



## **UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **TÍTULO:**

Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante  
Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

**AUTORA:** Danna Madeleyne Valverde Cornejo.

**TUTORA:** Ing. Juan Alberto Moreira Roca, Mg.

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Carrera de Administración de Empresas**

Manta – Manabí – Ecuador

Diciembre, 2022

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a la señorita Danna Madeleyne Valverde Cornejo, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, período académico 2020- 2021, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 5 de diciembre del 2022.

Lo certifico,



ING. JUAN ALBERTO MOREIRA ROCA, MG.

**Docente Tutor (a)**

**Área: Administración**

## AUTORÍA

La argumentación, la propuesta, el sustento de la investigación y de los criterios vertidos, son originalidad de la autora y es responsabilidad de la misma.

---

Danna Madeleyne Valverde Cornejo

## APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

Al 10 de enero del 2023 se dan cita los miembros del tribunal de grado para dar la aprobación al trabajo final de titulación: **“Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta”** en modalidad Proyecto de investigación, mismo que cumple con lo estipulado por los Reglamentos y disposiciones que fueron determinados por la Facultad de Ciencias Administrativas en la carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

### JURADO

---

Ing. Ana del Rocío García Loor

Presidente del tribunal

---

Ing. Jéssica Vera Guadamud

Miembro del tribunal

---

Ing. Marissa Guevara Cañizares

Miembro del tribunal

---

Ing. Juan Moreira Roca

Docente Tutor

## CERTIFICADO DEL URKUND



### Document Information

---

Analyzed document	TESIS COMP.pdf (D153124677)
Submitted	2022-12-12 17:18:00
Submitted by	
Submitter email	e0926269796@live.ulead.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	juan.moreira.uleam@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / PONCE MOREIRA JOSELYN LISETH.docx</b> Document PONCE MOREIRA JOSELYN LISETH.docx (D40944352) Submitted by: joselynponce.m50@gmail.com Receiver: juan.moreira.uleam@analysis.orkund.com	1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / GARCIA MERA GEMA MONSERRATE LA MOTIVACION LABORAL EMPLEADOS Y TRABAJADORES EMPRESA IROLOTOP.docx</b> Document GARCIA MERA GEMA MONSERRATE LA MOTIVACION LABORAL EMPLEADOS Y TRABAJADORES EMPRESA IROLOTOP.docx (D111881892) Submitted by: jose.morante@uleam.edu.ec Receiver: jose.morante.uleam@analysis.orkund.com	2
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / TESIS ZAMBRANO VILLIGUA.docx</b> Document TESIS ZAMBRANO VILLIGUA.docx (D106034302) Submitted by: e1350836985@live.uleam.edu.ec Receiver: juan.moreira.uleam@analysis.orkund.com	2
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / Borrador Lisbeth Moreira.docx</b> Document Borrador Lisbeth Moreira.docx (D126730687) Submitted by: e1312585886@live.uleam.edu.ec Receiver: amado.mendoza.uleam@analysis.orkund.com	2

## RECONOCIMIENTO

A mi familia por haberme apoyado en todo momento para seguir estudiando y esforzarme para lograr todo cuanto me proponga y en especial quiero expresar mi más grande agradecimiento a mi Madre por su apoyo incondicional, que me motivo a cumplir uno de los sueños más anhelados, por su esfuerzo y sacrificio para siempre darme lo mejor.

Agradecida con mi tutor el Ing. Juan Alberto Moreira Roca, Mg. por sus relevantes aportes y sugerencias, quien con su ayuda ha hecho posible desarrollar con éxito este proyecto de investigación.

Eterna gratitud con la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y en especial la Facultad de Ciencias Administrativas Carrera Administración de Empresas por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

*Danna Madeleyne Valverde Cornejo*

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico con todo mi corazón primeramente a Dios, a mis padres, a mis hermanos y amigos, quienes son mi gran inspiración.

También quiero dedicar este logro a mis queridos docentes de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme sus conocimientos, confianza y amistad, que han contribuido a mi desarrollo personal y profesional.

*Danna Madeleyne Valverde Cornejo*

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA .....	iii
APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN .....	iv
RECONOCIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I .....	3
1. Tema de Investigación.....	3
1.1. Diseño Teórico .....	3
1.1.1. El problema .....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema Científico General y problemas específicos .....	5
1.3.1. Problema Científico General.....	5
1.3.2. Problemas específicos.....	5
1.4. Formulación del Objeto de la investigación.....	5
1.5. Formulación de los Objetivos de la Investigación .....	6
1.5.1. Objetivo General.....	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	6

1.6.	Delimitación .....	6
1.6.1.	Delimitación espacial .....	6
1.6.2.	Delimitación temporal.....	6
1.6.3.	Delimitación conceptual.....	6
1.7.	Formulación de la Hipótesis.....	7
1.7.1.	Hipótesis General.....	7
1.7.2.	Hipótesis Específicas .....	7
1.8.	Determinación de las variables.....	7
1.8.1.	Variable Independiente .....	7
1.8.2.	Variable dependiente .....	7
1.9.	Matriz de consistencia .....	7
1.10.	Justificación de la investigación.....	11
CAPITULO II.....		13
2.	MARCO TEÓRICO .....	13
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	13
2.2.	Bases teóricas .....	16
2.2.1.	Administración .....	16
2.2.2.	Variable independiente: Procesos administrativos .....	17
2.2.3.	Variable dependiente: Gestión administrativa.....	23
2.3.	Glosario de términos.....	27
CAPITULO III.....		31
3.	METODOLOGÍA .....	31
3.1.	Diseño metodológico .....	31
3.2.	Enfoque de la investigación .....	31
3.3.	Tipo de investigación.....	31

3.4.	Métodos de investigación.....	32
3.5.	Población del estudio.....	32
3.6.	Muestra .....	33
3.7.	Técnicas de Investigación .....	33
3.8.	Análisis e interpretación de los resultados.....	34
3.8.1.	Resultados de encuesta.....	34
3.8.2.	Resultados de entrevista.....	44
3.8.3.	Comprobación de la hipótesis y discusión de resultados.....	45
CAPITULO IV.....		48
4.	DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	48
4.1.	Título.....	48
4.2.	Datos informativos .....	48
4.3.	Justificación de la propuesta .....	48
4.4.	Objetivos .....	49
4.4.1.	Objetivo General.....	49
4.4.2.	Objetivos específicos .....	49
4.5.	Diseño de la propuesta.....	50
4.5.1.	Planificación Estratégica.....	52
4.5.2.	Organización.....	56
4.5.3.	Dirección .....	60
4.5.4.	Control .....	62
4.6.	Presupuesto .....	64
CONCLUSIONES .....		66
RECOMENDACIONES .....		67
BIBLIOGRAFÍA .....		68

ANEXOS .....	70
Anexo No. 1 .....	71
Anexo No. 2.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Matriz de consistencia .....	8
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables.....	10
<b>Tabla 3.</b> Conocimiento sobre la planificación .....	34
<b>Tabla 4.</b> Herramientas de planificación.....	35
<b>Tabla 5.</b> Percepción de la organización.....	36
<b>Tabla 6.</b> Herramientas de organización.....	37
<b>Tabla 7.</b> Comunicación laboral .....	38
<b>Tabla 8.</b> Percepción de dirección liderazgo.....	39
<b>Tabla 9.</b> Percepción de dirección toma de decisiones .....	40
<b>Tabla 10.</b> Herramientas de control.....	41
<b>Tabla 11.</b> Percepción de la gestión administrativa.....	42
<b>Tabla 12.</b> Productividad y competitividad.....	43
<b>Tabla 13.</b> Plan de acción de la propuesta .....	50
<b>Tabla 14.</b> Formato de Plan Operativo .....	55
<b>Tabla 15.</b> Manual de funciones.....	57
<b>Tabla 16.</b> Plan de capacitación laboral.....	61
<b>Tabla 17.</b> Indicadores de gestión administrativa.....	63
<b>Tabla 18.</b> Presupuesto de la propuesta .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Procesos administrativos .....	18
<b>Figura 2.</b> Definición de procesos administrativos .....	19
<b>Figura 3.</b> Conocimiento sobre la planificación.....	34
<b>Figura 4.</b> Herramientas de planificación .....	35
<b>Figura 5.</b> Percepción de la organización .....	36
<b>Figura 6.</b> Herramientas de organización .....	37
<b>Figura 7.</b> Comunicación laboral .....	38
<b>Figura 8.</b> Percepción de dirección liderazgo .....	39
<b>Figura 9.</b> Percepción de dirección liderazgo .....	40
<b>Figura 10.</b> Herramientas de control .....	41
<b>Figura 11.</b> Percepción de la gestión administrativa .....	42
<b>Figura 12.</b> Productividad y competitividad .....	43
<b>Figura 13.</b> Filosofía empresarial recomendada.....	52
<b>Figura 14.</b> Organigrama funcional.....	56

## RESUMEN EJECUTIVO

Los procesos administrativos involucran la planificación, organización, dirección y control, garantiza que los recursos sean empleados de forma eficiente y que la información sea la adecuada para la toma de decisiones garantizando el correcto manejo empresarial. El presente trabajo tiene como objetivo analizar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta. La metodología fue de tipo descriptiva, con un enfoque mixto cualitativa cuantitativa, el diseño de la investigación no experimental, la población se compuso por el propietario y 6 colaboradores, a quienes se les aplico entrevista y encuesta respectivamente. Entre los resultados se comprobó que los procesos administrativos inciden en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta, ya que, al no existir estos procesos definidos, así como la falta de aplicación de herramientas de planificación, organización, dirección y control la gestión de los recursos económicos, humanos, tecnológicos y físicos se torna regular. Se concluye que la situación actual del negocio objeto de análisis en cuanto a sus procesos y la gestión administrativa es deficiente ya que no se ejecutan tales, existiendo una administración empírica que se basa en la experiencia del Gerente propietario llevando limitadas herramientas como registro de ingresos y egresos, presupuestos de compras y gastos semanales y arqueos periódicos, esto dificulta la posibilidad de crecimiento, buen manejo de recursos y mejora continua.

**PALABRAS CLAVES:** Administración, control, dirección, gestión, planificación.

## ABSTRACT

Administrative processes involve planning, organization, management and control, ensuring that resources are used efficiently and that the information is adequate for decision making to ensure proper business management. The objective of this work is to analyze the administrative processes and their impact on the administrative management of the Tortuga Restaurant Bar, in the rural parish of San Lorenzo, in the Manta canton. The methodology was descriptive, with a mixed qualitative-quantitative approach, the research design was non-experimental, the population consisted of the owner and 6 collaborators, who were interviewed and surveyed respectively. Among the results it was found that the administrative processes affect the administrative management of the Tortuga Restaurant Bar, in the rural parish of San Lorenzo, in the canton of Manta, since, in the absence of these defined processes, as well as the lack of application of planning, organization, direction and control tools, the management of economic, human, technological and physical resources becomes regular. It is concluded that the current situation of the business under analysis in terms of its processes and administrative management is deficient since they are not executed, and there is an empirical administration based on the experience of the owner manager with limited tools such as income and expense records, weekly purchase and expense budgets and periodic audits, which hinders the possibility of growth, good management of resources and continuous improvement.

**KEY WORDS:** Administration, control, direction, management, planning.

## INTRODUCCIÓN

La actividad turística en el Ecuador se ha consolidado con los años hasta convertirse en el tercer producto de exportación, el cual genera ingresos en varios sectores de la economía, siendo una herramienta esencial para la disminución de la pobreza y la generación de empleo. En la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, existe una débil gestión de iniciativas para impulsar su desarrollo turístico, esto producto a que los negocios no cuentan con los conocimientos necesarios para impulsar su actividad, no aplican procesos administrativos, la inexistencia de política, escaso apoyo de instituciones públicas, malos procedimientos y limitaciones en los sistemas de gestión inciden en el manejo empresarial, el desarrollo turístico y la reactivación del sector (Castillo, 2022).

Este trabajo buscó analizar los procesos y la gestión administrativos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta, profundizando la situación actual de la entidad, teniendo con ello conocimientos previos y por ende mayores aspectos de juicio. Al final del estudio se cuenta con un diagnóstico real del desempeño administrativo de este negocio y a la vez se proponen posibles soluciones de mejora.

En el presente trabajo se cuenta con diferentes secciones donde se define la introducción, la problemática, la importancia, actualidad y relevancia del tema, los antecedentes se refiere a una sección breve sobre estudios previos, en la justificación se describen algunas razones del porqué de la investigación, que vale la pena realizar, en la definición del problema se resalta el propósito, el que, para que y porque de la investigación, mientras que en los objetivos se señalan las direcciones a realizar dentro del proceso investigativo.

En el marco teórico se exponen y analizan las teorías que sirven como fundamentación de esta, a través de la aplicación de los tres niveles de lectura. Las preguntas directrices se formularon en función de los objetivos.

En el diseño metodológico se definió el tipo de estudio a través de su clasificación, enfoque, corte y métodos, además de definir la población del estudio, instrumentos a utilizar, procesamiento de la información y resaltar el proceso de validación de instrumentos.

Los resultados muestran los datos recabados en el trabajo de campo, además de la propuesta que contribuye con acciones de solución a los problemas evidenciados, por último, se culmina con las conclusiones y recomendaciones que responden a los objetivos planteados en el trabajo investigativo.

