su ayuda incondicional para poder culminar mi carrera profesional.

A mi tutora, Eco. Érika Romero Cárdenas, por su amistad, sus consejos y la paciencia que ha tenido para guiarnos en la realización de este proyecto.

Jadira Alcívar Canales

Agradezco infinitamente a Dios por darme la oportunidad de llegar a cumplir esta meta tan importante en mi vida profesional.

A mis padres, que han sido pilares fundamentales, por su lucha insaciable y por su gran ejemplo han hecho, mi ejemplo a seguir. A toda mi familia que me han apoyado moralmente en toda las decisiones que he tomado y han sabido impartirme consejos con sus experiencias.

A mi hijo, que ha sido el motor de mi vida, por el mismo que lucho día a día para superarme y no darme por vencida a pesar de los obstáculos que se me presenten.

Y a mí tutora, Econ. Erika Romero Cárdenas que gracias a su ayuda y sus consejos hemos culminado nuestro proyecto con satisfacción.

Liz Vargas Villarroel

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Señor Ingeniero
Fabricio Guevara Viejó, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema es **“Análisis de los procesos administrativos en el restaurante “EL ASADO” de la ciudad de Milagro en el periodo 2014”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Septiembre del 2014

ALCÍVAR CANALES JADIRA JOHANNA

CI: 0918863481

VARGAS VILLARROEL LIZ JAMEL

CI: 0917280273

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 <i>Problematización.....</i>	3
1.1.2 <i>Delimitación del Problema.....</i>	5
1.1.3 <i>Formulación del Problema.....</i>	5
1.1.4 <i>Sistematización del Problema.....</i>	6
1.1.5 <i>Determinación del Tema.....</i>	6
1.2 OBJETIVOS.....	6
1.2.1 <i>Objetivo General de la Investigación.....</i>	6
1.2.2 <i>Objetivos Específicos de la Investigación.....</i>	6
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO REFERENCIAL	8
2.1 MARCO TEÓRICO	8
2.1.1 <i>Antecedentes Históricos.....</i>	8
2.1.2 <i>Antecedentes Referenciales.....</i>	9
2.1.3 <i>Fundamentación Científica.....</i>	14
2.2 MARCO LEGAL.....	31
2.3 MARCO CONCEPTUAL	35
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
2.4.1 <i>Hipótesis General.....</i>	37
2.4.2 <i>Hipótesis Particulares.....</i>	37
2.4.3 <i>Declaración De Variables.....</i>	37
2.4.4 <i>Operacionalización de las Variables.....</i>	39
CAPÍTULO III	42
MARCO METODOLÓGICO	42
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42

3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1 <i>Características de la población.....</i>	43
3.2.2 <i>Delimitación de la población.....</i>	43
3.2.3 <i>Tipo de muestra.....</i>	43
3.2.4 <i>Tamaño de la muestra</i>	44
3.2.5 <i>Proceso de selección</i>	45
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	45
3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	46
CAPÍTULO IV.....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	47
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	47
4.2 RESULTADOS.....	66
4.3 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	67
CAPÍTULO V.....	69
PROPUESTA	69
5.1 TEMA.....	69
5.2 FUNDAMENTACIÓN.....	69
5.3 JUSTIFICACIÓN.....	72
5.4 OBJETIVOS.....	73
5.4.1 <i>Objetivo general de la propuesta.....</i>	73
5.4.2 <i>Objetivos específicos de la propuesta.....</i>	73
5.5 UBICACIÓN	73
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	74
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	75
5.7.1 <i>Estructura Organizacional</i>	75
5.7.1.1 <i>Misión, Visión y Valores de la Empresa</i>	75
5.7.1.2 <i>Diseño Organizacional.....</i>	76
5.7.1.3 <i>Procesos a cumplirse en el Restaurante “EL ASADO”</i>	77
5.7.1.4 <i>Descripción de los Puestos.....</i>	80
5.7.1.5 <i>Descripción de Funciones.....</i>	81
5.7.1.6 <i>Análisis FODA.....</i>	90

5.7.1.7	Análisis de Estrategias FO-FA-DO-DA.....	91
5.7.1.8	Marketing Mix.....	93
5.7.1.9	Cinco Fuerzas de Porter	95
5.7.1.10	Recursos, Análisis Financiero	96
5.7.1.11	Cálculo de los indicadores para la evaluación del proyecto.....	109
5.7.1.12	Punto De Equilibrio.....	110
5.7.2	<i>Impacto</i>	112
5.7.3	<i>Cronograma</i>	113
5.7.4	<i>Lineamiento para evaluar la propuesta</i>	114
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES	116
	BIBLIOGRAFÍA	117
	<i>Anexo 1. Solicitud a propietario del Restaurante</i>	120
	<i>Anexo 2. Autorización del propietario del Restaurante</i>	121
	<i>Anexo 3. RUC del Restaurante</i>	122
	<i>Anexo 4. Permiso del Cuerpo de Bomberos</i>	124
	<i>Anexo 5. Patente Municipal</i>	125
	<i>Anexo 6. Permiso Del Ministerio de Salud</i>	126
	<i>Anexo 7. Permiso del Ministerio del Interior</i>	127
	<i>Anexo 8. Árbol de Problemas</i>	128
	<i>Anexo 9. Matriz de problematización</i>	129
	<i>Anexo 10. Modelo de las encuestas a clientes del Restaurante “EL ASADO”</i>	131
	<i>Anexo 11. Modelo de las encuestas a propietario y personal del Restaurante “EL ASADO”</i>	132
	<i>Anexo 12. Foto del Restaurante “EL ASADO”</i>	133
	<i>Anexo 13. Realización de las encuestas</i>	134
	<i>Anexo 14. Revisión de Plagio</i>	139

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Declaración de Variables	37
Cuadro 2. Operacionalización de las Variables	39
Cuadro 3. Población del cantón Milagro según censo 2010	44
Cuadro 4. Género de los clientes encuestados en el Restaurante “EL ASADO”	48
Cuadro 5. Percepción de los clientes con relación a la atención recibida	49
Cuadro 6. Personal capacitado	50
Cuadro 7. Tiempo de despacho de los pedidos	51
Cuadro 8. Importancia de la automatización de los pedidos	52
Cuadro 9. Implementación de Servicio a Domicilio	53
Cuadro 10. Equipamiento moderno optimiza la atención	54
Cuadro 11. Género del personal del Restaurante “EL ASADO”	55
Cuadro 12. Aplicación de los procesos administrativos	56
Cuadro 13. Eficiencia de los recursos utilizados	57
Cuadro 14. Existencia de Manuales de políticas y procedimientos	58
Cuadro 15. Implementación de manuales	59
Cuadro 16. Uso de tecnología	60
Cuadro 17. Ayuda de la tecnología en los procesos administrativos	61
Cuadro 18. Capacitaciones del personal	62
Cuadro 19. Atención a los clientes	63
Cuadro 20. Conocimiento de la estructura financiera del negocio	64
Cuadro 21. Administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”	65
Cuadro 22. Verificación de las hipótesis	67
Cuadro 23. Funciones del Administrador	81
Cuadro 24. Funciones del Staff Contable	83
Cuadro 25. Funciones del Jefe de Cocina	84
Cuadro 26. Funciones del Parrillero	85
Cuadro 27. Funciones del Ayudante de Cocina	86

Cuadro 28. Funciones del Cajero	87
Cuadro 29. Funciones del Mesero	88
Cuadro 30. Funciones del Encargado de Limpieza y Mantenimiento.....	89
Cuadro 31. FODA	90
Cuadro 32- Estrategias FO-FA-DO-DA.....	91
Cuadro 33. Precios de menú del Restaurante “EL ASADO”	93
Cuadro 34. Implementación de la propuesta	96
Cuadro 35. Inventario del Restaurante	99
Cuadro 36. Presupuesto de la Propuesta.....	100
Cuadro 37. Depreciación de los Activos Fijos.....	101
Cuadro 38. Detalle de Gastos	101
Cuadro 39. Presupuesto de Ingresos.....	103
Cuadro 40. Inversión De La Propuesta.....	103
Cuadro 41. Financiamiento de la Propuesta	104
Cuadro 42. Tabla de Amortización del Préstamo.....	104
Cuadro 43. Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado.....	105
Cuadro 44. Flujo de Caja Proyectado	106
Cuadro 45. Balance General.....	108
Cuadro 46. Tasa de Descuento.....	109
Cuadro 47. TIR (Tasa Interna de Retorno).....	109
Cuadro 48. Rentabilidad del Proyecto.....	110
Cuadro 49. Datos para Calcular el Punto de Equilibrio	110
Cuadro 50. Cronograma de actividades	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de Certificación de Competencias Laborales	11
Figura 2. Funciones De La Administración.....	15
Figura 3. Necesidad de Adaptación y Cambio Permanentes	16
Figura 4. Motivación Humana.....	28
Figura 5. Género de los clientes encuestados en el Restaurante “EL ASADO”	48
Figura 6. Percepción de los clientes con relación a la atención recibida.....	49
Figura 7. Personal capacitado.....	50
Figura 8. Tiempo de despacho de los pedidos.....	51
Figura 9. Importancia de la automatización de los pedidos.....	52
Figura 10. Implementación de Servicio a Domicilio	53
Figura 11. Equipamiento moderno optimiza la atención.....	54
Figura 12. Género del personal del Restaurante “EL ASADO”	55
Figura 13. Aplicación de los procesos administrativos	56
Figura 14. Eficiencia de los recursos utilizados.....	57
Figura 15. Existencia de Manuales de políticas y procedimientos	58
Figura 16. Implementación de manuales	59
Figura 17. Uso de tecnología	60
Figura 18. Ayuda de la tecnología en los procesos administrativos	61
Figura 19. Capacitaciones del personal	62
Figura 20. Atención a los clientes.....	63
Figura 21. Conocimiento de la estructura financiera del negocio.....	64
Figura 22. Administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”	65
Figura 23. Croquis de la ubicación del restaurante “EL ASADO”	74
Figura 24. Organigrama Estructural	76
FIGURA 25. Proceso de Compra de Materia Prima.....	77
FIGURA 26. Proceso de Toma de Pedido al Cliente.....	78
FIGURA 27. Proceso de Pago de Nómina	79
Figura 28. Menú del Restaurante “EL ASADO”	93
Figura 29. Comedor	94

Figura 30. Fuerzas de Porter.....	95
Figura 31. Análisis de Costos.....	111
Figura 32. Punto de Equilibrio	111

RESUMEN

En el cantón de Milagro las microempresas han experimentado cambios en los últimos años, pero a muchos se les presenta el problema de la ausencia de procesos administrativos en sus negocios donde implica la falta de políticas, falta de planes de capacitación, la ausencia de tecnología e inexistencia de estructuras financieras, por lo que al no implementar este control podrían fracasar y ser superados por la competencia en el mercado, basándose en ello, en el Capítulo I está la formulación del problema: ¿Cómo incide la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en la utilización de los recursos del restaurante “EL ASADO”?, además los objetivos de la investigación y la justificación. En el marco teórico se encuentran los antecedentes históricos, referenciales; y además la fundamentación científica que están relacionadas con las variables de la investigación, seguido de las hipótesis con cada una de sus variables correspondientes, en el Capítulo II está el diseño de la investigación que son cuantitativa o mixta, la técnica que se empleó para la recolección de información fue la encuesta y se trabajó con clientes del restaurante “El Asado”, en el Capítulo III se halla la metodología de la investigación. Haciendo uso de los instrumentos para recolectar la información se la analizó y verificó las hipótesis planteadas, las mismas que se dieron por confirmadas realizando de esta forma el Capítulo IV. En el Capítulo V se presenta la propuesta donde se crea un diseño de planificación de control para el restaurante “El Asado” mejorando el desenvolvimiento de sus actividades y su productividad, además se encuentran los objetivos, fundamentación, justificación, impactos y lineamientos de evaluación, con lo que finaliza con las conclusiones y las recomendaciones.

Palabras claves: procesos administrativos, estructura financiera, productividad

ABSTRACT

Milagro Canton SMEs have undergone changes in recent years, but many the problem occurs in the absence of administrative processes in their businesses where implies the lack of policies, lack of plans for training, lack of technology and lack of financial structures, so not to implement this control may fail and be overtaken by competition in the market, based on this, in the first chapter, this formulation of the problem: how affects the inefficient implementation of administrative processes in the use of resources of the restaurant "EL ASADO"?, besides the objectives of research and justification. In The theoretical framework inside the background historical, referential; and in addition the scientific basis that are related to the variables of the research, followed by the hypotheses with each of their corresponding variables, in chapter II is the design of research that are quantitative or mixed, the technique that was used for the collection of information was the survey and worked with customers of the restaurant "El Asado", Making use of the instruments for gathering information I analyze it and verify the assumptions made, which were given by confirmed doing this way chapter IV. In chapter V, the proposal is where you create a design of planning control for the restaurant "El Asado" improving the development of its activities and its productivity, Furthermore the objectives, rationale, justification, impacts and evaluation guidelines, are with what we ended with conclusions and recommendations.

Keywords: administrative processes, financial structure, productivity

INTRODUCCIÓN

La aplicación de procesos administrativos en una empresa es importante para definir sus objetivos, políticas, normas, estrategias, planes y cuenta con método de retroalimentación en la que se pueda adaptar fácilmente a los cambios de su entorno; el monitoreo tanto interno como externo sirviendo como indicador de que sucede a su alrededor y de lo que pueda afectarle.

Los procesos administrativos están conformados por planeación, organización, dirección y control; estas son actividades que debe realizar un gerente para de esta forma aprovechar eficientemente los recursos humanos, técnicos, materiales, financieros existentes en una empresa. Incluso permite cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Las PYMES son pequeñas y medianas empresas, no entran en mercado industrial ya que son de menor tamaño, poseen poco personal y un capital limitado, sin embargo tiene la ventaja de adaptarse gracias a su estructura pequeña donde la posibilidad de especializarse en nichos del mercado es elevada ofreciendo una atención directa.

El problema está en la falta de aplicación de los procesos administrativos en una empresa, no tener políticas, falta de planes de capacitación, la ausencia de tecnología e inexistencia de estructuras financieras que impiden tener un conocimiento profundo sobre posibles errores que se pueden estar presentando y al mismo tiempo perjudicando a la empresa, conduciéndolas muchas veces al fracaso dando ventaja a la competencia que capte la atención del mercado.

Para lograr que funcione de manera adecuada la empresa aplicando los procesos administrativos se debe crear políticas que regulen las funciones de los empleados con el apoyo además de programas de capacitación que mejoren el desenvolvimiento de sus habilidades incorporando la tecnología en sus actividades teniendo la oportunidad de manejar el control financiero sistemáticamente.

Esta investigación nos ayudó a confirmar que la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en la utilización de los recursos del restaurante “EL ASADO” ayuda a establecer como propuesta el análisis de la aplicación de los procesos administrativos en el restaurante “EL ASADO” para desarrollar nuevas estrategias y tecnologías que aporten a su crecimiento en el mercado, demostrando la necesidad de incorporar una planificación de control para mejorar el servicio que se brinda.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La gastronomía de Ecuador es muy variada y de exquisito sabor, es una combinación de algunas culturas del país y de algunas influencias que nos dejaron los europeos; el arroz con menestra es uno platos típicos de la Costa pero se lo puede encontrar en cualquier parte de nuestro país, es muy popular y se sirve desde la época de la conquista española, se lo puede comer en cualquier hora del día y todos los días. Existen diferentes maneras de preparar este plato, ya sea con frijoles, lenteja o garbanzo; además se lo puede acompañar con cualquier tipo de carnes o embutidos.

El restaurante “EL ASADO” lleva funcionando alrededor de 24 años en la ciudad de Milagro, Ciudadela del Seguro Social, calles Guayaquil 1001 y Escobedo con un horario desde las 18H:00; en el transcurso de ese tiempo ha venido destacándose como uno de los mejores restaurantes que ofrecen el famoso plato tradicional “arroz con menestra” con diferentes tipos de cárnicos; recalcando que el exquisito sabor de la preparación de su comida ha sido parte fundamental que ha llevado a esta microempresa ser el lugar preferido de las personas.

A pesar de los cambios que ha tenido el negocio a lo largo de su trayectoria, el restaurante necesita ampliarse aún más debido a que la clientela cada día aumenta y la demanda se vuelve insostenible sobre todo los fines de semana donde la afluencia es mayor, haciéndose el espacio físico del establecimiento incómodo para

los clientes, lo que conlleva a que ellos opten por retirarse y busquen a la competencia.

El principal problema que presenta el restaurante es la ineficiente aplicación de los procesos administrativos, no han llevado ningún estado financiero en todo este tiempo, no han utilizado la tecnología para mejorar sus procesos y tampoco existe ninguna estructura organizacional lo que ocasiona que los empleados no conozcan la misión ni la visión del negocio y esto conlleva a que no realicen debidamente sus funciones. Por lo tanto la deficiencia en el área administrativa y en el manejo del personal son factores fundamentales que han estancado el progreso y el desarrollo en el mercado de esta microempresa.

Otro de los problemas que afronta esta microempresa es la falta de manuales de políticas y procedimientos lo que conlleva a que los empleados no conocen claramente las responsabilidades del trabajo que están desempeñando, causando un estrés en el dueño que tiene que dedicar parte de su tiempo para asegurarse que el personal cumpla con las tareas del día, y además provocando que se genere la duplicidad de trabajo.

Un negocio para mantenerse en el mercado debe estar constantemente innovando para así adaptarse a los continuos cambios que se presenten, incluso adelantándose a ellos; en este caso el restaurante "EL ASADO" no hace uso de la tecnología provocando que los procesos establecidos especialmente en la atención a los clientes se vuelvan más lentos haciendo que éstos no tengan más opciones que faciliten la rapidez en la adquisición de la comida; por lo tanto buscan otros lugares que ofrezcan la agilidad que desean.

La inexistencia de planes de capacitación para el personal en especial a los dedicados a la atención al cliente, no les permite a los empleados obtener los conocimientos necesarios para desempeñar correctamente su trabajo lo que les impide desarrollar sus habilidades lo que lleva a truncar la creatividad e innovación del personal, ocasionando esto una inadecuada atención a las personas que frecuentan este lugar.

A pesar de que los propietarios han llevado la administración del negocio en forma empírica han logrado un buen manejo de los recursos, pero la inexistencia de una estructura financiera conlleva a un desconocimiento real de sus activos, pasivos y patrimonio; no les ha permitido hacer un estudio para proyectos de inversión ni planificar financieramente a mediano y largo plazo.

Pronóstico: Si el restaurante no toma las medidas correctivas a los principales problemas que enfrenta, el negocio podría seguir perdiendo participación en el mercado ya que es conocido que los clientes tienden a ser infieles, y preferirán un establecimiento que les ofrezca más variedad, comodidad e innovación; además no podrá expandirse como una PYME porque no posee una organización administrativa claramente definida que cuente principalmente con los debidos planes de capacitación, los manuales de funciones y procedimientos, los avances tecnológicos y una adecuada estructura financiera.

Control Pronóstico: Para dar solución a estos problemas se realizará una investigación basada en el ambiente organizacional del restaurante “EL ASADO” para lograr implementar los procesos administrativos que hacen falta, optimizando la administración de sus recursos y del personal.

1.1.2 Delimitación del Problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

1.1.3 Formulación del Problema

¿Cómo incide la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en la utilización de los recursos del restaurante “EL ASADO”?

1.1.4 Sistematización del Problema

- ¿De qué manera influye la falta de políticas y procedimientos en el cumplimiento de las responsabilidades y funciones del personal del restaurante “EL ASADO”?
- ¿Cómo afecta la ausencia de tecnología en el desenvolvimiento de los procesos administrativos del restaurante “EL ASADO”?
- ¿Qué efecto tiene la inexistencia de planes de capacitación del personal en la atención a los clientes del restaurante “EL ASADO”?
- ¿Cómo incide la inexistencia de estructuras financieras en la administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”?

1.1.5 Determinación del Tema

Análisis de los procesos administrativos en el restaurante “EL ASADO” de la ciudad de Milagro en el periodo 2014.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Determinar cómo incide la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en la utilización de los recursos, mediante técnicas investigativas para alcanzar los objetivos establecidos en el periodo 2014 del restaurante “EL ASADO”.

1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación

- Identificar de qué manera influye la falta de políticas y procedimientos en el cumplimiento de las responsabilidades y funciones del personal que labora en el restaurante “EL ASADO”.
- Determinar qué efecto tiene la ausencia de tecnología en el desenvolvimiento de los procesos administrativos del restaurante “EL ASADO”.
- Investigar los efectos de la inexistencia de planes de capacitación del personal en la atención a los clientes del restaurante “EL ASADO”.
- Establecer cómo incide la inexistencia de estructuras financieras en la administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”.

1.3 JUSTIFICACIÓN

A través de la aplicación de los conocimientos administrativos y financieros, esta investigación tiene como objetivo encontrar explicaciones a las diversas situaciones internas que actualmente se presentan en el restaurante como la duplicidad de trabajo, la inexistencia de estados financieros, los procesos lentos, la mala atención, entre otros. Existen múltiples situaciones externas que afectan también a este negocio, entre ellas están el incremento de la competencia con precios más bajos, la falta de publicidad e innovación de servicios que conllevan a disminuir la captación de nuevos clientes.

Al realizar esta investigación en el restaurante “EL ASADO” se puede observar la importancia para éste de contar con una eficiente estructura administrativa que les permita superar los problemas por los que atraviesa continuamente, originados por la centralización de las actividades por parte del dueño que ocasiona una incorrecta ejecución de las mismas; además el desconocimiento de los empleados sobre sus responsabilidades hace que el trabajo se realice de manera inconsecuente originando duplicidad y demora de las actividades.

La aplicación de los procesos administrativos puede ayudar a superar las debilidades y consolidar las fortalezas del restaurante, de tal manera que se puede mejorar o corregir algún inconveniente que pudiera presentarse, logrando ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

El Restaurante “EL ASADO” se inauguró aproximadamente hace 24 años en la Cdla. Del Seguro Social, en las calles Guayaquil 1001 y Escobedo; el inicio de este negocio empezó con la necesidad económica que sufrían en el hogar de la señora Lidia para solventar los gastos de la casa ya que el esposo no tenía un trabajo estable; tenía que buscar alguna alternativa y no encontró algo mejor que preparar comida casera en un pequeño espacio de su casa, apenas con la cocina y las ollitas en las que preparaba los alimentos en su hogar y un par de mesas que le obsequió su madre, empezó a preparar arroz con menestra y carne frita y venderlo solo los fines de semana (viernes, sábados y domingos). Doña Lidia preparaba la comida como que fuera para su familia y ese ha sido el ingrediente especial para lograr la acogida que tiene hasta ahora.

La ayuda del esposo fue fundamental ya que le ahorraba trabajo, en la limpieza del local, para realizar las compras y en asar las carnes. Sus hijos también empezaron a ayudarla y practicante el negocio se inició solo con la familia para realizar todas las labores que el negocio requería.

La exquisita sazón y los cómodos precios hicieron que el negocio se acredite en forma rápida llegando a tal punto que la afluencia de clientela aumentara y ya no le alcanzaba la comida que preparaba en las pequeñas ollas, tomando la decisión de adquirir más instrumentos de cocina y de mayor tamaño, también un asador a carbón para las carnes para ya no prepararlas frita en el pequeño sartén de la cocina.

El negocio hasta la actualidad sigue funcionando en el mismo lugar, conforme fueron pasando los años se ha ido ampliando el local, hasta lo que es hoy la totalidad del negocio, también extendiéndose los días de atención de lunes a domingo desde las 18h:00 hasta las 22h:00; a la vez aumentaron los trabajadores, contando en la actualidad con dos ayudantes de cocina, un lavavajillas, dos meseros, una cocinera (la dueña), un parrillero (el esposo), uno para la limpieza del local.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Tema: La Evolución Del Diseño Y La Estructura Organizativa: Un Estudio De Casos

Autores: Jordi Valenzuela Sevilla y Joan Luis Capelleras

Palabras Claves: organizar, estructurar

Fecha de publicación: 15 de Mayo del 2013

Resumen

Si algo está caracterizando el estado actual de los diversos estudios sobre la organización empresarial, no es otra cosa que la diversidad de orientaciones y opciones protagonistas de un amplio marco teórico, que parten de las escuelas clásicas del pensamiento organizativo y que se han ido actualizando a causa de la multitud de estudios sobre las organizaciones en estos últimos años. Todo ello lleva a la necesidad de recopilar informaciones sobre la organización empresarial que sean aplicables para entender la realidad social circundante. Es ese el objetivo principal del presente trabajo, sintetizar los elementos más importantes a la hora de organizar y estructurar una empresa u organización, y aportar un estudio empírico de varias empresas, con el objetivo de analizar la evolución de sus estructuras organizativas.¹

En la actualidad se ha vuelto importante el estudio de las estructuras organizativas para un buen desenvolvimiento de las empresas sin dejar a un lado cualquiera que sea su tamaño; como hace referencia este trabajo en el cual aporta de manera significativa a nuestra investigación demostrándonos los diferentes cambios que atraviesan los negocios los cuales no alcanzan los objetivos definidos, lo que nos

¹ (Capelleras, 2013)

lleva a enfocarnos en los diferentes problemas del diseño organizativo de las empresas

Tema: Norma Técnica Ecuatoriana - Nte Inen 2 436:2007 - Administrador De Restaurante - Requisitos De Competencia Laboral

Palabras Claves: competitividad, estandarización

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Resumen

El Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo” tiene como objetivo impulsar el mejoramiento de calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El estudio de la investigación consiste en establecer una actividad de trabajo mostrando sus habilidades y actitudes, con el objetivo de desempeñar las actividades de manera satisfactoria, la normalización crea un procedimiento de estandarización donde la actividad descrita se convierte en una norma para los trabajadores, instituciones educativas, etc. La formación genera competencias con referencia a las normas existentes, obteniendo mucha más eficiencia

A través de la evaluación se mide las capacidades de una persona establecidos en las normas de competencia laboral mediante pruebas teóricas, prácticas y de observación y finalmente la certificación es otorgada por las competencias demostradas por una persona realizando una determinada actividad.²

El administrador debe ser capaz de conocer el negocio y sus funciones, saber tratar con el resto de personas, establecer y lograr las metas para un mayor rendimiento del negocio, se lo caracteriza por solucionar problemas y tomar decisiones en situaciones que lo amerite, llegando a convertirse en un buen líder capaz de trabajar en equipo motivando a las personas que están bajo su mando logrando cumplir las metas establecidas.

