



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Carrera Ingeniería Comercial

Título

LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU
INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL RESTAURANTE
AQUÍ ME QUEDO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL
AÑO 2014-2015

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

Autor

José Andrés Pérez Alarcón

Tutor

Ing. Gema Paula A. Mgs

Año

2018

Informe del Tutor

Gema Viviana Paula Alarcón, con C.C. No. 0602768863, en calidad de tutora y luego de haber revisado el desarrollo del proyecto de investigación elaborado por el señor José Andrés Pérez Alarcón titulado “LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL RESTAURANTE AQUÍ ME QUEDO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL AÑO 2014-2015, tengo a bien informar que el trabajo cumple con los requisitos exigidos para ser expuesta al público, luego de ser evaluado por los miembros del tribunal designado.

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

ING. GEMA PAULA A. MGS
Tutor

10
Calificación


(Firma)

MS. MARTHA ROMERO
Miembro 1

8.8
Calificación


(Firma)

MS. OMAR NEGRETE
Miembro 2

8
Calificación


(Firma)

NOTA: 8.93 (SOBRE 10)

Derechos de Autor

Yo, José Andrés Pérez Alarcón soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Andrés Pérez', with a horizontal line underneath it.

Andrés Pérez #1
C.I. 0603768821001

Dedicatoria

A mis padres que con esfuerzo han luchado por ayudarme a cumplir mí objetivo.

A la Universidad Nacional de Chimborazo que ha sido mí segundo hogar y la antorcha que ha iluminado mí pasos de la cual me enorgullece ser parte.

A mis tutores y maestros que con sus sabias enseñanzas me han guiado por el sendero del bien y han impartido sus conocimientos para alcanzar el éxito que hoy lo obtengo.

José Andrés Pérez Alarcón

Agradecimiento

Agradezco a Dios en primer lugar, quien ha guiado mí camino.

A mis padres y amigos que estuvieron conmigo en los momentos más difíciles.

Un profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo y a los maestros que supieron orientarme en el largo trajinar de la vida estudiantil.

José Andrés Pérez Alarcón

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. PROBLEMA.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
2. OBJETIVOS.....	17
2.1. Objetivo General.....	17
2.2. Objetivos Específicos.....	17
3. ESTADO DEL ARTE.....	18
3.1. INVESTIGACIÓN PREVIA.....	18
3.2. MARCO TEÓRICO.....	19
3.2.1.6.. ANALISIS INTERNO.....	23
4. METODOLOGÍA.....	28
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
4.4.1 POBLACIÓN.....	29
4.4.2 MUESTRA.....	30
4.5. NICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
4.5.1. FUENTES PRIMARIAS.....	30
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
6.1 CONCLUSIONES.....	40
6.2. RECOMENDACIONES.....	41
7. BIBLIOGRAFÍA.....	42
8. ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Población del restaurante	29
TABLA 2 Clientes Externos.....	30
TABLA 3 Variedad de Platos	32
TABLA 4 Tiempo de Atención	33
TABLA 5 Elección del Restaurante	34
TABLA 6 Conocimiento y existencia del restaurante.....	35
TABLA 7 Frecuencia de Problemas en la Preparación de Alimentos.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Variedad de Platos.....	32
GRÁFICO 2 Tiempo de Atención.....	33
GRÁFICO 3 Elección del restaurante	34
GRÁFICO 4 Conocimiento del restaurante.....	35

RESÚMEN

Hoy en día nuestro país necesita de profesionales capaces que contribuyan y aporten en forma eficiente al desarrollo nacional.

Desde éste punto de vista es necesario que las microempresas y en este caso específico los restaurantes, cuenten con capacitaciones que les permitan la realización de las actividades administrativas y financieras.

Por tal razón en el presente trabajo se ha efectuado en primera instancia un diagnóstico de la situación actual especialmente interna del restaurante “Aquí me Quedo”, la misma que permitirá verificar y controlar el manejo de los recursos financieros del negocio, encontrándose que la mayor debilidad a la que se debe dar más importancia por su incidencia es el control de gastos y la falta de una adecuada planificación a través de un presupuesto. En ésta segunda sección también se exponen sus fortalezas, debilidades y la situación actual en el cual el restaurante basa sus actividades y que justamente por la falta de aplicación correcta de los mismos se han determinado deficiencias.

En la tercera parte del trabajo se encuentra la propuesta, es necesario que el mencionado negocio cuente con un instrumento específico adaptado a su organización estructural y funcional y que solvete sus necesidades particulares, por tanto era necesario adaptar su contenido a la estructura del restaurante y que sirva de mejor manera al personal, en especial a los clientes, para un adecuada y eficiente toma de decisiones.

En última instancia se encuentran las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo, se resumen los aspectos encontrados como debilidades en el restaurante “Aquí me Quedo”, que permitieron justamente concluir que era necesario contar con una adecuada administración de los recursos que se ha desarrollado en el presente trabajo y por otra parte la recomendación general para que los directivos del restaurante pongan en aplicación, que sin duda redundará en el mejoramiento del negocio en lo referente al manejo y control de los recursos.

GLOSARIO DE PALABRAS

Administración.- Acción de administrar (gobernar, organizar una economía). Conjunto de funciones que se realizan para administrar.

Recurso.- Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

Organización.- Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros).

Proceso.- Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla con un determinado fin.

Planificación estratégica.- Es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.

Calidad Total.- Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Presupuesto.- Cantidad de dinero que se calcula necesaria o que se destina para hacer frente a unos gastos determinados.

Control.- Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación. Proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

Liderazgo.- Capacidad de establecer la dirección de influenciar y alinear a los demás hacia un mismo fin, motivándolos y comprometiéndolos hacia la acción y haciéndolos responsables por su desempeño.

Eficiencia.- Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Economía.- Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.

Supervisión.- Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

Abstract

Nowadays our country needs capable professionals who contribute and support efficiently to national development. From this point of view it is necessary that the micro-enterprises and in this specific case the restaurants, have training that allows them to carry out the administrative and financial activities. For this reason in the present work has been made in the first instance a diagnosis of the current situation especially inside the restaurant " Aquí me Quedo ", which verify and control the management of financial resources of the business, finding that the greatest weakness which should be given more importance because of its incidence is the control of expenses and the lack of adequate planning through a budget. In this second section are also exposed their strengths, weaknesses and the current situation in which the restaurant bases its activities and precisely due of the lack of correct application of the same deficiencies have been determined. In the third part of the work is the proposal, it is necessary that the aforementioned business has a specific instrument adapted to its structural and functional organization and that solves its particular needs, therefore it is necessary to adapt its content to the structure of the restaurant and that better serve the staff, especially the clients, for an adequate and more efficient decision making. Finally, the conclusions and recommendations of this work are summarized, the aspects found as weaknesses in the restaurant "Aquí me Quedo" are summarized, which allowed us to conclude that it was necessary to have an adequate administration of the resources that has been developed in the present work and on the other hand the general recommendation for the administrative of it putting into practice , result in the improvement of the business in terms that without a doubt will benefit of business with regard of management and control of resources

Keywords: Business, development, administrative, resources

D. Valle

Reviewed by: Valle, Doris

Language Center Teacher



1. INTRODUCCIÓN

La base fundamental para el desarrollo de cualquier microempresa y su adaptación a los cambios, es su adecuada administración; muchos de los negocios no cuentan con una herramienta esencial que contribuya con su análisis a incrementar los niveles de economía, eficiencia y eficacia en los negocios para un desarrollo sostenible. Es importante evaluar la gestión que se realiza a en la planificación, control y uso de los recursos que permitan comprobar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades logrando a través de ella que los propietarios de los negocios evalúen la efectividad de los procedimientos seguidos y si estos están dirigidos a cumplir los objetivos fijados.

La Administración es como un medio de análisis, sistemático y profesional que permite un diagnóstico certero, oportuno y sistemático del negocio en su conjunto, elemento valioso para los propietarios del restaurante, ya que también les permite resolver los problemas económicos, sociales, organizativos que puede presentarse generando en él una adecuada actividad que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

Este documento fue desarrollado para administrar adecuadamente los recursos permitiendo controlar si están enfocados a lograr economía, eficiencia, eficacia en el restaurante. Para cumplir los objetivos del trabajo se desarrollan cinco capítulos organizados de la siguiente forma: En la parte **I** está centrado en las generalidades del Restaurante “Aquí me Quedo”. En la **parte II** se aplicó conceptos básicos y una explicación del proceso de Administración de Recursos, importancia, ventajas de la aplicación de una buena administración. En la parte **III** di a conocer a conocer el diagnóstico situacional actual del Restaurante el mismo que incluye un análisis interno y externo. En la **parte IV** donde mejorar la Administración de Recursos para verificar el manejo del negocio y por último en la **parte V** constará las conclusiones y recomendaciones.