## CAPITULO I

### 1. Tema de Investigación

Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

#### 1.1. Diseño Teórico

##### 1.1.1. *El problema*

Deficientes procesos administrativos inciden en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

El Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta se dedica a las actividades de venta de alimentos y bebidas para el sector turístico, inicio sus actividades comerciales en noviembre del 2019, con la misión de brindar un servicio de calidad a sus clientes y la visión de ser líder de su zona en el sector entretenimiento turístico. Pese a que todo marchaba bien, a partir de marzo del 2020 se vio afectada por los eventos de paralización económica, posterior a esto le ha sido difícil lograr una reactivación, ya que los procesos administrativos son deficientes y no le permiten optimizar su manejo empresarial.

#### 1.2. Planteamiento del problema

El mejoramiento del movimiento de la actividad turística está dado por la visita de turistas en un objetivo determinado, sin embargo, esta acción se suma de igual manera a la conformidad de las organizaciones trabajadas en el arreglo de los beneficios de la industria de viajes; estas deben trazar procedimientos y dispositivos para estar al acecho; por ello probablemente se caractericen ciclos regulatorios (Noblecilla y Granados, 2018). Este desarrollo se ha visto impactado por la pandemia, así como la desaceleración monetaria y la incertidumbre en general Ecuador no está exento en cuanto a este tema, dicha verdad está influyendo en la economía en general y directamente influyendo en el límite de utilización del ecuatoriano típico (Toledo y Armas, 2018).

A nivel mundial, los procesos administrativos son cruciales para la mantenibilidad de cualquier asociación sugiere prerequisites a cumplir, para lograr las metas establecidas, parece ser una interacción básica, no obstante, requiere de facultades preparadas, que supervisen con precisión los activos para incrementar los beneficios y disminuir los costos. De acuerdo con una exploración realizada en México para determinar las razones de la decepción de organizaciones en diversas áreas y tamaños, se presumió que cada una de las carencias responsables de las decepciones empresariales son indiscutiblemente de tipo regulatorio, decisión que concuerda con la afirmación de la firma Dun and Bradstreet, que sostiene que entre 65 y 80% de todas las decepciones empresariales se deben a carencias gerenciales (Quispe, 2020, p. 271).

En Ecuador la falta de procesos administrativos tiende a ser ocasionada por la crisis de identificación de las empresas que conviven entre la dificultad para dirigir un negocio o una empresa, entre las causas de este problema se destacan la limitada tecnología, la poca capacitación del personal, el escaso acceso al financiamiento, el inadecuado equipamiento, entre otros. A nivel nacional el concepto de manejo empresarial ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción y crecimiento de un mercado (Chávez et al., 2020, p. 20).

En Manabí la aplicación de procesos administrativos en las empresas es escasa, debido a que las pequeñas y medianas empresas realizan sus actividades de forma empírica, sin tener los conocimientos, así como la formación necesaria para administrar eficientemente, incluso rechazan las doctrinas modernas sobre cómo realizar los procesos de planeación, diseño, ejecución y evaluación de la empresa (Solis y Hidalgo, 2019, p. 62). Siendo estos fundamentales para el desarrollo de las organizaciones, el cumplimiento de los objetivos y el crecimiento en el mercado.

En el Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta, se ha evidenciado deficientes procesos administrativos que inciden en la gestión, entre las causas encontradas se destacan el escaso apoyo de las entidades parroquiales para impulsar estos negocios que no logran el desarrollo esperado, limitado conocimiento sobre dirección, planificación, organización y control por parte de los colaboradores, falta de coordinación e improvisación al momento de tomar decisiones, así como el desorden y mala ejecución de los procesos, esto tiene efectos negativos entre los cuales destacan una administración empírica, baja rentabilidad, en general una deficiente gestión de los recursos.

### **1.3. Formulación del problema Científico General y problemas específicos**

#### **1.3.1. Problema Científico General.**

- ✓ ¿Cómo inciden los procesos administrativos en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

- ✓ ¿Como inciden los conocimientos de administración en el proceso de planificación del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta?
- ✓ ¿Cómo los procesos administrativos de organización y dirección influyen en la toma de decisiones del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- ✓ ¿Cuál es la relación del proceso administrativo de control y el manejo de los procesos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta?

### **1.4. Formulación del Objeto de la investigación**

El objeto de estudio corresponde a los procesos administrativos y el campo es la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

## **1.5. Formulación de los Objetivos de la Investigación**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Analizar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- ✓ Describir como inciden los conocimientos de administración en el proceso de planificación del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- ✓ Reconocer como los procesos administrativos de organización y dirección influyen en la toma de decisiones del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- ✓ Diagnosticar el proceso administrativo de control y su relación con el manejo de los procesos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

## **1.6. Delimitación**

### ***1.6.1. Delimitación espacial***

Esta investigación se desarrolló en el Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta, provincia de Manabí.

### ***1.6.2. Delimitación temporal***

El desarrollo e indagación es determinado en el periodo comprendido desde el 1 de agosto 2022 hasta 30 de diciembre 2022.

### ***1.6.3. Delimitación conceptual***

El proyecto se desarrolla bajo un contexto teórico y práctico, ya que se busca realizar un análisis de los procesos administrativos y con ello determinar las deficiencias en la gestión

administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

## **1.7. Formulación de la Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis General**

- ✓ Los procesos administrativos inciden en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

### **1.7.2. Hipótesis Específicas**

- ✓ La falta de conocimientos administrativos limita el proceso de planificación del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- ✓ Los procesos administrativos de organización y dirección influyen en la toma de decisiones del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- ✓ El deficiente proceso administrativo de control perjudica el manejo de los procesos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

## **1.8. Determinación de las variables**

### **1.8.1. Variable Independiente**

Procesos administrativos.

### **1.8.2. Variable dependiente**

Gestión administrativa

## **1.9. Matriz de consistencia**

**Tabla 1. Matriz de consistencia**

<b>TEMA:</b> Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.				
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>Variable independiente:</b> Procesos administrativos.  <b>Dimensiones:</b> Planificación Organización Dirección Control	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿Cómo inciden los procesos administrativos en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta?	Analizar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta	Los procesos administrativos inciden en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta		➤ Descriptiva ➤ Cualitativa ➤ Cuantitativa
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1</b>		<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b>
¿Como inciden los conocimientos de administración en el proceso de planificación del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta?	Describir como inciden los conocimientos de administración en el proceso de planificación del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta	La falta de conocimientos administrativos limita el proceso de planificación del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.	<b>Variable dependiente:</b> Gestión administrativa  <b>Dimensiones:</b> Conocimientos de organización Toma de decisiones Manejo de procesos	No experimental
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO 2</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</b>		<b>POBLACIÓN DE ESTUDIO</b>
¿Cómo los procesos administrativos de organización y dirección influyen en la toma de decisiones del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.	Reconocer como los procesos administrativos de organización y dirección influyen en la toma de decisiones del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.	Los procesos administrativos de organización y dirección influyen en la toma de decisiones del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.		Propietario Personal
				<b>TÉCNICAS</b>
				Encuesta Entrevista
				<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>
				Bar Tortuga

---

San Lorenzo, del cantón  
Manta

<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b> <b>3</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> <b>3</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b> <b>3</b>
¿Cuál es la relación del proceso administrativo de control y el manejo de los procesos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta?	Diagnosticar el proceso administrativo de control y su relación con el manejo de los procesos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta	El deficiente proceso administrativo de control perjudica el manejo de los procesos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta

---

Elaborado por: Danna Valverde.

**Tabla 2.** *Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA PARA UTILIZARSE</b>
<b>Independiente: Procesos Administrativos</b>	Planificación	Herramientas Filosofía empresarial	Encuesta a colaboradores
	Organización	Herramientas Comunicación	
	Dirección	Liderazgo Toma de decisiones	
	Control	Medidas de control Manejo de recursos	
<b>Dependiente: Gestión Administrativa</b>	Conocimientos de la organización	Procedimientos administrativos Capacitación	Entrevista a gerente propietario del Bar Tortuga
	Toma de decisiones	Coordinación	
	Manejo de procesos	Manual de procesos Funciones y responsabilidades	

Elaborado por: Danna Valverde.

### **1.10. Justificación de la investigación**

Esta investigación tiene como objetivo analizar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga; esto antes dicho, a través de conceptos básicos de administración y gestión, valiéndose así mismo de teorías provenientes de diversos autores. A través de los procesos administrativos o sistemas de gestión adecuados se podría manejar de mejor manera esta empresa, ofreciendo la oportunidad de aprovechar al máximo los activos en capacidad de los ejercicios de preparación, asociación, control y curso, que se ejecutaría por aquí.

Del mismo modo, en vista de la hipótesis, se espera percibir y comprobar la conexión entre la administración, gestión y procesos, involucrando aspectos de productividad, calidad, así como eficiente manejo de recursos, para perfeccionar de manera continua la competitividad de una empresa o de un negocio mediante la gestión empresarial. De esta manera, trabajando en sus procesos interiores y exteriores, dando así una calidad superior a la hora de ofrecer sus productos y servicios en general.

Los procesos y la gestión administrativa son temas esenciales para toda organización, ya que persiguen el mayor aprovechamiento de los recursos; teniendo en cuenta que por medio de éstas se integran, se formulan y se aprovechan los recursos; que generan mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera. La gestión administrativa es “el conjunto de capacidades, conocimientos, actitudes que se obtienen con el transcurso del tiempo, es decir con la experiencia y la responsabilidad para capacitarse y aplicarlo a las distintas áreas de la empresa, para así lograr el mayor objetivo” (Flores, 2018, p. 14).

Esta exploración permitió conocer por dentro y por fuera, las estrategias del Bar Tortuga y darle un compromiso mejorar sus procesos administrativos y actividad en general. La razón de que justifica esta investigación es que permite tener una visión sobre la gestión empresarial, los procesos que son significativos en la organización, para trabajar en conjunto

con las habilidades y capacidades de directivos, así como colaboradores en miras de una mejora en la administración posteriormente, cumpliendo y proponiendo posteriormente objetivos caracterizados a cumplir a largo plazo, llevando con ello de la mano cada uno de los ciclos vitales en su mejora constante y que al final pueda abordar sus proyectos propuestos en sí misma como cualquier organización utilizando correctamente los procesos administrativos y de Gestión.

Para conseguir el genuino progreso de esta investigación se utilizaron técnicas y herramientas muy relevantes de análisis investigativo, como los cuestionarios dirigidos al personal y propietario, para conocer la situación actual de los procesos administrativos y diagnosticar la gestión, todo esto para generar confort y satisfacción tanto para la parte administrativa como para la comunidad que interactúa con este negocio, puesto que así, dicha organización cumplirá con sus objetivos.

Los resultados de la investigación se basan en brindar una propuesta de mejora al Bar Restaurante Tortuga, con opciones factible para su óptimo manejo empresarial, tomando en cuenta que este requiere de eficientes procesos administrativos, una correcta toma de decisiones y estrategias, que ayuden a este negocio a cumplir sus metas establecidas y mejorar sus resultados. Por otra parte, tiene como beneficiarios a los propietarios, colaboradores y clientes del Bar Tortuga, así como ayuda a aumentar los conocimientos técnico- prácticos, para el investigador.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Se revisaron las siguientes investigaciones que sirvieron de base, sustento y antecedente para el presente proceso de estudio a nivel internacional y nacional:

##### **Antecedentes internacionales**

Duque (2018) en su libro “Procesos administrativos” señala que la administración es la ciencia, artesanía o estrategia de hacer las cosas a través de los individuos, a partir de la organización, asociación, dirección y control, y las demás normas gerenciales, que buscan la correcta utilización de las fuentes de datos y activos de la circunstancia específica, y crean un efecto en la satisfacción personal de los individuos y su público en general. Estas capacidades gerenciales están compuestas por una progresión de normas, ideas, información, procedimientos y dispositivos importantes y básicos para la correcta realización de las consecuencias de las asociaciones contemporáneas.

Bustamante et al. (2019) en su artículo “Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano” plantea la investigación de estos ciclos en una organización de transporte masivo, se centró en observar la circunstancia actual de la organización, y reconocer las variables internas y externas que de alguna manera influyen en la administración de la oficina de capacidad humana. Se dirigieron entrevistas con jefes de región y profesores comprometidos con la administración de la capacidad humana, se tomó un ejemplo de personal regulador y funcional, que aportaron los datos fundamentales al examen. Con los resultados obtenidos, se reconocieron deficiencias en los procesos de administración gerencial, lo que les impide contribuir eficazmente en la ejecución de emprendimientos y técnicas dentro de la organización, así como la

ausencia de capacidades organizadas y caracterizadas alrededor de la construcción de la organización, lo que ocasiona pérdida de tiempo en las diligencias dotadas, antes del alistamiento y determinación del cargo necesario. Razona que la organización necesita capacidad humana los procesos del tablero que le permitirían supervisarlos productivo y simultáneamente agregar a la satisfacción de las metas esenciales ilustradas.

Mero (2018) en su artículo “Empresa, administración y proceso administrativo” realiza un estudio de la escritura, envolviendo la conceptualización de los términos, organización y organización; los dos términos que se caracterizan en este trabajo, junto con el retrato de las etapas o fases de la interacción gerencial también llamada ciclo autoritario: arreglo, asociación, la junta y control. La organización como asociación retrata los niveles autoritativos que supervisan los ejercicios administrativos.