² (Normalización, 2007)

Figura 1. Sistema de Certificación de Competencias Laborales



Elaborado y Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana INEN

Un administrador se encarga de planificar todo lo que tiene que ver con la empresa, dirigiendo el personal que labora en dicho lugar, desarrollando estrategias para evitar problemas futuros a través de la elaboración de planes, sistemas de control, presupuestos anticipándose a los cambios que se presentan.

Tema: El conocimiento de las falencias que tienen los restaurantes de segunda categoría en la ciudad de Quito, para su organización.

Autor: Patricio Fernando Álvarez Yáñez

Palabras Claves: competitivos,

Año de publicación: QUITO, 2005

Resumen

Determinadas falencias buscan correctivos para mejorar la organización y el servicio de establecimientos, exigiendo un cambio positivo a los restaurantes de segunda categoría para estos logren ser restaurante con costos económicos y servicios calificados.

En la actualidad el Ministerio de Turismo y el Municipio son los encargados de la categorización de estos establecimientos, logrando que sean competentes y de excelencia y que les permita competir no solo en el país sino también en el exterior,

exigiéndoles que sean competitivos en alto grado en elemento humano como en instalaciones.³

En la mayoría los clientes prefieren no solo buenos restaurantes sino aquellos que brinden un buen servicio y diferentes opciones de platos. Pero muchas veces estos establecimientos no ofrecen el servicio que desean recibir los clientes provocando la insatisfacción de ellos, bajando sus expectativas y ocasionando que busquen otros lugares.

El servicio en un negocio es la piedra angular incluso si la comida es desagradable, el buen servicio puede crear una imagen positiva, considerando que la sociedad constantemente cambia por lo que aumentan las presiones del mercado y es en ese momento donde se debe aplicar las estrategias adecuadas para sobrellevarlas.

También es importante la capacitación de los empleados para proporcionar un servicio positivo lo que permitiría aumentar los ingresos, captar nuevos clientes y un ambiente ameno.

Tema: Cuando las tecnologías de la información y la comunicación [tic] y la orientación al mercado se convierten en elementos clave de la competitividad empresarial.

Autora: Dra. Ainara Martínez Rivera

Palabras Claves: implantación, herramientas informáticas

Fecha de publicación: 2005

Resumen

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son herramientas informáticas que permiten obtener, gestionar y difundir información al mismo la gestión de equipos, la venta, la administración financiera, etc. Tanto así que las TIC se presentan normalmente como elemento de implantación prioritario en una empresa.

³ (Yanez, 2005)

En los últimos años, muchas empresas han visto cómo las TIC han transformado la esencia de su negocio, su manera de funcionar y sus estructuras. Las TIC presenta oportunidades lo que hace que las empresas cuestionen sobre cuál es el modo de utilizarlas para conseguir mejores resultados.⁴

En muchas empresas la tecnología se han vuelto una ayuda al momento de la toma de decisiones permitiendo además la adaptabilidad a los cambios que se presentan en el entorno, pero también existen negocios que se han mantenido al margen de la tecnología impidiendo que crezcan como empresa y que se desarrollen de una manera eficiente en el mercado.

La tecnología hoy en día fundamental para las empresas para lograr tener una estabilidad en más complejo el mercado, teniendo en cuenta que sin el uso de estas herramientas los procesos serían más complejos, y es por ello que muchas de estas empresas han tomado la decisión de reestructurar su tecnología dándose cuenta de las ventajas positivas que les ofrece, buscando un adecuado control de la información para su desarrollo.

Tema: Implementación de un sistema administrativo-financiero para la toma de decisiones.

Autor: C.P. Daniel Iver Pequeño Quiroga

Palabras Claves: planificación,

Fecha de publicación: Ciudad Universitaria, 2001

Resumen

El uso de información financiera permite a las empresas una visión en tiempo real de los procesos ofreciendo un valor real a los dueños, presentando información exacta ya sea de anomalías o errores que puedan existir, considerando que un mínimo error puede adicionar costos en el resultado final.

Un sistema administrativo es importante ya que nos ofrece una visión sistemática de la empresa para implementar una planificación adecuada capturando información

⁴ (Rivera, 2005)

para la toma de decisiones. Este sistema permite también establecer los objetivos, políticas y procedimientos, además ayuda en el ahorro de tiempo y esfuerzos, evitando actividades innecesarias y mostrando la estructura y funciones de cada área de la empresa siendo de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.⁵

2.1.3 Fundamentación Científica

Administración

Se entiende a la administración como una ciencia compuesta de técnicas, principio y practica aplicadas por seres humanos los cuales, se realizan para alcanzar propósitos comunes que de manera individual no se podrían lograr.

Es el proceso de mantener y diseñar un ambiente donde los miembros de la empresa trabajen con el fin de alcanzar con eficiencia las metas establecidas. Se aplica a todo tipo de organización, sean pequeñas o grandes, lucrativas o no lucrativas. Además comprende actividades interrelacionadas como: la planificación, organización, dirección y control en la que implican relaciones humanas y tiempo.

*“La administración es la dirección de un organismo social y su forma efectiva en alcanzar sus objetivos fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”*⁶
(Koontz & Harold, 2004)

Es entendida como una disciplina encargada de realizar una gestión de los recursos existentes en la empresa ya sean materiales o humanos, con una orientación a satisfacer un objetivo en común.

Desarrolla el talento humano con el objetivo de cumplir metas institucionales e individuales dentro de una organización, a través de procesos administrativos y técnicas con el fin de conseguir beneficios ya sean sociales o económicos dependiendo el propósito por el cual exista la organización. Además tiene como

⁵ (Quiroga, 2001)

⁶ (Koontz & Harold, 2004)

finalidad dar un explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, abarcando un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar.

Figura 2. Funciones De La Administración



Fuente: *Chiavenato, Quinta edición*

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

La Empresa

Es una organización que reúne un grupo de personas para alcanzar objetivos y obtener beneficios mediante la satisfacción de necesidades que tenga mercado utilizando distintos recursos como financieros, humanos, materiales y tecnológicos.

“Las empresas son unidades sociales que persiguen objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos” (Gore, 1964).

A las empresas se pueden estudiar según la perspectiva de sus objetivos de cada una ya que esto establece la relación entre la empresa y el ambiente. Las empresas no tienen un solo objetivo ya que debe satisfacer varias necesidades y exigencias

que establecen tanto el ambiente externo y sus miembros. Existen objetivos aceptados por las empresas y estos se encuentran en documentos oficiales, actas, estatutos, informes anuales, etc.

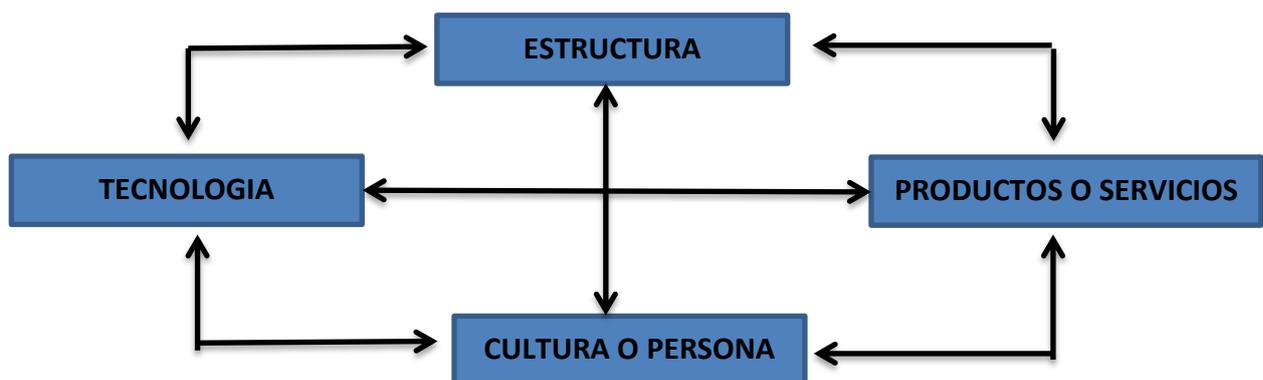
Desarrollo Organizacional

“Tanto las organizaciones como las personas que trabajan en ellas están en constante cambio”⁷ (Chiavenato I. , 2003)

Se refiere al esfuerzo que realizan los miembros de una empresa, destacando el capital humano que posee y creando su cultura pretendiendo mejorar la eficacia y su bienestar. Toda organización funciona en un ambiente dinámico que esté sujeta a transformaciones que obliga a la adaptación inmediata.

El Desarrollo Organizacional conduce a cambios de la cultura, la estructura, la forma en que trabajan las personas que conforman una empresa mejorando la forma de reaccionar ante su nuevo entorno.

Figura 3. Necesidad de Adaptación y Cambio Permanentes



Fuente y Elaboración: Harold J. Leavit, “Applied Organizational Change in Industry: Structural, Technical and Human approachu, en W. W. Cooper, J. J. Leavitt y M. W. Shelly II (Orgs), New Perspectives in Organizational Research, New York, WWilley, 1964, pp. 55-74

- **Estructura.-** Esta afecta a la estructura organizacional, departamentos o divisiones que se puedan fusionar o eliminar debido a la llegada de nuevos socios.

⁷ (Chiavenato I. , Administracionde Recursos Humanos, 2003)

- **Tecnológicos.-** Estos afectan a los equipos, maquinas, instalaciones, etc. En la empresa puede influir de manera negativa dependiendo de la manera que se ejecuten sus tareas, la manera de cómo se fabrica sus productos y de cómo presta sus servicios.
- **De productos o servicios.-** Afecta a los resultados y a las salidas que posee la organización.
- **Culturas o personas.-** se enfoca en los cambios del comportamiento de las personas afectándose entre sí.

La Organización

"Organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa"
⁸ (KOONLZ O', 1985)

Podría definirse como un grupo social que está constituido por personas, administración y tareas que se comprometen conjuntamente a cumplir sus objetivos. Una organización puede existir únicamente donde halla comunicación y donde las personas estén dispuestas a trabajar de manera coordinada para alcanzar su misión.

Para llegar a ser exitosa una organización, sus líderes deben dirigir a su equipo para lograr que las cosas que se ejecuten se las realice de manera correcta siempre y cuando se sujeten a las normas de comportamiento adecuadas.

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas (Bernard, 1971)

⁸ (KOONLZ O', 1985)

Transformándose su cooperación recíproca primordial para la existencia de ella, donde las personas se comprometen a una comunicación continua actuando conjuntamente para lograr un objetivo en común y muchas veces esto conlleva a sacrificar el control de su propio comportamiento beneficiando a la cooperación.

Además con el paso del tiempo, la disposición de contribuir y participar en la organización cambia de una persona a otra, indicando que el sistema de contribuciones es impredecible, ya que el aporte individual varía de manera significativa no solo en funciones sino también en el sistema de recompensas que otorgan las organizaciones para aumentar las contribuciones.

En las organizaciones existen diferentes necesidades que se pueden satisfacer como espirituales, intelectuales, emocionales, económicas entre otros. En conclusión la existencia de las organizaciones es para el logro de objetivos por parte de los miembros que no podrían alcanzarlos de forma aislada, lo que quiere decir, que lo que impide a la consecución de los objetivos humanos no es la falta de capacidad intelectual, ni la capacidad física, sino la falta de habilidad para trabajar en grupo de manera eficaz.

Las organizaciones como sistemas sociales

“La mayor parte del proceso productivo se lleva a cabo en organizaciones; por tanto, esta moderna sociedad industrializada se caracteriza por estar compuesta de organizaciones” (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos , 2003)

Se puede decir que la mayor parte de su tiempo el hombre moderno pasa en organizaciones, de las cuales depende para vivir, trabajar, aprender, obtener productos y servicios que necesita, ganar su sueldo, etc. Las organizaciones son agrupaciones humanas formadas para alcanzar objetivos, esto quiere decir, que se crean con un fin establecido reestructurándose si lo necesita.

Específicamente existen organizaciones que se dedican a conseguir ganancias más automantenerse logrando obtener el retorno de la inversión realizada, y también existen organizaciones cuyo objetivo no es obtener ganancias.

Cultura Organizacional

Se entiende como el conjunto de hábitos, valores y normas realizadas por las personas que conforman una empresa y que lo ven como una manera de comportarse. Además integrar al personal a los objetivos que la empresa persigue; formando equipos de trabajo que puedan interrelacionarse y de esta manera facilitando el trabajo. La cultura organizacional está relacionada con el término cultura corporativa donde los valores, tradiciones, costumbres hacen de una empresa única.

Estamos hablando de un concepto determinado de cultura, es decir, la reunión de conceptos como creencias, hábitos, experiencias y valores que son los encargados de dar una caracterización determinada a un grupo en concreto. En este caso, centrándose exclusivamente en un ámbito empresarial, como un negocio, una administración, institución o corporación entre otras.

Debemos tener presente que este término hoy en día es uno de los más tenidos en cuenta, en hospitales o administraciones públicas está siendo muy seguido, por lo que tendremos que darle la atención que se merece.

Cambio Organizacional

Las causas que ocasionan en una organización, o en determinados sectores de los mismos cambios se dan por el rediseño de las estructuras organizacionales, variables macroeconómicas, incorporación de tecnologías, creación de unidades organizativas, implementación de procesos, y la reorganización de los procesos.

El rediseño de las estructuras organizacionales ha sido notorio en todos los componentes que estas contienen desde los recursos humanos hasta los inmuebles, incluyendo activos fijos y tangibles. Todo cambio requiere de planificación y que se les facilite a los actores los conocimientos y la transferencia de la necesidad del mismo.

La información es lo primero que debe quedar claro, derivada de la comunicación y de la transparencia de lo que se quiere pro del porque es necesario su existencia. Llegar a lograr el compromiso y el involucramiento de los actores de cambio. Se debe tener en cuenta que la práctica social ha demostrado que las personas se resisten al cambio ya sea para mejorar o no. Se debe comprender, participar, y conocer hacia donde se quiere ir y porque es necesario.

Se sugiere a los agentes de cambio, determinando su modo de proceder que evidentemente puede ser tenido en cuenta por los mismos a la hora de gestionar un cambio organizacional, entre ellos: Analizar que la resistencia al cambio es una verdad a medias, existe empresas que se aferran al paradigma de la resistencia para justificar el fracaso del cambio. La resistencia es una reacción natural, predecible y humana.

Comunicar, minimizar el impacto emocional y no ignorarlo, acorta el período de transición, informar sistemáticamente de la marcha del proceso, los pro y los contra, tener en cuenta que para interiorizar algo nuevo se requiere de tiempo, donde se debe de aprovechar la compañía en el tránsito, a través de la capacitación formal o informal, y lo más importante, comunicar, comunicar y comunicar.⁹ (Zeledon)

Necesidad de adaptación y cambios permanentes

“Ignorar el cambio conduce a la extinción, adaptarse al permite sobrevivir”¹⁰ (Carle, 2011)

Hoy en día las organizaciones se desenvuelven en un entorno muy turbulento, flexible e inestable, lo que exige cambios profundos a corto plazo. Las variaciones que se presentan en el mercado son rápidas afectando de manera agresiva a las organizaciones. Para lo cual las empresas deben acudir a estrategias de corto, mediano y largo plazo ya que el tiempo del que disponen cada vez es menor.

⁹ <http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n1311/infid0913.htm>

¹⁰ (Carle, 2011)

Todas las empresas que se quieren mantener en el mercado buscan de una u otra manera adaptarse a los cambios y competir en la nueva era de conocimientos.

Importancia de Tecnología

En la actualidad la crisis económica y la volatilidad de tecnología que se ha convertido en un importante instrumento de transformación para las empresas, ya que surge la necesidad de cambiar herramientas, formas y maneras para salir de los problemas que surgen. La tecnología es una herramienta de transformación en áreas importantes como los nuevos canales de comunicación.

Desafíos que enfrentan las Empresas

Las empresas ya sean pequeñas medianas se enfrentan a todo tipo de retos. Actuando en un medio que cada vez se encuentra más exigente por lo que deben elevar la satisfacción de las necesidades de la sociedad.

El mercado en los últimos tiempos se ha caracterizado por una constante evolución lo que significa que las empresas deben captar las exigencias s deben ser capaces de captar sus exigencias y aumentar el nivel de satisfacción, sobreviviendo en este caso las empresas que tienen la capacidad de adaptarse a los cambios.

Ventaja Competitiva

Una empresa posee una ventaja competitiva cuando tiene alguna característica diferencial respecto de sus competidores, que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellos, de manera sostenible en el tiempo.

La ventaja competitiva consiste en una o más características de la empresa, que puede manifestarse de muy diversas formas. Una ventaja competitiva puede derivarse tanto de una buena imagen, de una prestación adicional de un producto, de una ubicación privilegiada o simplemente de un precio más reducido que el de los rivales.

Esta particularidad ha de ser diferencial, es decir, ha de ser única. En el momento en que los competidores la posean deja de ser una ventaja. La ventaja competitiva

otorga a la empresa una posición de monopolio parcial, en el sentido de que debe ser la única empresa que disponga de dicha propiedad. Además, la característica que constituya la base de la ventaja competitiva debe ser apreciada por los consumidores o clientes de la empresa. No se trata, únicamente de ser diferente, sino de ser mejor en un ámbito donde los clientes representan el papel de juez. Una ventaja no percibida o no valorada por los clientes no constituye realmente una ventaja.

Poseer una ventaja competitiva no significa necesariamente ser siempre el mejor, sólo significa que debe existir algo que los consumidores consciente o inconscientemente identifiquen como mejor, y que les motive a preferir tu producto, en vez que a los de su competencia. Ese «algo distinto» será el arma principal del producto contra la competencia. Y para desarrollarlo, puede ser necesaria una de las principales características de la empresa moderna.

Objetivos Organizacionales

“La organización consta de una serie de componentes proyectados para alcanzar un objetivo particular, de acuerdo con un plan determinado” (Chiavenato I. , 2003)

Toda organización tiene una finalidad, el porqué de su existencia y de lo que piensa realizar. Además debe establecer su misión, los objetivos y el ambiente interno que los participantes necesitan para alcanzar su propósito. Si la organización no define su misión y hacia donde se va a dirigir corre el riesgo de ir a la deriva y estará obligada a decidir lo que los otros han decidido y no lo que ella está determinando.

Las Organizaciones y el ambiente

Ambiente se denomina a todo lo que rodea a la organización, esto quiere decir que es todo el universo ya que es genérico, cambiante, amplio y es difícil profundizarse en este concepto. Para lo cual se debe analizar dos estratos ambientales: ambiente general (macroambiente) y el ambiente de tarea (microambiente)

Ambiente General (Macroambiente)

Se encuentra constituido por factores tecnológicos, económicos, políticos, culturales, sociales, demográficos, etc., que ocurren en el mundo. Estos factores forman un campo dinámico de fuerzas que se juntan, se chocan, se oponen lo que provoca acciones, cambios, inestabilidad e incertidumbre en situaciones que se presentan.

En las organizaciones el escenario ambiental influye con fuerza, lo que afecta en algunas con menor y mayor impacto creando escenarios más o menos favorables.

Ambiente De Tarea (Microambiente)

En la organización el ambiente de tarea es el más inmediato y próximo, en la cual obtiene sus entradas y salidas, es decir, proveedores de los recursos (financieros, materiales, humanos, etc.) y clientes. Sin embargo o es dueño absoluto de lo que está a su alrededor, pues se encuentran en este los competidores que se disputan sus entradas y salidas; y además los organismos reguladores (sindicatos, entidades reguladoras, órganos fiscalizadores, etc.) que establecen condiciones, restricciones y límites en las actividades organizacionales.

Dinámica Ambiental

También se puede estudiar al ambiente de tarea desde el punto de vista de su dinamismo esto quiere decir de la estabilidad o la inestabilidad. Cuando el ambiente en cual se encuentra se caracteriza por cambios previsibles, se lo denomina estable y estáticos; y cuando se caracteriza por cambios imprevistos, se lo denomina cambiante o inestable.

Ambiente De Tarea Estable y Estática

Son relaciones rutinarias y estandarizadas que existen en las organizaciones ya que el comportamiento que posee es previsto y conservador. La rutina y el conservadurismo son dos características importantes de la organización que operan con éxito en este ambiente.

Comunicación

Las personas no son autosuficientes, pues constantemente se relacionan con otras personas y ambientes de su entorno a través de la comunicación. La comunicación produce la transferencia de información de una persona a otra; es específicamente la forma de que tiene las personas para relacionarse con otras personas mediante ideas, valores y pensamientos.

La comunicación permite unir a personas a través de conocimientos y sentimientos; y para esto se necesita no menos de dos personas: la que envía el mensaje y lo recibe, ya que una sola persona no puede establecer una comunicación.

La organización no puede operar ni existir sin la comunicación, ya que es muy importante para que los procesos se desenvuelvan de la mejor manera y eficazmente.

El proceso de comunicación opera como sistema abierto, es muy común que se originen ciertos ruidos, lo que quiere decir perturbaciones que distorsionen el mensaje que se está transmitiendo. Ruido se denomina a cualquier perturbación que se presente al ambiente.

Comportamiento humano en las organizaciones

A las personas no solo se las puede utilizar como recursos sino también como portadores de capacidades, habilidades, motivación para el trabajo, comunicabilidad, conocimientos, etc. Considerando además que las personas son portadoras de personalidades, objetivos, expectativas; los objetivos individuales. Por lo que se destaca características de las personas, ya que esto nos ayudara a dejar en claro acerca del comportamiento humano en las organizaciones.

Clima Organizacional

Las personas se encuentran obligadas a la adaptación constante de situaciones para la satisfacción de sus necesidades y para mantener un equilibrio emocional. La insatisfacción de estas necesidades puede provocar problemas de adaptación, ya que la adaptación depende de otras personas en especial de aquellas que poseen autoridad.

La adaptación de una persona varía de un momento a otro. Una buena adaptación genera salud mental en el trabajo, sintiéndose bien consigo mismo y siendo capaz de enfrentar por sí mismas las exigencias que se presentan en la vida.

Políticas de Recursos Humanos

Las políticas son consecuencia de la racionalidad, cultura organizacional y filosofía. Son reglas que se determinan para dirigir funciones y asegurar que se desempeñen de acuerdo a los objetivos acordados.

Las políticas son guías para actuar, sirviendo para dar respuestas al problema que se presentan constantemente y que obligan a que los empleados acudan sin necesidad ante el jefe para que estos les solucionen los contratiempos.

Las políticas de recursos humanos se refieren a la forma de como aspiran las organizaciones trabajar con los miembros que las constituyen para alcanzar mediante ellos los objetivos organizacionales.

La empresa como sistemas de roles

Las organizaciones se crean con el propósito de producir algo, servicios o productos
(Katz & Robert, 1970)

Para transformar materias primas en productos terminados o servicios prestados se utilizan energía humana y no humana. Las organizaciones operan cuando las personas están en sus puestos de trabajo y desempeñan los roles para los que se los selecciono.

Las personas aunque pertenezcan a una organización continúan participando en otras en las cuales desempeñan otros roles sociales. Las organizaciones no envuelve en su totalidad la vida de las personas, ya que no es la sociedad entera de un individuo.

La empresa se la puede considerar como un conjunto de actividades o serie de roles que realizan individuos; y un conjunto de roles o de grupos que se anteponen, en conclusión una empresa es un sistema de roles.

Calidad de vida en el trabajo

“Las empresas deben contar con personas motivadas para desempeñar los trabajos que les asignan, y recompensarlas de manera adecuada por su contribución”
(Chiavenato I. , Adminisracion de Recursos Humanos , 2003)

La administración de la calidad en una organización depende del potencial humano, del bienestar que las personas experimentan al trabajar en una organización.

La calidad de vida en el trabajo se refleja en el grado de satisfacción de los miembros de la empresa mediante su trabajo en ella. La calidad de vida comprende diversos factores como la satisfacción con el trabajo realizado, reconocimiento por los resultados que se obtuvieron, salario, beneficios, la posibilidad de participar en ella, libertad a decidir y sobre todo las relaciones humanas, en la organización.

Responsabilidad por la evaluación de desempeño

De acuerdo con las políticas que la organización adopta, la responsabilidad por la evaluación del desempeño humano puede otorgárselo al gerente, al equipo de trabajo o a un comité de evaluación. Cada uno de estas opciones determina una filosofía de acción.

Higiene y seguridad en el trabajo

Desde el punto de vista de la administración, la salud y la seguridad de los empleados es primordial para la preservación de la fuerza laboral, enfocadas a garantizar condiciones materiales y personales de trabajo que mantengan un nivel aceptable de la salud de los empleados.

Higiene en el trabajo

Se refiere a un conjunto de procedimientos y normas que se enfoca a la integridad mental y física del empleado, protegiéndolos de los riesgos de salud y al ambiente físico donde se desenvuelven laboralmente.

Condiciones ambientales en el trabajo

Las condiciones ambientales de trabajo son las situaciones físicas en las que el trabajador se encuentra cuando ocupa un cargo en la empresa. Es el ambiente físico que rodea al trabajador mientras se desenvuelve en un cargo.

Seguridad en el trabajo

La seguridad en el lugar de trabajo es el conjunto de técnicas y medidas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras en el ambiente. Cada vez las empresas se suman en incorporar servicios de seguridad teniendo como finalidad prevenir accidentes, pero muchos de estos servicios no obtienen buenos resultados, fracasando en algunas ocasiones por no desarrollar sus distintos aspectos.

Prevención de accidentes

La seguridad busca disminuir el índice de accidentes que se pueden presentar en una empresa directa o indirectamente como lesiones corporales, enfermedades, la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad de trabajo.

Las estadísticas de accidentes de trabajo abarca también los accidentes que se producen en el trayecto de su casa a la empresa o viceversa.