1.1 PROBLEMA

Los restaurantes a nivel nacional han tenido una baja significativa en cuanto a la generación de utilidades debido a las siguientes causas:

- El mal uso y manejo de los recursos de una manera poco productiva.
- Recesión económica, cuyos efectos se reflejaron en una disminución en un 1,6% de las ventas, después de registrar una pérdida de actividad del 2,2% en el 2016.
- La falta de enfoque en la calidad de los servicios ya que este se considera de gran importancia puesto que el restaurante tiene clientes nacionales e internacionales, lo cual indica que la exigencia en el servicio ofrecido debe ser mucho mayor.
- La competencia, la calidad del servicio, lealtad del cliente, son factores, sucesos o eventos relacionados con posibles problemas dentro del ámbito gastronómico.

Durante los últimos años el sector restaurantero se ha enfrentado a una serie de retos que lo obligan a implementar nuevas estrategias para el mantenimiento y mejoramiento de la administración de los recursos que le permita permanecer y crecer en un mercado que es sumamente competitivo.

Es por eso que nos urge aplicar un adecuado control en el uso de los recursos financieros del restaurante” Aquí me quedo” el mismo que permitirá la eficiencia y eficacia de la economía y poder obtener información adecuada, concreta y oportuna del negocio.

1.2.JUSTIFICACIÓN

Muchas empresas han dejado de existir debido a las falencias en el control de los recursos. La falta de efectuar controles internos no sólo ha dado lugar a estafas o fraudes, sino también a graves errores en las decisiones por la necesidad de la información.

Es por ello que, la aplicación de un adecuado control en el manejo de los recursos financieros permite evaluar y fortalecer aquellos aspectos de la administración que requieren de asistencia y asesoramiento. La eficiencia en el manejo de los recursos además de evidenciar los procesos y procedimientos institucionales, va a aportar las recomendaciones que requieren la gerencia de esta empresa para adoptar mecanismos y políticas que permitan lograr los objetivos y metas propuestas, de manera adecuada, garantizando el trabajo efectivo por parte de directivos y trabajadores.

El control de los recursos es una herramienta que le permite a la gerencia y trabajadores, tener definidas claramente un presupuesto para la ejecución de actividades dentro de los parámetros descritos y procedimientos que regulan el manejo y control de la empresa, pues permitirá verificar detalladamente aspectos relacionados con:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

El resultado de este trabajo busca mejorar la eficiencia y eficacia en la administración del negocio, a través de un análisis de sus procesos y en referencia a las conclusiones y recomendaciones que garanticen el logro de sus objetivos trazados

2. OBJETIVOS

2.1 General

Determinar la correcta administración del manejo de los recursos que permitan lograr una adecuada productividad del restaurante “Aquí me Quedo” de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo periodo 2014-2015.

2.2 Específicos

- ✓ Diagnosticar el manejo de los recursos, que permita conocer la situación actual del restaurante “Aquí me Quedo”, a través de un adecuado control interno.
- ✓ Evaluar el proceso que tiene el personal en cada área que permita utilizar de manera adecuada, oportuna y económica los recursos.
- ✓ Sugerir a la administración del restaurante “Aquí me quedo” estrategias oportunas para el buen uso de los recursos.

3. ESTADO DEL ARTE

3.1. INVESTIGACIÓN PREVIA

“ADMINISTRACIÓN APLICADA A UN RESTAURANTE DE GASTRONOMÍA GOURMET AL NORTE DE QUITO”

Este trabajo se enfoca a realizar un estudio minucioso en la ciudad de Quito que no puede dejar de contener entre sus tesoros culturales una tradición gastronómica diversa y exuberante. Los productos agrícolas de altura se muestran como imprescindibles y tradicionales en la cocina local. De entre ellos, las estrellas son sin duda la gran variedad de papas y de maíz, y a su lado caminan de cerca el amplio surtido de cereales: quinua, trigo, avena, cebada, entre otros, y de legumbres como el fréjol, la vainita, las lentejas y los chochos. Todos estos ingredientes han jugado un rol fundamental en el desarrollo de la cultura culinaria quiteña durante siglos, y también sostienen una presencia importante en lo que hoy se conoce como la Nueva Cocina, propuesta en la que los ingredientes tradicionales se encuentran con formas y técnicas contemporáneas de cocción y se prestan para audaces mezclas de sabores y texturas. La tecnología va de la mano; por ello el enfoque administrativo bien deliñado hace que lleve a la consecución de los objetivos planteados. Por último la conclusión y recomendación que se ha llegado al investigar todo el contenido, ya que es muestra de experiencia dentro de la rama de Gastronomía.. (www.dspace.uce.edu.ec/handle, s.f.)

TÍTULO: Análisis de la planificación de la producción de la industria Tenería Díaz: Mejoramiento de la productividad.

Esta investigación, consistió en el análisis de la planificación de la producción de la Industria Tenería Díaz: Mejoramiento de la productividad, para ello utilizamos algunas herramientas de la Ingeniería Industrial partiendo de un análisis de los principales problemas de productividad, realizamos un reconocimiento del proceso productivo analizando los factores de producción así,

- Mano de obra: aquí analizamos los tiempos de producción en cada operación, para estandarizarlos e incrementar los niveles de producción y calidad en el proceso.
- Maquinaria: en este factor de la producción analizamos los tiempos en los cuales se utilizan la maquinaria y la cantidad de operarios que trabajan con una, para aprovechar al máximo de la capacidad instalada. Analizamos algunos diagramas del proceso productivo para conocer formas de optimización de tiempos, y recursos.

Métodos de trabajo: aquí analizamos las condiciones en las cuales los operadores están laborando y los niveles de eficiencia que alcanzan en cada una de las operaciones.

- Realizamos una propuesta de planificación de producción mediante la aplicación de herramientas ingenieriles. <http://dspace.unach.edu.ec/>

3.2.MARCO TEÓRICO

3.2.1. Administración de Recursos

La administración es universal, como necesidad, como disciplina, como proceso, como conjunto de técnicas, y herramientas que son necesarias estudiar con toda seriedad y profundidad.

Son las condiciones políticas, económicas, sociales y culturales las que determinan las modalidades de Administración en general, pero son los problemas empresariales los que exigen soluciones prácticas, ante los diferentes acontecimientos en torno a la nueva era de la globalización.

3.2.1.1 DEFINICIONES DE ADMINISTRACIÓN.

Administrar es la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad Administración (Stoner, James A.F. Pàg. 7)

Los recursos materiales también son importantes para lograr los objetivos de la empresa, la capacidad instalada e insumos para la producción son esenciales para satisfacer las necesidades que la sociedad demanda, obteniendo mayores utilidades para la empresa.

Administración y Práctica utilidad. (Robbins, Stephen P., Pàg. 5).

3.2.1.2 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

La Administración es importante porque ayuda a las empresas ya sean grandes, medianas o pequeñas a ser eficientes y eficaces en el uso y manejo de los recursos.

Es necesario considerar cada uno de los elementos, maquinaria, mercado, mano de obra entre otras, para una mayor productividad, pues actualmente es de mayor importancia que

la empresa sea muy productiva en el desarrollo de sus actividades al mismo tiempo mejorar la **Calidad de la administración** (Ibíd. Pàg.8).

3.2.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

El propósito de la Administración se refiere a algo específico, como un objetivo donde los administradores centran su atención y esfuerzo, en producir acciones exitosas, en dirección de individuos con propósitos comunes.

3.2.1.4 PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN

La aplicación de los principios de administración está orientados a la simplificación del trabajo de la empresa, lo cual incluye que se resuelva el trabajo en algo sencillo para las personas.

3.2.1.4.1 Realizar las tareas con el menor esfuerzo

Todas las actividades que se señalan deben de obtenerse con efectividad, eficiencia, entendiendo por efectividad el logro del objetivo sin valuar y eficiencia como una relación de los recursos empleados con respecto a los resultados obtenidos.

3.2.1.4.2 Racionalidad

Todo tiene que preverse o planificar para saber qué es lo que puede incidir, sobre que prioritariamente queremos y cuanto podemos obtener en base a lo que tenemos.

3.2.1.4.3 Obtención del máximo provecho y la Productividad

Obtener lo más, con el aprovechamiento de todos los recursos: de tiempo, dinero, esfuerzos, riesgos y otros.

Es el coeficiente obtenido del producto total por uno de los factores de producción o el total de insumos invertidos.

3.1.4.4 Rentabilidad

Es la relación entre el valor de la producción (ventas totales) menos los gastos incurridos en ella, por una parte del capital empleado por la otra, se le conoce como el rendimiento patrimonial.