Hernández y Hernández (2019) en su trabajo sobre “Etapas del Proceso Administrativo”, hace un relevamiento narrativo de las mismas, presentando que los ciclos gerenciales son la premisa de los directivos, se caracteriza como un manejo de etapas a través de las cuales se realiza la práctica normativa. Es lo que él infiere, a partir de ahora, la división en cuatro secciones es la más generalmente reconocida: arreglo, asociación, curso y control. Arreglar dirige la necesidad hacia objetivos fijados; considerada la etapa principal sugiere una navegación nivelada. La asociación trata de cumplir los objetivos fijados en la organización. Los ejecutivos se centran en cómo asignar los ejercicios de autoridad y dirección. El control establece las normas que deben aplicarse para estimar y evaluar los resultados.

### **Antecedentes nacionales**

Según Tapia (2018) en su investigación Análisis del proceso administrativo de la microempresa "Quimilimpieza en la ciudad de Esmeraldas" en una primera evaluación, demostró

que en "Quimi Limpieza", no se aplica un ciclo normativo competente, si la base de ejercicios que potencian un poderoso giro jerárquico. El objetivo del examen fue desmenuzar el ciclo gerencial, para lo cual se trazó una filosofía que permitiera su realización, aplicando las estrategias perspicaz e inductiva. Los resultados mostraron que la organización no tiene un diseño jerárquico satisfactorio, no ha establecido una misión, visión y objetivos, no hay diseños para la inspiración y mejora de la capacidad humana y hay carencias en los procesos de gestión y control. Finalizando la exploración, se propone la progresión interrelacionada de la organización, la asociación, los ejecutivos y los ejercicios de control sobre los ejercicios realizados en todas las áreas y niveles.

De acuerdo con Bravo (2020) plantea el estudio de la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente, tiene como objetivo general: “analizar de qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo-Manta”. Para ello, se utilizaron diferentes estrategias, por ejemplo, bibliográfica, perspicaz, factual, lógica e inductiva, así como procedimientos de indispensable significación como percepción, revisión y entrevista, para lo cual se tomó como referencia a 306 clientes que visitan habitualmente esta zona. Entre los resultados, el 97% considera que la administración reguladora se suma a la naturaleza de la asistencia al cliente, por otra parte, fue evidente que el 85% de los clientes confirman que numerosos propietarios de estas tiendas de alimentos no hacen una administración gerencial de diferencia debido a la ausencia de información e interés, terminando así que debido a esta actividad un gran número de estas organizaciones cierran sus entradas debido a la reducción popular y de pago, lo que pone su movimiento empresarial en una situación difícil.

Montes y Pulla (2019) en su estudio “La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo”, significa relevar estos modelos, a través de una metodología subjetiva,

demuestra que las microempresas son un pivote importante para el impulso útil de un país. Este examen permitió distinguir el grado de mejora de los activos accesibles y la pertinencia de los dispositivos de gestión que permiten el plan de un modelo de administración reguladora para ayudar con el avance de su circunstancia.

Los antecedentes destacan la relevancia de los procesos administrativos siendo el eje fundamental de la administración de empresas, permite a toda organización mejorar aportando en el manejo integral, la satisfacción de sus clientes, un mejor uso de recursos, se encontró en las investigaciones previas que se aplican en cualquier tipo de empresa, por lo que los colaboradores deben reconocer su rol dentro del proceso general, ya que muchas entidades no los aplican de forma adecuada lo cual genera deficiencias en su gestión por lo cual se recomienda contar con un modelo definido y herramientas que permitan controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de forma eficiente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Administración**

La palabra administración viene del latín "ad" y significa la satisfacción de una capacidad bajo la orden de otra persona, o al menos, la entrega de un apoyo de otra. No obstante, la importancia de esta palabra ha experimentado un cambio extremo. La tarea permanente de los ejecutivos es descifrar los objetivos propuestos por la asociación y transformarla en actividad jerárquica a través de la organización, asociación, dirección y control de la multitud de ejercicios realizados en las áreas y niveles de la organización para alcanzar dichos objetivos de la forma más adecuada a la circunstancia (Moreno et al., 2018).

La administración es percibida como la actividad de organizar y planificar emprendimientos, con la plena intención de cumplir metas y objetivos propuestos, por cuenta de

las organizaciones este componente es utilizado para lograr efectividad en los ciclos logrando en consecuencia, una mejora en su ejecución útil. Una disciplina gestiona asociaciones y su administración bajo los estados de varios ciclos que incluyen normas y dispositivos para la administración legítima.

Por acto administrativo se entiende toda forma humana de comportarse enfocada hacia la asociación y coordinación de ejercicios de trabajo, según propósitos para los que se ha buscado la asistencia gubernamental y el progreso de órdenes sociales a lo largo de la humanidad, como, por ejemplo, los que se hicieron para el desarrollo de obras de diseño extraordinarias en tiempos antiguos. La razón autoritativa se distingue como el nivel de razonabilidad con que se han formalizado deductivamente los ensayos de trabajo situados hacia la ejecución útil. (Castrillón, 2018, p. 13)

Cada asociación, sea pública o privada, tiene como objetivo central adquirir la mejor exposición de sus actividades con una utilización suficiente de sus activos accesibles, por lo que es fundamental trazar controles y evaluaciones de sus sistemas para decidir qué está pasando de la organización, para proponer una navegación viable.

### **2.2.2. Variable independiente: Procesos administrativos**

El proceso administrativo es la herramienta aplicada en las asociaciones para alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades sociales y de beneficio. Suponiendo que los directivos o supervisores de una asociación desempeñen adecuadamente su labor a través de una administración productiva y viable, casi con seguridad, la asociación cumplirá sus objetivos; posteriormente, se podría decir que la exposición de los directivos o presidentes se puede estimar por qué tanto se ajustan a la interacción gerencial. (Hurtado, 2018, p. 47)

**Figura 1.** *Procesos administrativos*



*Nota:* Describe las fases y preguntas en los procesos administrativos. Fuente: (Mero, 2018, p. 91).

Los procesos administrativos en síntesis son aquellas actividades, etapas o fases que requiere emplear las entidades y empresas para la consecución de sus objetivos, para ello es necesario el trabajo y el compromiso de quienes conforman dicha organización, requiriendo que estos sean correctamente delegados para su cumplimiento y ejecución.

Una serie de pasos o etapas por medio de las cuales el administrador diseña planes escoge el curso de acción más favorable a los intereses de la empresa y desarrolla acciones según las normas en pos de lograr los objetivos propuestos. El proceso administrativo representa las actividades iniciales en las que participan los administradores de la empresa y las que generalmente se les denomina planeación, organización, integración, dirección y control (Tapia, 2018).

**Figura 2.** Definición de procesos administrativos



*Nota:* Describe los conceptos de los procesos administrativos. Fuente: (Hernández y Hernández, 2019).

### 2.2.2.1. Dimensión: Planificación

La planificación incluye la determinación de objetivos, planes, proyectos y procedimientos para alcanzarlos. Incluye la elección entre varias opciones de actividad. Organizar es elegir con antelación qué hacer y cómo llevarlo a cabo, cuándo y por quién. Sin organización, el ganadero tiene que arriesgarse con cada uno de sus ejercicios, lo que hace que surjan algunos problemas

sobre la marcha, haciendo más difícil abordarlos. A pesar de lo difícil que resulta anticiparse, la organización es, en la mayoría de los casos, más cercana al mundo real. Fijar objetivos y establecer las técnicas para alcanzarlos, como planes, programas, procedimientos de actividad, planes de gastos, guían el trabajo conjunto hacia un objetivo similar, sin permitir la deficiencia de esfuerzo, trabajo y capital (Márquez, 2018). Los principios son la unidad, flexibilidad y exactitud, mediante herramientas como políticas, presupuestos, pronósticos, DAFO, PESTEL, objetivos medibles, estrategias, entre otros (Flores, 2018).

En síntesis, la planificación es uno de los periodos principales de toda organización, ya que por medio de esta se puede presagiar lo cual se quiere conseguir en el futuro, que muchas de las veces se asemejan a la verdad, no obstante, varios negocios especialmente quienes pertenecen al sector de entretenimiento turístico (bares, restaurantes) no la usan, es por esto por lo cual a lo largo del proceso de su gestión les acostumbran a exponer problemas realizando más complejo su solución.

#### **2.2.2.2. Dimensión: Organización**

La organización incluye la base de una determinada construcción de actividades a través de la garantía de los ejercicios esperados para lograr los objetivos de la organización. En esta dimensión los principales principios que la rigen son la departamentalización, las normativas, la división del trabajo y las jerarquías, que se regulan mediante manuales de procesos, funciones y responsabilidades (Márquez, 2018).

La organización se refiere a la composición, comenzando a partir de los empleadores y empleados, con el objetivo de que todos sepan lo relevantes que son para la misma y lo cual significativamente se consigue con su compromiso.

### **2.2.2.3. Dimensión: Control**

El control es la estimación y revisión de los ejercicios de los subordinados para garantizar la satisfacción de los compromisos. Cada uno de los sistemas de control, por ejemplo, la auditoría de los registros contables, los registros de creación, los registros de horas-hombre, los inventarios, se espera que confirmen un objetivo (Márquez, 2018).

En este punto los principios son el equilibrio, la gestión de los recursos, la parte contable y financiera, mediante elementos como medición de datos, correcciones y cumplimiento de estándares (Flores, 2018). El control es fundamental pues por medio de él se verifica el funcionamiento de quienes son parte del comercio, evitando que la misma sea afectada por el mal uso o manipulación de sus recursos, o sea posibilita tomar las superiores ocupaciones para arreglar cualquier malversación.

### **2.2.2.4. Dimensión: Dirección**

La dirección la parte relacional de los directivos a través de la cual los trabajadores pueden comprender y contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos (Márquez, 2018, p. 330). Los principios que rigen esta dimensión son la coordinación de intereses, la resolución de conflictos, las vías jerárquicas, las formas de supervisión, mediante herramientas tales como la integración, motivación, comunicación, revisión de resultados y toma de decisiones. La dirección es la que establecen los gerentes y como tal debería ser asumida por los trabajadores, para el logro de las metas.

### **2.2.2.5. Importancia de los procesos administrativos**

Una organización como sustancia social infiere un diseño que debe mezclar sus componentes esenciales: individuos, mandados y organización. De ahí que el ciclo administrativo “busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando

recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas” (Cano, 2018, p. 24).

El proceso administrativo es el paso que se debe seguir, sometándose a reglas o normas establecidas por los establecimientos, que piensa en componentes básicos, por ejemplo, individuos, diligencias y organización, los cuales deben funcionar como un subconjunto para lograr los mejores resultados.

Fayol sugería que la administración era una acción normal en todas las asociaciones, ya fuera en una empresa moderna, en la autoridad o en el ejército. Fayol aceptaba que una información general sobre la administración ayudaría a todas las naciones y, por tanto, debería enseñarse en las escuelas y universidades. Además, se centró en que todas las asociaciones requieren un nivel específico de organización, montaje, coordinación, planificación y control. (Espinoza, 2019, p. 57)

El padre de la administración moderna Henri Fayol en su hipótesis comenta la importancia de la organización en las organizaciones, por la extraordinaria ventaja que esto ha traído a numerosas naciones y como tal considero que debería mostrarse a través de exámenes optativos y superiores, consecuentemente ayudando a numerosos gerentes de finanzas a tener la opción de completar una mejor preparación y control en sus ciclos autoritativos (Bravo, 2020).

La importancia de los procesos administrativos radica en que brindan los lineamientos para que los directivos de una empresa ejecuten actividades de forma organizada y controlada que les permitan alcanzar las metas planteadas, brindan directrices para la evaluación, así como para la toma de decisiones de mejora continua, permite el correcto manejo empresarial de los recursos, lo cual repercute en mejores resultados.

### **2.2.3. Variable dependiente: Gestión administrativa**

La gestión administrativa es clave dentro de cualquier asociación. Para hacerlo de manera convincente, productiva y poderosa, se utilizan los ciclos reguladores, que son la organización, la asociación, el soporte y el control, a la luz de una progresión de ejercicios plenamente destinados a garantizar el cumplimiento de los objetivos dentro de la asociación (Bravo, 2020).

La gestión administrativa tiene un carácter esencial, siendo un transportador de actividades racionalmente situadas al logro de objetivos a través de la satisfacción de los elementos ejemplares del tablero en el ciclo gerencial: arreglar, ordenar, coordinar y controlar. En dicha administración, el desarrollo empresarial juega un papel preponderante ya que es visto como una mejora en el plan de acción empresarial, en todo caso, es novedoso desplegar mejoras jerárquicas, desarrollos útiles o mecánicos en la proposición de un negocio al mercado para ser más efectivo y lograr una situación superior, o hacer un mercado absolutamente nuevo donde no hay contendientes. (Mendoza, 2017, p. 952)

La gestión administrativa hace alusión a las actividades que se deben utilizar en las asociaciones para mantener un control decente de sus activos, utilizando el desarrollo empresarial que es un sistema vital que ha permitido a muchas organizaciones y microempresas lograr una situación decente en el mercado. Dentro de las asociaciones es fundamental, a tal punto que para completar sus ciclos de manera poderosa se piensa en componentes extraordinarios, por ejemplo, ordenamiento, asociación, dirección y control, determinados a llegar a los objetivos ilustrados por un similar.

#### **2.2.3.1. Dimensión: Conocimiento en administración**

En cuanto a los conocimientos es relevante que toda empresa maneje criterios administrativos para manejar sus recursos de forma eficiente pudiendo contribuir al crecimiento

de la empresa, sostenibilidad y cumplimiento de metas, para ello es necesario contar con el recurso humano adecuado para el buen desenvolvimiento de la entidad, lo que permitirá un mejor desempeño de las áreas y mejorar las ventajas competitivas.