Entrenamiento y desarrollo del personal

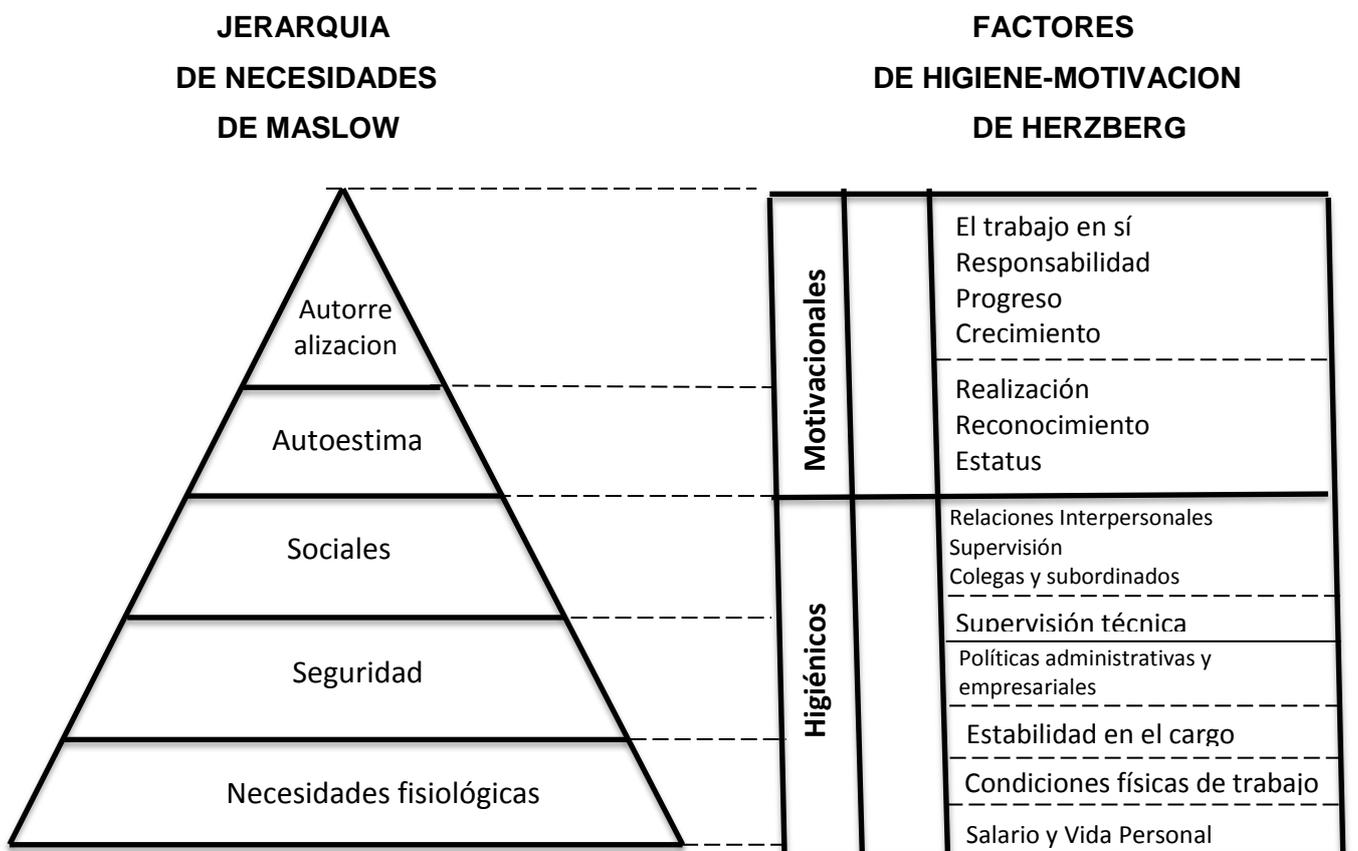
“Es un medio para desarrollar la fuerza laboral en los cargos ocupados” (Yorder, 1956)

Permite que se logre un desempeño idóneo en el cargo, preparando a la persona para el cargo para enfrentar el ambiente interno y externo que rodea su trabajo.

Ambiente e tarea cambiante e inestable

Presenta reacciones nuevas y diferentes de la organización, ya que su comportamiento es imprevisible, dinámico y turbulento. Lo que conlleva a establecer un modelo orgánico que pueda generar reacciones adecuadas a las restricciones ambientales las cuales debe enfrentar una organización.

Figura 4. Motivación Humana



Fuente y Elaboración: Keith Davis, *Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior*, Nueva York, McGraw-Hill, 1977, p. 59

Es aquello que impulsa a que una persona actúe de una determinada manera lo que puede provocar un estímulo externo.

- 1. Necesidades fisiológicas.-** De las necesidades humanas este constituye el nivel más bajo, denominadas también como necesidades biológicas que exigen una satisfacción reiterada para la supervivencia de un individuo. A

pesar de comunes en todos los individuos necesitan diferentes grados de satisfacción.

- 2. Necesidades de seguridad.-** Esta necesidad conlleva a que cada individuo se proteja de cualquier peligro. Estas necesidades son de gran importancia ya que las personas dependen de la organización en la vida organizacional de cada uno y que la inconsistencia de las decisiones pueden provocar inseguridad e incertidumbre en la permanencia en su lugar de trabajo.
- 3. Necesidades sociales.-** Se relacionan con la vida social de cada individuo. Cuando estas necesidades no se satisfacen en su totalidad las personas suelen comportarse de manera reacia con los que la rodean, provocando esta frustración a que se aíslen. El dar y recibir afecto en la administración participativa motiva en el comportamiento humano.
- 4. Necesidades de autoestima.-** Esta necesidad se relaciona con la autoevaluación de las personas donde incluye la confianza y la seguridad en sí mismo. La satisfacción de estas necesidades ayuda a elevar el autoestima y su frustración puede provocar sentimientos de inseguridad llevando al desánimo del individuo.
- 5. Necesidades de Autorrealización.-** Esta necesidad es la de mayor nivel en la jerarquía la que conlleva a las personas a que desarrollen su potencial y a realizarse en su entorno para toda la vida. Estas necesidades se relacionan con la independencia de cada persona en las actividades que realicen. Tomando en cuenta que las demás necesidades no motivan el comportamiento aun cuando se han satisfecho, no obstante la necesidad de autorrealización son insaciables ya que mientras más recompensas obtengan mayor será el interés de satisfacer dicha necesidad.

Ciclo Motivacional

Esta se origina cuando surge una necesidad. Esta es una fuerza dinámica que establece el comportamiento. Cuando aparece una necesidad se rompe el estado de

equilibrio que existe, provocando tensión inconformismo e insatisfacción. Una vez que se satisface la necesidad que se produjo vuelve a su estado de equilibrio y su manera de adaptarse al ambiente.

Cuando se refiere a la motivación se expresa las diferencias que existen en las personas: y la variación de las necesidades de individuo a individuo lo que producen distintos comportamientos.

Estructura Financiera

Llamado también pasivo empresarial, se enfoca en los distintos recursos financieros que son utilizados por la unidad económica. La clasificación de esta se puede referir a su origen o al tiempo.

El estudiar el área financiera de una empresa tiene como objetivo establecer la magnitud de la inversión, realizando un seguimiento exhaustivo sobre la formulación de presupuestos de los ingresos y gastos, determinando además posibles fuentes de financiamiento que la empresa puede requerir durante la operación de la misma; y de esta manera se efectiviza la adecuada utilización de los recursos de la mejor manera.

En la empresa las inversiones se dividen en dos grupos: activo fijo y activo circulante. El activo fijo se refiere a las inversiones a largo plazo que realiza materializándolo en instalaciones, maquinarias, equipos, etc. El activo corriente está conformado por los bienes que se encuentran ligados al ciclo productivo de la empresa, como: materias primas, tesorería, productos terminados, etc. Los cuales se van renovando en cada periodo de producción, lo que nos quiere decir son todos los bienes que son necesarios para dar funcionamiento a las inversiones temporales de una empresa.

2.2 MARCO LEGAL

Los requisitos necesarios impuestos en nuestro país para que las microempresas dedicadas a la venta de alimentos puedan poner en marcha sus actividades son las siguientes:

- Registro en el Servicio de Rentas Internas (S.R.I)
- Registro de Patente Municipal
- Permiso del Cuerpo de Bomberos
- Permiso del Ministerio de Salud
- Registro del Ministerio de Turismo
- Registro en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)

Registro en el Servicio De Rentas Internas (S.R.I.)

Deben inscribirse todas las personas naturales, las instituciones públicas, las organizaciones sin fines de lucro y demás sociedades, nacionales y extranjeras, dentro de los treinta primeros días de haber iniciado sus actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional y que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos.¹¹

Requisitos para personas naturales

- Presentar la cédula de identidad (original y copia), de ciudadanía o del pasaporte.
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo

¹¹ <http://www.sri.gob.ec/web/10138/219>

Procedimiento

El trámite se realiza acercándose a cualquier ventanilla de atención del S.R.I. a nivel nacional portando los requisitos antes mencionados, en un tiempo de entrega es de 5 minutos y no tiene ningún costo para el contribuyente.

Registro de Patente Municipal

Se requiere lo siguiente:

1. 1 tasa para patente (ventanilla # 2)
2. Copia de cédula
3. Copia del RUC
4. Patente año anterior
5. Certificado de votación
6. Copia de la última declaración del IVA en caso de que este obligado a declarar
7. Certificado uso de suelo (depende el negocio)

Nota: En caso que el contribuyente tenga principal en otra ciudad deberá presentar el distributivo de los ingresos por cantones, presentado en el municipio donde tiene su domicilio principal. En caso que la empresa o compañía realice su apertura, traer copia de la escritura constitucional de la compañía. ¹²

Procedimiento

El trámite se realiza en el Municipio en la oficina de Rentas, el valor de la tasa para patente es de \$1.00, se la compra en la ventanilla # 2 ; el tiempo estimado de entrega es de 24 a 72 horas.

Permiso para el Cuerpo de Bomberos

Para obtener el permiso del Cuerpo de Bomberos se debe tramitar una solicitud para inspección del establecimiento; después de esto se emite la autorización del permiso. Este es un trámite tanto para Personas Naturales como para Personas Jurídicas.

¹² <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/tramite.php?cd=1216>

Permiso del Ministerio de Salud

Requisitos para Obtener Permiso de Funcionamiento del MSP Acuerdo Ministerial 818

1. Formulario de solicitud (sin costo) llenado y suscrito por el propietario.
2. Copia del registro único de contribuyentes (RUC).
3. Copia de la cedula de ciudadanía o de identidad del propietario o del representante legal del establecimiento.
4. Documentos que acrediten la personería Jurídica cuando corresponda.
5. Copia del título del profesional de la salud responsable técnico del establecimiento, debidamente registrado en el Ministerio de Salud Pública, para el caso de establecimientos que de conformidad con los reglamentos específicos así lo señalen.
6. Plano del establecimiento a escala 1:50.
7. Croquis de ubicación del establecimiento.
8. Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos.
9. Copia del o los certificados ocupacionales de salud del personal que labora en el establecimiento, conferido por un Centro de Salud del Ministerio de Salud Pública.

Adicionalmente se deberá cumplir con otros requisitos específicos dependiendo del tipo de establecimiento, de conformidad con los reglamentos correspondientes.¹³

Registro del Ministerio De Turismo

Requisitos para Personas Naturales:

1. Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
2. Copia de la cédula de identidad
3. Copia de la última papeleta de votación
4. Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.

¹³ (Pública)

5. Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento.
6. Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
7. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
8. Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa.
9. (Formulario del Ministerio de Turismo)
10. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.
11. Permiso de uso del suelo (para bares y discotecas)¹⁴

Registro en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)

El primer paso para el registro del nombre comercial en el IEPI es realizar la búsqueda fonética que es un trámite tanto para ciudadanos como para empresas.

Descripción:

El interesado por el registro de un signo distintivo tiene derecho a solicitar al IEPI si dicho signo está o no registrado o en trámite de registro. También se acepta búsquedas por titular y por número de solicitud de registro.

Requisitos:

1. Solicitud legalmente fundamentada y con el patrocinio de un abogado.
2. Original del comprobante de pago.

Procedimiento:

Se lo realiza en la Subdirección Regional Guayaquil ubicado en la Av. Francisco de Orellana y Alberto Borgues Edificio Centrum (Claro), Piso p, Oficina 5. El costo de la búsqueda fonética es de \$16 y el tiempo de entrega de los resultados por búsqueda es de 10 minutos.

¹⁴ (Turismo)

El segundo paso (OPCIONAL) es el registro de la marca, nombre comercial, o apariencia distintiva, el valor de este trámite es de \$116.¹⁵

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Calidad.- Es la percepción que tiene un individuo sobre las personas, bienes o servicios que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades requeridas.

Capacitación del Personal.- Es un proceso de formación que se aplica de manera programada y organizada; con la finalidad modificar la actitud del personal, desarrollando sus conocimientos, destrezas y habilidades.

Competitividad.- Es la capacidad que posee una persona, una organización o un país, la cual les ayuda a conservar una ventaja comparativa y/o competitiva para adquirir, mantener u optimizar una determinada posición en el entorno socioeconómico en el que se encuentren.

Empresa.- Se entiende por empresa como una organización social encargada de realizar una serie de actividades utilizando los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales, que funciona de acuerdo a las leyes vigentes; con la finalidad de alcanzar determinados objetivos, ya sean estos la satisfacción de una necesidad del mercado.

Empresa Familiar.- Es aquella que está en manos de una o más familias, cuyo propósito es mantener la continuidad a la próxima generación.

Estructura Financiera.- Determina los recursos financieros con los que cuenta un negocio para desarrollar su actividad y expansión.

Habilidad.- Es la aptitud para desarrollar una actividad, realizándolo con destreza.

¹⁵ (<http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/tramite.php?cd=130>)

Manual de procedimientos.- Es un instrumento administrativo que describe las actividades que debe realizar el personal para cumplir eficientemente las funciones que han sido designadas en el puesto que ocupa dentro la empresa.

Misión: Es la explicación de las intenciones de la organización, además incluye las tareas y los objetivos de ésta. Expone la razón de ser del negocio en todas sus dimensiones, en el cual interviene el cliente como parte fundamental de la misión.

Planeación: Es la primera y esencial función administrativa que sirve como sustento para las demás funciones. Determina de antemano los objetivos que deben realizarse y qué debe hacerse para lograrlos; es un modelo teórico a seguir.

Procedimiento.- Es el conjunto de acciones o pasos secuencialmente ordenados que se realizan para realizar un trabajo de manera correcta y eficaz; en las empresas les ahorra tiempo y dinero; además disminuye la probabilidad de accidentes al personal.

Recursos financieros.- Son de naturaleza monetario, propio o ajeno, que el negocio necesita para el desenvolvimiento de sus actividades.

Recursos Humanos.- Forman parte fundamental de todo negocio o empresa porque de ellos depende el funcionamiento y administración de los demás recursos disponibles.

Recursos Materiales.- Son bienes físicos o tangibles que posee el negocio que ayudan a conseguir los objetivos.

Recursos Tecnológicos.- Son herramientas o instrumentos que ayudan a coordinar las operaciones cotidianas del negocio mediante el conocimiento científico desde la producción hasta la comercialización.

Restaurante.- Es un establecimiento, generalmente abierto al público, en el cual las personas acceden por el servicio de alimentación y por el cual se paga.

Visión: Es una explicación a dónde y cómo se proyecta el negocio dentro de unos años. Debe ser comprometedor y motivante de tal manera que estimule y promueva la a todos los integrantes del negocio.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

Una ineficiente aplicación de los procesos administrativos incide en la inadecuada utilización de los recursos disponibles del restaurante “EL ASADO”.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La falta de políticas y procedimientos influye en el desconocimiento del personal sobre las responsabilidades y funciones de los puestos en el restaurante “EL ASADO”.
- La ausencia de tecnología afecta el desenvolvimiento de los procesos administrativos que realiza el restaurante “EL ASADO”.
- La inexistencia de planes de capacitación al personal causa una mala atención a los clientes en el restaurante “EL ASADO”.
- La falta de una estructura financiera conlleva a una inadecuada administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”.

2.4.3 Declaración De Variables

Cuadro 1. Declaración de Variables

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ineficiente aplicación de los procesos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada utilización de los recursos

PARTICULARES	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de políticas y procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de responsabilidades y funciones de los puestos
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los procesos administrativos
	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de planes de capacitación al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención a los clientes
	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de estructura financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada administración de bienes y obligaciones

Fuente: Hipótesis
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 2. Operacionalización de las Variables

NIVEL	CATEGORÍA	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS /INSTRUMENTOS
GENERAL	V.I.	Ineficiente aplicación de los procesos administrativos	Se puede definir a los procesos administrativos como la herramienta fundamental de apoyo para los administradores de los negocios en la toma de decisiones, que les permite gestionar cambios analizados metodológicamente, distinguiendo y eliminando actividades ineficientes.	Conocimiento sobre planificación, organización, dirección y control	Encuesta
	V.D	Inadecuada utilización de los recursos	Los recursos se refieren tanto a financieros, tecnológicos, materiales y humanos con los que cuenta un negocio para poder desarrollar su actividad.	Existencia de los recursos humanos, materiales, físicos y financieros	Encuesta
PARTICULAR 1	V.I.	Falta de políticas y procedimientos	Las políticas dentro de los negocios permiten orientar las acciones; los procedimientos explican de manera clara y detallada de los pasos que se deben seguir en secuencia cronológica para realizar correctamente una política. La falta de éstos ocasionará que el personal actúe de acuerdo a sus propios criterios y costumbres.	Nivel de conocimiento de funciones de los puestos de trabajo	Encuesta

	V.D	Desconocimiento de responsabilidades y funciones de los puestos	Las responsabilidades que debe tener cada empleado para con el negocio y sus compañeros de trabajo; y las funciones que tienen que desempeñar en cada puesto asignado.	Evaluación de Desempeño	Encuesta
PARTICULAR 2	V.I.	Ausencia de tecnología	La tecnología de información permite supervisar las acciones a una mayor velocidad de respuesta. La ausencia de ésta limita el crecimiento, innovación y posicionamiento de los negocios en el mercado	Nivel de innovación Desarrollo en el mercado	Encuesta
	V.D	Desenvolvimiento de los procesos administrativos	Los procesos son las diferentes acciones que se realizan en el negocio a través de los recursos disponibles ejecutados para lograr un resultado.	Niveles de productividad	Encuesta
PARTICULAR 3	V.I.	Inexistencia de planes de capacitación al personal	Los planes de capacitación son acciones planificadas orientadas a optimizar el trabajo del personal; la inexistencia de éstos conlleva a que el empleado no desarrolle las destrezas necesarias para ejecutar al máximo su trabajo.	Desempeño del personal	Encuesta
	V.D	Mala atención a	Es la consecuencia de la incapacidad del personal que	Niveles de	Encuesta

		los clientes	no utiliza las técnicas y procedimientos adecuados para ofrecer un buen servicio a los clientes.	satisfacción Calidad del servicio	
PARTICULAR 4	V.I.	Inexistencia de estructura financiera	La estructura financiera determina los recursos financieros con los que cuenta un negocio para desarrollar su actividad y expansión. La inexistencia de ésta conlleva a que el administrador o dueño del negocio tome decisiones intuitivamente o en forma equivocada.	Eficiencia en la utilización de los recursos financieros	Encuesta
	V.D	Inadecuada administración de bienes y obligaciones	La administración de los bienes y obligaciones permite llevar un total control al propietario, lo que le facilita el análisis al comprometer los recursos de la empresa a corto y mediano plazo.	Conocimiento de activos y pasivos	Encuesta

Fuente: Declaración de Variables
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realiza considerando su finalidad es básica o pura; según su objetivo gnoseológico es descriptiva; y según su contexto es de campo.

Es básica o también conocida como investigación pura, ya que tiene como objeto estudiar un problema, del cual se busca ampliar el conocimiento del mismo, validando la información ya existente.¹⁶

La investigación es pura, porque se busca ampliar los conocimientos relacionados a los procesos administrativos, partiendo de información existente, con el propósito de averiguar si es posible la aplicación de manera eficiente de éstos, debido a que existen varias inconvenientes relacionados a este tema en el restaurante “EL ASADO”.

La investigación descriptiva, se basa en la comprobación de hipótesis que se hayan planteado, además utiliza técnicas como entrevistas, encuestas, revisión documental entre otros.¹⁷

Es descriptiva porque se dispone de información sobre la administración del Restaurante “EL ASADO”, la conducta de los empleados en el trabajo y las opiniones de los clientes sobre el servicio que perciben; lo que permite la relación entre las variables incorporadas a este trabajo.

¹⁶ (Pardinas, 2005)

¹⁷ (BERNAL TORRES, 2006)

La investigación de campo se basa en el levantamiento de información, como el análisis de actividades metódica y técnicas que se han ejecutado con la finalidad de obtener información necesaria en contacto directo con el objeto de estudio, ya sea observándolo o encuestándolo.¹⁸

Es de campo porque se obtienen diferentes criterios a través del levantamiento de información al personal y clientes del restaurante “EL ASADO” por medio de las encuestas realizadas para efectos de este estudio.

Además de tipo transversal, porque se obtendrá información presente, a través de la encuesta como método de investigación; la información recopilada permitirá delimitar el tema de esta investigación.

3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población de estudio para este proyecto se constituye por:

- El Dueño (1)
- Los Empleados (6)
- Los Clientes del restaurante (383)

La finalidad es determinar la percepción de ellos ante las diferentes situaciones entorno a los procesos administrativos del restaurante “EL ASADO”.

3.2.2 Delimitación de la población

La población será finita, debido a que formarán parte de la investigación el dueño, el personal y los clientes del restaurante “EL ASADO”.

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se utiliza para el desarrollo de esta investigación es probabilística, ya que se ejecutará una sola vez para efecto de este estudio.

¹⁸ (Muñoz Razo, 1998)

3.2.4 Tamaño de la muestra

Como la población de este estudio es finita, para determinar el tamaño de la muestra, se tomará como referencia la población comprendida entre 15 y 64 años según datos obtenidos del censo 2010 realizado por el Inec.

Cuadro 3. Población del cantón Milagro según censo 2010

Población del cantón Milagro de 15 a 64 años		
Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombre	51.751,00	49,6%
Mujer	52.624,00	50,4%
Total	104.375,00	100%

Fuente: <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Estos datos serán válidos para obtener la muestra a través de la realización de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5

E: error, se considera el 5%; E = 0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

$$n = \frac{(104375)(0,5)(0,5)}{\frac{(104375 - 1)(0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{26093,75}{\frac{(104374)(0,0025)}{3,8416} + (0,25)}$$

$$n = \frac{26093,75}{\frac{2609375}{3,8416} + (0,25)}$$

$$n = \frac{26093,75}{67,9241722 + 0,25}$$

$$n = \frac{26093,75}{68,1741722}$$

$$n = 383$$

De acuerdo a la fórmula utilizada y tomando en consideración un error del 5% nos da como resultado el tamaño de la muestra para la presente investigación, la misma que será de 383 las personas que se encestarán.

3.2.5 Proceso de selección

La selección de la muestra que se hará es de tipo probabilístico y el procedimiento a utilizarse es de forma aleatoria porque se obtendrá al azar, es decir, que todo número tenga la misma probabilidad de ser elegido y que la elección de uno no dependa de la elección del otro.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Método Analítico

Permite distinguir la naturaleza de un suceso, en este caso la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en el restaurante “EL ASADO”, se procede a revisar

ordenadamente cada uno de los elementos por separado cuyo objetivo es estudiarlas y relacionarlas entre ellas.

Método Sintético

Este método permite relacionar los hechos aparentemente aislados formulando una teoría al unir las diferentes variables, es decir al plantear la hipótesis se establece una explicación tentativa que someterá a verificación.

Técnicas

Encuesta.- Es de gran utilidad para el investigador, estará basada en un cuestionario de diez preguntas, que estarán dirigidas para el personal del restaurante (incluido el dueño) y para los clientes; el objetivo de la aplicación de esta técnica es comprobar la hipótesis de la propuesta.

Los datos suministrados por las encuestas son de intereses, opiniones, conocimientos y comportamientos relacionados al restaurante "EL ASADO". La información recolectada se realiza con la colaboración de los individuos encuestados. La ventaja de aplicar esta técnica de investigación es su versatilidad o capacidad para recolectar datos sobre una amplia gama de necesidades de información.

3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los procedimientos estadísticos de la información que se va a emplear en el proceso investigativo se la plasmara en Excel para un claro entendimiento con lo cual se creará una base de datos, donde se la procesará y analizará obteniendo el conteo y los resultados correspondientes a las realizadas, lo que permitirá de manera más fácil la representación gráfica a través de pasteles, barras o líneas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente, en el cantón de Miagro se ha podido observar el acelerado aumento de negocios de comidas en el sector urbano, la mayoría de estos establecimientos ofrecen el mismo tipo de menú; lo que conlleva a cada uno a esforzarse por diferenciarse en la sazón, la atención, la infraestructura, innovando día a día para ser competitivos así captar más clientela y llegar a ser líderes en el mercado que se desarrollan.

Para el desarrollo de esta investigación, se ha realizado encuestas a los clientes que frecuentan el restaurante “EL ASADO”, considerado un aporte significativo, real y preciso sobre la percepción que tienen ellos de los diferentes aspectos que se reflejan en el negocio que conllevan a la problemática de este estudio

Una vez realizadas las encuestas se obtienen resultados tanto cualitativos como cuantitativos, lo que permitirá su análisis e interpretación.

Resultado de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante “EL ASADO”

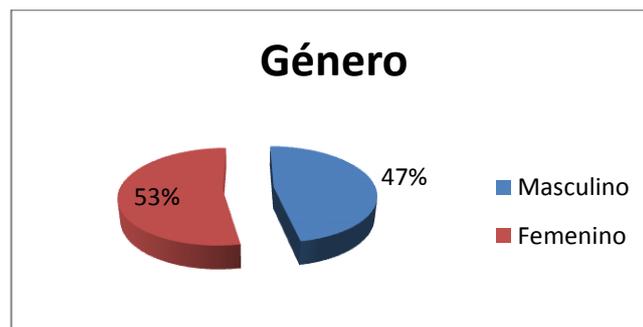
Datos Informativos

Cuadro 4. Género de los clientes encuestados en el Restaurante “EL ASADO”

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	180	47,0%
Femenino	203	53,0%
Total	383	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 5. Género de los clientes encuestados en el Restaurante “EL ASADO”



Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis:

La encuesta fue realizada en base a la equidad de género, lo cual se obtuvo que 180 personas encuestadas son de género masculino y 203 personas de género femenino.