El uso de los principios de la Administración tiene como finalidad simplificar el trabajo administrativo. Henry Fayol enumeró catorce principios basados en su experiencia que pueden resumirse así:

1. **División del Trabajo.** Este es el principio de especialización que los economistas consideran necesarios para obtener un uso eficiente del factor trabajo; se aplica todo tipo de actividades técnicas o administrativas.
2. **Autoridad y Responsabilidad.** Este principio considera que la autoridad y responsabilidad están relacionadas y señala que esta, se desprende de aquella como consecuencia.
3. **Disciplina.** La considera como el respeto por los acuerdos que tienen como fin lograr obediencia, aplicación, energía y señales de respeto, declara que para lograr disciplina se requiere contar con buenos superiores en todos los niveles.
4. **Unidad de mando.** Cada empleado no debe recibir órdenes de más de un superior.
5. **Unidad de dirección.** Cada grupo de actividades con el mismo objetivo de tener un director y un plan.
6. **Remuneración del personal.** Los métodos de retribución deben ser justos para propiciar la mayor satisfacción posible para los trabajadores y para el empresario.
7. **Jerarquía de Autoridad.** Se refiere a una cadena de autoridad, desde los más altos rangos hasta los más bajos, modificándose cuando sea necesario.
8. **Orden.** Tanto el equipo como el personal deben ser bien escogidos, bien ubicados y estar perfectamente bien organizados de manera de que la organización opere con suavidad.
9. **Equidad.** Se refiere a la igualdad y respeto con el personal, demostrando cortesía y justicia en su trato.
10. **Estabilidad del personal.** Los cambios en las asignaciones de los empleados serán necesarios, pero no deben de hacerse con demasiada frecuencia ya que pueden perjudicar la moral y la eficiencia a la vez.
11. **Iniciativa.** Los administradores deben dejar de lado la vanidad personal y deben alentar a los empleados a tener buenas ideas en la medida que sea posible.

3.2.1.5 PLANEACIÓN

Esta fase del proceso predetermina el curso de la acción a seguir, permite decidir cómo hacer antes de hacerlo, como base para prever y manejar el futuro; en consecuencia la

planeación es sistematizar por adelantado los objetivos, políticas, programas, proyectos, planes de acción entre otras. Tiene por objeto asegurar la supervisión empresarial y neutralizar la incertidumbre. (Administración de Empresas, pequeñas y medianas, Debes del Pino, Julio, 1982)

3.2.2.1.4.6 PRESUPUESTOS

Son estados de recursos financieros que se reservan para una actividad determinada en un tiempo establecido. Los presupuestos obligan a las empresas a preparar por adelantado un estimado de gastos e ingresos, que serán necesarios para el logro de los objetivos de la empresa, proporcionando cifras exactas para escoger y coordinar las otras actividades.

3.2.1.4.7 ORGANIZACIÓN

La organización reúne todos los recursos básicos en forma ordenada y acomodada a las personas, en un esquema aceptable que pueda desempeñar las actividades requeridas. La organización une a las personas en tareas interrelacionadas.

Koontz Harold, Administración, Una perspectiva global, Mc Graw Hill, 11ª Edición, 1998.

3.2.1.4.8 DIRIGIR

Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

3.2.1.4.9 CONTROLAR

El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales. (<https://es.wikipedia.org/wiki/Administración>, s.f.)

3.2.1.5 GENERALIDADES DEL RESTAURANTE “AQUÌ ME QUEDO”

El Restaurante “Aquí me Quedo” conocido como uno de los puntos de mayor acogida por la provincia y cantón, acreditado como un lugar donde se ofrece exquisitos platos típicos que deleita el paladar de la ciudadanía, cuyo Gerente es la Sra. María Delia Alarcón, manifiesta que el objeto social de este negocio es la preparación y posterior

venta de platos típicos y adicionales, los mismos que son reconocidos a nivel local y provincial, siendo uno de los puntos de mucha frecuencia por los diferentes políticos del país, personajes de la farándula y muchos más. El domicilio principal del Restaurante está en la ciudad de Riobamba ubicada en las calles Guayaquil y Espejo, al interior del mercado “La Merced”, en la mente de sus administradores está el crecimiento del mismo pudiendo establecer sucursales en cualquier lugar del territorio nacional. El Restaurante cuenta con los distintos trabajadores tales como:

- Gerente general - Contador
- Cajero - Cocinero
- Posilleros - Meseros

Desde el nacimiento de este restaurante se ha ofrecido al público en general buen trato y buen servicio al ver el acogimiento de este negocio por parte de los diferentes clientes se asumió el reto de continuar con el emprendimiento familiar, para que la tradición no desaparezca y a pesar de los abaratares de la vida continuo con la misma mística de trabajo y ejemplo que había aprendido durante toda su vida junto a su mama, cabe mencionar con el fruto de su trabajo ha podido educar a toda su familia.

3.2.1.6 ANÁLISIS INTERNO

3.2.1.6.1 COMPETENCIA

Restaurante “Aquí me quedo” considera la competencia a nivel local, que ejecutan la misma actividad económica, que generalmente poseen cualidades variadas que hacen que el negocio adopte decisiones de mejora continua como son en la atención al cliente, en productos con bajos precios, de calidad y con sabor inigualable.

3.2.1.6.2 PROVEEDORES

Se posee una variedad de proveedores para provisión de los diferentes productos, los mismos que hacen que el negocio tenga una organización adecuada, además permite mantener un stock variado, al igual que se manejan acuerdos con los distribuidores para tener facilidades de pago hasta de 60 días.

3.2.1.6.3 CLIENTES

Dentro de este factor, se encuentran muchas ventajas, ya que el negocio cuenta con clientes fijos, debido a la ubicación, tradición y su esmero en la elaboración de los alimentos, y garantiza la calidad de los platos ofertados a la ciudadanía.

3.2.1.6.4 ORGANIZACIÓN

La entidad no cuenta con una estructura organizativa adecuada, por lo que existe duplicidad en las funciones, esto no permite una planificación adecuada al momento de efectuar las actividades.

3.2.1.6.5 CONTROL DE INVENTARIOS

No existe un adecuado control de inventarios, lo que refleja un desconocimiento del stock de productos, y esto dificulta la determinación de los productos necesarios para la elaboración de los alimentos.

3.2.1.6.6 CONTABILIDAD

La condición tributaria del restaurante “Aquí me Quedo” es persona natural no obligada a llevar contabilidad, no mantienen un control adecuado de sus ingresos y egresos, el mismo que no le permite llevar un registro pertinente para poder efectuar sus obligaciones tributarias puntualmente.

3.2.1.6.7 RECURSOS HUMANOS

El propietario del restaurante se encuentra satisfecho, de la capacidad de sus trabajadores, ya que los mismos realizan sus actividades con responsabilidad, y esto se ve reflejado al momento en que los clientes vuelven al restaurante para consumir los platos típicos.

3.2.1.6.8 RECURSOS MATERIALES

Podemos mencionar que el restaurante no cuenta con los productos necesarios para la preparación de los alimentos debido a la falta de un inventario que permita mantener un control de los productos que se disponen para la preparación de los alimentos.

3.2.1.6.9 DIMENSIÓN FINANCIERA

El restaurante “Aquí me quedo” mantiene un buen historial crediticio lo que le permite acceder a un préstamo sin tener ninguna dificultad. Además el restaurante está en la capacidad de cancelar sus obligaciones con los proveedores de productos o con el fisco.

3.2.1.6.9.1 FORTALEZAS

- Calidad en la elaboración de los platos típicos.
- Trabajo en equipo.
- Variedad de platos típicos a ofrecer.
- Precios cómodos y accesibles.

3.2.1.6.9.2 DEBILIDADES

- Falta de control de los productos necesarios para la preparación de los alimentos.
- No se aplica un control de ingresos y gastos.
- Carencia de manual de funciones que evite duplicidad al momento de efectuar el trabajo en el restaurante.

3.2.1.7 ANÁLISIS EXTERNO

3.2.1.7.1 OPORTUNIDADES

- Desarrollarse como un restaurante líder en el ámbito con la preparación de platos típicos.
- Contactar a varios proveedores para la distribución de productos necesarios para la preparación de los alimentos.
- Facilidad de financiamiento con los proveedores de hasta 30 días plazo.

3.2.1.7.2 AMENAZAS

- Competencia desleal.
- Ingreso de nuevos competidores en la zona central del restaurante.
- Cambios de gobierno, política y leyes variables.
- Situación económica que afronta el país.

3.2.1.8 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.

Como resultado del análisis FODA, se puede observar que existen algunos problemas, pero también ventajas los cuales vamos a determinarlos a continuación.

3.2.1.9 CONTROL DE INVENTARIOS

Es uno de los principales problemas, puesto que en el restaurante no existe un adecuado control de inventarios, por lo cual no se posee información actualizada acerca de los mismos, puesto que no se realiza un pequeño inventario, lo que ocasiona el desabastecimiento de los productos y en muchos casos el desperdicio de productos por estar en mal estado.

3.2.1.10 REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS

Otra dificultad del Restaurante “Aquí me quedo” es su falta de un registro de ingresos y gastos lo que dificulta saber cuál es la rentabilidad del restaurante.