Al respecto argumenta Esan (2018) los conocimientos en gestión administrativa proporcionan valor a la organización, permitiendo medir los recursos, recurrir a información financiera, gestionar activos y pasivos, aprovechar las fortalezas y disminuir las debilidades para destacar por encima de sus competidores.

#### **2.2.3.2. Dimensión: Toma de decisiones**

La toma de decisiones es relevante dado que ayuda a definir la dirección de la organización y a establecer las actividades necesarias para cumplir sus objetivos, la toma de decisiones en el sector empresarial es crucial para el desarrollo de herramientas que aumenten la productividad de una empresa (Nauca & Chávarry, 2020).

En la opinión de Cisneros et al. (2020) la coordinación en la administración es el instrumento que permite integrar las funciones independientes de todos los departamentos de una empresa. Esto, con el fin de alcanzar eficientemente las metas establecidas, cuando no se cumple con este proceso se dificulta el cumplimiento de los objetivos.

#### **2.2.3.3. Dimensión: Manejo de procesos**

Los procesos administrativos deben ejecutarse de forma organizada y coordinada continuando con el flujo continuo e interrelacionado de las actividades que se desarrolla para lo cual es relevante contar con documentación soporte que sirva de base para la ejecución de procedimientos, establecimiento de funciones y responsabilidades.

Al juicio de Vivanco (2017) los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales

se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

De acuerdo con Delgado (2020) el manual de funciones es relevantes puesto que Facilita información para que la toma de decisiones se más objetiva. Organiza eficazmente el trabajo. Comunica al ocupante de un cargo sus funciones, responsabilidades y requisitos del cargo. Informa a los jefes sobre las labores de los cargos que están bajo su supervisión, como una medida de evaluación del desempeño.

#### **2.2.3.4. *Importancia de la gestión administrativa***

La relevancia del manejo administrativo es que responde a los cambios producidos por la globalización y la innovación tecnológica producida en la sociedad, anteriormente las empresas se gestionaban mediante la ejecución de tareas repetitivas, fáciles de definir, en las áreas o puestos de trabajo el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión. La labor del administrador era supervisar la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo. El resultado se estimaba por lo que se entregaba, y se trabajaba áreas de fuerza para bajo y minucioso control (Flores, 2018).

Esto ha cambiado, lo que ha hecho que los visionarios de negocios consideren numerosos elementos diferentes, ya que los sectores empresariales nunca más se desarrollan según la oferta, y hay que batallar en sectores empresariales extremadamente agresivos y de vez en cuando mínimamente recesivos en su interior, también las cuestiones de rivalidad de organizaciones desconocidas. La informatización, la innovación de datos, los nuevos avances de datos y los supuestos en desarrollo de la sociedad han puesto al descubierto numerosas insuficiencias de los directivos españoles. La idea de la junta se ha vuelto más alucinante para actuar según una progresión de necesidades, por ejemplo, lograr beneficios consistentes (Bravo et al., 2018).

Es vital pensar en los ciclos de administración y regulación, mucho más en asociaciones del área de la industria de viajes que son impotentes ante el cambio, básicas, delicadas y dependientes de alteraciones con el tiempo, el clima; que cada supervisor debe tamizar y esperar desviaciones.

#### **2.2.3.5. *Gestión administrativa en el sector de entretenimiento***

El área de turismo respecto de viajes, alimentación y bebidas es, desde ahora, una de las principales fuentes de ingresos de nuestro país; sin embargo, esta área aún no cuenta con el perfeccionamiento necesario para estar a la altura de cada una de las expectativas de los clientes nacionales y extranjeros. Uno de los principales inconvenientes es que el personal de esta área no cuenta con la planificación y preparación imprescindible, por lo que no existe una ayuda de calidad para los clientes (Bravo, 2020).

El sector de entretenimiento turístico como es el Bar Restaurante la Tortuga de la parroquia rural San Lorenzo, desde hace mucho tiempo ha producido impresionantes y significativas remuneraciones para algunas familias que viven de este movimiento; sin embargo, estas organizaciones han comenzado a encontrar problemas ya que no cuentan con una preparación satisfactoria para atender a los clientes y manejar sus bienes. Esta es una circunstancia estresante, ya que llevan a cabo sus organizaciones de manera estándar, y no bajo normas o administración gerencial que ayuden a trabajar en esta área.

Concentrarse en estas actividades de gestión administrativa, en el sector de alimentos y bebidas, permite entender la verdad de cómo se desempeñan los supervisores, visionarios de negocios o propietarios durante su organización y, mucho más, permite conocer el grado de los ejecutivos que existe en un área geológica, particularmente en aquella región donde se crea un elemento gastronómico y vacacional sumamente impresionante y delegado (Salazar et al., 2018).

La gestión administrativa en estos sectores es totalmente crucial por la manera en que ella permite comprobar la exhibición de directivos y compañeros de equipo, razón por la cual su aplicación es vista como importante, sin embargo, aún existen individuos que no la ejecutan por ausencia de información o frecuentemente por indiferencia (Jiménez, 2019, p. 4). La gestión empresarial que se realiza en el bar restaurante es empírica, lo que ha generado un desempeño ineficiente en ciertos procesos, desde la elaboración del plato hasta el servicio que se ofrece a los clientes, esto ha disminuido la satisfacción de los consumidores.

En la parroquia San Lorenzo de Manta, muchos individuos participan en el movimiento empresarial del área de diversión y alimentación, explícitamente por ser un sitio turístico que ha trabajado y les ha ofrecido la oportunidad de abrirse en la oferta de alimentos, la cual ha sido atendida de forma empírica provocando una disminución en los tratos y fidelización de los consumidores.

### **2.3. Glosario de términos**

**Administración:** "Coordinación de componentes humanos, materiales, monetarios e innovadores para el cumplimiento de metas" (Machín et al., 2019, p. 215).

**Efectividad:** "Conexión entre los resultados, previstos y accidentales, y los objetivos. Medición del cumplimiento de objetivos. Satisfacción de lo que se personalizó o cuánto se cumplieron las metas" (Rojas et al., 2018, p. 11).

**Eficacia:** Capacidad para lograr el impacto ideal o previsto. Capacidad de una asociación para cumplir objetivos, incluyendo efectividad y elementos naturales (Rojas et al., 2018, p. 11).

**Eficiencia:** Posibilidad de disponer a una persona o cosa para lograr un impacto determinado. "Articulación que acciones el límite o naturaleza de la exposición de un marco o

sujeto financiero para lograr la satisfacción de una meta determinada, limitando la utilización de activos" (Rojas et al., 2018, p. 11).

**Empresa:** Es la entidad orgánica enmarcada por individuos, mercancías materiales, deseos y realizaciones normales para dar cumplimiento a un mercado determinado (Casamayou, 2019, p. 66).

**Estrategias:** "Aborda la obligación de la junta directiva de abarcar un arreglo específico de actividades" (Zambrano, 2018, p. 23).

**Estrategias financieras:** "Es la pieza de la preparación esencial y del ciclo de la junta directiva, que se conecta directamente con la obtención de los activos esperados para financiar tareas y designarlos en opciones de especulación que sumen al cumplimiento de metas" (Zambrano, 2018, p. 24).

**Estructura organizacional:** "Incluye el curso de acción de los componentes que conforman el entramado y las conexiones entre ellos. La quintaesencia de la construcción autoritativa está comprendida por la división del trabajo y su coordinación" (Marcó et al., 2018, p. 39).

**Gestión administrativa:** Es la ejecución de cada uno de los ciclos de la Organización; estos son: ordenación, asociación, curso, coordinación o interrelación y control de ejercicios de la asociación; en suma, actividades de navegación y convenientes para la satisfacción de las metas preestablecidas de la organización y que dependen de los ciclos (Ramírez y Criollo, 2018, p. 85).

**Gestión financiera:** Es un ciclo incluye el pago y los costos debido al reconocimiento de la administración objetiva del efectivo en las asociaciones y, por lo tanto, el beneficio monetario creado por ella (Coque, 2016, p. 25).

**Gestión Empresarial:** Es la acción empresarial que busca a través de individuos (como jefes institucionales, supervisores, hacedores, especialistas) desarrollar aún más la eficiencia y, por ende, la intensidad de las organizaciones u organizaciones (Gaviláñez et al., 2018, p. 4).

**Manual de Funciones:** El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo (Lazo y Macas, 2018, p. 15).

**Metas:** Son reglas o guías que eventualmente dan mandatos a la empresa asociativa (Zambrano, 2018, p. 24).

**Modelos administrativos:** Son formas de supervisar los procesos en una asociación para seguir desarrollándolos, responder a los requerimientos cambiantes y actuales (Mendoza, 2018, p. 36).

**Objetivos:** Son para los individuos lo que las metas para la organización (Zambrano, 2018, p. 24).

**Organigrama:** “Es una representación visual de la construcción autoritaria, líneas de poder, (niveles de liderazgo), conexiones de la fuerza de trabajo, patronatos permanentes y líneas de correspondencia” (Lazo y Macas, 2018, p. 16).

**Personas:** "Son el núcleo de la asociación, ya que las asociaciones son individuos. Prevalece una visión en el campo que espera a los individuos como simples activos útiles, como medios para la búsqueda de objetivos jerarquizados" (Marcó et al., 2018, p. 39).

**Políticas:** Son reglas generales que descifran principios explícitos. Descifran los pensamientos esenciales de los pioneros. Actúan como un manual de los movimientos a realizar para obtener los resultados ideales (Zambrano, 2018, p. 24).

**Procedimientos:** Es una progresión de diligencias conectadas comprenden la progresión ordenada y el método para desempeñar una tarea (Zambrano, 2018, p. 24).

**Programas:** Son planes que establecen metas y sucesión de tareas en el tiempo (Zambrano, 2018, p. 24).

**Presupuestos:** Son una metodología excepcional de proyectos cuya marca fundamental comprende en el aseguramiento cuantitativo de los componentes modificados (Zambrano, 2018, p. 24).

**Toma de decisiones:** Decisión deliberada que se toma entre un conjunto de estrategias electivas destinadas a lograr algún objetivo; es el centro de la interacción de la administración. (Bravo et al., 2018, p. 8).

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño metodológico

El diseño de la investigación especifica los detalles, aspectos prácticos u de la implementación de dicho enfoque, establece las bases para realizar el proyecto. Un buen diseño de la investigación asegura la realización eficaz y eficiente del proyecto de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño metodológico de la averiguación ha sido de campo y documental. El primero porque para la obtención de información, la investigación se ejecutó netamente en el Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta. Por otro lado, también fue documental porque se sustentó en criterios teóricos de tesis, libros, artículos científicos, entre otros.

#### 3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es mixto puesto se emplean técnicas cualitativas como la entrevistas y cuantitativas como la encuesta que contribuyen a la realización de los objetivos de la investigación.

#### 3.3. Tipo de investigación

Es de tipo descriptiva porque a través de él se puedo describir, registrar, analizar e interpretar la situación actual de la empresa y así poder plasmar la mejor posible con la información más confiable, de acuerdo con Bernal (2016) describe en términos metodológicos, consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia, estos estudios permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor de estudio.

Además, es no experimental ya que se basa en observaciones de las situaciones existentes y en su contexto natural; así como de la información suministrada para luego realizar el análisis de esta. Según Hernández y Mendoza (2018) es aquella que se realiza sin manipulación deliberadamente de las variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para analizarlos con posterioridad. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

### **3.4. Métodos de investigación**

Según Bernal (2016) el método de investigación analítico-sintético “estudia los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma separado denominado análisis y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral denominado síntesis” (p. 57).

Dada esta definición, el método de investigación utilizado en la presente investigación es el método analítico-sintético, debido a que este método permitió hacer un análisis de las partes de un todo como son los procesos administrativos y la gestión, este método permitió explicar hechos, sucesos encontrados en la investigación ya sea en la Planificación, Organización, Dirección y Control, para comprender de una mejor manera la situación a fin de relacionarlo con teorías, para determinar cómo incide en la gestión del bar restaurante Tortuga y extraer de la literatura lo más relevante, con la finalidad de sintetizar el objeto de investigación.

### **3.5. Población del estudio**

La población es una recopilación finita o infinita de unidades (individuos o elementos) de las cuales se quiere obtener información (Hernández y Mendoza, 2018). Dada esta conceptualización, en el presente trabajo investigativo la población es de 6 personas según los datos proporcionados por el gerente, esta población se considera en base a los clientes internos

como son el personal administrativo y personal operativo ya que se trata de una investigación netamente interna de la empresa.

### **3.6. Muestra**

Dado las características de la población y a su número reducido, no es necesario realizar la ecuación de la muestra, ya que se aplicará encuestas a todas estas personas y la entrevista al gerente propietario.

### **3.7. Técnicas de Investigación**

Se emplearon en el proyecto la técnica de la encuesta a todo el personal y la entrevista al gerente propietario. Según Hernández y Mendoza (2018) la encuesta es un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador, permitiendo así describir, analizar, interpretar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupos particulares (págs. 63-64).

En este sentido, la técnica aplicada en el desarrollo de esta investigación son las encuestas, las mismas que fueron aplicadas al personal administrativo y al personal operativo del Bar Restaurante Tortuga para obtener información y tener una idea clara acerca de cómo se manejan los Procesos Administrativos y como se desarrolla la Gestión en esta empresa.