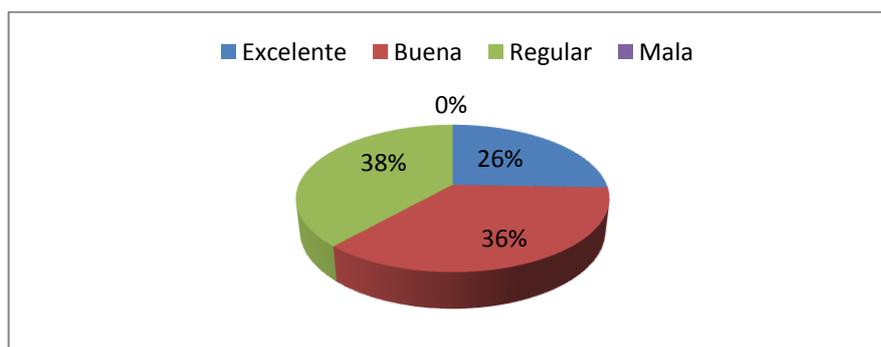
PREGUNTA1. ¿Cómo calificaría Ud. la atención del personal del restaurante "EL ASADO"?

Cuadro 5. Percepción de los clientes con relación a la atención recibida

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Excelente	98	26%
Buena	138	36%
Regular	147	38%
Mala	0	0%
Total	383	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 6. Percepción de los clientes con relación a la atención recibida



Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis:

Con los resultados obtenidos en las encuestas se puede apreciar que existe un 38% de personas que consideran que la atención en el restaurante "EL ASADO" es **regular**, mientras que el 26% determina que es **excelente**; este nivel de insatisfacción es consecuencia de la inexistencia de planes de capacitación al personal.

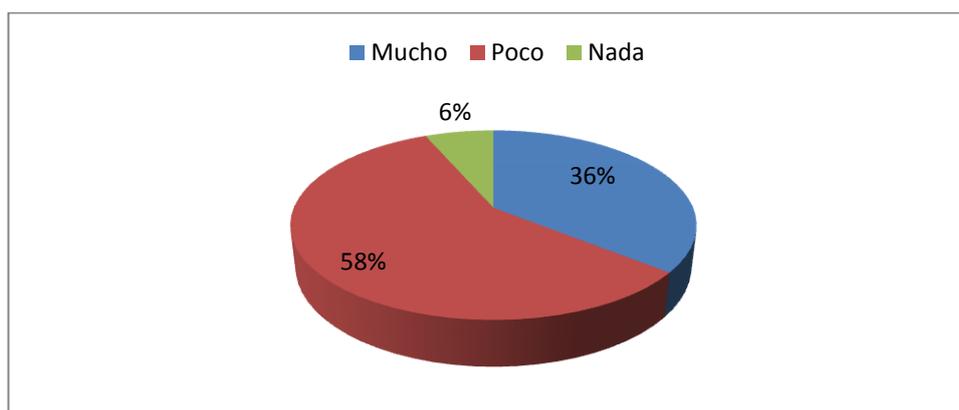
PREGUNTA 2. ¿Cree Ud. que el personal del restaurante "EL ASADO" ha sido capacitado en el área de atención a los clientes?

Cuadro 6. Personal capacitado

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Mucho	137	36%
Poco	221	58%
Nada	25	7%
Total	383	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 7. Personal capacitado



Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis:

Esta información permite determinar el nivel de capacitación que posee el personal que labora en el restaurante "EL ASADO". Los resultados indican que el 58% de los encuestados perciben que están **poco** capacitados y un 7% consideran que no tienen **nada** de capacitación.

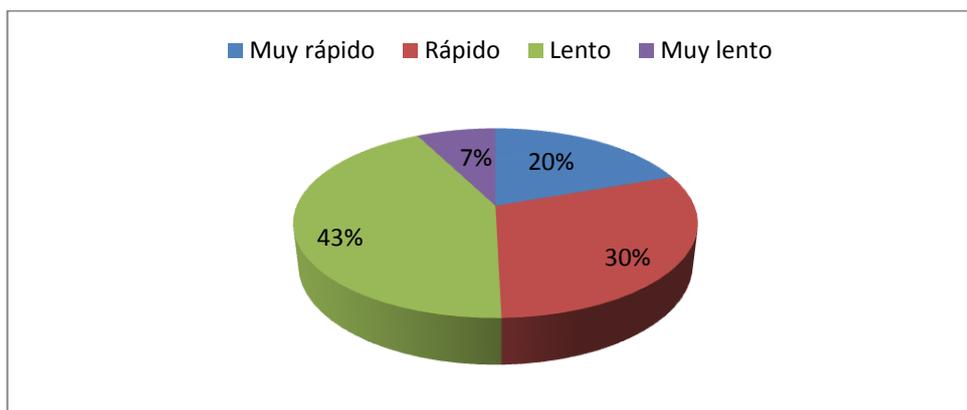
PREGUNTA 3. Considera Ud. que el tiempo de despacho de los pedidos en el restaurante "EL ASADO" es:

Cuadro 7. Tiempo de despacho de los pedidos

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Muy rápido	75	20%
Rápido	115	30%
Lento	164	43%
Muy lento	29	8%
Total	383	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 8. Tiempo de despacho de los pedidos



Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas se puede determinar que el 43% de las personas que frecuentan el restaurante "EL ASADO" consideran que el tiempo de respuesta al despacho de los pedidos que realizan en este establecimiento es **lento** y una minoría que sería un 8% ha recibido una respuesta **muy lenta**. Este nivel de desempeño se da por la ausencia de tecnología en el negocio.

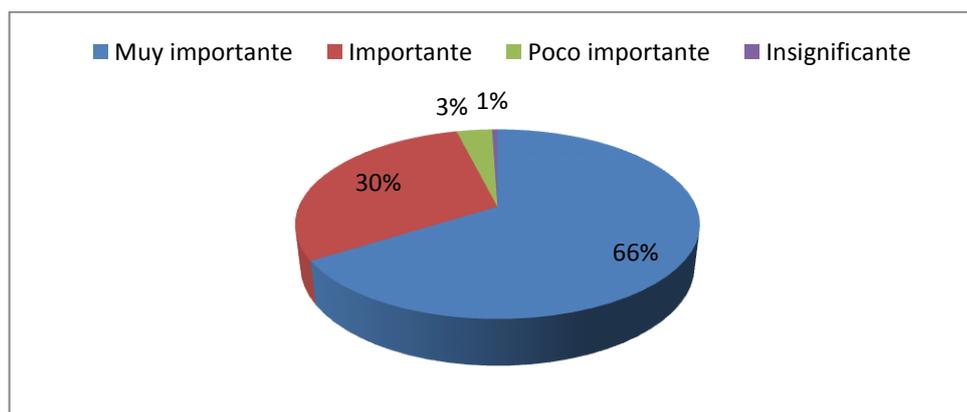
PREGUNTA 4. ¿Cuán importante considera Ud. la automatización en la toma de los pedidos a los clientes del restaurante "EL ASADO"?

Cuadro 8. Importancia de la automatización de los pedidos

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Muy importante	253	66%
Importante	115	30%
Poco importante	13	3%
Insignificante	2	1%
Total	383	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 9. Importancia de la automatización de los pedidos



Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis:

Estos resultados puntualizan que el 66%, que representa la mayoría de las personas que frecuentan el restaurante "EL ASADO", consideran que sería *muy importante* automatizar la toma de los pedidos para una mejor atención a los clientes y rapidez en el servicio que ofrecen. Mientras tanto un 1% cree que la automatización es *insignificante*.

PREGUNTA 5. ¿Considera Ud. necesaria la implementación de SERVICIO A DOMICILIO en el restaurante "EL ASADO"?

Cuadro 9. Implementación de Servicio a Domicilio

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Muy necesario	321	84%
Necesario	53	14%
Innecesario	9	2%
Total	383	100%

*Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz*

Figura 10. Implementación de Servicio a Domicilio



*Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz*

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, se establece que el 84% de los clientes del restaurante "EL ASADO" consideran *muy necesario* la implementación del servicio a domicilio en este establecimiento para poder acceder fácil y cómodamente a los platos que ofrecen; por el contrario un 2% considera *innecesario* este servicio en el negocio.

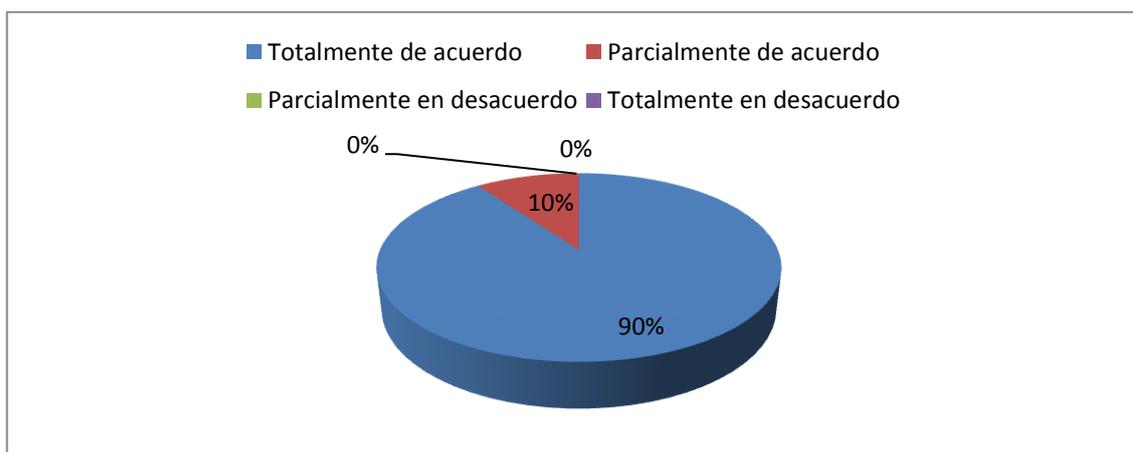
PREGUNTA 6. ¿Cree Ud. que un equipamiento moderno en el restaurante "EL ASADO" optimizaría la atención a los clientes?

Cuadro 10. Equipamiento moderno optimiza la atención

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	345	90%
Parcialmente de acuerdo	38	10%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

*Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz*

Figura 11. Equipamiento moderno optimiza la atención



*Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz*

Análisis:

Esta información muestra que el 90% de las personas encuestadas en el restaurante "EL ASADO" están *totalmente de acuerdo* en que un moderno equipamiento en este establecimiento optimizaría la atención. Este nivel de aceptación se da por la necesidad que tiene el cliente de sentirse mejor atendido en este negocio.

**Resultado de la encuesta aplicada al propietario y a personal del restaurante
“EL ASADO”**

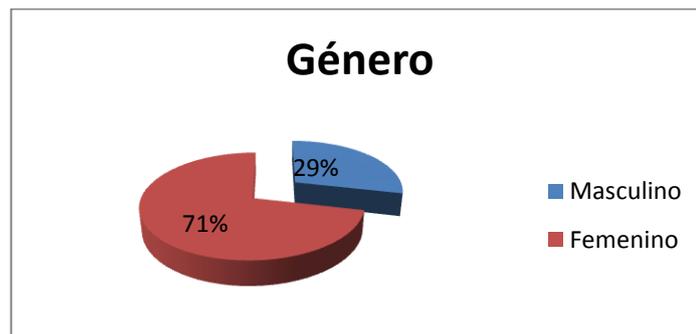
Datos Informativos

Cuadro 11. Género del personal del Restaurante “EL ASADO”

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	2	29%
Femenino	5	71%
Total	7	100%

*Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz*

Figura 12. Género del personal del Restaurante “EL ASADO”



*Fuente: Encuestas realizadas a clientes del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz*

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas al propietario y personal del restaurante “EL ASADO” se pudo obtener como resultado que de 7 personas encuestadas, 5 fueron de género femenino y 2 de género masculino.

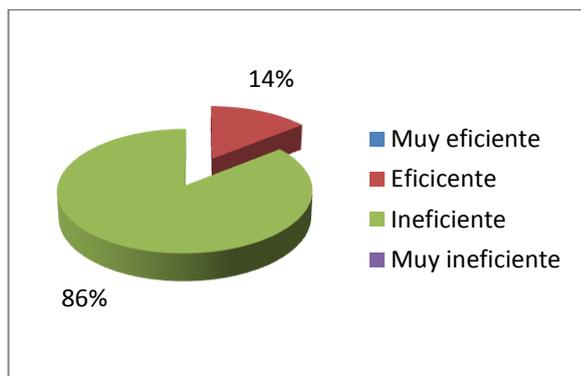
PREGUNTA 1. Los procesos administrativos aplicados en el restaurante “EL ASADO” son:

Cuadro 12. Aplicación de los procesos administrativos

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Muy eficiente	0	0%
Eficiente	1	14%
Ineficiente	6	86%
Muy ineficiente	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 13. Aplicación de los procesos administrativos



Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas al propietario y a los 6 empleados del restaurante “EL ASADO”, los resultados obtenidos determinan que el 86% considera que los procesos administrativos aplicados en el negocio son *ineficientes*. Se realizó una breve explicación a las 7 personas encuestadas acerca del tema porque no poseen conocimientos del mismo. El 14% que corresponde al propietario considera que es *eficiente* a pesar de mantener una administración empírica.

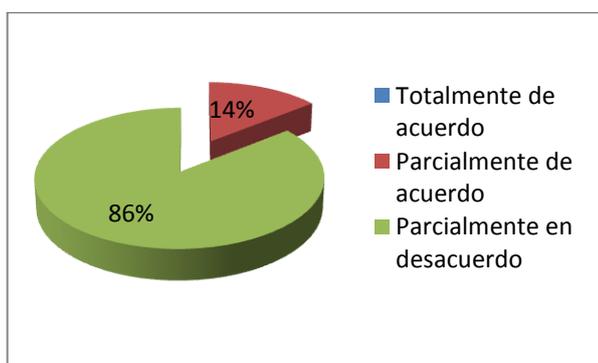
PREGUNTA 2. ¿Los recursos tanto financieros, humanos, materiales y tecnológicos del restaurante “EL ASADO” son utilizados eficientemente?

Cuadro 13. Eficiencia de los recursos utilizados

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	1	14%
Parcialmente en desacuerdo	6	86%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 14. Eficiencia de los recursos utilizados



Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, el 84% de los encuestados afirman que se encuentran en *parcial desacuerdo* de que se estén utilizando los recursos con eficiencia en el restaurante “EL ASADO”, ya que el personal considera que ellos, como recurso humano del negocio, cumplen sus labores de manera empírica. El propietario, que representa el 14%, es consciente que los recursos con los que dispone el restaurante no son utilizados eficientemente en su totalidad.

PREGUNTA 3. ¿El restaurante “ELASADO” cuenta con manuales de políticas y procedimientos?

Cuadro 14. Existencia de Manuales de políticas y procedimientos

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Totalmente	0	0%
Parcialmente	0	0%
Escasamente	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 15. Existencia de Manuales de políticas y procedimientos



Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: Las encuestas realizadas al personal del restaurante “EL ASADO” arrojan un 100% en cuanto a la inexistencia de manuales de políticas y procedimientos, lo que es evidente que no cuenta con ningún tipo de manuales que les facilite al personal el conocimiento de las responsabilidades que abarca cada puesto de trabajo en este negocio.

PREGUNTA 4. ¿Cree Ud. que la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el personal del restaurante “EL ASADO” les ayudaría a conocer mejor las funciones de cada puesto de trabajo?

Cuadro 15. Implementación de manuales

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	7	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

**Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz**

Figura 16. Implementación de manuales



**Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz**

Análisis: El resultado de las encuestas realizadas al propietario y al personal del restaurante “EL ASADO”, se obtiene que el 100% está *totalmente de acuerdo* en que la implementación de manuales tanto de políticas y de procedimientos les ayudaría a mejorar el rendimiento de los trabajos que realizan ya que contarían con indicaciones claras y precisas de lo que tienen que realizar en cada puesto evitando riesgos y duplicidad, optimizando el tiempo.

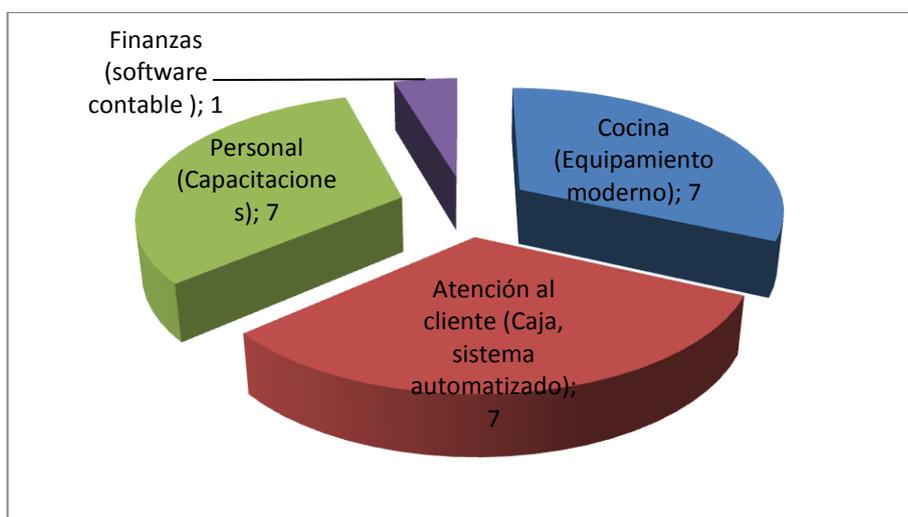
PREGUNTA 5. El restaurante “EL ASADO” hace uso de la tecnología en las áreas de:

Cuadro 16. Uso de tecnología

ALTERNATIVAS			N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
	SI	NO		
Cocina (Equipamiento moderno)	0	7	7	100%
Atención al cliente (Caja, sistema automatizado)	0	7	7	100%
Personal (Capacitaciones)	0	7	7	100%
Finanzas (software contable)	0	1	1	100%
Total			7	100%

**Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz**

Figura 17. Uso de tecnología



**Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz**

Análisis: El 100 % de los encuestados, personal y propietario, reconocen que al restaurante “EL ASADO” no cuenta con ningún tipo de tecnología en su negocio, lo que ocasiona lentitud en los procesos de producción y en la atención a los clientes, además de una baja calidad de atención por parte del personal.

PREGUNTA 6. ¿La implementación de tecnología en las diferentes áreas del restaurante “EL ASADO” ayudaría para un eficiente desenvolvimiento de los procesos administrativos?

Cuadro 17. Ayuda de la tecnología en los procesos administrativos

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Mucho	7	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 18. Ayuda de la tecnología en los procesos administrativos



Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: Los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas al personal y propietario del restaurante “EL ASADO”, indican que están 100% de acuerdo de que la implementación de tecnología ayudaría *mucho* al crecimiento, innovación y posicionamiento del negocio en el mercado que se desenvuelve.

PREGUNTA 7. ¿En el tiempo que ha laborado en el restaurante “EL ASADO” ha recibido algún tipo de capacitación?

Cuadro 18. Capacitaciones del personal

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Ninguna vez	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 19. Capacitaciones del personal



Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: A través de las encuestas realizadas se puede determinar, mediante el 100%, que tanto el personal como el propietario *ninguna* vez han recibido capacitación. Esto quiere decir que durante el tiempo que tiene funcionando el restaurante “EL ASADO” no ha existido ningún plan de capacitación lo que ha impedido optimizar el trabajo del personal y el desarrollo de sus destrezas para maximizar sus labores dentro del negocio.

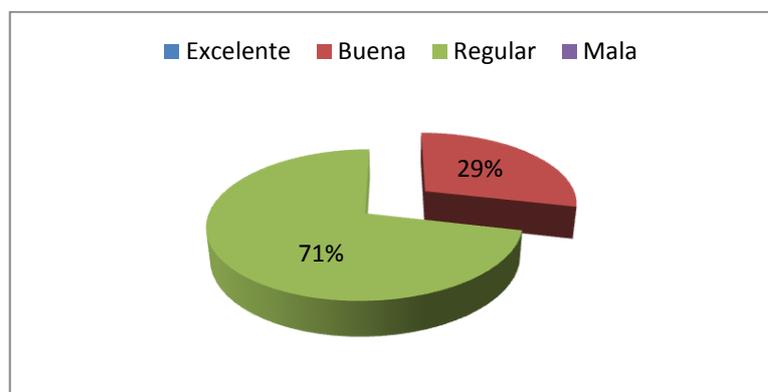
PREGUNTA 8. Considera Ud. que la atención que reciben los clientes del restaurante “EL ASADO” es:

Cuadro 19. Atención a los clientes

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Excelente	0	0%
Buena	2	29%
Regular	5	71%
Mala	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 20. Atención a los clientes



Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: El personal, que representan el 71% de estas encuestas manifiestan y reconocen que la atención que reciben los clientes del restaurante “EL ASADO” es *regular* debido a la inexistencia de técnicas, procedimientos y capacitaciones que conllevan a ofrecer un inadecuado servicio a los clientes. Mientras que el 29% que corresponde al propietario y su esposo consideran que a pesar de no contar con planes de capacitaciones la atención que reciben los clientes es *buena*.

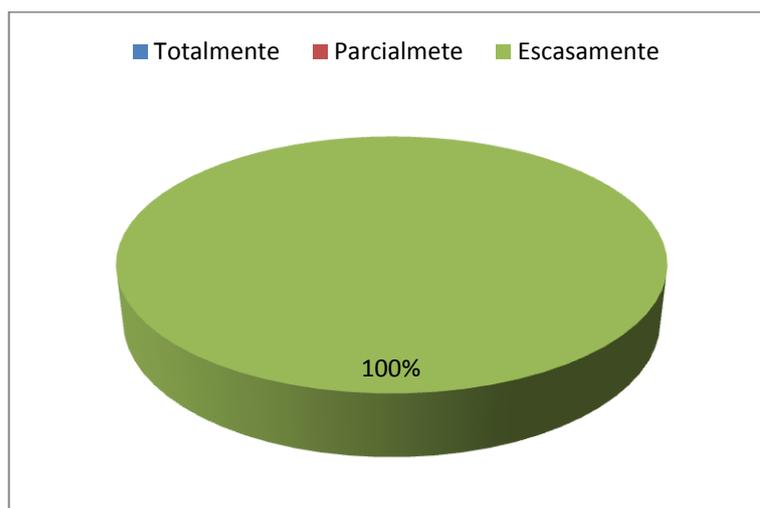
PREGUNTA 9. ¿Conoce Ud. realmente la estructura financiera del restaurante “EL ASADO”?

Cuadro 20. Conocimiento de la estructura financiera del negocio

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Totalmente	0	0%
Parcialmente	0	0%
Escasamente	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 21. Conocimiento de la estructura financiera del negocio



Fuente: Encuesta realizada a propietario del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: Esta pregunta de la encuesta fue realizada exclusivamente al propietario del restaurante “EL ASADO”, quien mediante una breve explicación del tema porque desconocía del mismo, se pudo determinar que conoce escasamente cual es la realidad en cifras de su negocio.

PREGUNTA 10. ¿Los bienes y obligaciones que posee el restaurante “EL ASADO” han sido administrados adecuadamente?

Cuadro 21. Administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”

ALTERNATIVAS	N° personas encuestadas	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	1	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 22. Administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”



Fuente: Encuestas realizadas a propietario y personal del restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Análisis: Esta pregunta de la encuesta fue realizada exclusivamente al propietario del restaurante “EL ASADO”, la cual refleja que el dueño está en *parcial desacuerdo* en que los recursos financieros sean administrados con eficiencia, debido a que no conoce realmente los activos del negocio ya que nunca han tenido ningún tipo de control contable.

4.2 RESULTADOS

- En base a las encuestas realizadas se determina que la atención a los clientes en restaurante “EL ASADO” es calificada entre regular y buena, además se percibe una escasa capacitación del personal; esto se da porque no existe planes de capacitación para los empleados en este negocio.
- Otro punto importante es la automatización de los procesos, por ello los clientes consideran que esto ayudaría a mejorar la toma de los pedidos y agilizar el despacho de los mismos.
- Además se observa que los clientes consideran muy necesario la implementación del servicio a domicilio en el restaurante “EL ASADO” lo que les facilitaría la adquisición de la comida en este lugar.
- Se puntualiza que el personal del restaurante “EL ASADO” está consciente que la atención se brinda a los clientes no es muy eficiente por lo que ellos están de acuerdo que al establecimiento le convendría una reestructuración administrativa para que pueda crecer, innovar y posicionarse como líder del mercado en el cantón Milagro.
- Además el diseño de una estructura organizativa y la implementación de un sistema contable sería de mucha ayuda tanto para el propietario para que conozca la real situación financiera del negocio y al personal para que desempeñen mejor su trabajo.

4.3 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Cuadro 22. Verificación de las hipótesis

HIPÓTESIS		VERIFICACIÓN
GENERAL	<p>Una ineficiente aplicación de los procesos administrativos incidirá en la inadecuada utilización de los recursos disponibles del restaurante “EL ASADO”.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de las preguntas N° 1 y N° 2 de la encuesta realizada al personal y propietario del restaurante “EL ASADO”, permite establecer la importancia de los procesos administrativos como la herramienta fundamental de apoyo para la toma de decisiones, que les permita administrar los recursos tanto financieros, tecnológicos, materiales y humanos con los que cuenta el negocio para poder desarrollar eficientemente sus actividades.</p> <p>Se concluye que los resultados de las encuestas permiten confirmar esta hipótesis de acuerdo a las preguntas realizadas.</p>
PARTICULARES	<p>La falta de políticas y procedimientos influirá en el desconocimiento del personal sobre las responsabilidades y funciones de los puestos en el restaurante “EL ASADO”.</p>	<p>Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal y propietario del restaurante “EL ASADO” en las preguntas N° 3 y N° 4, confirma la ausencia de políticas y procedimientos dentro de este negocio lo que les impide orientar sus acciones; la falta de éstos ocasiona que el personal actúe de acuerdo a sus propios criterios y costumbres; además desconocen las funciones que tienen que desempeñar en cada puesto asignado.</p> <p>Se concluye que los resultados de las encuestas permiten confirmar esta hipótesis de acuerdo a las preguntas realizadas.</p>

<p>La ausencia de tecnología afectará en el desenvolvimiento de los procesos administrativos que realiza el restaurante “EL ASADO”.</p>	<p>En los resultados de las encuestas realizadas a los clientes, con la pregunta N° 5, se determina que la ausencia de tecnología es evidente en el negocio y afecta el desenvolvimiento de los procesos administrativos del restaurante. Se concluye que los resultados de las encuestas permiten confirmar esta hipótesis de acuerdo a la preguntas realizada.</p>
<p>La inexistencia de planes de capacitación al personal causará una mala atención a los clientes en el restaurante “EL ASADO”.</p>	<p>En las encuestas realizadas a los clientes, en las preguntas N° 1 y N° 2, se reflejan los resultados de la inexistencia de planes de capacitación del personal, de una manera no favorable para el restaurante. Se concluye que los resultados de las encuestas permiten confirmar esta hipótesis de acuerdo a las preguntas realizadas.</p>
<p>La falta de una estructura financiera conllevará a una inadecuada administración de los bienes y obligaciones del restaurante “EL ASADO”</p>	<p>Las preguntas N°9 y N° 10 de las encuestas, realizadas exclusivamente al propietario del restaurante “EL ASADO”, puntualiza el total desconocimiento real de sus activos y patrimonio, debido a la inexistencia de una estructura financiera a lo largo de estos años lo que ha dificultado la utilización eficiente de los recursos financieros con los que cuenta el negocio para desarrollar su actividad y expansión. La inexistencia de ésta ha llevado al dueño del negocio tomar decisiones intuitivamente. Se concluye que los resultados de las encuestas permiten confirmar esta hipótesis de acuerdo a las preguntas realizadas.</p>

Fuente: Encuestas realizadas a propietario, personal y clientes del restaurante “EL ASADO”

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1 TEMA

Implementación de los procesos administrativos en el restaurante “EL ASADO” de la ciudad de Milagro para el desarrollo de nuevas estrategias y tecnologías que aporten a su crecimiento en el mercado.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

La presente investigación está fundamentada científicamente, lo que permite corroborar la veracidad de su ejecución; se ha considerado los procesos administrativos un tema importante dentro de todo negocio que se emprenda, por lo tanto hablar de ello es oportuno y razonable.