En los aspectos relevantes del Restaurante “Aquí me Quedo” tenemos que cuenta con personal comprometido con su trabajo y satisfecho con sus remuneraciones; este restaurante se caracteriza por ofrecer platos típicos de excelente calidad y cuenta con precios cómodos y accesibles para el público en general lo que incentiva al consumo de los platos típicos ofrecidos por el restaurante.

3.2.2 PRODUCTIVIDAD

3.2.2.1 PRODUCTIVIDAD EN LA PREPARACIÓN DE LOS PLATILLOS

3.2.2.1.1 LLAPINGACHOS

Índice de Productividad = $\frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Recursos utilizados}} = \frac{15120}{10.878,15} = 1.39$

Recursos utilizados 10.878,15

Recursos Utilizados: papas (324qq a \$5) \$1.620,00 queso (500 a \$1,50) 750,00 manteca (24 cartones a 22,00) \$528,00 cebolla blanca (680 racimos a \$1) \$680 achote (680 litros a \$1) \$680 sal(4qq a \$18) \$72,00 maní (250 sacos 15) \$3750,00 tomate(40 cajas a \$10) \$400,00, aguacate(80 cajas a 12) \$960, lechuga (10 sacos a \$6) \$600,00 huevo(100 cubetas a \$1) \$100,00 longaniza (100 libras a \$4) \$400,00; mano de obra cocineras(2 cocineras a \$164,70) \$329,40,00 gas(7cilindros a 1,25) \$ 8,75.

Producción: platos totales producidos.

Recursos: Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía, capital.

3.2.2.1.2 YAGUARLOCRO

Índice de Productividad = Producción obtenida = 9408 = 4.45

Recursos utilizados 2.111,96

Recursos Utilizados: menudo de borrego (400 libras a \$3,50) \$1.400,00, sangre de borrego (10 litros a \$2,50) 25,00, papas (50qq a \$5) \$250,00, mani (60 sacos a 15,00,00) \$330,00 leche (24 litros a \$0,75) \$18,00 cebolla blanca (50 racimos a \$1) \$50,00 ajo(1qq a \$30,00) \$30,00 aceite (2 cartones \$22) \$44,00 mano de obra cocineras(2 cocineras a \$,102,48) \$204,96,00 gas(6 cilindros a 1,25) \$ 7,50.

Producción: platos totales producidos.

Recursos: Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía, capital.

3.2.2.1.3 CALDO DE GALLINA CRIOLLA

Índice de Productividad = Producción obtenida = 9.072 = 13,52

Recursos utilizados 670,89

Recursos Utilizados: papas (10qq a \$5) \$50,00, gallina (50 gallinas a 7,5) \$375,00 cebolla blanca (20 racimos a \$1) \$20,00 ajo (medio quintal a \$15,00) \$15,00 zanahoria (1qq\$7) \$7,00 mano de obra cocineras (2 cocineras a \$98,82) \$197,64 gas (5 cilindros a 1,25) \$ 6,25.

Producción: platillos totales producidos.

Recursos: Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía, capital.

Como se ve, el índice de productividad no es más que el valor numérico con que se designa o denomina a la productividad, resulta evidente que mejor será la situación del objeto en análisis, mientras mayor sea el índice de productividad.

Como resultado de la aplicación del índice de productividad, se ha determinado que el mayor índice del negocio es la preparación del caldo de gallina criolla, que representa el 13.52 de producción mayor a los otros platillos.

4. METODOLOGÍA

El sector gastronómico es considerado como el primer segmento más importante en el Ecuador, según el ministerio de turismo.

Durante los últimos años los restaurantes se han enfrentado a una serie de retos que los obligan a implementar nuevas estrategias para el mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad de los servicios. Estas estrategias son implementadas para poder tener la oportunidad de permanecer y crecer en un mercado que es sumamente competitivo.

Por ello, debido a los cambios y nuevas exigencias de los clientes del sector gastronómico, se busca mejorar los procesos para satisfacer a los clientes del restaurante “Aquí me Quedo” ubicado en las calles Guayaquil y Espejo, tomando en cuenta aspectos estratégicos de motivación al personal e implementación de nuevas tecnologías principalmente.

4.1. Método Deductivo

El método que se va a seguir en esta investigación es **deductivo**, ya que se va a partir de los conceptos generales emitidos para la Administración de Recurso, para luego aplicarlos según sea el caso al Restaurante.

4.2. Método de Análisis – Síntesis

Se utiliza el método de análisis y síntesis en este proyecto de trabajo de titulación, porque se revisa cuáles son las características generales de los procedimientos establecidos para las diferentes tareas que se realizan en el Restaurante “Aquí me Quedo” y la forma como se desarrolla su manejo de Recursos.

4.3. Tipo de investigación

La investigación se encuentra enfocada en la Administración de Recursos y el control con el que se usaron los mismos, el tipo de investigación desarrollado en este trabajo fue analítico - descriptivo, puesto que pretende identificar y especificar las fortalezas y debilidades del negocio a través de la presente investigación se ha ordenado, clasificado y simplificado, los problemas del Restaurante con relación a la falta de una adecuada Administración de Recursos buscando información sobre manejo y uso de ingredientes para la preparación de alimentos, presupuestos, control de gastos, planificación, atención al cliente, de manera técnica, ordenada, transparente y confiable.

Se ha conocido la realidad de cómo se está llevando la Administración y control de recursos del Restaurante, el cual se ha detallado en resultados y conclusiones finales de la investigación mismos que se ha explicado y detallado las causas de los eventos ocurridos dentro del negocio en relación con la Administración de Recursos.

En una primera parte se ha recopilado información a través de encuestas y verificación del restaurante a fin de realizar los diagnósticos y evaluaciones pertinentes, en una segunda parte se ha organizado y se analizado la información obtenida a fin de ir verificando las debilidades del restaurante y estructurar la investigación y finalmente en la tercera parte se ha presentado los resultados y conclusiones finales obtenidos del análisis al Restaurante y se ha realizado la sustentación ante el jurado.

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1. Población

Para la elaboración del presente proyecto de trabajo de titulación se cuenta con la participación de:

Personal que labora en el Restaurante y su propietaria, además se ha considerado los clientes.

Población Restaurante “Aquí me Quedo”

TABLA N° 1

CLIENTES INTERNOS	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Gerente Propietario	1
Contador	1
Cajero	2
Cocineros	2
Posilleros	3
Meseros	1
TOTAL	10

Fuente: Restaurante “Aquí me Quedo”
Elaborado por: José Pérez

TABLA N° 2
CLIENTES EXTERNOS

No.	Descripción	Cantidad	%
1	Cientes	166	94%
2	Personal	10	6%
	Total	176	100%

Fuente: **Restaurante “Aquí me Quedo”**
Elaborado por: **José Pérez**

4.4.2. Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra, se aplica la siguiente fórmula:

n=Tamaño de la muestra

N=Tamaño del universo o de la población

p= Probabilidad de éxito (que sí se cumpla), generalmente p=50%

q= Probabilidad de fracaso, 1-p = probabilidad de no ocurrencia

E= Margen de error o precisión admisible con que se toma la muestra (generalmente se elige del 5% al 30%).

K= Nivel de confianza o exactitud con que se infieren los resultados, es el valor de “z”.

$$n = \frac{N \cdot k^2 \cdot p \cdot q}{(k \cdot E)^2 + N \cdot p \cdot q}$$

En la población externa se calcula la muestra y en consecuencia se aplicó la encuesta a 153 clientes.

Con respecto a la población interna como es reducida, se trabajó con la totalidad.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Fuentes primarias.

4.5.1.1 Entrevista

Se aplicó una entrevista al gerente de la empresa con el objetivo de verificar y comprobar el estado actual del negocio.

4.5.1.2 Cuestionarios

Se ha llevado a cabo cuestionarios con el personal con la finalidad de obtener información real y oportuna, acerca de las condiciones actuales y posibles propuestas de mejora en lo

que respecta a la productividad.

4.5.1.3 Observación

Se ha procedido realizar el número de observaciones necesarias que servirá para conocer de manera directa los procesos que mantiene este restaurante, además de identificar aquellos procesos repetitivos e innecesarios que se pueden eliminar para mejorar el tiempo improductivo.

Para lograr esta investigación es fundamental la recolección de datos, a través de la aplicación de una entrevista al gerente con el fin de saber el estado actual del negocio desde un análisis a la administración y a los empleados y clientes externos instrumentos apropiados que permitan alcanzar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados de Encuestas

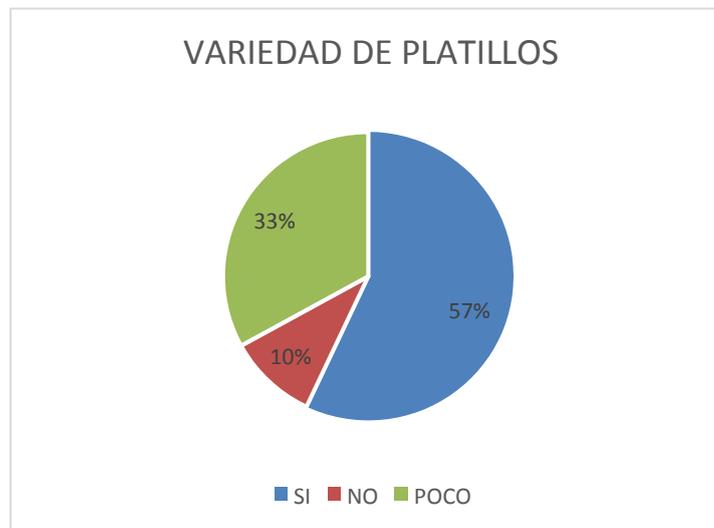
1. ¿El restaurante cuenta con una cantidad suficiente de platillos que satisfaga el exigente paladar del cliente?