La entrevista es una excelente técnica por medio del cual se dispone a hablar con las diferentes personas indicadas o las que manejan la información (Flores, 2018). El objetivo de esta era de recaudar la mayor cantidad de información posible, sobre la situación actual de los procesos y la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta

### 3.8. Análisis e interpretación de los resultados

#### 3.8.1. Resultados de encuesta

**Variable independiente:** Procesos administrativos

**Dimensión:** Planificación

**Pregunta 1.** ¿Conoce usted sobre la planificación del bar restaurante la tortuga?

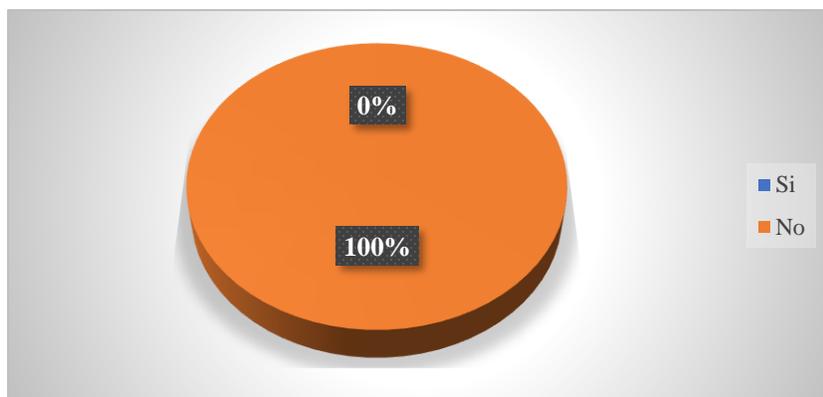
**Tabla 3.** Conocimiento sobre la planificación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Figura 3.** Conocimiento sobre la planificación



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los colaboradores encuestados, el 100% indican que no tienen conocimiento sobre la planificación del Bar Restaurante Tortuga, estos resultados evidencian que no existe un proceso de planificación que permita la futura medición de resultados, así como la correcta gestión administrativa.

**Pregunta 2. ¿Qué herramientas de planificación emplean en el bar restaurante la tortuga?**

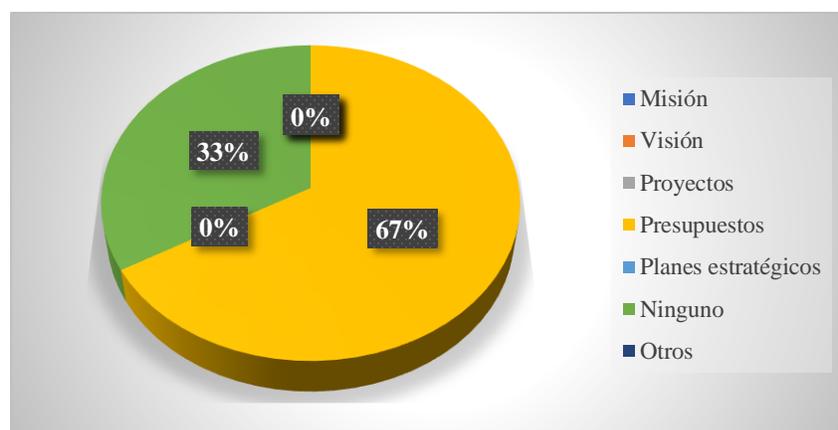
**Tabla 4.** *Herramientas de planificación*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Misión	0	0%
Visión	0	0%
Proyectos	0	0%
Presupuestos	4	67%
Planes estratégicos	0	0%
Ninguno	2	33%
Otros	0	0%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Figura 4.** *Herramientas de planificación*



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** Entre las herramientas de planificación que emplean en el Bar Restaurante Tortuga los trabajadores, señalan los presupuestos un 67% y ninguno el 33%, se evidencia, que solo se han empleado presupuestos como métodos de planificación los cuales no son suficientes sin otras herramientas ni el seguimiento oportuno.

**Dimensión:** Organización

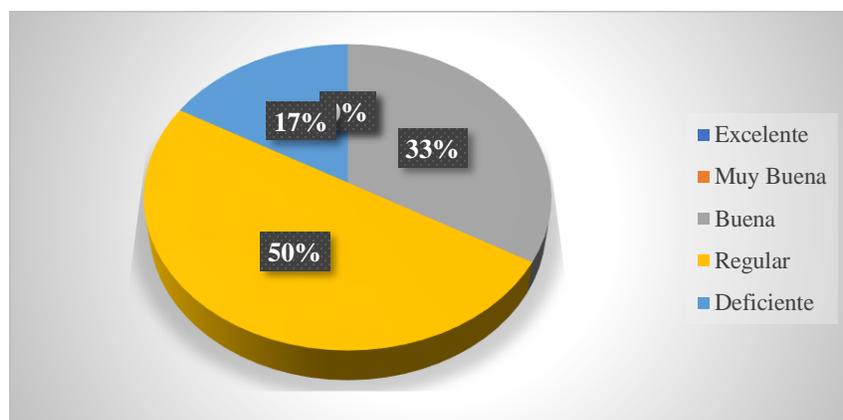
**Pregunta 3. ¿Cómo percibe la organización del bar restaurante la tortuga?**

**Tabla 5.** *Percepción de la organización*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	2	33%
Regular	3	50%
Deficiente	1	17%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Figura 5.** *Percepción de la organización*



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** En relación con la percepción de la organización del Bar Restaurante Tortuga el 50% lo percibe regular, el 33% buena y el 17% deficiente, esto comprueba que existen aspectos por mejorar en cuanto a los procesos administrativos de este local que puedan incidir positivamente en su gestión administrativa.

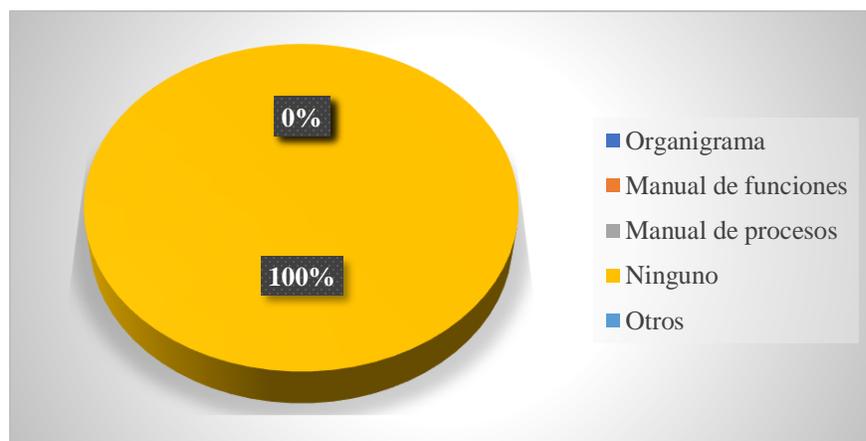
**Pregunta 4. ¿Qué herramientas de organización se utilizan en el bar restaurante la tortuga?**

**Tabla 6.** *Herramientas de organización*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Organigrama	0	0%
Manual de funciones	0	0%
Manual de procesos	0	0%
Ninguno	6	100%
Otros	0	0%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Figura 6.** *Herramientas de organización*



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a las herramientas de organización que se emplean en el Bar Restaurante Tortuga, el 100% de los colaboradores coinciden en que ninguno, estos resultados demuestran que este negocio no cuenta con procesos definidos que permitan una adecuada organización de los recursos y elementos en general.

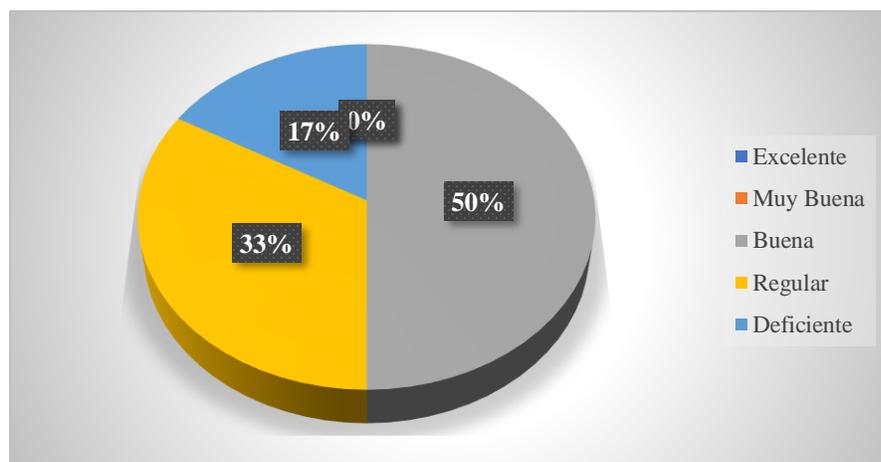
### Pregunta 5. ¿Cómo considera la comunicación en su lugar de trabajo?

**Tabla 7.** *Comunicación laboral*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	3	50%
Regular	2	33%
Deficiente	1	17%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Figura 7.** *Comunicación laboral*



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** Los encuestados manifestaron en un 50% que consideran que la comunicación en su lugar de trabajo es buena, el 33% regular y el 17% deficiente, estos indican que no existe un adecuado flujo de información interna lo cual crea confusiones, problemas e inconvenientes que afectan la gestión administrativa del bar restaurante Tortuga.

**Dimensión:** Dirección

**Pregunta 6.** ¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato?

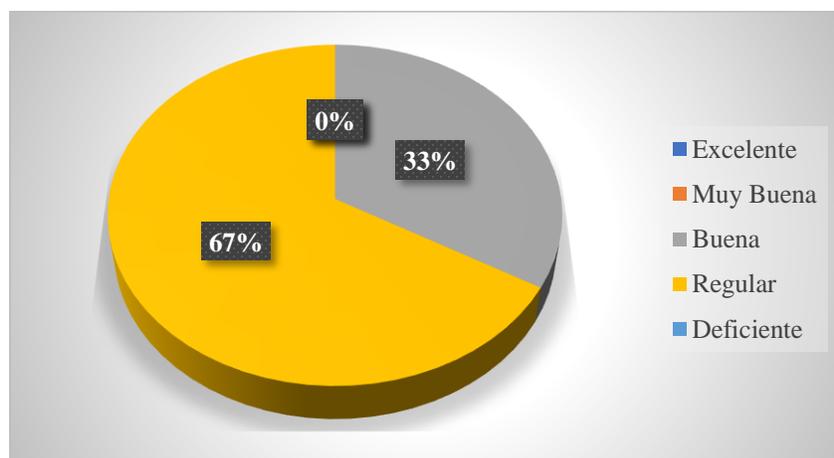
**Tabla 8.** Percepción de dirección liderazgo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	2	33%
Regular	4	67%
Deficiente	0	0%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Figura 8.** Percepción de dirección liderazgo



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al liderazgo del jefe inmediato, el 67% lo perciben regular y el 33% bueno, estos resultados denotan que los empleados consideran que la dirección es regular lo que implica que existen aspectos por mejorar para demostrar liderazgo y lograr un buen trabajo en equipo.

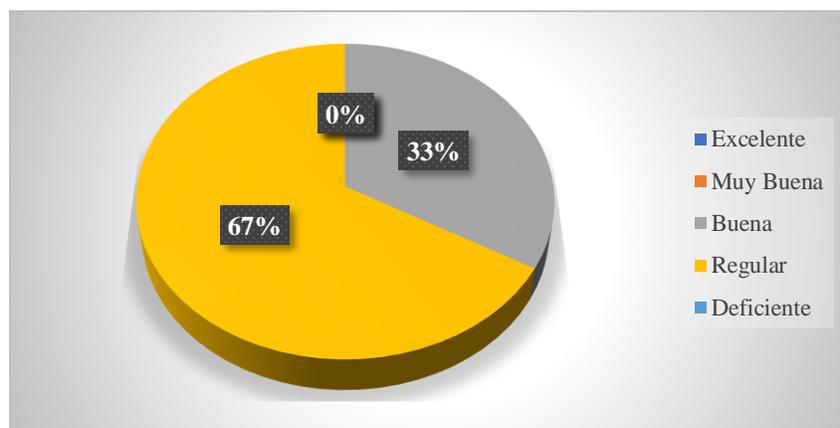
**Pregunta 7. ¿Cuál es su percepción sobre la toma de decisiones de su jefe inmediato?**

**Tabla 9.** Percepción de dirección toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	2	33%
Regular	4	67%
Deficiente	0	0%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Figura 9.** Percepción de dirección liderazgo



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

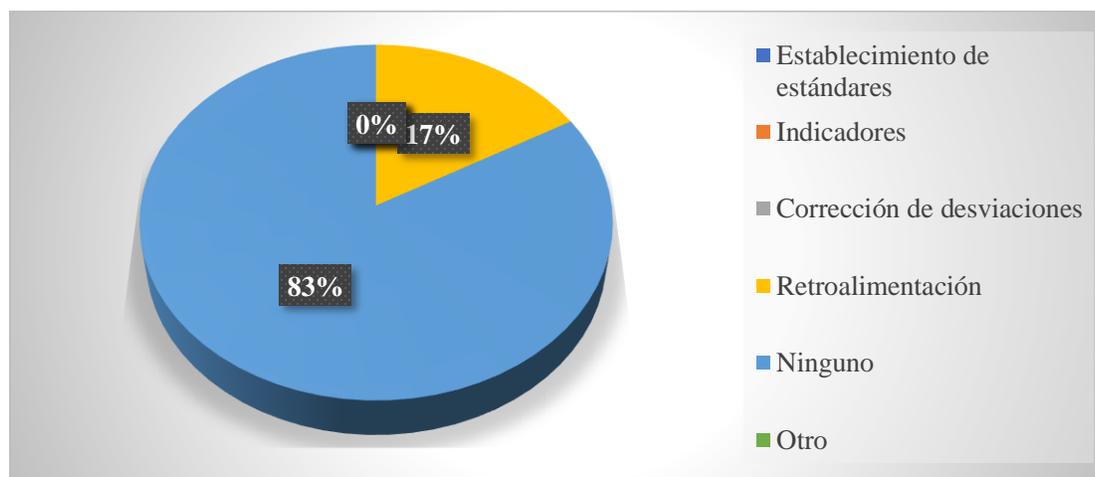
**Análisis e interpretación:** Los encuestados manifiestan que su percepción sobre la toma de decisiones de su jefe inmediato es del 67% regular y el 33% buena, demostrando que los colaboradores consideran que las decisiones de la dirección no han sido favorables para el crecimiento del negocio, evidenciando una deficiente gestión administrativa.