Procesos Administrativos

Ayudan a evitar fuga de recursos e ingresos, que son los que generan la utilidad del restaurante. Los negocios son diferentes, por lo tanto se elaboran procesos a la medida que se requieran para lograr mejores resultados que aumenten la productividad.

Planeación: Se definen las metas organizacionales, las estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar actividades.

Organización: Se determinan cuáles son las tareas que deben realizarse, quién las realiza, cómo se agruparán las tareas, quién reporta a quién y dónde se toman las decisiones.

Dirección: Comprende la motivación de los empleados, cómo dirigirlos, además de elegir los mejores canales de comunicación para resolver los conflictos que se presenten.

Control: Se supervisan las actividades para asegurarse que se estén realizando de acuerdo a lo planeado y corregir a tiempo las irregularidades significativas.

Comportamiento Organizacional

Se refiere al comportamiento de los individuos, los grupos o estructuras dentro de una organización, y como repercute esa conducta dentro de la misma con el fin de que trabajen de manera eficiente. Dicho comportamiento se refiere al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración.

Factores Organizacionales

Misión: ¿Por qué y para qué está nuestra empresa en el mercado?

Visión: ¿Cuál es la imagen que proyecta y dónde queremos estar en el futuro?

Producto/Servicio: ¿A qué nos dedicamos y por qué nos prefieren?

Clientes y Mercado: ¿Quiénes son nuestros consumidores?

Competencia: ¿Qué negocios ofrecen mí mismo producto/servicio? ¿Cuáles son mis ventajas y desventajas ante la competencia?

Entorno: ¿Qué medidas tomar para enfrentar los cambios a corto, mediano y largo plazo?

Diseño y perfil de puestos de trabajo

Es un proceso administrativo cuyo objetivo es estructurar los deberes y tareas de cada puesto de trabajo dentro de un negocio u organización, detallando las tareas, responsabilidades, condiciones de trabajo, características y requisitos de la persona que se desempeñará en el puesto, para lograr un eficiente desempeño del mismo (Lücke, 2006). Pocos negocios tienen presente que el puesto de trabajo requiere un diseño y perfilación específica para la persona a cargo; el diseño del puesto de trabajo equivocado es principal fuente de desmotivación, insatisfacción y baja productividad de los recursos humanos.

Estructura Organizacional

Es la distribución de cargos y responsabilidades existentes dentro de un negocio u organización que deben cumplir los miembros de la misma; que les facilita el trabajo en equipo, de forma óptima para alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico de empresa.

Estructura Financiera

Se define como la composición de los recursos financieros que el negocio u organización posee en un momento determinado y que pueden ser tanto propios como ajenos. (Lafuente, 1992)

El balance, la cuenta de resultados y otros estados representarán la estructura financiera de la empresa. En el balance se distingue el activo que es la materialización de las inversiones y el pasivo que representa la fuente de su financiamiento.

Capacitación del personal

“La Capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Aguilar, 2004)

Debido al incremento agigantado de negocios en el cantón Milagro, especialmente en el sector alimenticio, existe la necesidad de mejorar los negocios existentes implementando o mejorando los procesos administrativos en cada uno de ellos, según sea el caso; mientras que los establecimientos nuevos deberían aplicarlos desde el primer instante en que nace la idea de abrir un restaurante, para que se vuelvan competitivos con los que ya existen y no lleguen a fracasar en poco tiempo como les ha sucedido a muchos que no duran en el mercado.

La intención de esta investigación, desde el punto de vista formativo, mediante la implementación de los procesos administrativos es mejorar las microempresas y facilitar su estructuración, para que se produzca un cambio significativo en la administración de las mismas.

Los requerimientos actuales sobre el panorama competitivo, conllevan a adoptar técnicas y procedimientos relacionados a las necesidades de estas microempresas, que proporcionen a los dueños todos los recursos indispensables para una correcta toma de decisiones que se ajusten a los objetivos propuestos.

Para que las microempresas funcionen correctamente deben aplicar los procesos administrativos que dotan al administrador el conocimiento de planear, organizar, dirigir y controlar de manera efectiva el desempeño de los empleados, la satisfacción de los clientes, la calidad del servicio y los resultados financieros; lo que lleva a que las metas del negocio se cumplan a cabalidad.

5.3 JUSTIFICACIÓN

La propuesta está justificada mediante las encuestas que se realizaron en el restaurante “EL ASADO”; con los resultados que se obtuvieron de las mismas se llega a la conclusión del desconocimiento e inexistencia de los procesos administrativos en esta microempresa.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se efectuará un proceso de reestructuración en el cual se aplicarán diversas acciones que irán orientadas hacia el cambio organizacional, el cual permitirá desarrollar a plenitud los procesos de planeación, organización, coordinación, dirección y control, los cuales contribuirán para la expansión del negocio y el desarrollo económico del sector.

Considerando que el cantón Milagro se encuentra en vías del desarrollo, y la aparición de nuevos negocios de comida está en acrecentamiento, es necesario dejar la administración rudimentaria y acogerse a la modernización de estas microempresas en el aspecto administrativo para evitar ser separados del mercado por falta de crecimiento e innovación o por el aumento de la competencia.

Esta es la razón por la que se decidió realizar este proyecto al restaurante “EL ASADO”, que en la actualidad carece de procesos administrativos y ha sido administrado de manera empírica por su propietario.

Mediante la aplicación de los procesos administrativos permitirá al administrador de este negocio conocer la información adecuada para la toma de decisiones oportunas que le permitan mantenerse en el mercado competitivo, tener mayor rentabilidad, disponer de empleados eficientes, buena calidad de los platos y brindar una atención a los clientes.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo general de la propuesta

Implementar los procesos administrativos para aprovechar eficientemente los recursos disponibles mediante la aplicación de tecnologías que permitan el crecimiento del restaurante “EL ASADO” de la ciudad de Milagro.

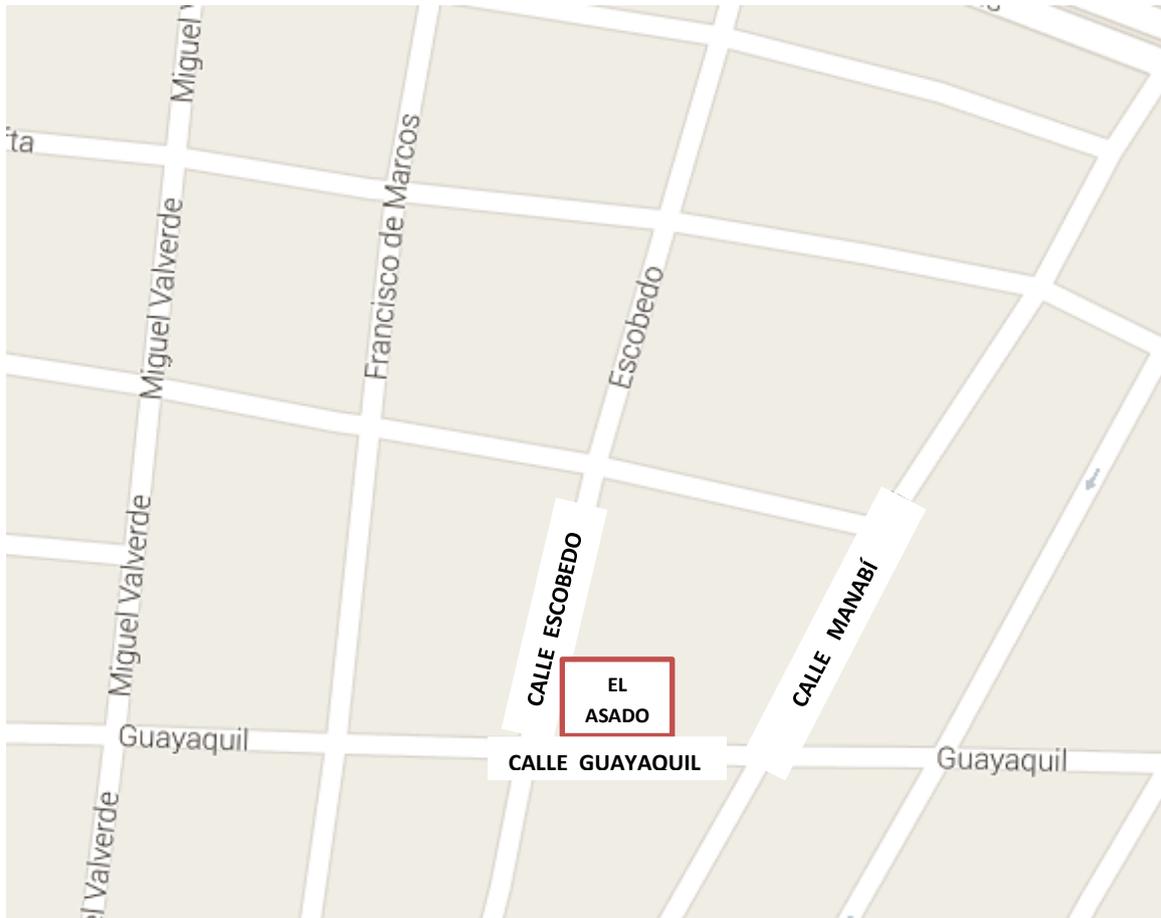
5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Diseñar un manual funciones y responsabilidades
- Implementar la tecnología en las diferentes áreas del restaurante
- Elaborar planes de capacitación para todo el personal
- Llevar un control contable
- Mejorar la atención a los clientes
- Estructurar un organigrama para el restaurante
- Realizar estrategias de publicidad y promoción
- Ampliar el menú disponible

5.5 UBICACIÓN

El restaurante “EL ASADO” se encuentra ubicado en la provincia del Guayas, en el cantón Milagro, específicamente en las calles Guayaquil 1001 entre Escobedo y Manabí de la Ciudadela del Seguro Social.

Figura 23. Croquis de la ubicación del restaurante “EL ASADO”



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Factibilidad Administrativa

Está proporcionada por los resultados de las encuestas, donde se observa el interés del propietario del restaurante en incrementar el desarrollo y crecimiento de su negocio, por lo tanto, se considera necesario trabajar paulatinamente en la aplicación de los procesos administrativos en este lugar.

Factibilidad Legal

La aplicación de los procesos administrativos no requiere de leyes o disposiciones de tipo gubernamental, por lo tanto facilita la implementación de la propuesta cuando lo decida o solicite el propietario del restaurante “EL ASADO”.

Factibilidad Técnica

La propuesta no requiere de equipos de gran tamaño, sofisticados ni de alto nivel tecnológico, esto hace que la inversión necesaria para la aplicación de los procesos administrativos sea mínima en relación a los beneficios que obtendrá el restaurante “EL ASADO”.

Factibilidad Presupuestaria

Se obtiene una inversión mínima, la misma que se puede apreciar más adelante al realizar los cálculos de los costos, por lo tanto la aplicación de la propuesta es factible.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1 Estructura Organizacional

5.7.1.1 Misión, Visión y Valores de la Empresa

Misión

Somos una empresa dedicada a la venta de arroz con menestra y asados, ofreciendo un servicio de excelencia con estrictos estándares de higiene, ambiente seguro, buen servicio y un precio justo, donde nuestra prioridad es sobrepasar las expectativas de nuestros clientes, respetando los parámetros e identidad de la comida ecuatoriana.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado en la venta de asados con la sazón que nos caracteriza, con calidad humana y principios éticos, siendo la primera opción a elegir entre los consumidores.

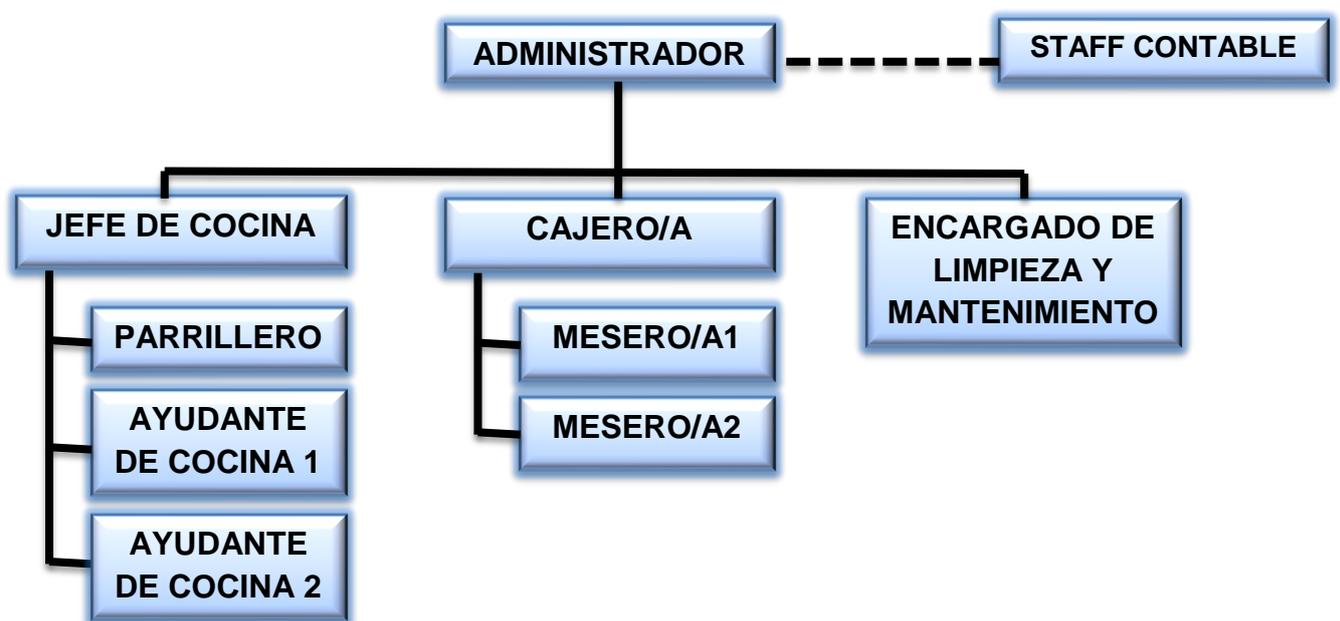
Valores

- **Honestidad.-** Actuamos con transparencia con nuestros clientes otorgándoles productos de calidad que no sean perjudiciales, brindándoles una ética atención.

- **Respeto.-** Cuidamos en todo momento la consideración debida a nuestros clientes.
- **Responsabilidad.-** Cumplimos nuestro deber, haciendo las políticas y disposiciones de la empresa.
- **Confianza.-** Nos desempeñamos con exactitud, puntualidad para fortalecer nuestro ambiente laboral.
- **Empatía.-** Nos ponemos en los zapatos de nuestros clientes para entender sus necesidades y de esta manera hacer las cosas como deseáramos que sean hechas para nosotros, logrando que se sientan a gusto con el servicio brindado.

5.7.1.2 Diseño Organizacional

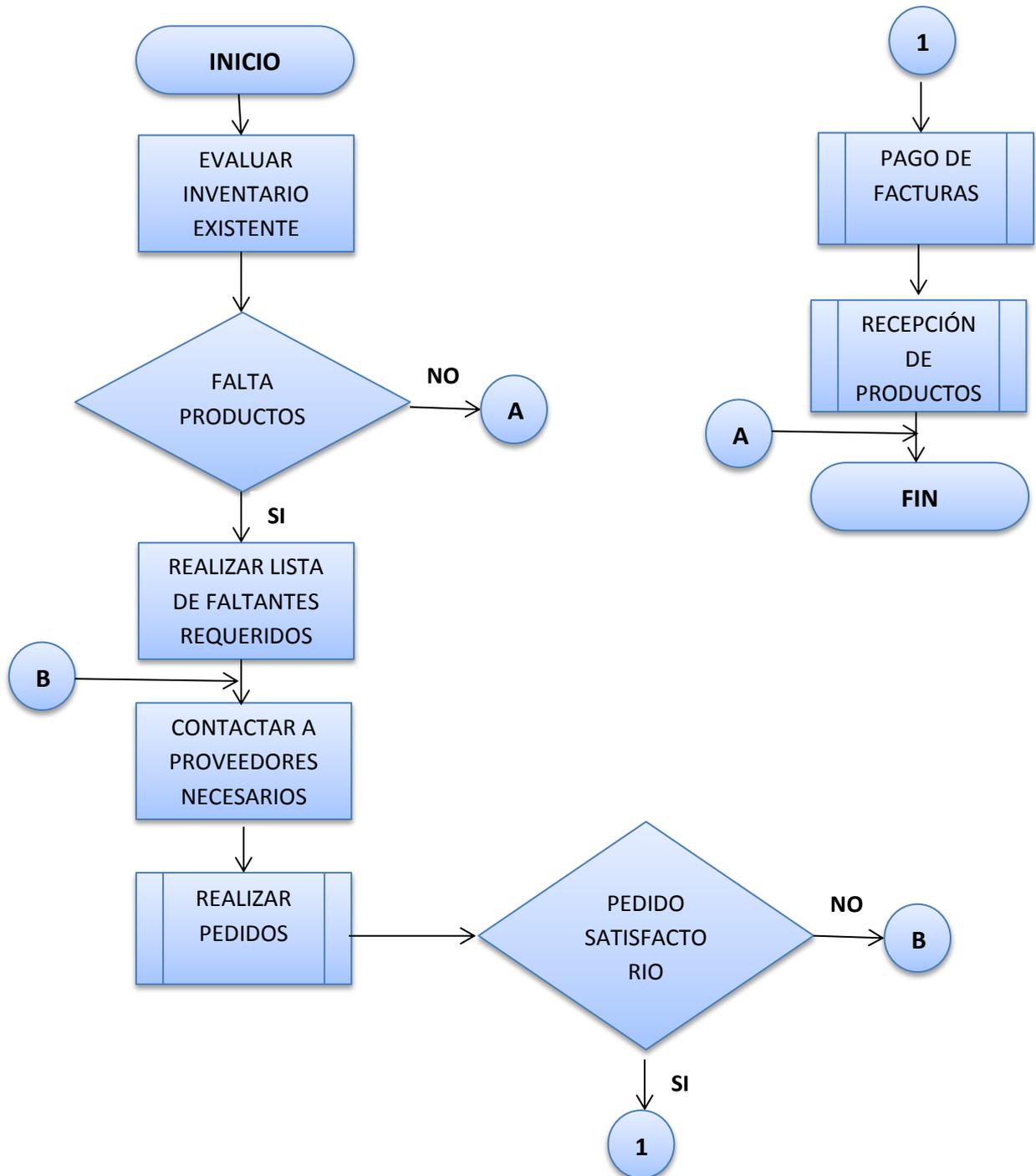
Figura 24. Organigrama Estructural



Fuente: Restaurante "EL ASADO"
 Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

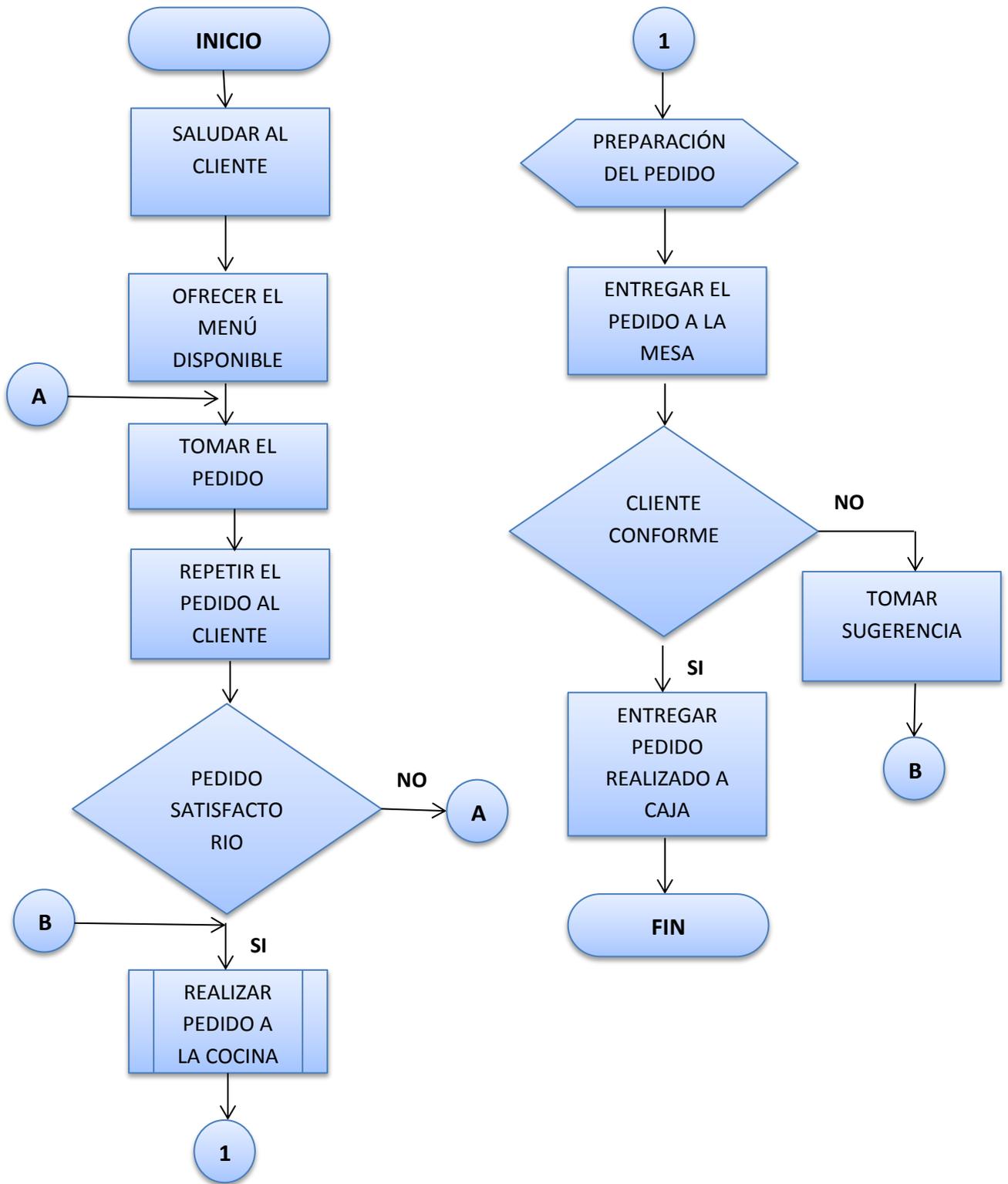
5.7.1.3 Procesos a cumplirse en el Restaurante “EL ASADO”

FIGURA 25. Proceso de Compra de Materia Prima



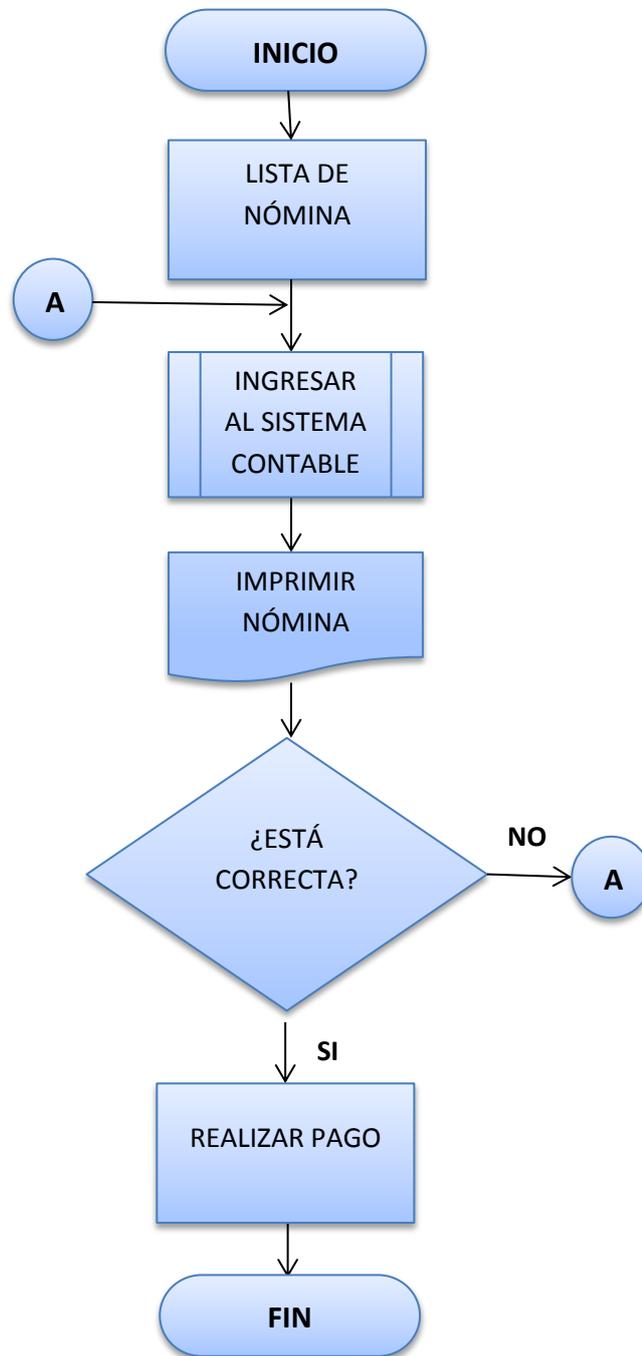
Fuente: Restaurante “EL ASADO”
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

FIGURA 26. Proceso de Toma de Pedido al Cliente



Fuente: Restaurante "EL ASADO"
 Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

FIGURA 27. Proceso de Pago de Nómina



Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.1.4 Descripción de los Puestos

La propuesta de estructura del restaurante “EL ASADO” se encuentra formada por los cargos que se observan en la Figura 22, a continuación se da un pequeño concepto de los diferentes cargos.