Tabla N° 3 Variedad de Platillos

Alternativa	Ponderación	Porcentaje
SI	95	57%
NO	16	10%
POCO	55	33%
TOTAL	166	100%

Fuente: Restaurante “Aquí me quedo”
Elaborado por: Andrés Pérez

Gráfico N° 1



Fuente: Restaurante “Aquí me quedo”
Elaborado por: Andrés Pérez

Interpretación: En el restaurante se ha evidenciado que existe un porcentaje del 57% que si afirman la existencia de variedad en el negocio, el 33% indica que no es suficiente la variedad de platillos y el 10% exige variedad de acorde a los parámetros del cliente.

2. ¿El tiempo que se demora el restaurante en atenderlo como lo considera?

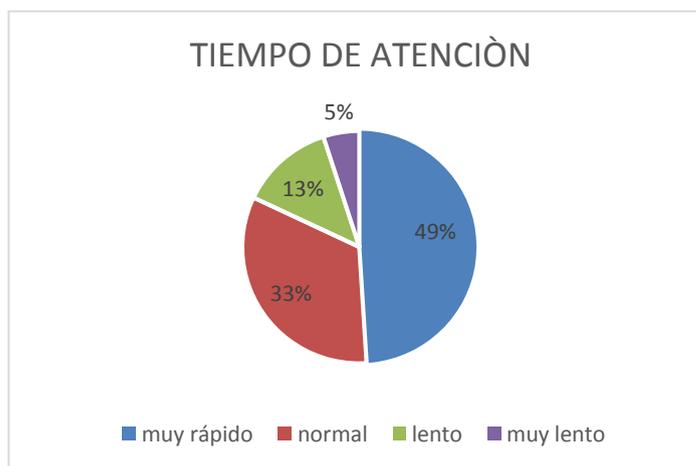
Tabla N° 4 Tiempo de Atención

Alternativa	Ponderación	Porcentaje
muy rápido	81	49%
Normal	54	33%
Lento	21	13%
muy lento	10	5%
TOTAL	166	100%

Fuente: Restaurante “Aquí me quedo”

Elaborado por: Andrés Pérez

Gráfico N° 2



Fuente: Restaurante

“Aquí me quedo”

Elaborado por:

Andrés Pérez

Interpretación: En el restaurante en un 49% se considera que el servicio de atención es muy eficiente lo que nos motiva a seguir mejorando pero un 33% dice que la atención es normal, lo que nos indica mejorar el servicio, sin descuidar que en un 13% recomienda agilizar el servicio para ellos el mismo es lento se debe establecer estrategias que mejore la atención para llegar a un servicio excelente eliminando el 55% que señalan el servicio es lento.

3. ¿Por qué considera adecuado elegir el restaurante “Aquí me Quedo”?

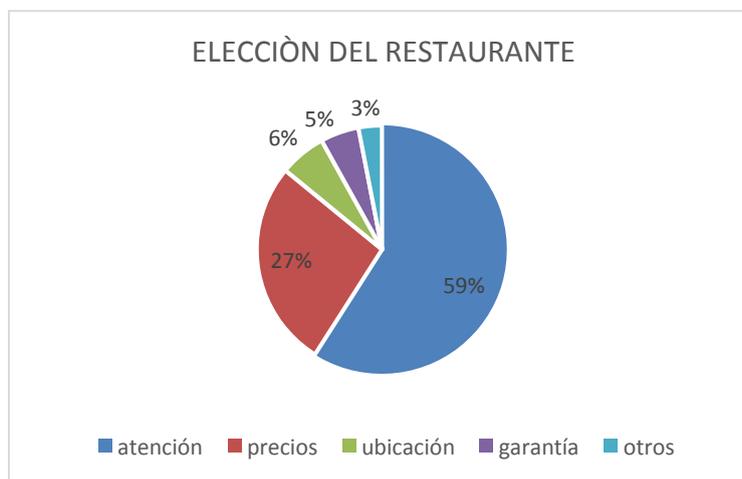
Tabla N° 5 Elección del Restaurante

Alternativa	Ponderación	Porcentaje
Atención	98	59%
Precios	44	27%
Ubicación	10	6%
Garantía	8	5%
Otros	6	3%
TOTAL	166	100%

Fuente: Restaurante “Aquí me quedo”

Elaborado: Andrés Pérez

GRAFICO N°3



Fuente: Restaurante “Aquí me Quedo”

Elaborado: Andrés Pérez

Interpretación: En el restaurante en un 59% se considera que los consumidores van al restaurante por su atención servicio mientras que un 27% les motiva el precio, seguido por 5% tienen una garantía de que los alimentos preparados son muy frescos 6% lo hacen por ubicación es decir se encuentra en el centro de la ciudad en uno de los más prestigiosos mercados de la ciudad como es el mercado la “Merced”.

4. ¿Cuál fue el medio en el que Ud., se informó de la Existencia del Restaurante “Aquí me Quedo”

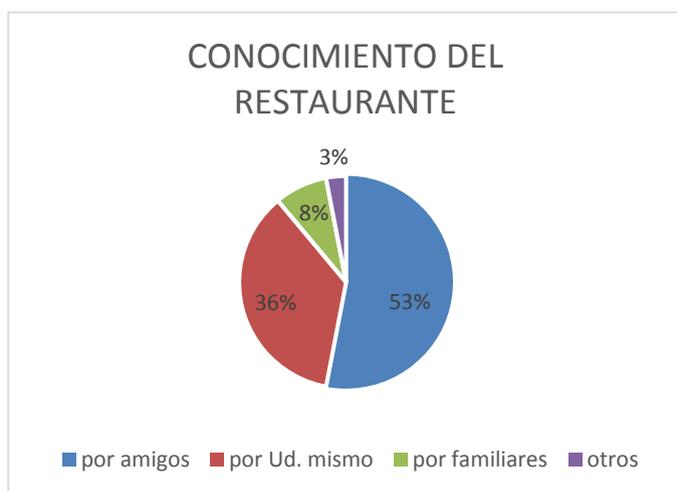
Tabla N° 6 Conocimiento Existencia del Restaurante

Alternativa	Ponderación	Porcentaje
por amigos	88	53%
Personal	60	36%
por familiares	12	8%
Otros	6	3%
TOTAL	166	100%

Fuente: Restaurante “Aquí me Quedo”

Elaborado: Andrés Pérez

GRAFICO N° 4



Fuente: Restaurante “Aquí me Quedo”

Elaborado: Andrés Pérez

Interpretación: La comunidad en general señala que en un 53% el restaurante es conocido por amigos es decir la visita muy frecuente, el 36% el reconocimiento personal, el 8% señala que el sitio de que brinda platos típicos chimboracenses es conocidos desde mucho tiempo atrás por familias que de tradición en tradición fueron deleitándose en este sitio muy conocido gastronómicamente; y el 3% indica que fue recomendado por clientes que ya visitaron anteriormente el local.

5.2. Resultados de Encuestas

RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”

ANÁLISIS INTERNO

¿El restaurante cuenta con una cantidad suficiente de platillos que satisfaga el exigente paladar del cliente?

Las funciones de cada área de trabajo no se encuentran bien definidas, lo que ocasiona que el personal no realice variedad de platillos porque ellos dicen que no se encuentran dentro de su cargo, lo que provoca tardanza en la ejecución del trabajo.

RECOMENDACIÓN:

A la gerencia: Redefinir las funciones de cada área del restaurante y las tareas asignadas a cada empleado, de manera que exista un responsable por la ejecución de una determinada actividad.

¿El tiempo que se demora el restaurante en atenderlo como lo considera?

Debido a la falta de materia e instrumentos necesarios y oportunos y a la falta de coordinación del trabajo surgen ineficiencias en el tiempo de atención al cliente lo que implica tardanza en la entrega del platillo solicitado causando malestar al cliente.

RECOMENDACIÓN:

A la gerencia: Dotar de todos los instrumentos necesarios y disponer un tiempo oportuno para la preparación de cada platillo, que evite falencias en el tiempo de servicio, mejorando así la productividad del restaurante.

¿Por qué considera adecuado elegir el restaurante “Aquí me Quedo”?