**Dimensión: Control****Pregunta 8. ¿Qué herramientas de control utilizan en el bar restaurante la tortuga?****Tabla 10. Herramientas de control**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Establecimiento de estándares	0	0%
Indicadores	0	0%
Corrección de desviaciones	0	0%
Retroalimentación	1	17%
Ninguno	5	83%
Otro	0	0%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Figura 10. Herramientas de control**

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna

Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados sobre las herramientas de control que se emplean en el Bar Restaurante Tortuga el 83% dijeron que ninguna y el 17% que la retroalimentación, la mayoría considera que el control es un proceso administrativo escasamente empleado, además de unos cuantos que señalan que se les ha dado refuerzos en sus labores diarias.

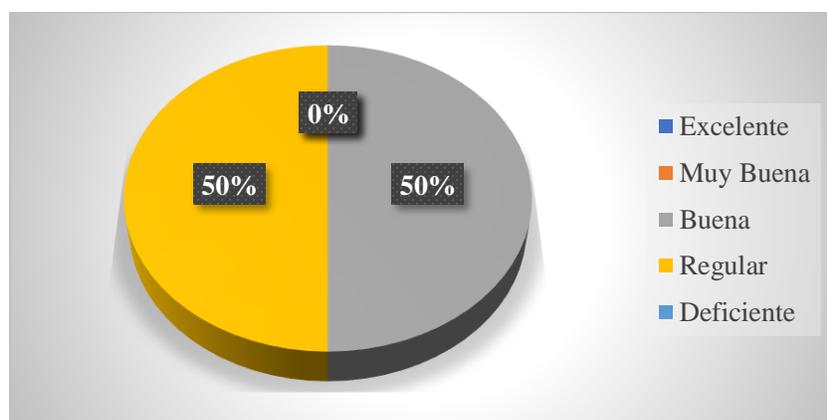
**Pregunta 9. ¿Cómo percibe la gestión de los recursos económicos, humanos, tecnológicos y físicos por parte del gerente propietario?**

**Tabla 11.** *Percepción de la gestión administrativa*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	3	50%
Regular	3	50%
Deficiente	0	0%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Figura 11.** *Percepción de la gestión administrativa*



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con la gestión de los recursos económicos, humanos, tecnológicos y físicos por parte del gerente propietario el 50% la considera regular y el 50% buena, se evidencian diversos criterios entre los colaboradores, lo cual demuestra que es necesario mejorar los procesos y gestión administrativa para la mejora, así como el crecimiento de este negocio.

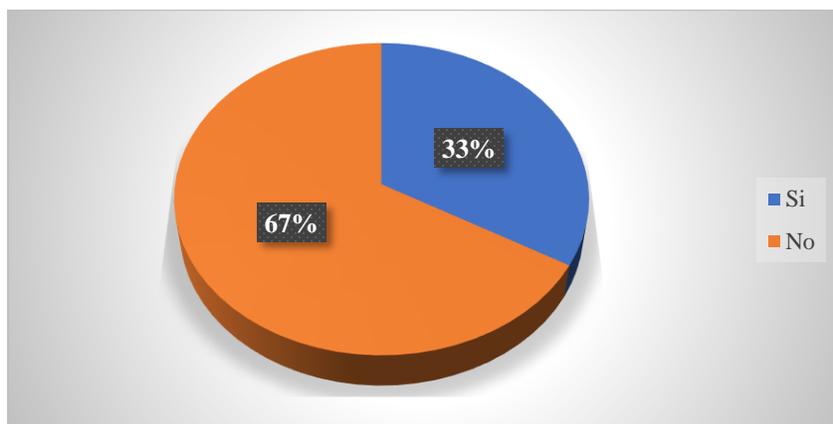
**Pregunta 10. ¿Considera usted que el bar restaurante la tortuga es productivo y competitivo en el sector San Lorenzo? ¿Por qué?**

**Tabla 12.** *Productividad y competitividad*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Figura 12.** *Productividad y competitividad*



*Nota:* Resultados de encuesta a colaboradores de Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

**Análisis e interpretación:** Un 67% de los encuestados considera que el Bar Restaurante Tortuga no es productivo y competitivo en el sector San Lorenzo y el 33% que sí, dentro de las razones señalaron que las ventas son bajas, falta reconocimiento del negocio entre la población, la gestión de la dirección no es la adecuada, se requiere un mejor manejo de recursos y de publicidad del negocio que permita su crecimiento e incremento de resultados.

### 3.8.2. Resultados de entrevista

En relación con la entrevista aplicada al Gerente Propietario del Bar Restaurante Tortuga se encontraron los siguientes resultados:

**Variable dependiente:** Gestión administrativa

**Dimensión:** Conocimientos de administración

1. ¿Cuáles son los procesos administrativos que ejecuta el Bar Restaurante Tortuga?

Actualmente el Bar Restaurante Tortuga no ejecuta procesos administrativos como tal, indica que la administración se hace de forma empírica, mediante el registro de ingresos y gastos.

2. ¿Cómo se desarrolla la planificación en el Bar Restaurante Tortuga?

La planificación en el Bar Restaurante Tortuga no se da formalmente, se organizan presupuestos semanales, de los gastos a cubrir, sin emplear otra herramienta para esto. Cuenta con una estructura organizacional limitada a jefe propietario y colaboradores en general operativos entre los que se encuentran cocineros, cajeros y encargados de atención, no obstante, no existen manuales de funciones que delimiten responsabilidades, así como tareas para cada una de las áreas.

3. ¿Cómo se desarrolla el proceso de dirección en el Bar Restaurante Tortuga?

El proceso de dirección en el Bar Restaurante Tortuga, está presidido por el jefe propietario que da las indicaciones diarias a sus colaboradores de forma verbal.

4. ¿Cuáles acciones de control se emplean en el Bar Restaurante Tortuga?

En cuanto a las acciones de control cito el arqueo de caja de forma diaria para verificar los ingresos en efectivo y lo facturado

**Dimensión:** Toma de decisiones

5. ¿Se programan y coordinan todas las actividades dentro de la empresa?

De acuerdo con el gerente administrativo no se programan y coordinan las actividades mediante planificaciones, ni revisiones de resultados se toman decisiones en base a las necesidades que surjan, lo cual en ocasiones resulta en problemas al no estar preparados o contar con un plan de acción.

6. ¿Qué importancia tiene para usted los procesos y la gestión administrativa en el Bar Restaurante Tortuga?

Considera importante los procesos y gestión administrativa en el Bar Restaurante Tortuga para el crecimiento, no obstante, no se han aplicado por desconocimiento y falta de organización desde su inicio.

**Dimensión:** Manejo de procesos

7. ¿Cuenta con una estructura organizacional el Bar Restaurante Tortuga?

No cuenta con una estructura organizacional definidos.

8. ¿Se cuenta con misión, visión y objetivos establecidos? ¿Cuáles son?

Tampoco cuenta con una filosofía empresarial.

9. ¿Bar Restaurante Tortuga cuenta con manuales de funciones para cada una de las áreas?

No cuenta con manuales de funciones ni procedimientos.

**3.8.3. Comprobación de la hipótesis y discusión de resultados**

Se comprobó la primera hipótesis específica sobre que la falta de conocimientos administrativos limita el proceso de planificación del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta ya que no se realiza este procedimiento de la forma adecuada, solo se han empleado presupuestos como métodos de planificación los cuales no son suficientes sin otras herramientas ni el seguimiento oportuno.

Así también, no se corroboró la segunda hipótesis específica sobre que los procesos administrativos de organización y dirección influyen en la toma de decisiones del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta, ya que no se emplean herramientas de organización, el liderazgo es regular, al igual que la percepción de la toma de decisiones del jefe sin existir una programación y coordinación para establecer los pasos a seguir lo cual les ha ocasionado inconvenientes al no contar con un plan de acción o registros que sirvan de base para disposiciones presentes y futuras.

Se verificó la tercera hipótesis específica que indica que el deficiente proceso administrativo de control perjudica el manejo de los procesos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta, ya que existen escasas acciones de supervisión y monitoreo, falta de documentación como manuales y estructuras que permitan controlar las actividades que se ejecutan, dar seguimiento y la retroalimentación oportuna.

Asimismo, Velásquez y Ponce (2018) aportan sobre lo manifestado, que es relevante contar con conocimientos administrativos para mantener una efectiva gestión que facilite a las empresas tener un buen desenvolvimiento en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento. Por lo que se hace necesario implementar procedimientos administrativos y financieros apropiados para que sean separadas las actividades de los departamentos, de forma tal que su personal pueda cumplir con todos los objetivos empresariales.

La situación actual de los procesos y la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga es deficiente ya que se lleva la administración de forma empírica, sin considerar aspectos relevantes por falta de conocimiento y desorganización desde sus inicios, en cuanto a los procesos de planificación se limitan a presupuestos, sin existir otras herramientas empleadas en la organización, dirección y control lo cual crea un ambiente de incertidumbre entre colaboradores.

Al respecto Gavilánez et al. (2018) indican que es necesario mantener una buena gestión administrativa, lo cual requiere el compromiso de los miembros de la organización, esencialmente de sus directivos, para ordenar los procesos internos y optimizar los resultados, siendo esta una herramienta que permite el desarrollo y crecimiento. En este sentido, es necesario que toda micro, pequeña y mediana empresa, opte por el uso de procesos administrativos que le sirvan tanto en sus operaciones diarias, en la administración eficiente que busca ser obtenida y para poder calcular todas las variables relacionadas a su negocio.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de campo y revisión documental se comprobó que los procesos administrativos inciden en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta. Al no existir estos procesos definidos, así como la falta de aplicación de herramientas de planificación, organización, dirección y control la gestión de los recursos económicos, humanos, tecnológicos y físicos se torna regular, lo cual requiere de forma urgente una propuesta de mejora que permita la definición de estos procesos e incidir positivamente en un manejo administrativo que permita a este negocio ser competitivo y productivo en su localidad.

En comparación con otro estudio de Flores (2018) corrobora que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos no se cumple con la gestión administrativa adecuada, lo cual se da por limitados conocimientos de los directivos, que generalmente trabajan en base a su experiencia y con poco compromiso por el cambio y el crecimiento. Por otro lado, citan entre los problemas principales de los controles administrativos la falta de ejecución de herramientas de planificación que limita el direccionamiento del personal, la escasa organización que ocasiona responsabilidades no definidas, dirección inadecuada que desmotiva al personal y deficiente control que no permite una retroalimentación y correcta toma de decisiones.

## CAPITULO IV

### 4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

#### 4.1. Título

Diseño de procesos administrativos para la mejora de la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

#### 4.2. Datos informativos

**Institución ejecutora:** Bar Restaurante Tortuga.

**Beneficiarios:** Propietario, clientes internos y externos.

**Ubicación:** Parroquia rural San Lorenzo, Manta, Manabí.

**Tiempo estimado:** 6 meses.

**Equipo técnico:** Investigadora, representante del negocio y tutor.

#### 4.3. Justificación de la propuesta

El trabajo actual es de interés para el Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia rural San Lorenzo, de la ciudad de Manta ya que tendrá un instrumento administrativo y financiero, para tomar las decisiones correctas que impactarán en una mejor gestión administrativa, organizativa y económica; importante para los empleados que trabajan en este negocio, porque se les dan los roles y funciones que les facilitan lograr la eficiencia y encarnar un sentido de pertenencia, lo cual es crucial para los colaboradores de tal forma que comprendan los objetivos, siendo un ambiente de trabajo que coincida con el plan, facilite la consecución de metas y objetos.

La efectiva organización se reflejará en una excelente atención a los clientes externos de este restobar que podría traer mayores beneficios a sus integrantes y colaboradores, aportando al cumplimiento de las expectativas de crecimiento, adicional contará con toda la información contable necesaria para la eficiente toma de decisiones, así como el manejo de los recursos.

Esta propuesta se justifica en el plano organizacional y administrativo la misma que está orientada a dejar plantadas las bases para una efectiva administración, la cual es vital para lograr una correcta toma de decisiones basada en resultados, planificación para adecuar los procesos dirección para manejar al personal así como los recursos en general, control para revisar, analizar y mejorar, todos estos pasos conjugados entre si buscan la mejora permanente de la organización, para su crecimiento y la consecución de sus metas.