Administrador.- Está a cargo de encaminar e intervenir en las opiniones del personal en forma manera apropiada, además ser apoyo para que el propietario realice una adecuada toma de decisiones, de planes de inversión y de contratación de personal.

Staff contable.- Se encargará del control financiero del restaurante “EL ASADO” y del soporte contable, asimismo se encarga de recomendar al propietario sobre los gastos e inversiones que conviene hacerse.

Jefe de cocina.- Está a cargo de todo lo necesario para la preparación de los platos con el toque secreto que caracteriza al restaurante “EL ASADO” para que los clientes degusten al momento de servirse su pedido.

Parrillero.- Encargado de la manipulación en el asado de las carnes, además deberá tener presente el punto en que el cliente desee las carnes.

Ayudantes de cocina.- Estarán a cargo de colaborar con el jefe de cocina en todo lo que necesite para la preparación de los platos.

Lava platos.- Encargado de fregar toda la vajilla utilizada, así mismo las ollas y utensilios.

Cajero.- Llevará las cuentas de los clientes y tendrá bajo su responsabilidad la caja.

Meseros.- Su relación con los clientes es directa, ofrecerán un buen servicio.

Encargado de limpieza y mantenimiento.- Tiene bajo su responsabilidad mantener limpio y en buen estado tanto el área de cocina, baños y comedor.

5.7.1.5 Descripción de Funciones

Cuadro 23. Funciones del Administrador

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	<p>Nivel: Directivo</p> <p>Denominación del empleo: Administrador</p> <p>N° de Cargos: 1</p> <p>Cargo del Jefe Inmediato: Propietario</p>
Propósito Principal	<p>Dirigir, controlar y evaluar todos los procesos que realiza el negocio de tal manera que se compruebe que vayan encaminados al cumplimiento de los objetivos del Restaurante.</p>
Descripción de Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar la elaboración de planes a mediano y largo plazo que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. 2. Controlar y evaluar los diferentes procesos que se realizan al interior del restaurante, verificando que se realicen eficientemente de acuerdo con los manuales de funciones establecidos para cada cargo. 3. Comunicar al propietario acerca de las ideas y opiniones del personal, para que sean tomadas en cuenta para el mejoramiento continuo del restaurante. 4. Controlar la calidad de los insumos necesarios para la preparación de los platos, con el objetivo de lograr la satisfacción de los clientes. 5. Utilizar un control de inventarios eficiente con el propósito de evitar posibles fraudes por parte de los empleados.
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa. • Manejo y control de inventarios • Administración de personal • Conocimientos en control de calidad

	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y manejo de grupos • Capacidad de comunicación, elaboración de informes y redacción • Manejo de sistemas.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Tener título profesional a fines del cargo a ejercer • Dos (2) años en cargos de nivel Administrativo, en áreas relacionadas con Administración, supervisión y dirección.

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 24. Funciones del Staff Contable

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	<p>Nivel: Administrativo</p> <p>Denominación del empleo: Contador</p> <p>N° de cargos: 1</p> <p>Cargo del Jefe Inmediato: Administrador.</p>
Propósito Principal	Mantener el equilibrio financiero del restaurante, con el objetivo de contribuir a su crecimiento financiero a mediano y largo plazo.
Descripción de Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el presupuesto del restaurante con el propósito de tener un soporte para el control de gastos. 2. Asesorar al Administrador en la toma de decisiones a nivel financiero para reducir la incertidumbre. 3. Llevar los libros de contabilidad del restaurante de acuerdo a los requerimientos exigidos para evitar multas y sanciones. 4. Elaborar los estados financieros del restaurante para tomar decisiones referentes a inversiones, endeudamiento, etc. 5. Elaborar las declaraciones de IVA, RENTA y complementarios que mantenga al día al negocio.
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de estados financieros • Elaboración de los libros de contabilidad • Declaraciones de IVA, RENTA y complementarios
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Tener Título Profesional Universitario • Tres (3) años como contador profesional titulado o como asesor en empresas reconocidas.

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 25. Funciones del Jefe de Cocina

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	<p>Nivel: Operativo</p> <p>Denominación del empleo: Jefe de Cocina</p> <p>N° de cargos: 1</p> <p>Cargo del Jefe Inmediato: Administrador.</p>
Propósito Principal	Elaboración de los platos que se ofrecen en el restaurante con los ingredientes correspondientes para su preparación, acompañado de una atractiva presentación que satisfaga al cliente
Descripción de Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener la uniformidad en el proceso de preparación de los platos para que los clientes degusten de una misma sazón sintiéndose el cliente satisfecho en todo momento. 2. Tutelar a sus ayudantes de cocina, vigilando el desarrollo de sus actividades de acuerdo a sus manuales de funciones. 3. Comunicar con anticipación sobre los insumos que hacen falta para la preparación de los platos. 4. Verificar el permanente orden de la cocina y el aseo de una manera adecuada.
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de comida típica Ecuatoriana y liderazgo de grupos de trabajo.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de cocina mínimo 1 año • Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 26. Funciones del Parrillero

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	Nivel: Operativo Denominación del empleo: Parrillero N° de cargos: 1 Cargo del Jefe Inmediato: Jefe de Cocina
Propósito Principal	Preparar adecuadamente las carnes con la condiciones requeridas por el cliente permitiendo su satisfacción a la hora de ser consumida.
Descripción de Funciones	1. Manipular apropiadamente las carnes y que a la hora de consumirlas sea gustosa y saludable para los clientes. 2. Preparar los adobos para las carnes otorgándoles un sabor agradable a estas. 5) Mantener diariamente limpia la parrilla para la elaboración de las carnes.
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación y manipulación de las carnes, conocer las porciones indicadas por el restaurante
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller de la República del Ecuador • Mínimo 2 años en cargos similares

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 27. Funciones del Ayudante de Cocina

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	<p>Nivel: Operativo</p> <p>Denominación del empleo: Ayudante de Cocina</p> <p>N° de cargos: 2</p> <p>Cargo del Jefe Inmediato: Jefe de Cocina</p>
Propósito Principal	Servir de apoyo al jefe de cocina en lo que respecta a la preparación de los platos, asistiéndole en todo lo que necesite y aportando nuevas ideas para mejorar la calidad de los platos.
Descripción de Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar complementos de los platos como el arroz, la ensalada, chifles, entre otros. 2. Ayudar en aseo de la cocina. 3. Ayudar en servir los platos, cuidando de su presentación para que sea del agrado de los clientes. 4. Mantener el aseo del área donde se almacenan los productos.
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de cocina y relacionarse con grupos de trabajo.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller de la República del Ecuador • Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares.

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 28. Funciones del Cajero

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	<p>Nivel: Operativo</p> <p>Denominación del empleo: Cajero</p> <p>N° de cargos: 1</p> <p>Cargo del Jefe Inmediato: Administrador</p>
Propósito Principal	Efectuar el correspondiente cobro del consumo de los clientes con honestidad, rapidez y responsabilidad, de manera ordenada para que no se presenten contratiempos al momento de la cancelación. .
Descripción de Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el cobro de las cuentas, verificando que cada una este correctamente facturada y a la inmediata disposición del cliente. 2. Efectuar el pago de las facturas de los gastos diarias del negocio. 3. Efectuar el cierre de caja al final del día, calificando los vales y los gastos del día, entregar el excedente de efectivo. 4. Llevar el inventario de las bebidas realizando un arqueo de caja semanalmente.
Conocimientos Básicos	Adecuado manejo de dinero, una fácil detección de billetes y tarjetas falsas, manejo básico de sistemas, agilidad de digitación y conocimientos básicos de contabilidad.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • conocimientos básicos de contabilidad. • Mínimo un año de experiencia en cargos similares.

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 29. Funciones del Mesero

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	Nivel: Operativo Denominación del empleo: Mesero N° de cargos: 2 Cargo del Jefe Inmediato: Cajero
Propósito Principal	Lograr llegar al cliente con un buen servicio, con paciencia y que de esta manera se sientan cómodos logrando su satisfacción.
Descripción de Funciones	1. Receptar los pedidos y confirmarlos antes de alejarse de la mesa para no cometer errores al momento de despachar los platos. 2. Transmitir con claridad la orden a la cocina para que sea despachado e inmediato. 3. Llevar los pedidos a las mesas con rapidez. 4. Estar pendientes de cualquier pedido de los clientes. 5. Mantener aseadas las mesas para la disponibilidad de otros clientes que quieran consumir en el negocio. 6. Llevar las cuenta cuando los clientes lo soliciten.
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Buena caligrafía, servicio al cliente, correcta expresión verbal, excelente relaciones personales.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller de la República del Ecuador • Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 30. Funciones del Encargado de Limpieza y Mantenimiento

RESTAURANTE “EL ASADO” MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación	<p>Nivel: Operativo</p> <p>Denominación del empleo: Encargado de Limpieza y Mantenimiento</p> <p>N° de cargos: 1</p> <p>Cargo del Jefe Inmediato: Administrador</p>
Propósito Principal	<p>La función que deberá realizar es darle mantenimiento a todos los implementos industriales que se utilizan para la preparación de la comida, además mantenerlos limpios.</p>
Descripción de Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener en buen estado la cocina • Mantener en buen estado y limpio el asador
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos en mantenimiento de cocinas y asadores industriales.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller de la República del Ecuador • Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares.

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.1.6 Análisis FODA

Cuadro 31. FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto • Infraestructura propia • Personal estable • Precios asequibles • Reconocimiento del negocio • Ambiente limpio y agradable • Equipos y enseres en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación del personal • Falta de publicidad y promoción • Inexistencia de manuales • Inexistencia de inventarios • Escaso incentivo al personal • Insuficiencia administrativa del propietario • Desconocimiento de responsabilidades
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Automatizar procesos • Introducir Nuevos servicios • Aumentar las ventas • Ampliar infraestructuras • Introducirse a nuevos nichos de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política económica y salarial • Nuevos competidores • Nuevos impuestos • Cambios tecnológicos • Productos sustitutos • Desempleo • Inflación

Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.1.7 Análisis de Estrategias FO-FA-DO-DA

Cuadro 32- Estrategias FO-FA-DO-DA

		FACTORES INTERNOS	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		<ul style="list-style-type: none"> • Automatizar procesos • Introducir Nuevos servicios • Aumentar las ventas • Ampliar infraestructuras • Introducirse a nuevos nichos de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política económica y salarial • Nuevos competidores • Nuevos impuestos • Cambios tecnológicos • Productos sustitutos • Desempleo • Inflación
FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	FO	FA
	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto • Infraestructura propia • Personal estable • Precios asequibles • Reconocimiento del negocio • Ambiente limpio y agradable • Equipos y enseres en buen 	<p>1.3 Automatizando procesos se mejorara aún más la calidad de los productos y el servicio que se ofrece.</p> <p>1.4 Implementar manuales de funciones frente a la estabilidad del personal.</p> <p>1.5 Elaborar promociones beneficiándose de la asequibilidad de los precios.</p> <p>1.6 Explorar nuevos nichos de mercado</p>	<p>1. Conservar la calidad del producto frente a los productos sustitutos.</p> <p>2. Aprovechar las nuevas políticas económicas y salariales para mantener la estabilidad del personal y de los clientes.</p> <p>3. Aprovechar el reconocimiento del negocio y que no afecten la introducción</p>

estado	ofreciendo un ambiente limpio y agradable. 7.7 Aprovechar la infraestructura propia para una futura ampliación.	de nuevos competidores al mercado. 4. Confrontar los precios con relación a los nuevos impuestos.
DEBILIDADES	DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación del personal • Falta de publicidad y promoción • Inexistencia de manuales de procesos • Inexistencia de inventarios • Escaso incentivo al personal • Insuficiencia administrativa del propietario • Desconocimiento de responsabilidades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar la tecnología en las diferentes áreas del restaurante. 2. Iniciar planes de capacitaciones 3. Desarrollar planes de publicidad y promociones para aumentar las ventas. 4. Crear planes de incentivos al personal para mejorar el servicio. 5. Implementar nuevos planes de publicidad y promoción para introducirse en nuevos nichos de mercado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar al propietario sobre técnicas administrativas y tecnológicas. 2. Desarrollar promociones que mejoren a los de la competencia. 3. Capacitar constantemente al personal para que se adapten a los cambios tecnológicos. 4. Incentivar a los empleados para que no se sientan afectados por los cambios en a política económica y salarial.

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.1.8 Marketing Mix

Producto

El restaurant “El Asado” tiene como servicio la venta de arroz con menestra y asados dentro de la ciudad de Milagro, adaptándonos a las exigencias de los clientes.

Figura 28. Menú del Restaurante “EL ASADO”



Fuente: Restaurante “EL ASADO”

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Precio

El precio de venta varía de acuerdo al pedido del cliente y se encuentran estipulados por los propietarios del restaurante.

Cuadro 33. Precios de menú del Restaurante “EL ASADO”

PRODUCTO	PRECIO
Arroz con menestra y carne asada	\$3,00
Arroz con menestra y pechuga	\$4,00
Arroz con menestra y chuleta asada	\$4,00
Arroz con menestra, carne y chuzo	\$4,00
Arroz con menestra, chuleta y chuzo	\$5,00
Arroz con menestra, chuleta y chuzo	\$5,00
Porción de pollo	\$3,00
Porción de chuleta	\$3,00
Porción de carne	\$2,00
Parrillada	\$8,00
Porción de menestra (grande)	\$3,00
Porción de menestra (pequeña)	\$1,50

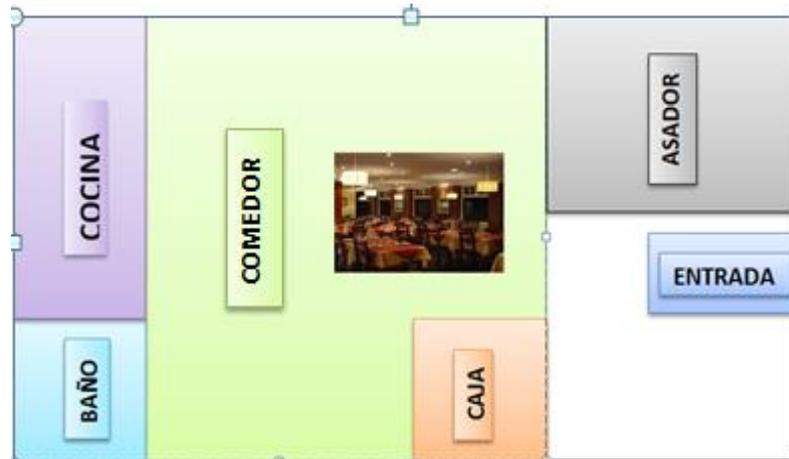
Fuente: Restaurante “EL ASADO”

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Plaza

El establecimiento aunque no posee una infraestructura amplia cubre con los pedidos de sus clientes buscando su completa satisfacción a través del servicio dado.

Figura 29. Comedor



Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Promoción

El restaurante "EL ASADO" a pesar de su trayectoria no ha optado por adquirir programas de publicidad ya que sin necesidad de ello se ha introducido al mercado sin problema alguno y con una buena acogida de la ciudadanía. Sin embargo ha decidido utilizar la publicidad como herramienta para captar más clientes.

5.7.1.9 Cinco Fuerzas de Porter

Figura 30. Fuerzas de Porter



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.1.10 Recursos, Análisis Financiero

Cuadro 34. Implementación de la propuesta

PROPUESTA	OBJETIVO	PROBLEMA	SOLUCIÓN
<p>Adquisición de Computadora</p> 	<p>Llevar el control de inventarios y de información de una manera más rápida y organizada.</p>	<p>La falta de esta herramienta contribuye a la ineficiencia de los procesos, especialmente el de control de inventarios</p>	<p>Mejorar los procesos del restaurante.</p>
<p>Adquisición de Caja Registradora Computarizada</p> 	<p>Conseguir la satisfacción de los clientes.</p>	<p>La inexistencia de esta herramienta provoca demora y errores en la toma de pedidos, lo que ocasiona la insatisfacción de los clientes.</p>	<p>Mejorar el servicio al cliente.</p>

<p>Equipamiento moderno en cocina</p> 	<p>Maximizar la eficiencia de los procesos producción que se realizan en la cocina.</p>	<p>Falta de equipos modernos en la cocina que permitan al personal un mayor desempeño y rapidez en la preparación de los platos.</p>	<p>Alcanzar el perfeccionamiento de las funciones del personal en los procesos de producción.</p>
<p>Capacitaciones para personal y propietario</p>	<p>Mantener al personal altamente capacitado.</p>	<p>Ineficiencia del cumplimiento de las funciones del personal.</p>	<p>Conseguir la excelencia en el desarrollo de los procesos mediante la adquisición de nuevos conocimientos.</p>
<p>Elaboración de manuales de funciones</p>	<p>Conocer las funciones de los puestos de trabajo</p>	<p>Duplicidad de trabajo y desconocimiento de sus obligaciones</p>	<p>Optimizar el tiempo y desempeñar eficientemente cada trabajo</p>
<p>Desarrollo de estrategias de publicidad y promociones</p>	<p>Aumentar las ventas.</p>	<p>Escaso nivel de competitividad</p>	<p>Mayor participación en el mercado y mayores ingresos</p>
<p>Elaboración de un</p>	<p>Mostrar los niveles</p>	<p>Desconocimiento del jefe</p>	<p>Disminuir los conflictos entre el</p>

organigrama estructural	jerárquicos del negocio.	inmediato	personal
------------------------------------	-----------------------------	-----------	----------

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Inventario del restaurante

El Restaurante no posee ningún tipo de control de inventarios, el siguiente inventario se realizó con la ayuda del propietario para detallar lo que posee hasta el momento el negocio.

Cuadro 35. Inventario del Restaurante

INVENTARIO DE ACTIVO FIJO DEL RESTAURANTE "EL ASADO"

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P.U.	TOTAL
Asador	1	1.200,00	1.200,00
Caja	1	300,00	300,00
Cocina Industrial	1	550,00	550,00
Congelador	2	800,00	1.600,00
Cubiertos (docenas)	6	6,00	36,00
Letreros	3	300,00	900,00
Mesas	12	100,00	1.200,00
Ollas	4	50,00	200,00
Olla arrocera industrial	1	350,00	350,00
Refrigeradora	1	500,00	500,00
Sillas	48	25,00	1.200,00
Vajillas (docenas)	8	36,00	288,00
Ventilador	2	40,00	80,00
Vitrina	1	450,00	450,00
Varios utensilios			300,00

TOTAL	9.154,00
--------------	-----------------

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Inversión de la propuesta

A continuación se detalla los activos necesarios para poner en marcha la propuesta.

Cuadro 36. Presupuesto de la Propuesta

RESTAURANTE "EL ASADO"			
INVERSIÓN DE LA PROPUESTA			
CANTIDAD	DESCRIPCION	C. UNITARIO	C. TOTAL
<u>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</u>			
1	CAJA REGISTRADORA COMPUTARIZADA	2.500,00	2.500,00
1	LAPTOP	600,00	600,00
TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN			3.100,00
<u>MAQUINARIAS Y EQUIPOS</u>			
1	COCINA INDUSTRIAL	850,00	850,00
1	CONGELADOR	1.100,00	1.100,00
1	TRAMPA DE GRASA	250,00	250,00
1	PARRILLA ASADORA	850,00	850,00
1	PURIFICADOR DE AGUA	200,00	200,00
TOTAL MAQUINARIAS Y EQUIPOS			3.250,00
VARIOS			
3	CAPACITACIONES	500,00	1.500,00
	MANUALES		200,00
	ORGANIGRAMA		100,00
	PUBLICIDAD		500,00
TOTAL VARIOS			2.300,00
TOTAL DE LA INVERSIÓN			8.650,00

Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Depreciación de activos fijos de la propuesta

A continuación se detalla la depreciación de los activos que se han sugerido para dar desarrollo a la propuesta

Cuadro 37. Depreciación de los Activos Fijos

DEPRECIACIÓN DE LOS ACTIVOS FIJOS DE LA PROPUESTA				
DESCRIPCION	VALOR DE ACTIVO	PORCENTAJE DE DEPRECIACION	DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACION ANUAL
EQUIPO DE COMPUTACION	3.100,00	33%	85,25	1.023,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	3.250,00	10%	27,08	325,00
TOTAL	6.350,00		112,33	1.348,00

Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Gastos presupuestados

En los siguientes cuadros se detallan todos los gastos mensuales y los anuales con una tasa de inflación del 4%; en el caso de los ingresos se trabajará con la misma tasa.

Cuadro 38. Detalle de Gastos

RESTAURANTE "EL ASADO"						
DETALLE DE GASTOS PRESUPUESTADOS						
GASTOS ADMINISTRATIVOS	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1 ADMINISTRADOR	400,00	4.800,00	4.992,00	5.191,68	5.399,35	5.615,32
1 STAFF CONTABLE	50,00	600,00	624,00	648,96	674,92	701,92
1 JEFE DE COCINA	400,00	4.800,00	4.992,00	5.191,68	5.399,35	5.615,32
1 CAJERO	170,00	2.040,00	2.121,60	2.206,46	2.294,72	2.386,51
1 ENCARGADO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	170,00	2.040,00	2.121,60	2.206,46	2.294,72	2.386,51
1 PARRILLERO	170,00	2.040,00	2.121,60	2.206,46	2.294,72	2.386,51
2 AYUDANTE DE COCINA						

		340,00	4.080,00	4.243,20	4.412,93	4.589,45	4.773,02
2	MESERO	340,00	4.080,00	4.243,20	4.412,93	4.589,45	4.773,02
	APORTE PATRONAL	188,06	2.256,66	2.346,93	2.440,80	2.538,44	2.639,97
	DECIMO CUARTO		2.220,00	2.308,80	2.401,15	2.497,20	2.597,09
	DECIMO TERCERO		2.040,00	2.121,60	2.206,46	2.294,72	2.386,51
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		2.228,06	30.996,66	32.236,53	33.525,99	34.867,03	36.261,71

GASTOS DE GENERALES	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
AGUA	10,00	120,00	124,80	129,79	134,98	140,38
ENERGIA ELECTRICA	180,00	2.160,00	2.246,40	2.336,26	2.429,71	2.526,89
SUMINISTROS DE LIMPIEZA	50,00	600,00	624,00	648,96	674,92	701,92
DEPRECIACION DE EQUIPO DE COMPUTACION	85,25	1.023,00	1.023,00	1.023,00	-	-
DEPRECIACION DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS	27,08	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00
TOTAL GASTOS GENERALES	352,33	4.228,00	4.343,20	4.463,01	3.564,61	3.694,19

GASTO DE VENTAS	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUBLICIDAD	50,00	600,00	624,00	648,96	674,92	701,92
Transporte	60,00	720,00	748,80	778,75	809,90	842,30
TOTAL GASTOS DE VENTAS	110,00	1.320,00	1.372,80	1.427,71	1.484,82	1.544,21

TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS	2.690,39	36.544,66	37.952,53	39.416,71	39.916,46	41.500,11
-----------------------------------	-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Ingresos

Se realizó una proyección de las ventas de acuerdo a los platos más consumidos en el restaurante con sus respectivos precios de venta.

Cuadro 39. Presupuesto de Ingresos

RESTAURANTE "EL ASADO"								
PRESUPUESTO DE INGRESOS								
INGRESOS POR VENTA	UNIDADES	P.U.	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ARROZ MENESTRA Y CARNE	600,00	3,00	1.800,00	21.600,00	22.464,00	23.362,56	24.297,06	25.268,94
ARROZ MENESTRA Y PECHUGA	400,00	4,00	1.600,00	19.200,00	19.968,00	20.766,72	21.597,39	22.461,28
ARROZ MENESTRA Y CHULETA	300,00	4,00	1.200,00	14.400,00	14.976,00	15.575,04	16.198,04	16.845,96
CHUZOS	300,00	1,50	450,00	5.400,00	5.616,00	5.840,64	6.074,27	6.317,24
TOTAL DE INGRESOS			5.050,00	60.600,00	63.024,00	65.544,96	68.166,76	70.893,43

Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Estructura del capital

En el cuadro siguiente se detalla la forma de como el negocio financiará la inversión necesaria para el desarrollo de la propuesta, en la cual se combinará deuda y capital propio para cubrir la inversión inicial.

Cuadro 40. Inversión De La Propuesta

INVERSIÓN DE LA PROPUESTA	
EQUIPO DE COMPUTACION	3.100,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	3.250,00
CAPITAL DE TRABAJO	2.300,00
TOTAL DE LA INVERSION	8.650,00

Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 41. Financiamiento de la Propuesta

FINANCIAMIENTO DE LA PROPUESTA		
INVERSION TOTAL		8.650,00
Financiado	77%	6.650,00
Aporte Propio	23%	2.000,00
		8.650,00

TASA ANUAL INTERÉS PRÉSTAMO	8,17%	0,0817
------------------------------------	--------------	---------------

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 42. Tabla de Amortización del Préstamo

TABLA DE AMORTIZACIÓN ANUAL DEL PRÉSTAMO				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				6.650,00
1	1.330,00	543,31	1.873,31	5.320,00
2	1.330,00	434,64	1.764,64	3.990,00
3	1.330,00	325,98	1.655,98	2.660,00
4	1.330,00	217,32	1.547,32	1.330,00
5	1.330,00	108,66	1.438,66	-
TOTALES	6.650,00	1.629,92	8.279,92	

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Estado de resultado proyectado

En el siguiente estado financiero se observa si el proyecto presenta pérdida o utilidad en los 5 años proyectados.