La exigencia en la publicidad ha indicado el reconocimiento del negocio por parte de la población, lo que indica una vía adecuada para llegar al conocimiento de más clientes; además el restaurante mantiene preciosos competitivos que le permiten mantenerse en el mercado.

RECOMENDACIÓN:

A la gerencia: Mantener los niveles de publicidad y poder mejorarlos a través de otros medios de comunicación.

Presupuestos

En el Restaurante “Aquí me Quedo” no se elaboran ni utilizan presupuestos, la realización de estos permite un mejor manejo de los recursos económicos; debido a la carencia de presupuestos el Restaurante carece de un medio de control, que sirva de guía y que prevea los gastos e ingresos que se espera desembolsar y recibir.

RECOMENDACIÓN:

A gerencia y Contador: La gerencia conjuntamente con el Sr. Contador deberán implementar la elaboración de un presupuesto para utilizar en forma más eficiente los recursos económicos.

PRODUCTIVIDAD EN VENTAS

Ventas Año 2014	4.721,70	65%
Ventas Año 2015	7.269,68	

En el restaurante la productividad en las ventas refleja un incremento del 65% en comparación a las ventas efectuadas en el año 2015, lo que señala que el restaurante a aplicado adecuadas estrategias sin embargo existen problemas a los cuales se aplicará inmediata soluciones que permitan mejorar el incremento en un 100% a través de un adecuado control de recursos.

RECOMENDACIÓN:

A gerencia: A la gerencia implemente un presupuesto que permita mantener un adecuado control de ingresos y de esta manera poder cubrir gastos que se presenten.

Implementos para realizar Labores en el Restaurante

Los elementos necesarios para realizar las labores en el Restaurante no son todos los necesarios existe faltantes de ingredientes para la elaboración de los alimentos, el personal no cuenta con suficientes instrumentos (peladores de papas aplastadores de papa) ello impide que los mismos ejecuten su trabajo de una manera rápida y eficaz.

RECOMENDACIÓN:

A la gerencia: A la gerencia dotar de todos los ingredientes y utensilios necesarios para que los trabajadores puedan ejecutar su labor de manera adecuada sin demoras y garantizando la ejecución de sus actividades

Orden adecuado de los Ingredientes

En el restaurante no se aplica un adecuado almacenamiento de los ingredientes, separando los que necesitan refrigeración, los que requieren de un lugar fresco, razón por la cual muchos de ellos se dañan y ellos representan un desperdicio para el negocio.

RECOMENDACIÓN:

A gerencia: A la gerencia verificar el correcto almacenamiento de los productos en los lugares adecuados que permitan garantizar la permanencia y calidad de los productos, de ser necesario crea estantes que permita mantener un control adecuado de los mismos.

PRODUCTIVIDAD DEL RESTAURANTE

Frecuencia de Ocurrencia de los Problemas en la Preparación de los alimentos.

Según verificación al personal de cocina, se puede deducir cuales serían las posibles causas sobre cuáles podrían ser los factores principales que están afectando la productividad dentro del restaurante, lo que a continuación se detallará de acuerdo a las respuestas emitidas por los mismos.

Tabla N° 7 frecuencia de problemas en la preparación de alimentos

Clasificación de Problemas	Frecuencia	Porcentaje
Falta de ingredientes	15	28%
Ingredientes en mal estado	4	7%
Falta de programación en la producción	20	37%
Falta de Control	15	28%
Total	54	100%

Elaborado por: Andrés Pérez

Fuente: Restaurante “Aquí me quedo”

Satisfacción del Cliente

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Número de Clientes Satisfechos}}{\text{Total de Clientes encuestados}} = \frac{100}{166} = 60\%$$

En el Restaurante “Aquí me Quedo” el 60 % de los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que ofrece en calidad, precios y servicio.

Gastos de Ventas

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Total Compras}}{\text{Total Ventas}} = \frac{12561.83}{4721.70} = 38\%$$

En el restaurante del total de las ventas de platos típicos el 38 % representa el precio de adquirir los productos, incluido flete.

5.3. Análisis de Resultados

De los resultados obtenidos se determinó que la productividad en ventas es del 65% previo a un análisis realizado durante el año 2014-2015.

Analizando los posibles problemas causados en la preparación de alimentos se llegó a la conclusión que la falta de programación de la producción es considerada la principal causa de la inestable producción y se ve reflejada en un 37%; otra causa es la falta de ingredientes para la preparación de alimentos y la falta de control que representa en un 28% de frecuencia de errores.

De los clientes encuestados se determinó que el 60% se sienten satisfechos por la atención que reciben del restaurante en calidad garantía, esto crea una fidelidad por parte del cliente.

Realizado un análisis al reporte de compras y de ventas se verifico que existe un mayor porcentaje de compras en relación a las ventas efectuadas, esto se debe al mal uso de los recursos ya que existen desperdicios evitando así una mayor productividad y por ende una mayor rentabilidad.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Luego de haber analizado el uso de los recursos del restaurante, a través de comprobantes o documentos autorizados por la administración tributaria SRI., se ha verificado que no aplica una adecuada, correcta administración y distribución de los recursos, carece de un registro de ingresos y gastos lo que impide tener una correcta, adecuadas y oportuna información de su actividad económica.

Una vez cotejada y analizada la información obtenida a través de la aplicación de encuestas, se determinó que no existe una correcta distribución en sus funciones.

Una vez evaluados los resultados obtenidos a través de encuestas y la aplicación de índices de productividad, se llegó a la conclusión que el restaurante “Aquí me quedo” no cuenta con un organigrama funcional.

6.2. RECOMENDACIONES

Elaborar un registro que le permita identificar correctamente los ingresos y gastos, y mantener un informe real de la existencia de los productos para la elaboración y preparación de los alimentos.

Definir claramente las funciones que cada empleador debe desarrollar a fin de evaluar el cumplimiento y la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

Implementar el organigrama funcional propuesto en el presente proyecto de trabajo de titulación para definir claramente las líneas de autoridad y responsabilidad del restaurante “Aquí me quedo”

7. BIBLIOGRAFÍA

(www.dspace.uce.edu.ec/handle, s.f.)

Stoner, (James A.F.Administraciòn Pàg. 7)

Robbins, Stephen P., Administraciòn y Pràctica. Pàg. 5.

(Administraciòn de Empresas, pequeñas y medianas, Debes del Pino, Julio, 1982)

Koontz Harold, Administraciòn, Una perspectiva global, Mc Graw Hill, 11ª Ediciòn, 1998

(<https://es.wikipedia.org/wiki/Administraciòn>, s.f.)

**A
N
E
X
O
S**

RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO” ENTREVISTA INICIAL

Objetivo: Solicitar información general del restaurante que nos permita tener datos claros de su actividad, sus principales productos, clientes, proveedores etc.

Entrevistado: Sra. María Delia Alarcón
Gerente de Restaurante “Aquí me Quedo”

1. DENOMINACIÓN:

Restaurante “Aquí me Quedo”

2. DOMICILIO:

Guayaquil y Espejo
Riobamba-Chimborazo-Ecuador

3. TELÉFONOS:

032 395-826 0986480436 032 946-024

4. CORREO ELECTRÓNICO:

E-mail: mariadeliaalarcon@gmail.com

5. FECHA DE CREACIÓN:

Riobamba, Febrero 1954

6. HORARIO DE ATENCIÓN:

De 6:00 am a 2:00 pm

7. ¿CUÁL ES LA ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL NEGOCIO?

El Restaurante tiene por objeto la compra productos y posterior preparación de platos típicos.

8. OBJETIVO PRINCIPAL DEL RESTAURANTE:

Desarrollar al negocio “Aquí me quedo” como un restaurante líder en el mercado con la elaboración y venta de platos típicos.

9. ¿CUÁLES SON LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN?

Gerente Propietario

Contador

Cajero

Cocinero

Posilleros

Meseros

Servicio limpieza

10. NÚMERO DE EMPLEADOS POR CADA NIVEL

Gerente Propietario 1

Cajero 1

Cocinero 2

Posilleros 2

Meseros 3

11. PRODUCTOS/SERVICIOS PRINCIPALES

- llapingachos
- caldos (pata, gallina, yahuarlocro)
- jugos varios

12. CLIENTES CLAVES

- Del sector y turistas

13. PROVEEDORES

- Ruiz Ruiz Catalina Esperanza
- Mercado de Productores EMMPA

14. ¿A QUÉ CIUDADES DISTRIBUYE SUS PRODUCTOS/SERVICIOS?

Los servicios se ofrecen a la ciudad de Riobamba.

15. ¿SE HAN REALIZADO UN ANÁLISIS A LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS ANTERIORES?

SI___

NO_X___

16. ¿SE CONOCE INFORMACIÓN DE LA COMPETENCIA SOBRE PRECIOS, DESCUENTOS?

SI___

NO X___

17. ¿EL RESTAURANTE ESTABLECE EL PRECIO DE LOS PLATILLOS DE ACUERDO A UN ANÁLISIS DE GASTOS?