#### **4.4. Objetivos**

##### **4.4.1. Objetivo General**

- Diseño de procesos administrativos para la mejora de la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

##### **4.4.2. Objetivos específicos**

- Establecer procesos de planificación para contribuir a la mejora de los resultados del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- Definir procesos de organización mediante una correcta división de funciones que promueva el trabajo en equipo del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- Establecer estrategias de dirección que promuevan una motivación y comunicación efectiva del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.
- Desarrollar acciones de control para el eficiente manejo de los recursos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

#### 4.5. Diseño de la propuesta

Se establecen los objetivos específicos de la propuesta, alineados con las acciones estratégicas, y los impactos que se esperan para la mejora de la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

**Tabla 13.** *Plan de acción de la propuesta*

<b>Procesos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>Administrativos</b>			
<b>Planificación</b>	Establecer procesos de planificación para contribuir a la mejora de los resultados	Definición de filosofía empresarial Visión, Misión, Objetivos y Valores  Elaboración de un plan operativo anual para el desarrollo y crecimiento empresarial	Trabajadores comprometidos y alineados con los objetivos  Directrices para preparar, monitorear y evaluar los resultados
<b>Organización</b>	Definir procesos de organización mediante una correcta división de funciones que promueva el trabajo en equipo	Creación de un manual de funciones  Capacitación al personal administrativo sobre la gestión administrativa	Colaboradores conocedores de sus tareas y responsabilidades  Personal capacitado sobre la gestión administrativa

<b>Procesos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>Administrativos</b>		Establecimiento de comité de organización	Seguimiento de las actividades, información sincronizada y resolución de problemas
<b>Dirección</b>	Establecer estrategias de dirección que promuevan una motivación y comunicación efectiva	Motivación del personal mediante capacitaciones laborales permanentes Reconocimientos a los empleados en cuanto a su rendimiento Mejoramiento de las condiciones laborales	Bienestar del personal Personal motivado Óptimo ambiente laboral e integración del trabajo en equipo
<b>Control</b>	Desarrollar acciones de control para el eficiente manejo de los recursos	Análisis de la gestión administrativa de forma periódica Evaluación de desempeño anual Aplicación de indicadores financieros	Mejora del desempeño administrativo Sistemas de control eficientes Información financiera real y actualizada para la toma de decisiones

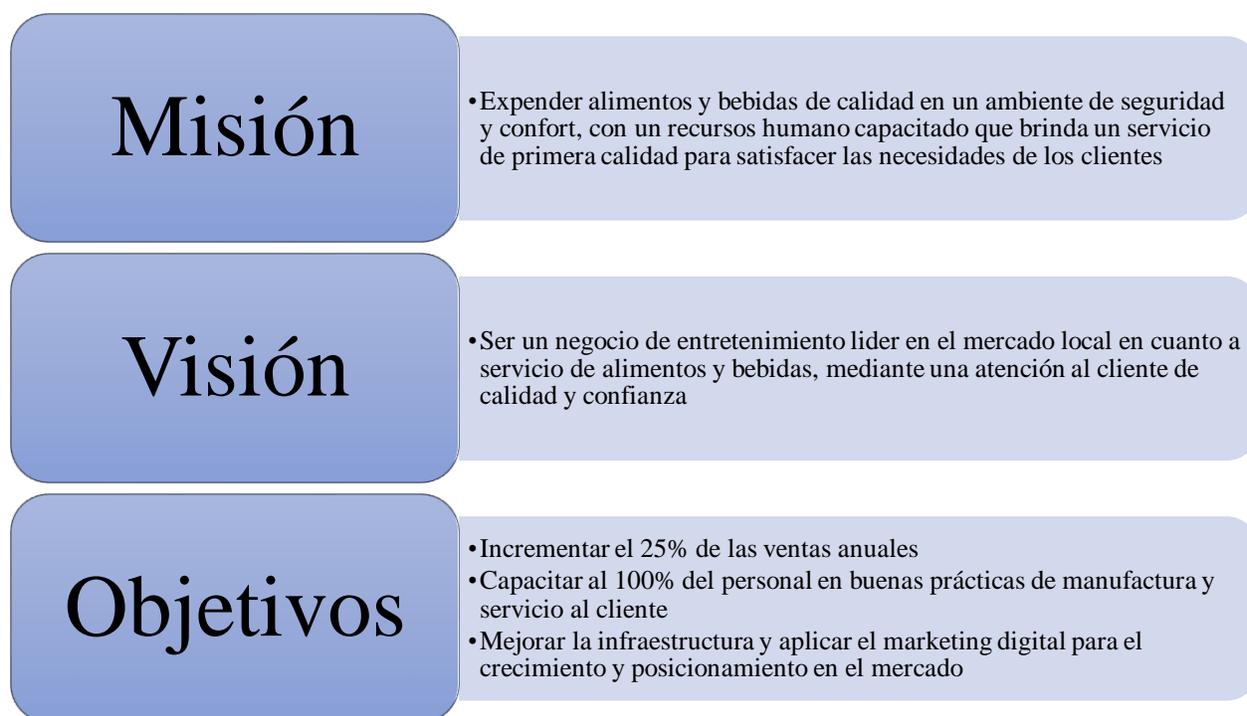
*Nota:* Detalle del plan de acción de la propuesta. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

### 4.5.1. Planificación Estratégica

Es importante establecer un plan estratégico anual, el cual inicie con los aspectos filosóficos que rigen la organización como son la visión, misión y objetivos; posterior se sugiere la realización de un análisis micro y macro mediante herramientas como el FODA, las cinco fuerzas de Porter o PESTEL que permiten tener una visión global de la organización y su realidad, para en lo posterior plantear, objetivos, estrategias y el plan operativo el cual podrá ser medido al finalizar el año.

#### Filosofía empresarial Bar Restaurante Tortuga

**Figura 13.** *Filosofía empresarial recomendada*



*Nota:* Describe la filosofía propuesta para el Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

## **Análisis FODA**

### **Fortalezas:**

- Precios competitivos.
- Calidad de productos y óptimo servicio al cliente.
- Baja competencia en la localidad.

### **Debilidades:**

- Limitados servicios.
- Deficientes conocimientos administrativos.

### **Oportunidades:**

- Diversificación de servicios, música en vivo, juegos, eventos, entre otros.
- Capacitaciones y formaciones en procesos y gestión administrativa.

### **Amenazas:**

- Inseguridad en el territorio nacional.
- Recesión económica actual.

### **Objetivos**

- Atraer el 50% de los clientes potenciales del segmento de mercado en el periodo anual, así también incrementar la cartera de clientes en un 25% semestralmente.
- Incrementar un programa de capacitación para el personal cada mes por seis meses en el año en temáticas de administración, marketing y servicio al cliente.

- Mantener interacción diaria con los clientes directos y potenciales mediante medios digitales.
- Establecer un plan de contingencia para la organización que incluya acciones para responder a los riesgos, así como situaciones adversas que puedan darse en el futuro.
- Incrementar las ventas en un 50% en el periodo anual, mediante la retención e incremento de clientes.
- Mejora del 100% de la infraestructura, actual mediante una inversión que permita contar con áreas cómodas y modernas para la atención a los clientes.

## **Estrategias**

### **Para los clientes:**

- Elaborar campaña publicitaria por medios digitales redes sociales whatsapp, Facebook e Instagram con información e interacciones diarias que contengan promociones, videos y publicidad llamativa.
- Capacitación al personal en atención personalizada y fidelización.
- Incrementar la coctelería en la carta mediante la contratación de un personal especializado en el área o la capacitación del cocinero y encargado del bar actual.
- Diseñar una encuesta para contar con información de los clientes sobre sus preferencias, expectativas y niveles de satisfacción.

### **Para la competencia:**

- Generar valor agregado mediante un local con zona de música en vivo única en la zona San Lorenzo, así también incrementar sala de juegos básicos como billar o ping pong que brinde confort al cliente.

- Diferenciar el Bar Tortuga mediante un logo propio que lo permita reconocer por sus clientes, entregar pequeños souvenirs o regalos a los clientes frecuentes como plumas o llaveros con la marca.

#### **Para los proveedores:**

- Incrementar los volúmenes de compra.
- Contar con base de proveedores, gestión de compra que permita la selección entre diversas proformas, acceder a crédito a mediano plazo.

#### **Elaboración de un plan operativo anual**

Posterior, a establecer objetivos y estrategias se recomienda la elaboración de un plan operativo anual que es un documento que establecerá los elementos técnicos, así como organizacionales relativos a la confección de productos y/o servicios, para ello se recomienda el siguiente formato:

**Tabla 14.** *Formato de Plan Operativo*

<b>Actividades</b>	<b>Plazos</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ejecución</b>	<b>%</b>	<b>de</b>
							<b>cumplimiento</b>

*Nota:* Describe el formato del POA. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

## 4.5.2. Organización

### Creación de un manual de funciones

Es necesario que se establezcan las funciones de cada cargo para contemplando aspectos como responsabilidades, aptitudes y actitudes necesarias para lo cual se recomienda el siguiente detalle de funciones con los perfiles de los cargos que se establecen en el siguiente organigrama:

**Figura 14.** *Organigrama funcional*



*Nota:* Datos extraídos de la información proporcionada por Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

Tabla 15. Manual de funciones

<b>PERFILES DE CARGO</b>
<b>PUESTO: GERENCIA GENERAL</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b> Administrar, planificar, programar, ejecutar, dirigir y controlar las actividades en la empresa
<b>FUNCIONES</b>  El Gerente se encargará de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades al interior del restaurante.  Será el encargado de formular e implementar estrategias de ventas, del manejo de personal, manejo de inventarios, compras, flujo de caja, asignación de recursos, estrategias publicitarias y estrategias operativas operación, publicidad, diferenciación, crecimiento e investigación, deberá formular y ejecutar estrategias financieras con el fin de optimizar recursos y reducir costos.
<b>REQUISITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional con título universitario en carreras de Auditoría, Administración, Contabilidad o Finanzas.</li> <li>• Experiencia mínima de por lo menos un año en administración de restaurantes.</li> <li>• Conocimiento de software contable y Ley de Régimen Tributario actualizados.</li> <li>• Edad entre 24 y 60 años.</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDADES</b> Cumplir con todas las actividades asignadas
<b>PERFILES DE CARGO</b>
<b>PUESTO: COCINEROS</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b> Realizar los productos alimenticios, procesos y ejecución de acuerdo con el menú y la calidad.

<p><b>FUNCIONES</b></p> <p>El chef deberá planificar, dirigir y controlar las operaciones de la cocina mediante la creación y renovación de recetas de platillos, el mantenimiento de controles de producción, calidad y el rendimiento eficaz de los recursos.</p> <p>Se encargará de verificar la calidad de la materia prima recibida por los proveedores, diseñara y elaborara los platos y dirigirá a los auxiliares de cocina para que el trabajo sea efectivo.</p>
<p><b>REQUISITOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de por lo menos dos años en cocina.</li> <li>• Conocimientos básicos de administración.</li> <li>• Actitud de servicio, iniciativa y responsabilidad.</li> <li>• Edad entre 40 y 55 años.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p>Cumplir con todas las actividades asignadas</p>
<p><b>PERFILES DE CARGO</b></p>
<p><b>PUESTO: AUXILIAR DE COCINA</b></p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b></p> <p>Apoyar a los cocineros en las funciones de preparación de alimentos y otras que se les encomienden.</p> <p>Los asistentes de cocina deberán apoyar a los cocineros en el desarrollo de los menús, en la limpieza del menaje de cocina y de la vajilla y en la entrega de los pedidos recibidos por el mesero.</p> <p>Se encargarán de tener listos los ingredientes, para que el cocinero pueda preparar los platos rápidamente, deberán preparar las salsas y mantener el área de trabajo aseado (basura, platos sucios, residuos de comida, etc., serán los encargados de recibir las materias primas y les colaborarán a los clientes en lo que sea necesario, este cargo será rotativo, por eso lo debe conocer la organización entera.</p>
<p><b>REQUISITOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con experiencia mínima de un año en cargos similares.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades: ágil, comunicativo, vocación de servicio.</li> <li>• Edad entre 18 y 30 años.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p>Cumplir con todas las actividades asignadas</p>
<p style="text-align: center;"><b>PERFILES DE CARGO</b></p>
<p><b>PUESTO: MESEROS</b></p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b></p> <p>Atender y servir al cliente de acuerdo con sus requerimientos.</p>
<p>Serán los encargados de recibir los pedidos y llevárselos a los clientes, deberán mantener el lugar aseado en todo momento.</p> <p>Los meseros serán los encargados de ofrecer un excelente servicio a los clientes por medio de la recepción, entrega del pedido al cliente de acuerdo con los procedimientos y en coordinación con el cajero y el ayudante de cocina.</p>
<p><b>REQUISITOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con experiencia mínima de un año en cargos similares.</li> <li>• Habilidades: ágil, comunicativo, vocación de servicio.</li> <li>• Edad entre 18 y 30 años.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p>Cumplir con todas las actividades asignadas</p>
<p style="text-align: center;"><b>PERFILES DE CARGO</b></p>
<p><b>PUESTO: CAJEROS</b></p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b></p> <p>Manejo de caja, dinero efectivo o en especies, facturación y atención al cliente en general.</p>
<p><b>FUNCIONES</b></p> <p>El cajero/a será responsable de la atención telefónica a clientes, elaboración de facturas y de la atención a clientes en la caja, contribuyendo a mantener y superar las expectativas de servicio e imagen del restaurante.</p> <p>Serán los encargados de recibir a los clientes en la caja, receiptar el dinero, arcos de caja diario y entrega al propietario al finalizar su jornada.</p>

**REQUISITOS**

- Bachiller en Físico Matemático o Contabilidad o estudiante de primeros años de estudios universitarios en áreas administrativas.
- Experiencia de un año en el desempeño de actividades similares.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Sexo masculino o femenino.
- Excelente actitud de servicio.
- Edad entre 23 y 28 años.