Cuadro 43. Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

RESTAURANTE "EL ASADO"						
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO						
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
VENTAS	60.600,00	63.024,00	65.544,96	68.166,76	70.893,43	328.229,15
(-) COSTO DE VENTAS	20.400,00	21.216,00	22.064,64	22.947,23	23.865,11	110.492,98
UTILIDAD BRUTA	40.200,00	41.808,00	43.480,32	45.219,53	47.028,31	217.736,17
COSTOS INDIRECTOS	36.544,66	37.952,53	39.416,71	39.916,46	41.500,11	195.330,46
UTILIDAD OPERACIONAL	3.655,34	3.855,47	4.063,61	5.303,08	5.528,20	22.405,70
(-) GASTOS FINANCIEROS	543,31	434,64	325,98	217,32	108,66	1.629,92
UTILIDAD ANTES PART. IMP	3.112,04	3.420,83	3.737,63	5.085,76	5.419,54	20.775,79
PARTICIPACION EMPLEADOS	466,81	513,12	560,64	762,86	812,93	3.116,37
UTILIDAD ANTES DE IMPTO	2.645,23	2.907,71	3.176,99	4.322,89	4.606,61	17.659,42
IMPUESTO RENTA	661,31	726,93	794,25	1.080,72	1.151,65	7.531,22
UTILIDAD NETA	1.983,92	2.180,78	2.382,74	3.242,17	3.454,96	13.244,57

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Flujo de caja

El siguiente cuadro presenta el flujo de caja proyectado a 5 años, en el cual se detalla los ingresos y egresos del restaurante en periodos establecidos.

Cuadro 44. Flujo de Caja Proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO							
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS							
VENTAS	-	60.600,00	63.024,00	65.544,96	68.166,76	70.893,43	328.229,15
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		60.600,00	63.024,00	65.544,96	68.166,76	70.893,43	328.229,15
EGRESOS OPERATIVOS							
INVERSION INICIAL	8.650,00	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	30.996,66	32.236,53	33.525,99	34.867,03	36.261,71	167.887,91
GASTO DE VENTAS	-	1.320,00	1.372,80	1.427,71	1.484,82	1.544,21	7.149,55
GASTOS GENERALES	-	23.280,00	24.211,20	25.179,65	26.186,83	27.234,31	126.091,99
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	466,81	513,12	560,64	762,86	812,93
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	661,31	726,93	794,25	1.080,72	1.151,65
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS	8.650,00	55.596,66	58.948,64	61.373,40	63.893,57	66.883,81	303.094,03
FLUJO OPERATIVO	-8.650,00	5.003,34	4.075,36	4.171,56	4.273,19	4.009,61	21.533,06
						TIR DEL NEGOCIO	11%

INGRESOS NO OPERATIVOS	-		-	-	-	-	-
PRESTAMO BANCARIO	6.650,00	-	-	-	-	-	-
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	6.650,00	-	-	-	-	-	-

EGRESOS NO OPERATIVOS							
INVERSIONES	-						
PAGO DE CAPITAL	-	1.330,00	1.330,00	1.330,00	1.330,00	1.330,00	6.650,00
PAGO DE INTERESES	-	543,31	434,64	325,98	217,32	108,66	1.629,92
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	-	1.873,31	1.764,64	1.655,98	1.547,32	1.438,66	8.279,92

FLUJO NETO NO OPERATIVO	6.650,00	-1.873,31	-1.764,64	-1.655,98	-1.547,32	-1.438,66	-8.279,92
FLUJO NETO	-2.000,00	3.130,04	2.310,72	2.515,58	2.725,86	2.570,95	13.253,15
SALDO INICIAL	-	2.300,00	5.430,04	7.740,75	10.256,33	12.982,20	
FLUJO ACUMULADO	-	5.430,04	7.740,75	10.256,33	12.982,20	15.553,15	

TIR DEL INVERSIONISTA	24%
----------------------------------	------------

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Balance General

En el siguiente cuadro se observa los activos, pasivos y patrimonio que dispone el restaurante para realizar sus operaciones.

Cuadro 45. Balance General

RESTAURANTE "EL ASADO"						
BALANCE GENERAL						
CUENTAS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO CORRIENTE	-					
CAJA -BANCOS	2.300,00	5.430,04	7.740,75	10.256,33	12.982,20	15.553,15
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.300,00	5.430,04	7.740,75	10.256,33	12.982,20	15.553,15
ACTIVOS FIJOS	6.350,00	6.350,00	6.350,00	6.350,00	6.350,00	6.350,00
DEPRECIAC. ACUMULADA		1.348,00	2.696,00	4.044,00	4.369,00	4.694,00
TOTAL DE ACTIVO FIJO	6.350,00	5.002,00	3.654,00	2.306,00	1.981,00	1.656,00
TOTAL DE ACTIVOS	8.650,00	10.432,04	11.394,75	12.562,33	14.963,20	17.209,15
PASIVO CORRIENTE						
PRESTAMO	6.650,00	5.320,00	3.990,00	2.660,00	1.330,00	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	-	466,81	513,12	560,64	762,86	812,93
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	-	661,31	726,93	794,25	1.080,72	1.151,65
TOTAL PASIVO	6.650,00	6.448,11	5.230,05	4.014,89	3.173,59	1.964,58
PATRIMONIO						
APORTE CAPITAL	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	1.983,92	2.180,78	2.382,74	3.242,17	3.454,96
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	-	1.983,92	4.164,70	6.547,44	9.789,61
TOTAL PATRIMONIO	2.000,00	3.983,92	6.164,70	8.547,44	11.789,61	15.244,57
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8.650,00	10.432,04	11.394,75	12.562,33	14.963,20	17.209,15

Fuente: Restaurante "EL ASADO"

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.1.11 Cálculo de los indicadores para la evaluación del proyecto

VAN

Es conocido como Valor Actual Neto, es muy utilizado para calcular el valor presente de un proyecto a través de los flujos de caja futuros originados por la inversión. Para su cálculo se necesita la tasa de descuento, la cual se presenta a continuación:

Cuadro 46. Tasa de Descuento

TASA DE DESCUENTO	9,29%
INFLACIÓN	4,00%
TASA PASIVA BANCARIA	5,14%
RIESGO	0,15%

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Cuadro 47. TIR (Tasa Interna de Retorno)

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS	16.811,33
VAN	8.161,33
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	2,06
RENDIMIENTO REAL	105,99
TASA INTERNA DE RETORNO	42,71%

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

TIR

La Tasa Interna de Retorno es la tasa que iguala el Valor Presente Neto a 0. Para evaluar este proyecto de inversión se tomarán en cuenta las dos tasas para estimar el rendimiento.

- Con una TIR es mayor a la Td, el proyecto se acepta.
- Con una TIR es igual a la Td es indiferente aceptarlo o no.
- Con una TIR es menor a la Td el proyecto no se acepta.

Cuadro 48. Rentabilidad del Proyecto

TIR	42,71%
VAN	8.102,46
Td	9,29%

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Por lo tanto, se obtuvo una TIR del 42,71% mayor a la Td del 9,29%; reflejando que el proyecto tiene una buena rentabilidad lo que implica que se debe aceptar la inversión.

5.7.1.12 Punto De Equilibrio

Determinar el punto de equilibrio en una inversión es muy importante para poder tomar decisiones correctas, ya que es el punto donde los ingresos y los costos son iguales, en conclusión, es donde no existe ganancia ni pérdida.

Cuadro 49. Datos para Calcular el Punto de Equilibrio

ventas	60.600,00
costo fijos	36.544,66
Costos variables	20.400,00

Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

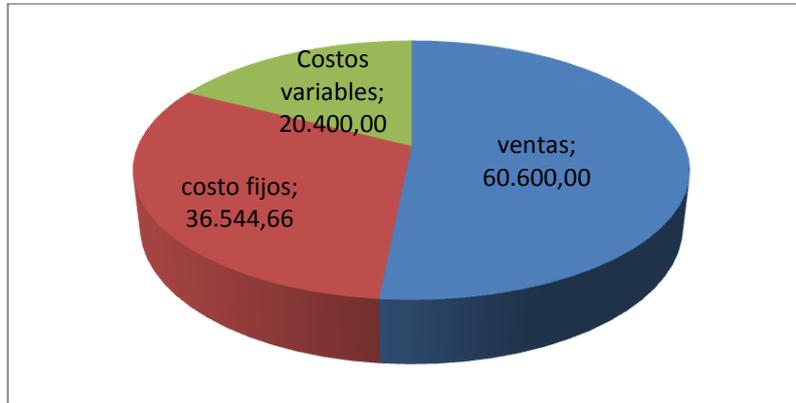
A continuación se establece el punto de equilibrio obtenido para la inversión del proyecto con los datos del cuadro anterior:

$$P.E = \frac{\text{Costo Fijo}}{1 - \frac{\text{Costo Variable}}{\text{Ventas}}}$$

$$P.E = \frac{36544,66}{1 - \frac{20400,66}{60600}}$$

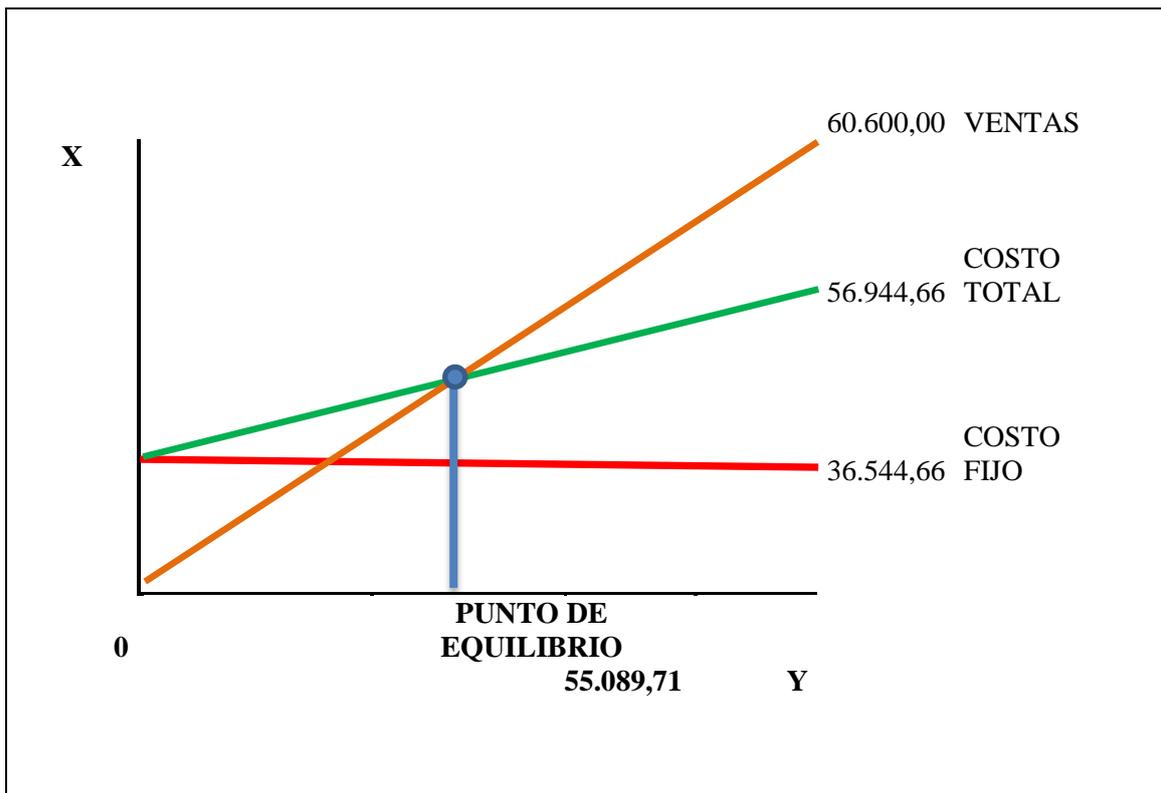
$$P.E = 55089,71$$

Figura 31. Análisis de Costos



Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

Figura 32. Punto de Equilibrio



Fuente: Restaurante "EL ASADO"
Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.2 Impacto

En esta propuesta su impacto tiene influencia en el área social, económico y ambiental.

Impacto social.- Enfocándose en la participación social ya que el restaurante “El Asado” genera fuentes de trabajo, con salarios dignos. Además del crecimiento local mediante el pago de impuestos que se realizan.

Impacto económico.- La inestabilidad económica de las personas provocadas por los cambios en las políticas económicas y salariales es lo que provocaría que los clientes no puedan visitar el establecimiento.

Impacto ambiental.- El restaurante “EL ASADO” trabaja con productos de calidad sin afectar a la salud de los clientes, cuenta se encuentra instalado un sistema de trampas en las tuberías evitando la fuga de los desperdicios. Además posee un extracto de humo que permite el humo no se expanda al ambiente lo que provoca el malestar para la casas que se encuentran aledañas.

5.7.3 Cronograma

Cuadro 50. Cronograma de actividades

	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S
FIJACIÓN DEL TEMA DEL PROYECTO				■	■															
REVISIÓN DE LA PROBLEMATIZACIÓN						■	■													
PRESENTACIÓN DEL CAPÍTULO I								■												
VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS									■	■										
PRESENTACIÓN DEL CAPÍTULO II											■									
REVISIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS												■								
VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS													■							
PRESENTACIÓN DEL CAPÍTULO III Y IV														■						
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA															■					
DESARROLLO DE LA PROPUESTA																■				
IMPACTOS Y LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA																	■			
PRESENTACIÓN FINAL DEL PROYECTO																		■		

Elaborado por: Alcívar Canales Jadira, Vargas Villarroel Liz

5.7.4 Lineamiento para evaluar la propuesta

Para que se efectúe a ejecución de la propuesta que se planteó se ha tomado en cuenta herramientas de recolección de datos lo que ayudó a un claro entendimiento del tema que se está tratando. Para lo cual se realizó encuestas a los clientes del restaurante “El Asado” para tomar su punto de vista sobre la implementación de nuevas herramientas administrativas para evitar las falencias en el servicio que se brinda.

Después de haber obtenido información requerida, se aplicó el FODA y el Marketing Mix para conocer sobre el producto que se comercializa y el servicio que se brinda, a quien va dirigido y cuál será el producto sustituto. Además las actividades que se realizaran para mejorar y evitar errores.

Por lo cual se dejó claro los objetivos de la propuesta, buscando de esta manera tener una visión mucho más clara de lo que se busca obtener a corto y a largo plazo.

CONCLUSIONES

- Se llegó a la conclusión que una ineficiente aplicación de los procesos administrativos incide en la inadecuada utilización de los recursos provocando errores al momento de la toma de decisiones lo que induce a una mala administración de los recursos ya sean tecnológicos, humanos, financieros, etc. ocasionando el ineficiente desenvolvimiento de sus actividades.
- La falta de políticas y procedimientos influye en el cumplimiento de las responsabilidades y funciones del personal ocasionando la duplicidad de funciones y el desconocimiento de las actividades que deben realizar los empleados, lo que provoca pérdida de tiempo y esto perjudica al restaurante en costos.
- La ausencia de tecnología afecta en el desenvolvimiento de los procesos administrativos ocasionando lentitud en la respuesta a las necesidades de los clientes, provocando que el servicio sea ineficiente y que los clientes prefieran ir a un lugar donde su atención sea inmediata.
- La inexistencia de planes de capacitación incide en la atención al cliente por parte de los empleados y el no tener los conocimientos necesarios para que puedan desempeñar su trabajo impidiendo desarrollar sus habilidades y no se puedan desenvolver adecuadamente en su lugar de trabajo.
- La inexistencia de estructuras financieras incide en la administración de los bienes y obligaciones del restaurante ocasionado el desconocimiento real de sus activos, pasivos y patrimonio y de esta manera que el propietario lleve la administración del negocio en forma empírica.

RECOMENDACIONES

- Aplicar en el restaurante planes administrativos para una eficiente utilización de sus recursos mediante un plan de negocio proyectando lo que se va a realizar y lo que se quiere lograr.
- Implementar políticas y procedimientos en el restaurante “El Asado” para evitar la duplicidad de trabajo y mejorar el desenvolvimiento de los empleados en sus actividades.
- Incorporar la tecnología como herramienta para mejorar la planificación dentro del restaurante, eliminando de esta forma el método tradicional de control que llevan logando brindar un mejor y rápido servicio a los clientes.
- Implementar planes de capacitación para los empleados, y de esta forma motivar a superarse en su lugar de trabajo reflejándose en su rendimiento laboral y en el servicio que brinden a los clientes.
- Crear estructuras financieras para mejorar la administración de los bienes que posee el restaurante y de esta manera tener conocimiento de sus activos, pasivos y patrimonios. Optando como alternativa la utilización de un software para un mejor control.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo del persona, Cuarta Edición*. México, D.F.: Limusa, S.A.
- BERNAL TORRES, C. A. (2006). *Metodología para Investigación. Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernard, C. I. (1971). *as fuçoes do executivo*. Sao Paulo: Atlas.
- Capelleras, J. V. (15 de 05 de 2013).
http://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/109361/TFG_jvalenzuelasevilla.pdf. Recuperado el 06 de 07 de 2014
- Carle, G. C. (2011). Una necesidad empresarial para la competitividad: La adaptación al cambio en entornos globales. *empresa, mundo gobal y adaptacion al cambio*.
- Chiavenato, I. (2003). *Adminisracion de Recursos Humanos* . Colombia : Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2003). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2003). *Administracion de Recursos Humanos* . Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2003). *Administracionde Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Gore, W. J. (1964). *Administrative Decision-Making*. New York: John Wiley.
- Katz, D., & Robert, L. K. (1970). *Psicologia social de las organizaciones* . Sao Paulo : Atlas.
- KOONLZ O´, D. (1985). *administracion* . Mexico : Mc. Graw Hill.
- Koontz, W., & Harold, H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamericana.
- Lafuente, F. J. (1992). *Dirección Estratégica y Planificación Estratégica de la PYME*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. S.A.
- Lücke, J. Z. (2006). *Clasificación de los puestos, Primera Edición*. San José, costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Muñoz Razo, C. (1998). *Como elaborar y Asesorar una investigación de tesis, 1a. Ed.* México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Normalización, I. E. (2007). *Administrador de Restaurantes - Requisitos de Competencia Laboral*. Quito: INEN.
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. México: siglo xxi editores, s.a. de c.v.

- Pública, M. d. (s.f.). <http://www.salud.gob.ec/permiso-de-funcionamiento-de-locales/>. Recuperado el 2 de Julio de 2014
- Quiroga, C. D. (2001). <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020147047.pdf>. Recuperado el 07 de 07 de 2014
- Rivera, D. A. (2005). *Academia.edu*. Recuperado el 07 de 07 de 2014, de https://www.academia.edu/1951279/Cuando_las_Tecnologias_de_la_Informacion_y_la_Co_municacion_TIC_y_la_Orientacion_al_Mercado_se_convierten_en_elementos_clave_de_la_competitividad_empresarial.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional, 10a. ed.* México: Pearson Educación.
- Turismo, M. d. (s.f.). <http://www.turismo.gob.ec/registro-de-alojamiento-alimentos-y-bebidas/>. Recuperado el 2 de Julio de 2014
- Yanez, P. F. (2005). http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9167/1/26940_1.pdf. Recuperado el 05 de 07 de 2014
- Yorder, D. (1956). *Personne Management and Industrial Relatin*. Englewoog Cliffs: Prentice-Hall.
- Zeledon, P. V. (s.f.). Cambio Organizacional. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Desarrollo-Organizacional/1162116.html> .

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud a propietario del Restaurante

Milagro, 12 de Mayo del 2014

Sra. Lidia Canales Jiménez
Propietaria del RESTAURANTE "EL ASADO"

Por medio de la presente:

Solicitamos a Ud. muy comedidamente nos conceda la autorización de recopilar la información, datos y fotos datos y fotos relevantes de su negocio "El Asado", para poder realizar nuestro proyecto de tesis.

Información que servirá para mejorar la parte administrativa de este prestigioso negocio.

Por la atención prestada nuestros agradecimientos de antemano.

Atte.


Jadira Alcivar Canales


Liz Vargas Vifarroel

Anexo 2. Autorización del propietario del Restaurante

Milagro, 16 de Mayo del 2014

AUTORIZACIÓN

Yo, Lidia Canales Jiménez con CI: 120159811-5, en calidad de propietaria del restaurante "EL ASADO" autorizo a las Srtas. Jadira Johanna Alcivar Canales y Liz Jamel Vargas Villarroel, ingresar a mi establecimiento a realizar las respectivas investigaciones, consultas y encuestas, que consideren necesarias para la elaboración de su proyecto universitario que se tomará en cuenta para el mejoramiento administrativo de mi negocio.

Es todo en cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atte.

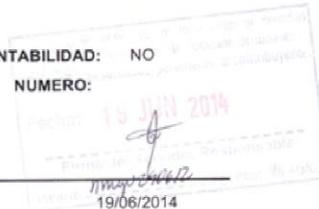

Lidia Canales Jiménez
CI: 120159811-5

Anexo 3. RUC del Restaurante

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1201598115001
APELLIDOS Y NOMBRES: CANALES JIMENEZ LIDIA DE LOS ANGELES
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: RISE **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**



CONTRIBUYENTE EN SUSPENSION TEMPORAL: No

FEC. NACIMIENTO: 03/08/1957 **FEC. ACTUALIZACION:**
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 28/10/2013 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCION: 28/10/2013 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN RESTAURANTES PARA SU CONSUMO INMEDIATO

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: GUAYAS Cantón: MILAGRO Parroquia: MILAGRO Calle: ESCOBEDO Número: S/N Intersección: GUAYAQUIL
Referencia: A UNA CUADRA DE FARMACIA GENESIS Email: jadira_alcivar@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

* REGIMEN SIMPLIFICADO

GRUPO	CATEGORIA	RANGO	CUOTA MENSUAL
ACTIVIDADES DE COMERCIO	1	0-5000	1.32
ACTIVIDADES DE HOTELES Y RESTAURANTES	1	0-5000	6.6
TOTAL A PAGAR:			7.92

El valor de su cuota final será la sumatoria de todos los grupos de actividades que constan en esta sección. El valor final a pagar podrá ser superior si existe retraso en el pago de sus cuotas, de acuerdo al vencimiento establecido según su noveno dígito del RUC.

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCION: \ REGIONAL LITORAL SURI GUAYAS **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: NMGU290612 **Lugar de emisión:** MILAGRO/OLMEDO Y JUAN **Fecha y hora:** 19/06/2014 10:32:24

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1201598115001

APELLIDOS Y NOMBRES: CANALES JIMENEZ LIDIA DE LOS ANGELES

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT. 28/10/2013
NOMBRE COMERCIAL:	EL ASADO				FEC. CIERRE:
					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN RESTAURANTES PARA SU CONSUMO INMEDIATO

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: MILAGRO Parroquia: MILAGRO Calle: ESCOBEDO Número: S/N Intersección: GUAYAQUIL
Referencia: A UNA CUADRA DE FARMACIA GENESIS Celular: 0991184159 Email: jadira_alcivar@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO	ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT. 28/10/2013
NOMBRE COMERCIAL:	LICORERA EL TORITO				FEC. CIERRE:
					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: MILAGRO Parroquia: MILAGRO Calle: ESCOBEDO Número: S/N Intersección: GUAYAQUIL
Referencia: A UNA CUADRA DE FARMACIA GENESIS Email: jadira_alcivar@hotmail.com Celular: 0991184159



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: NMGU290612 **Lugar de emisión:** MILAGRO/OLMEDO Y JUAN **Fecha y hora:** 19/06/2014 10:32:24

Anexo 4. Permiso del Cuerpo de Bomberos

**Empresa Pública
Cuerpo de Bomberos de Milagro**

**COMPROBANTE
DE INGRESO A CAJA**

CONTRIBUYENTE: **CANALES JIMENEZ LIDIA DE LOS ANGELES**
DIRECCIÓN: **GUAYAQUIL Y ESCOBEDO**

CÓDIGO CATASTRAL: **1201598115** CÓDIGO TRANSACC: **4282**

AÑO: **2014**

**CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO
TASA POR SERVICIO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS**

TÍTULO DE CREDITO No. 397 Q		AÑO 2014	
Actividad	RESTAURANTE	Valor	
Razón Social	EL TORO ASADOR	Tipo de Riesgo	
Inicio Act	15 DIC 2013	PERMISO	42.27
		COSTO DE EMISION	1.40
Rubros		Nominal	43.67
		Descuentos	0.00
		Interés	0.00
		Coactiva	0.00
		Abono	0.00
		Interés	0.00
		Liquidación	4282

VALOR RECIBIDO	
EFFECTIVO	43.67
CHEQUES	0.00
N/C y/o TRANSFER	0.00
TOTAL RECIBIDO	43.67

Título Válido Hasta, el 31 de Diciembre del 2014

Director Financiero: _____

Tesoroero: _____

00003086
EMPRESA PÚBLICA CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO
RECAUDACIÓN

27 ENE 2014
MILAGRO

27-ENE-14 02:02 PM
CANCELADO
CAJA
SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

Anexo 5. Patente Municipal

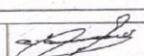
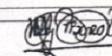
 GOBIERNO AUTÓNOMO
 DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CONDADO
 SAN FRANCISCO DE MILAGRO

**COMPROBANTE
 DE INGRESO A CAJA**

	MES	FEB	DIA	13	AÑO	2014	CAJA No.	No.	000022105
--	-----	-----	-----	----	-----	------	----------	-----	-----------

CONTRIBUYENTE Dirección	GANALES-JIMENEZ LIDIA-DE LOS ANGELES ESCOBEDO Y GUAYAQUIL	CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL 1201598115001	CODIGO TRANSACC. PAT
----------------------------	--	---	--------------------------------

PAGO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL Y ADICIONALES 2014	VALOR RECIBIDO
TITULO DE CREDITO No. T 307	EFFECTIVO \$. ***** 53,89
P : 6548 NOMBRE : RESTAURANTE EL TORO ASADO ECON. : VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN RESTAURANTES PARA SU CONSUMO VALUO : 8,000.00	CHEQUES \$. ***** 0,00
IMP. PATENTE 44.00 REG. SANITARIO 2.00 FORMULARIOS 6.00 EMISION 1.00	N/C y/o TRANSFER \$. ***** 0.00
	TOTAL RECIBIDO \$. *****53,89
Interes : 0.45 Multa : 0.44 Coactiva: 0.00 VALIDO: De ENERO a DICIEMBRE 2014 (12 meses)	

 DIRECTOR FINANCIERO	 TESORERO MUNICIPAL	 JEFE DE RENTAS
--	---	---

0633119

TESORERIA

PAGA

13 FEB 06:11
ESALONAS

SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

Anexo 6. Permiso Del Ministerio de Salud

 Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria 

**AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN,
CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ARCSA**

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO: ARCSA-2014-14.8-0000755

Nombre o Razón Social del establecimiento: CANALES JIMENEZ LIDIA DE LOS ANGELES
Nombre del Propietario o Representante Legal: CANALES JIMENEZ LIDIA DE LOS ANGELES
Número del RUC del establecimiento: 1201598115001
Provincia: GUAYAS
Cantón: MILAGRO
Parroquia: MILAGRO, CABECERA CANTONAL
Sector: NORTE
Dirección: GUAYAQUIL S/N ENTRE ESCOBEDO Y MANABI
Calle principal: GUAYAQUIL

Actividades / Tipo(s) de establecimiento(s):
* 14.8 ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS NO CONTEMPLADAS ANTERIORMENTE (COMO KIOSCOS, ISLAS, PICANTERIAS, ENTRE OTROS). Riesgo: Medio

Fecha de Emisión: 01-08-2014
Fecha de Vigencia: 01-08-2015
Orden de pago: 0000071632 Valor: \$32.64


Dr. Marco Dehesa Gonzalez
Coordinador General Técnico de Certificaciones - ARCSA

 Ministerio de Salud Pública 

Las condiciones en la cual se emitió el Permiso de Funcionamiento, son verificables en cualquier momento por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.