SI___

NO_X___

18. ¿SE VERIFICA EL INGRESO DE LOS PRODUCTOS PARA LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS PARA CONSTATAR LA CALIDAD Y CANTIDAD?

SI_X__

NO_____

19. ¿EXISTE UN PLANIFICACIÓN SEMANAL DE ADQUISICIONES?

SI_X__

NO_____

20. ¿SE REALIZAN CAMPAÑAS PUBLICITARIAS?

SI_X__

NO_____

21. ALCANCE DE LA TESIS

La administración de recursos examinará los procedimientos del área en general de restaurante con el objetivo de medir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?	x			
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?	x			
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?	x			
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	x			
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	x			
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?	x			
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?	x			
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?				
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?	x			
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	x			
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?	x			
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?	x			
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?	x			
16	¿Se realizan flujos de caja?	x			

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?	x			
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?	x			
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?	x			
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	x			
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	x			
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?	x			
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?	x			
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?	x			
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?	x			
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	x			
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?	x			
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?	x			
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?	x			
16	¿Se realizan flujos de caja?	x			

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?	x			
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?	x			
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?	x			
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	x			
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	x			
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?	x			
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?	x			
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?	x			
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?	x			
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	x			
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?	x			
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?	x			
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?	x			
16	¿Se realizan flujos de caja?	x			

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?	x			
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?	x			
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?	x			
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	x			
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	x			
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?	x			
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?	x			
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?	x			
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?	x			
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	x			
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?	x			
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?	x			
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?	x			
16	¿Se realizan flujos de caja?		x		

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?	x			
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?		x		
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?	x			
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?		x		
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	x			
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?	x			
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?		x		
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?	x			
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?	x			
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	x			
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?		x		
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?	x			
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?	x			
16	¿Se realizan flujos de caja?		x		

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?	x			
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?		x		
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?	x			
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?		x		
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	x			
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?	x			
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?		x		
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?	x			
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?		x		
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	x			
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?		w		
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?	x			
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?	x			
16	¿Se realizan flujos de caja?	x			

RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO” CUESTIONARIO

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?		x		
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?		x		
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?		x		
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?		x		
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	x			
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?		x		
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?		x		
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?		x		
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?	x			
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	x			
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?		x		
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?		x		
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?		x		
16	¿Se realizan flujos de caja?		x		

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?		x		
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?		x		
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?		x		
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?		x		
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?		x		
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?		x		
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?		x		
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?		x		
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	x			
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?		x		
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?		x		
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?		x		
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?		x		
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?		x		
16	¿Se realizan flujos de caja?		x		

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
CUESTIONARIO**

Objetivo: Obtener información sobre el funcionamiento del restaurante y con ello determinar irregularidades en la administración de recursos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?		x		
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?		x		
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?		x		
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?		x		
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?		x		
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?		x		
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?		x		
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?		x		
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?		x		
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?		x		
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?		x		
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?		x		
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	x			
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?		x		
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?		x		
16	¿Se realizan flujos de caja?		x		

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Tabla: Matriz de Ponderación

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Es equitativo las funciones de los empleados dentro del restaurante?	9	6
2	¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar su labor?	9	4
3	¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro del restaurante?	9	6
4	¿Existe un orden adecuado en el almacenamiento de los ingredientes para la preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	9	4
5	¿El restaurante cuenta con un lugar adecuado para la conservación de los alimentos antes de ser preparados?	9	7
6	¿Existe una adecuada administración de los recursos del restaurante?	9	6
7	¿Se trabaja bajo cumplimiento de metas?	9	4
8	¿El restaurante tiene una organización formalmente establecida?	9	5
9	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad?	9	8
10	¿Están las funciones del personal claramente definidas?	9	7
11	¿El restaurante cuenta con una planificación para días feriados?	9	7
12	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?	9	4
13	¿Existe una buena relación de trabajo en el restaurante?	9	9
14	¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento del restaurante respecto a la competencia?	9	6
15	¿Se toman acciones para corregir desperdicios?	9	6
16	Se realizan Flujos de Caja?	9	3
	TOTAL	144	92

Fuente: Encuesta Trabajadores

Elaborado por: Andrés Pérez

**RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”
ENCUESTA CLIENTE**

Objetivo: Obtener información por parte de los clientes externos sobre el servicio que brinda el Restaurante, en cuanto a calidad, conocimiento del personal sobre atención en el negocio, etc. que permita evaluar la satisfacción del cliente.

¿El restaurante cuenta con una cantidad suficiente de platillos que satisfaga el exigente paladar del cliente?

- 1. Excelente
- 2. Buena
- 3. Regular
- 4. Mala

¿El tiempo que se demora el restaurante en atenderlo como lo considera?

5. Si Poco No
6.

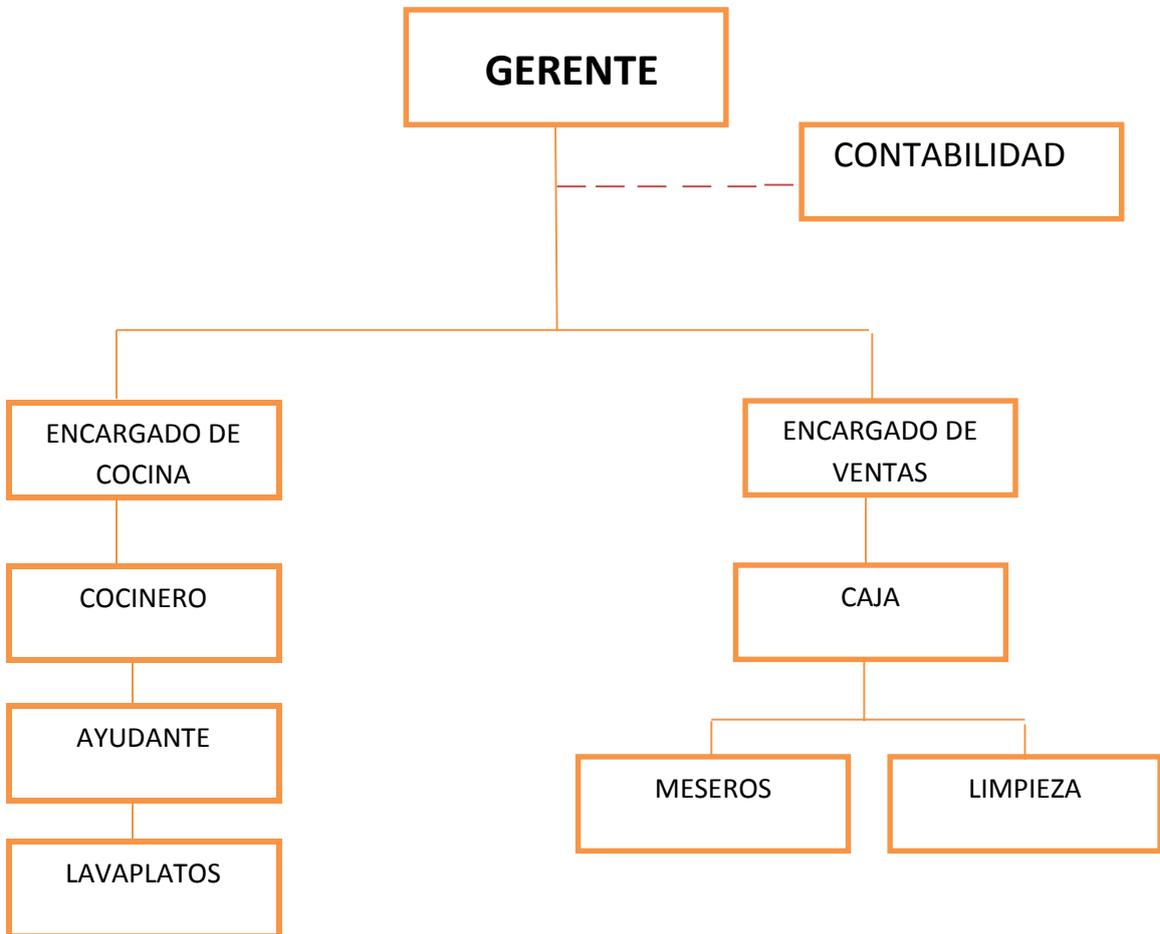
¿Por qué considera adecuado elegir el restaurante “Aquí me Quedo”?