**RESPONSABILIDADES**

Cumplir con todas las actividades asignadas

**Elaborado por:** Danna Valverde

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

*Nota:* Describe el manual de funciones propuesto del Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por:  
Danna Valverde Cornejo.

**Capacitación al personal administrativo sobre la gestión administrativa**

Se sugiere un programa de capacitación al personal administrativo (Gerente) sobre la gestión administrativa que incluya:

- Actividades de planificación.
- Actividades de organización.
- Actividades de dirección.
- Actividades de control.
- Cuadro de mando integral.

**4.5.3. Dirección****Motivación al personal mediante capacitaciones laborales permanentes**

Se sugiere el siguiente plan de capacitación laboral para todo el equipo administrativo y operativo, en relación con las diferentes secciones de la organización:

**Tabla 16.** *Plan de capacitación laboral*

ÁREAS	TEMAS DE CAPACITACIÓN
Gerencia	Liderazgo y resolución de conflictos Manejo de recursos Indicadores financieros Gestión del talento humano
Producción	Buenas prácticas de manufactura Normas y criterios de calidad
Servicio al cliente	Atención al cliente Resolución de problemas Manejo de quejas Comunicación efectiva

*Nota:* Describe los temas de capacitación de acuerdo con las áreas del Bar Restaurante Tortuga.

Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

### **Reconocimientos a los empleados en cuanto a su rendimiento**

Es importante establecer un plan de reconocimientos de los empleados dentro de este punto se contemplan actividades tales como:

- Reconocimiento verbal al mejor trabajador del mes, elegido por votación de todos los colaboradores.

- Cenas de integración del personal.
- Revisiones salariales una vez al año en base a los resultados de las evaluaciones de desempeño.
- Celebraciones de fechas especiales como Navidad y Año Nuevo.

### **Mejoramiento de las condiciones laborales**

Dentro del mejoramiento de las condiciones laborales se recomienda:

- Mantener al personal alineado con los objetivos,
- Establecer carteles dentro de las instalaciones con la misión, visión y objetivos,
- Revisar anualmente las condiciones del personal,
- Evaluar los riesgos y proponer acciones correctivas, así como preventivas.

#### **4.5.4. Control**

##### **Análisis de la gestión administrativa de forma periódica**

En este proceso se recomienda la aplicación de los siguientes indicadores de mejora en la gestión administrativa:

**Tabla 17. Indicadores de gestión administrativa**

<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Meta</b>
Cumplimiento de los procesos de gestión administrativa	(Pasos cumplidos del proceso/Total de pasos del proceso) *100	Mensual	Porcentaje	Check list	100%
Participación y sugerencia de comité administrativo	(# de sugerencias realizadas/ # de sugerencias tomadas en cuenta) *100	Semestral	Porcentaje	Reportes del comité	80%
Estandarización de la gestión administrativa	(Procesos estandarizados/Total de procesos) *100	Semestral	Porcentaje	Reporte de directivos	100%
Satisfacción con la gestión	(Directivos y trabajadores satisfechos con la gestión administrativa/total de nómina) *100	Annual	Porcentaje	Encuesta	95%
Capacitación y desarrollo	(Trabajadores capacitados/Total de trabajadores) *100	Semestral	Porcentaje	Registro de asistencia	100%

*Nota:* Describe indicadores de gestión administrativa para aplicar en el Bar Restaurante Tortuga.

Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

### **Evaluación de desempeño anual**

Es necesario la evaluación de desempeño anual para reconocer las actitudes y aptitudes del personal para ello se recomienda la aplicación de un modelo 360, donde se evalúa el mismo colaborador, su jefe directo y un compañero, esta evaluación mide aspectos directos de las tareas ejecutadas, sus relaciones interpersonales, la eficiencia, efectividad, el buen manejo de los recursos, así como la práctica de valores dentro del ámbito laboral.

### **Aplicación de indicadores financieros**

En este punto se recomienda la aplicación de los siguientes indicadores financieros de forma semestral y anual para la toma de acciones correctivas, que favorezcan la rentabilidad y liquidez de la organización tales como:

- Liquidez
- Capital de trabajo
- Margen neto
- Rentabilidad sobre el capital contable (ROE)
- Rentabilidad sobre activos (ROA)
- Endeudamiento

### **4.6. Presupuesto**

Las actividades que se recomiendan en este modelo de mejoramiento de la gestión administrativa de \$1.700,00 que se constituye en una inversión que beneficiará a la organización, con mejoras en la gestión administrativa y la rentabilidad.

**Tabla 18.** *Presupuesto de la propuesta*

<b>Acciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Inversión total</b>
Socialización de filosofía empresarial	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Socialización del manual de funciones	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Capacitación de gestión administrativa	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Capacitación de la sección administración	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Capacitación de la sección producción	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Capacitación de sección servicio al cliente	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Celebraciones e integraciones	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Carteles informativos	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Evaluación de riesgos y plan de contingencia	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Evaluación de desempeño	1	\$ 100,00	\$ 100,00
<b>Total</b>			<b>\$ 1.700,00</b>

*Nota.* Esta tabla demuestra la inversión aproximada por la implementación de la propuesta en el Bar Restaurante Tortuga. Elaborado por: Danna Valverde Cornejo.

## CONCLUSIONES

Se analizaron los procesos administrativos en el Bar Restaurante Tortuga, comprobándose que ni se han definido ni se aplican de forma oportuna lo cual incide en una gestión administrativa regular, existiendo problemas en el crecimiento y productividad del negocio, para lo cual se diseñó como propuesta procesos administrativos para la mejora de la gestión, los cuales buscan contribuir a la alineación y compromiso del personal con mejores resultados, distribuir correctamente las tareas, capacitar al personal, motivación, mejora del ambiente de trabajo, sistemas de control eficientes, información financiera para la toma de decisiones.

Se describió que la falta de conocimientos en administración por parte de los directivos del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta, incide en el proceso de planificación el cual no se ejecuta por falta de filosofía empresarial y planes estratégicos, llevándose una administración empírica que se basa en la experiencia del Gerente propietario.

Se reconoció que los procesos administrativos de organización y dirección son relevantes para brindar una estructura a la empresa, así también una guía adecuada para su crecimiento, no obstante en el Bar Restaurante Tortuga las herramientas que se emplean son limitadas tales como registro de ingresos y egresos, presupuestos de compras, gastos semanales y arqueos periódicos, esto dificulta contar con información oportuna para la toma de decisiones y mejora continua

Se diagnosticó que el proceso administrativo de control es básico sin existir documentación de respaldo ni instrumentos de apoyo, lo cual limita el eficiente manejo de procesos en el Bar Tortuga, ya que existen escasas acciones de supervisión y monitoreo, falta de manuales que

permitan controlar las actividades que se ejecutan, dar seguimiento y la retroalimentación oportuna.

## **RECOMENDACIONES**

Aceptar y aplicar los procesos administrativos propuestos a fin de que cada uno de los trabajadores se comprometa con el cumplimiento de estos para la mejora de la gestión, reconociendo sus labores, responsabilidades, nivel administrativo en el que se desenvuelve, para lograr un mejor desempeño laboral conjunto, así como el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Ejecutar análisis micro y macro de forma anual para tener presente los aspectos fuertes y débiles con los que cuenta la organización para que aquellos sean los primeros en afianzarse tomando como punto de inicio para plantear objetivos, estrategias y planes de formación continua.

Se sugiere al propietario del Bar Restaurante Tortuga, así como otros locales de la zona organizarse mediante asociaciones, fomentando el liderazgo solicitar capacitaciones en temas de gestión administrativa y servicio al cliente que les permite mejorar el crecimiento de la localidad, así como mantenerse innovando en un mercado competitivo que requiere de estrategias como promociones, marketing digital, variedad de productos, resaltando las ventajas de su ubicación.

A los propietarios de los negocios de entretenimientos restaurantes y bares de la parroquia San Lorenzo de Manta se les recomienda como medida de control actualizarse, contar con sistemas informáticos para llevar su contabilidad de tal forma que puedan tener sus registros al día, contar con información oportuna para la toma de decisiones, así mismo verificar su estatus en el servicio de rentas internas, para si es el caso tener facturación electrónica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Casanova, M. (2018). *Manual de Evaluación Educativa*. Muralla S.A.
- Castillo, F. (2022). *Gestión turística para la reactivación del sector hotelero de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta post pandemia covid-19*. Universidad Estatal del Sur de Manabí .
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 5(18), 16-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2015). *Planeación estratégica : fundamentos y aplicaciones*. México: McGraw Hill.
- Coello, A. (2021). *Análisis de la incidencia de un modelo de gestión de talento humano en el desempeño laboral de los empleados de la empresa bananera Grupo Orellana en la provincia de El Oro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15932/1/T-UCSG-POS-MAE-336.pdf>
- Dessler, G., & Varela, R. (2019). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson.
- Flores, S. (2018). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Maestría en Gerencia Empresarial.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Martínez, M. (2019). *Cómo Entrevistar en la Selección de Personal*. Red de Estudios de la Economía Mundial. México. <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>
- Noblecilla, M., & Granados, M. (2018). *El Marketing y su aplicación en diferentes áreas del conocimiento*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14398/1/Cap.3%20Marketing%20Turc3%adstico.pdf>
- Pérez, J., & Merino, M. (2019). *Definición de empoderamiento*. Definición. <https://definicion.de/empoderamiento>
- Quispe, A. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *CIID Journal*, 1(1), 271-282. <https://doi.org/https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.62>
- Solis, V., & Hidalgo, H. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí. *ECA Sinergia*, 10(1), 59-69. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>
- Toledo, A., & Armas, N. (2018). Tips de Marketing en tiempos de COVID y post COVID. *Ciencia América*, 9(2), 1-10. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.300>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1.****FORMATO DE ENCUESTA***Anexo No. 1***FORMATO DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A PERSONAL DEL BAR  
RESTAURANTE TORTUGA****UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Tema:** Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

**INSTRUCCIONES:**

Solicito a usted, unos minutos de su tiempo para responder la encuesta que a continuación se presenta.

**1. ¿Conoce usted sobre la planificación del bar restaurante la tortuga?**

Si \_\_\_

No \_\_\_

**2. ¿Qué herramientas de planificación emplean en el bar restaurante la tortuga?**

Misión \_

Visión \_\_\_

Proyectos \_\_\_

Presupuestos \_

Planes estratégicos \_\_\_

Ninguno \_\_\_

Otros (especifique) \_\_\_

**3. ¿Cómo percibe la organización del bar restaurante la tortuga?**

Excelente \_\_\_

Muy buena \_\_\_

Buena \_\_\_

Regular \_\_\_

Deficiente \_\_\_

**4. ¿Qué herramientas de organización se utilizan en el bar restaurante la tortuga?**

Organigrama \_\_\_

Manual de funciones \_\_\_

Manual de procesos \_\_\_

Ninguno \_\_\_

Otros (especifique) \_\_\_

**5. ¿Cómo considera la comunicación en su lugar de trabajo?**

Excelente \_\_\_

Muy buena \_\_\_

Buena \_\_\_

Regular \_\_\_

Deficiente \_\_\_

**6. ¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato?**

Excelente \_\_\_

Muy buena \_\_\_

Buena \_\_\_

Regular \_\_\_

Deficiente \_\_\_

**7. ¿Cuál es su percepción sobre la toma de decisiones de su jefe inmediato?**

Excelente \_\_\_

Muy buena \_\_\_

Buena \_\_\_

Regular \_\_\_

Deficiente \_\_\_

**8. ¿Qué herramientas de control utilizan en el bar restaurante la tortuga?**

Establecimiento de estándares \_\_\_

Indicadores \_\_\_

Corrección de desviaciones \_\_\_

Retroalimentación \_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_

Otros (especifique) \_\_\_\_

**9. ¿Cómo percibe la gestión de los recursos económicos, humanos, tecnológicos y físicos por parte del gerente propietario?**

Excelente \_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_

Buena \_\_\_\_

Regular \_\_\_\_

Deficiente \_\_\_\_

**10. ¿Considera usted que el bar restaurante la tortuga es productivo y competitivo en el sector San Lorenzo? ¿Por qué?**

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

*Gracias por su colaboración*

**Anexo No. 2****FORMATO DE ENTREVISTA**

**TEMA:** Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:** Analizar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión administrativa del Bar Restaurante Tortuga, de la parroquia Rural San Lorenzo, del cantón Manta.

**Nombre:**

**Cargo:**

1. ¿Cuáles son los procesos administrativos que ejecuta el Bar Restaurante Tortuga?
2. ¿Cómo se desarrolla la planificación en el Bar Restaurante Tortuga?
3. ¿Cómo se desarrolla el proceso de dirección en el Bar Restaurante Tortuga?
4. ¿Cuáles acciones de control se emplean en el Bar Restaurante Tortuga?
5. ¿Se programan y coordinan todas las actividades dentro de la empresa?
6. ¿Qué importancia tiene para usted los procesos y la gestión administrativa en el Bar Restaurante Tortuga?
7. ¿Cuenta con una estructura organizacional el Bar Restaurante Tortuga?
8. ¿Se cuenta con misión, visión y objetivos establecidos? ¿Cuáles son?
9. ¿Bar Restaurante Tortuga cuenta con manuales de funciones para cada una de las áreas?