Anexo 7. Permiso del Ministerio del Interior



MINISTERIO DEL INTERIOR
PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO
 (válido sin enmiendas)
AÑO 2014

Nº. P.A.F.
0108455

VALOR USD\$ 15,00

108455 15

COD. CATASTRO 20442

RAZON SOCIAL: EL TORO S.A.S.
Nº. R.U.C.: 1201598115001
NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: CAÑALES JIMENEZ LIDIA DE LOS RIOS
Nº. CEDULA CIUDADANIA: 1201598115001
GRUPO: VENTA Y CONSUMO DE ALIMENTOS PREPARADOS
TIPO DE ESTABLECIMIENTO: RESTAURANTE

PROVINCIA: GUAYAS
CANTON: MILAGRO
CIUDAD/PARROQUIA: MILAGRO
DIRECCION: ESCOBEDO INTR. GUAYAQUIL

*SEGUN DECRETO 3310-B Y ACUERDO MINISTERIAL N° 0176 DEL 07-IX-2005

ADVERTENCIAS

1. AUTORIZACION

El Intendente de conformidad a las responsabilidades y competencias que le otorgan la Ley y reglamentos que le otorgan la Ley y reglamentos

1.1 Permanecer abierto hasta las: 25:00 Horas

1.2 Funciona con sonido exterior hasta las: Horas

Este PERMISO podrá ser RETIRADO por las razones que se detallan en la INTERVENCION DE POLICIA, en los siguientes casos:

- Si el permiso no funciona pasada la autorización.
- Si no cumple con el volumen de música permitido.
- Si en el interior se promueven ascándalos.

Si en el interior se encuentran menores de edad, se abascan.

Se reserva cualquier disposición legal sobre el tema.

El retiro del Permiso trae consigo la respectiva SANCION. De todo retiro de Permiso debe INFORMARSE a la Dirección Financiera en la Provincia de Pichincha y al Recaudador Fiscal de la Gobernación, en las Provincias.

[Firma]
RECAUDADORA FISCAL
JEFA PAF.

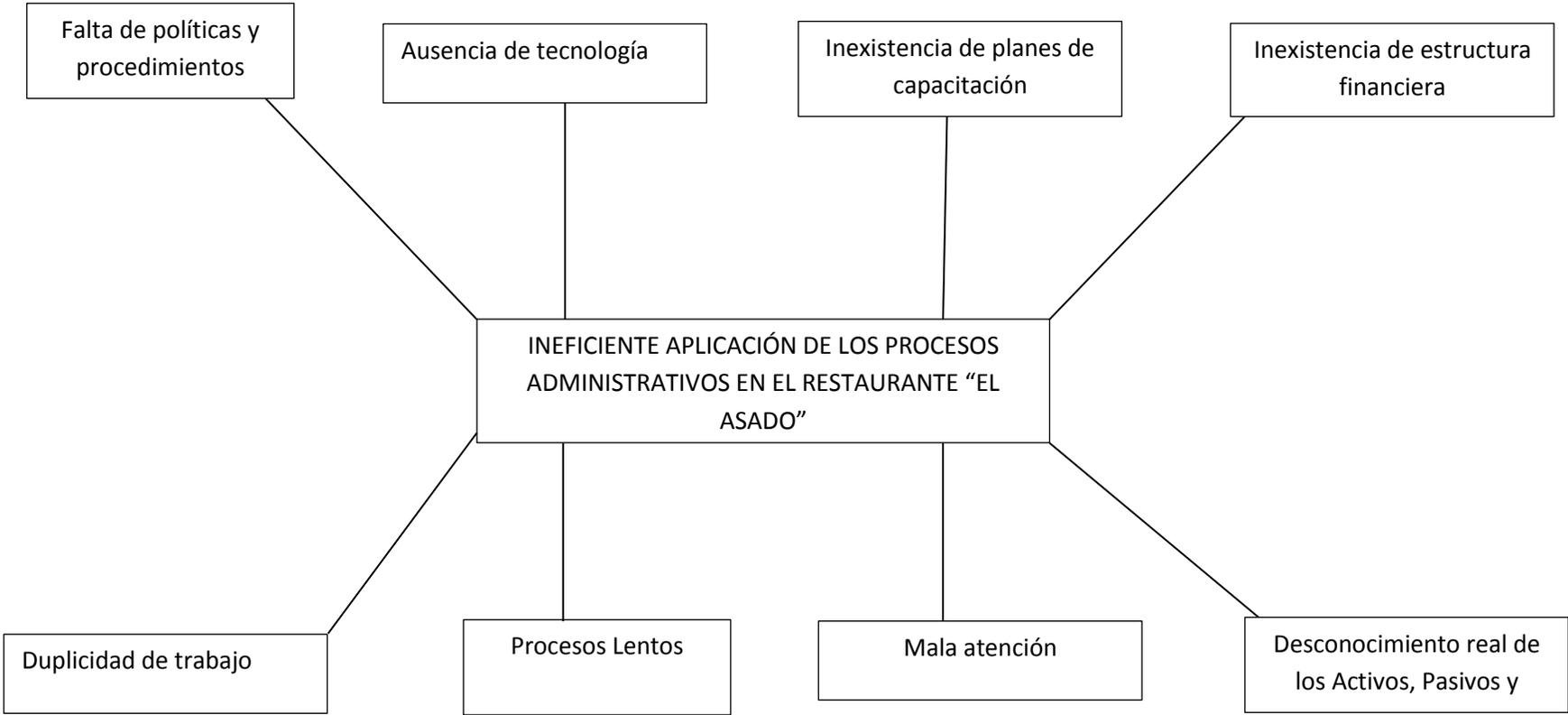
[Firma]
Abg. Consuelo Castro Cedeño
 INGENIERA GENERAL DE POLICIA DEL GUAYAS

Fecha de Emisión

07/04/2014

UBICAR ESTE PERMISO EN UN LUGAR VISIBLE
 CONTRIBUYENTE

Anexo 8. Árbol de Problemas



Anexo 9. Matriz de problematización

TEMA	PROBLEMA	FORMULACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES
	Ineficiente aplicación de los procesos administrativos en el restaurante "EL ASADO"	¿Cómo incide la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en la utilización de los recursos del restaurante "EL ASADO"?	Determinar cómo incide la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en la utilización de los recursos, mediante técnicas investigativas para alcanzar los objetivos establecidos en el periodo 2014 del restaurante "EL ASADO".	Una ineficiente aplicación de los procesos administrativos incidirá en la inadecuada utilización de los recursos disponibles del restaurante "EL ASADO".	V.I. = ineficiente aplicación de los procesos administrativos V.D.= inadecuada utilización de los recursos
	SUBPROBLEMAS	SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES	VARIABLES
	Falta de políticas y procedimientos en las responsabilidades y funciones del personal del restaurante "EL ASADO".	¿De qué manera influye la falta de políticas y procedimientos en el cumplimiento de las responsabilidades y funciones del personal del restaurante "EL ASADO"?	Identificar de qué manera influye la falta de políticas y procedimientos en el cumplimiento de las responsabilidades y funciones del personal que labora en el restaurante "EL ASADO".	La falta de políticas y procedimientos influirá en el desconocimiento del personal sobre las responsabilidades y funciones de los puestos en el restaurante "EL ASADO".	V.I.= falta de políticas y procedimientos V.D.= desconocimiento de responsabilidades y funciones de los puestos
	Ausencia de tecnología en el desenvolvimiento de los procesos administrativos del restaurante "EL ASADO"	¿Cómo afecta la ausencia de tecnología en el desenvolvimiento de los procesos administrativos del restaurante "EL ASADO"?	Determinar qué efecto tiene la ausencia de tecnología en el desenvolvimiento de los procesos administrativos del restaurante "EL ASADO".	La ausencia de tecnología afectará en el desenvolvimiento de los procesos administrativos que realiza el restaurante "EL ASADO"	V.I.= ausencia de tecnología V.D.= desenvolvimiento de los procesos administrativos

Inexistencia de planes de capacitación del personal en la atención a los clientes del restaurante "EL ASADO".	¿Qué efecto tiene la inexistencia de planes de capacitación del personal en la atención a los clientes del restaurante "EL ASADO"?	Investigar los efectos de la inexistencia de planes de capacitación del personal en la atención a los clientes del restaurante "EL ASADO"	La inexistencia de planes de capacitación al personal causará una mala atención a los clientes en el restaurante "EL ASADO".	V.I.= inexistencia de planes de capacitación al personal V.D.= mala atención
Inexistencia de estructuras financieras en la administración de los bienes y obligaciones del restaurante "EL ASADO".	¿Cómo incide la inexistencia de estructuras financieras en la administración de los bienes y obligaciones del restaurante "EL ASADO"?	Establecer cómo incide la inexistencia de estructuras financieras en la administración de los bienes y obligaciones del restaurante "EL ASADO"	La falta de una estructura financiera conllevará a una inadecuada administración de los bienes y obligaciones del restaurante "EL ASADO"	V.I.= inexistencia de estructura financiera V.D.= inadecuada administración de bienes y obligaciones

Anexo 10. Modelo de las encuestas a clientes del Restaurante “EL ASADO”

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBJETIVO: Determinar el grado de satisfacción de los clientes en el restaurante “EL ASADO”

COOPERACIÓN: Se agradece muy encarecidamente por la colaboración brindada en la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, siendo estas respuestas de gran importancia para el presente proyecto, la información que se recopile se la mantendrá en absoluta reserva.

Género: Femenino

Masculino

1. ¿Cómo calificaría Ud. la atención del personal del restaurante “EL ASADO”?

EXCELENTE	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

2. ¿Se siente conforme con el menú disponible en el restaurante “EL ASADO”?

SI	
NO	

3. Cree Ud. el personal del restaurante “EL ASADO” ha sido capacitado en el área de atención a los clientes?

MUCHO	
POCO	
NADA	

4. Considera Ud. que el tiempo de despacho de los pedidos en el restaurante “EL ASADO” es:

MUY RÁPIDO	
RÁPIDO	
LENTO	
MUY LENTO	

5. ¿Cuán importante considera Ud. la automatización en la toma de pedidos a los clientes del restaurante “EL ASADO”?

MUY IMPORTANTE	
IMPORTANTE	
POCO IMPORTANTE	
INSIGNIFICANTE	

6. ¿Considera Ud. necesaria la implementación de SERVICIO A DOMICILIO en el restaurante “EL ASADO”?

MUY NECESARIO	
NECESARIO	
INNECESARIO	

7. ¿Cree Ud. que un equipamiento moderno en el restaurante “EL ASADO” optimizaría la atención a los clientes?

TOTALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	



Anexo 11. Modelo de las encuestas a propietario y personal del Restaurante “EL ASADO”

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

OBJETIVO: Determinar cómo incide la ineficiente aplicación de los procesos administrativos en el restaurante “EL ASADO”, mediante técnicas investigativas utilizando los recursos para alcanzar los objetivos establecidos en el periodo 2014.

COOPERACIÓN: Se agradece muy encarecidamente por la colaboración brindada en la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, siendo estas respuestas de gran importancia para el presente proyecto, la información que se recopile se la mantendrá en absoluta reserva.

1. Los procesos administrativos aplicados en el restaurante “EL ASADO” son:

MUY EFICIENTE	
EFICIENTE	
INEFICIENTE	
MUY INEFICIENTE	

2. ¿Los recursos tanto financieros, humanos, materiales y tecnológicos del restaurante “EL ASADO” son utilizados eficientemente?

TOTALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	

3. ¿El restaurante “ELASADO” cuenta con manuales de políticas y procedimientos?

TOTALMENTE	
PARCIALMENTE	
ESCASAMENTE	

4. ¿Cree Ud. que la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el personal del restaurante “EL ASADO” les ayudaría a conocer mejor las funciones de capa puesto de trabajo?

TOTALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	

5. El restaurante “EL ASADO” hace uso de la tecnología en las áreas de:

Cocina (Equipamiento moderno)	
Atención al cliente (Caja, sistema automatizado)	
Personal (Capacitaciones)	
Finanzas (software contable)	

6. ¿Considera Ud. Necesaria la implementación de tecnología en las diferentes áreas del restaurant “EL ASADO”?

MUCHO	
POCO	
NADA	

7. ¿En el tiempo que ha laborado en el restaurante “EL ASADO” ha recibido algún tipo de capacitación?

MUCHAS	
POCAS	
NINGUNA	

8. Considera Ud. que la atención que reciben los clientes del restaurante “EL ASADO” es:

EXCELENTE	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

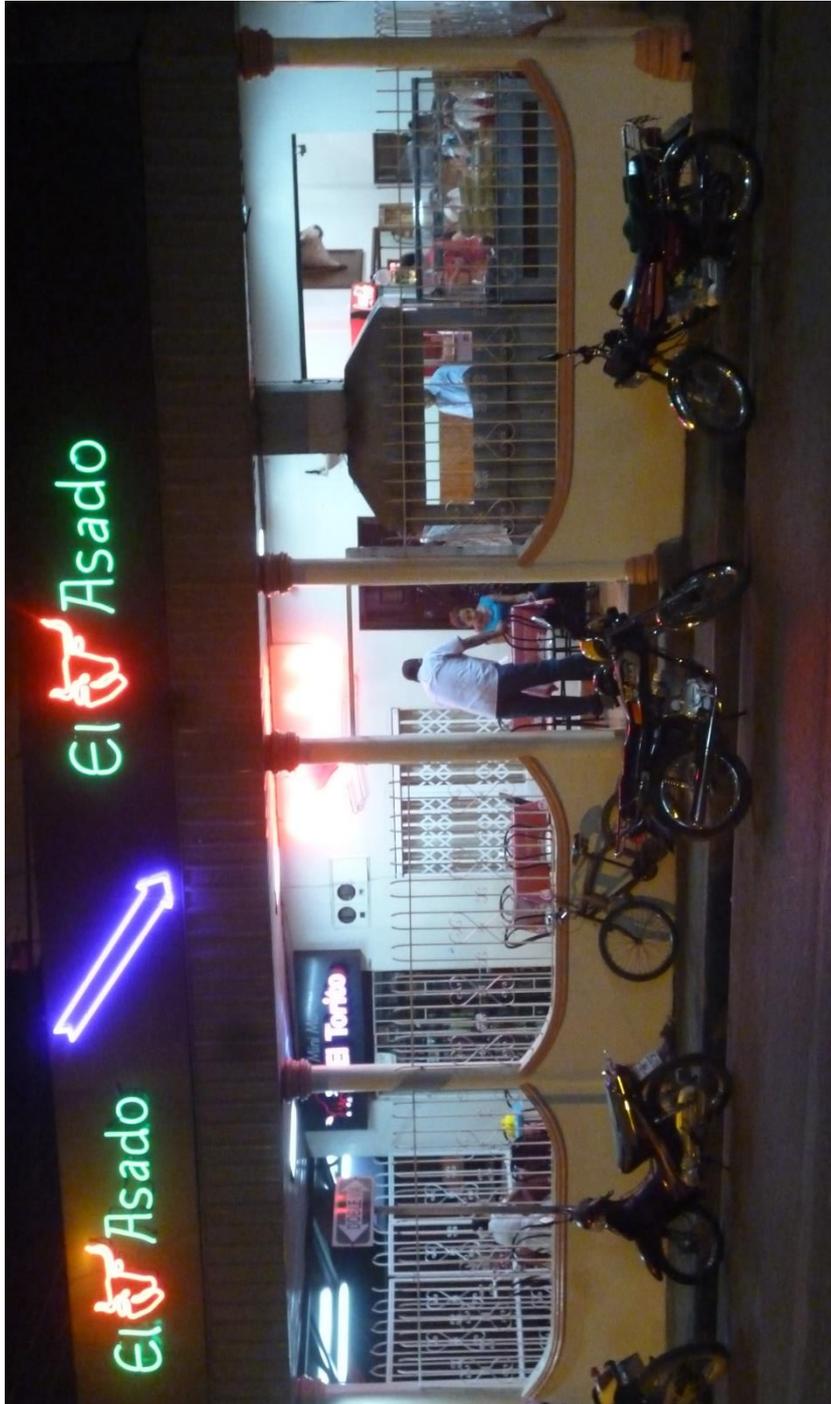
9. ¿Conoce Ud. realmente la estructura financiera del restaurante “EL ASADO”?

TOTALMENTE	
PARCIALMENTE	
ESCASAMENTE	

10. ¿Los bienes y obligaciones que posee el restaurante “EL ASADO” han sido administrados adecuadamente?

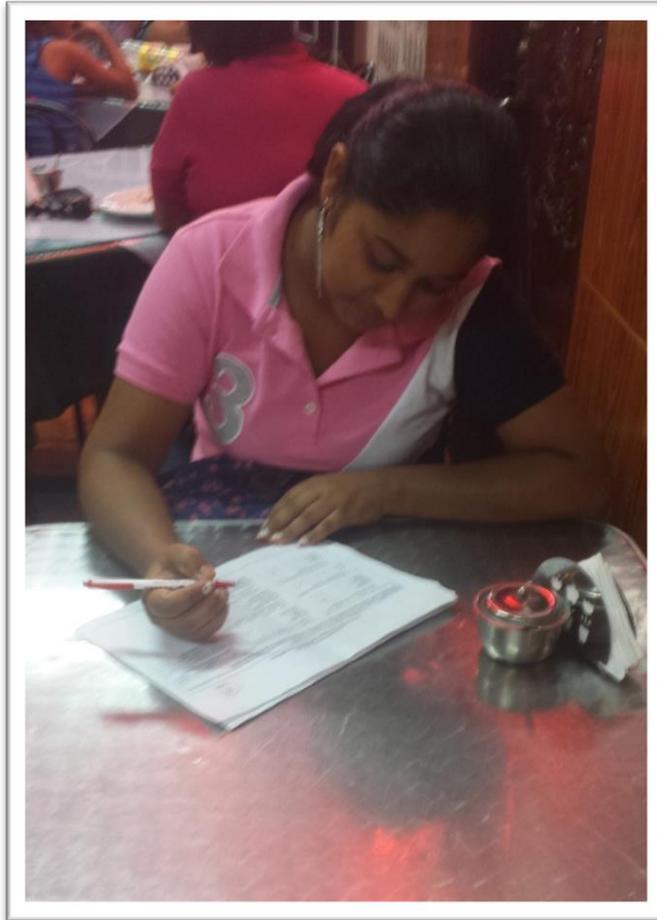
TOTALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE DE ACUERDO	
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	

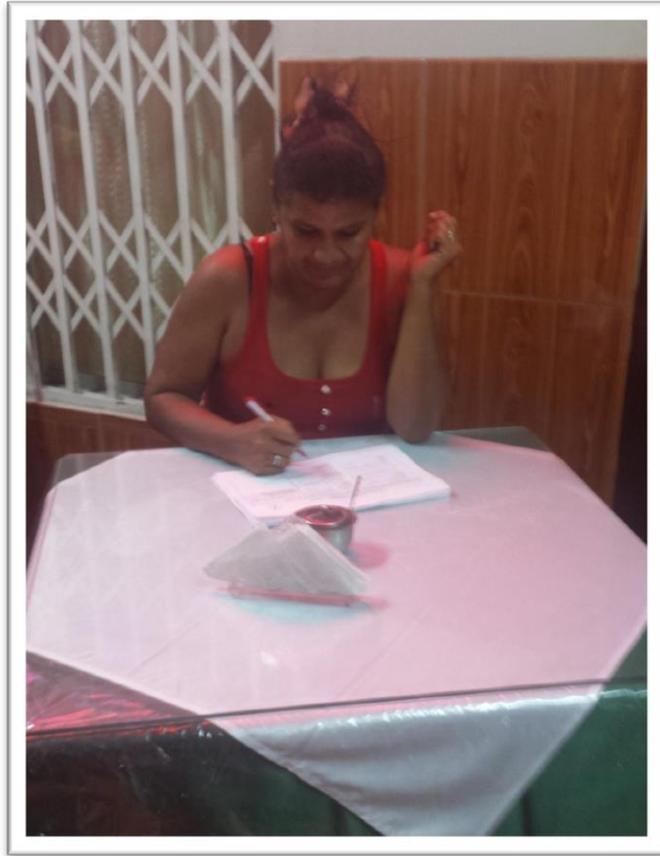
Anexo 12. Foto del Restaurante “EL ASADO”



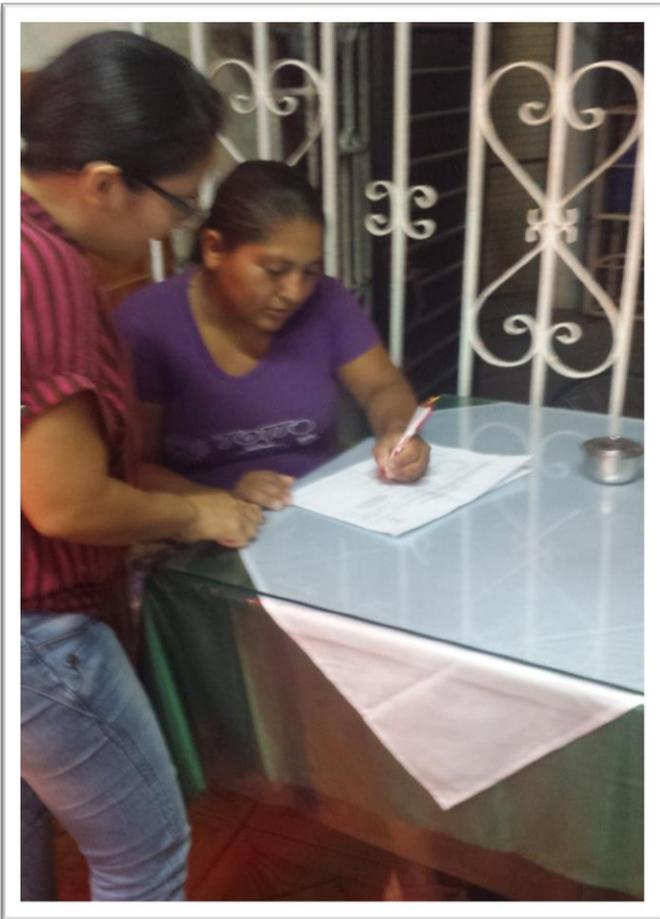
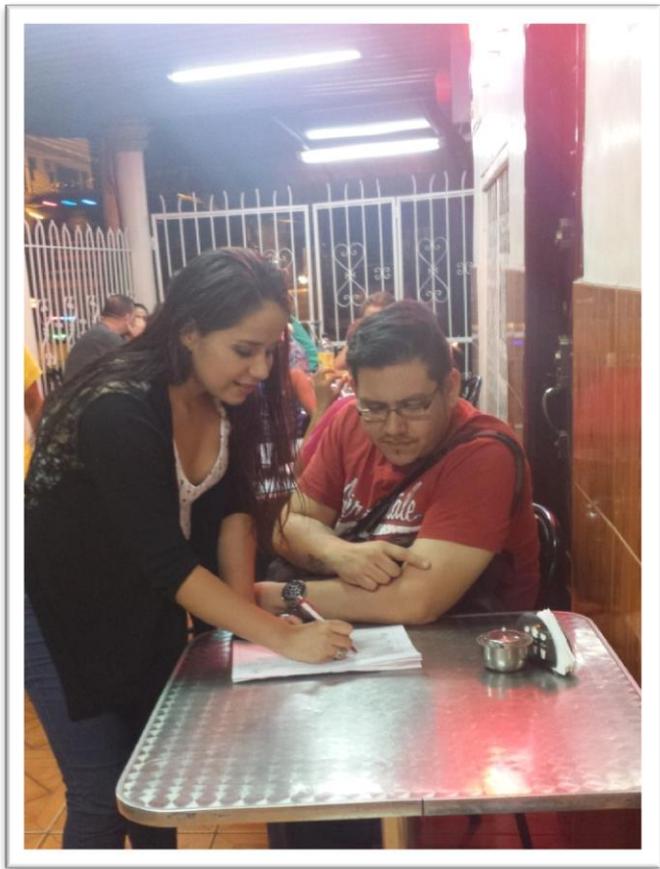
Anexo 13. Realización de las encuestas











Anexo 14. Revisión de Plagio



Document [TESIS ALCIVAR-VARGAS \(corregido\).docx](#) (D11577376)

Submitted 2014-09-23 19:49 (-05:00)

Submitted by melita_715@hotmail.com

Receiver eromero@unemi@analysis.orkund.com

Message ALCIVAR-VARGAS [Show full message](#)

2% of this approx. 53 pages long document consists of text present in 4 sources.