- Muy rápido
- Normal
- Lento
- Muy Lento

¿Cuál fue el medio en el que Ud. Se informó de la Existencia del Restaurante “Aquí me Quedo”

- Precios
- Ubicación
- Sabor

RESTAURANTE “AQUÌ ME QUEDO”
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

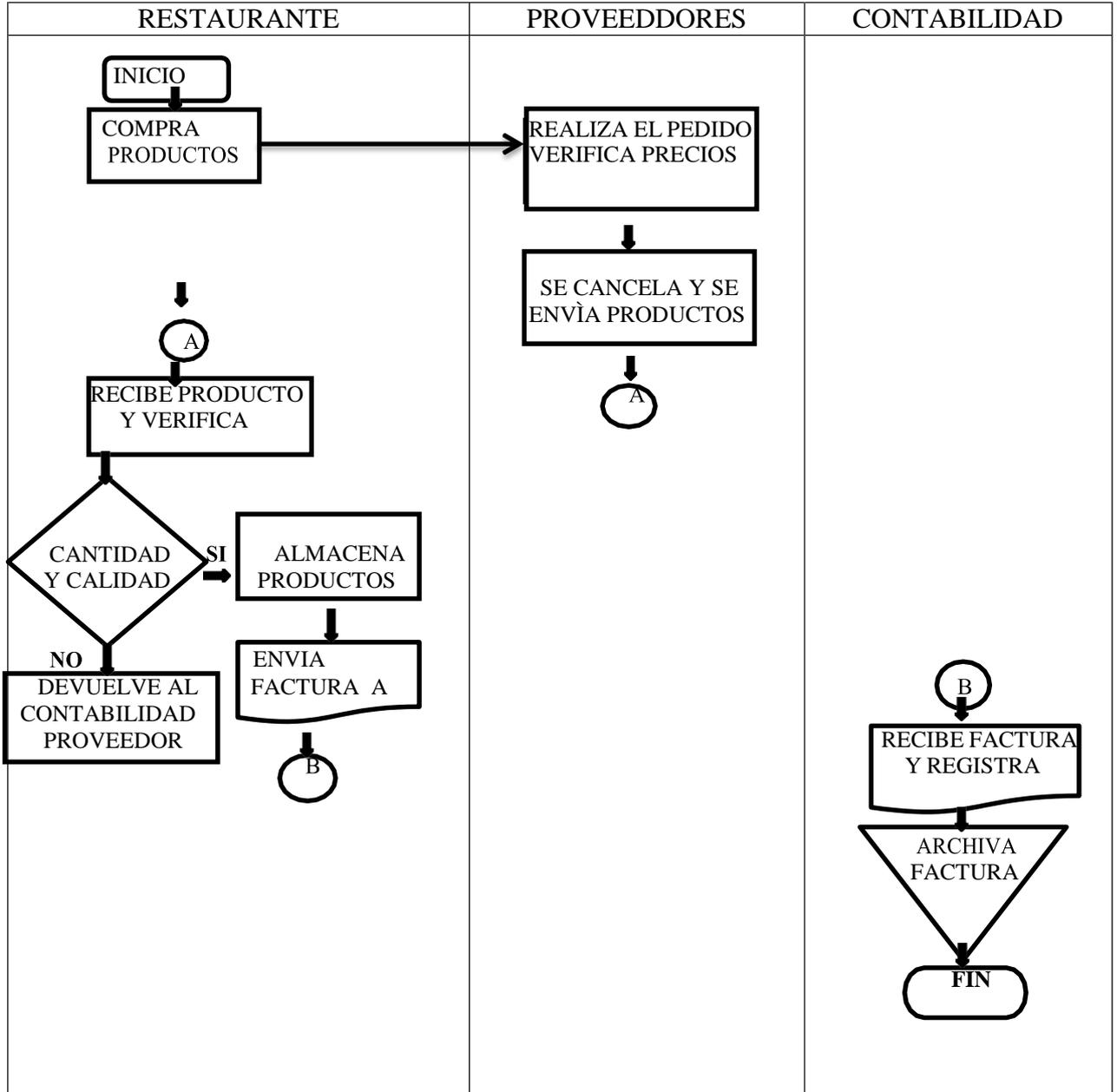


Elaborado por: Andrés Pérez

RESTAURANTE “AQUÍ ME QUEDO”

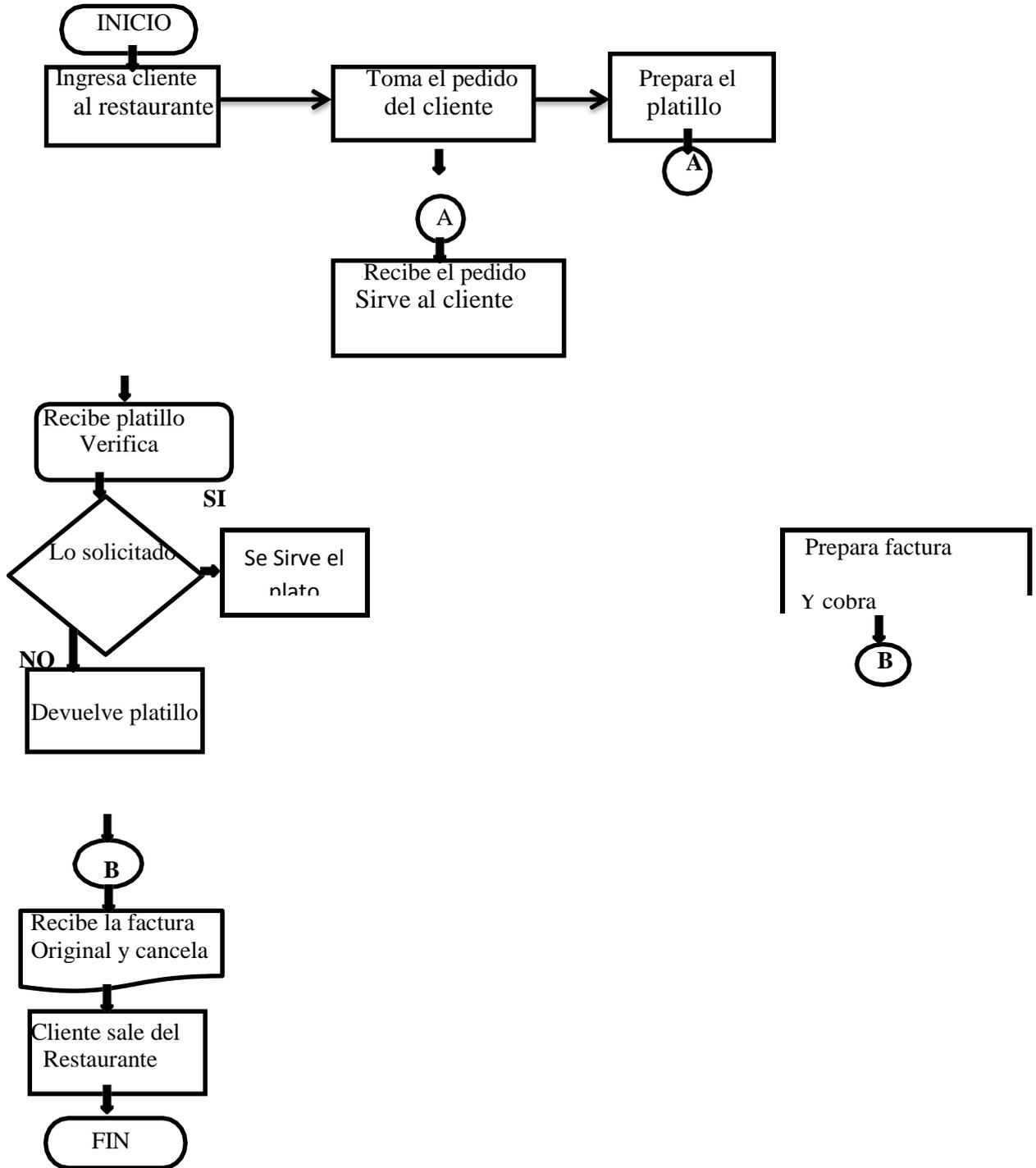
FLUJO DE PROCESOS

PROCESO DE ADQUISICIONES EN EL RESTAURANTE



PROCESO DE VENTAS EN EL RESTAURANTE

CLIENTE	MESERO	COCINERO	CAJERO
---------	--------	----------	--------



RESUMEN DE COMPRAS Y VENTAS DEL AÑO 2014

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
VENTAS 0													-
VENTAS 12				468,93	565,97	549,08	508,00	662,18	632,45	404,45	340,69	589,95	4.721,70
TOTAL VENTAS	-	-	-	468,93	565,97	549,08	508,00	662,18	632,45	404,45	340,69	589,95	4.721,70
C. TARIFA 0				343,16	299,51	499,56	541,93	767,98		176,47	494,70	410,00	3.533,31
C. TARIFA 12				1.117,49	1.005,28	1.012,59	947,53	895,66	895,66	746,73	874,42	1.533,16	9.028,52
RISE												80,00	
NV 12%													-
TOTAL COMPRAS	-	-	-	1.460,65	1.304,79	1.512,15	1.489,46	1.663,64	895,66	923,20	1.369,12	2.023,16	12.561,83
UTILIDAD	-	-	-	(991,72)	(738,82)	(963,07)	(981,46)	(1.001,46)	(263,21)	(518,75)	(1.028,43)	(1.433,21)	(7.840,13)
RETEN FUENTE													-

Fuente: Encuesta Trabajadores

Elaborado por: Andrés Pérez