



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

TEMA:

EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS CABAÑAS DEL MALECÓN DE  
BALLENITA, DEL CANTÓN SANTA ELENA.

AUTOR:

CARLOS SUÁREZ ROCA

TUTOR: ING. JOHNNY REYES DE LA CRUZ; MSC

LA LIBERTAD, ECUADOR

SEPTIEMBRE DE 2021

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Profesor Tutor del Ensayo titulado, “**El proceso administrativo en las cabañas del malecón de Ballenita del cantón Santa Elena**”, elaborado por el señor Suárez Roca Carlos Andrés, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad de examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'Johnny Reyes De la Cruz'. The box is centered on the page.

---

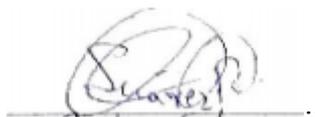
Ing. Johnny Reyes De la Cruz; MSc

**PROFESOR TUTOR**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Carlos Andrés Suárez Roca** con cédula de identidad número **2450198805** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Carlos Andrés Suárez Roca

## **DEDICATORIA**

El desarrollo exitoso de este ensayo es dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador, y aquel que me ha encaminado por los senderos del bien, además de darme fuerzas para concentrarme y mostrar interés a este ensayo que es uno de los anhelos más deseados en la vida estudiantil.

Por otra parte, este tampoco hubiese sido posible sin el apoyo incondicional de mi madre MARTHA ROCA y mi padre CARLOS SUÁREZ, por ayudarme emotivamente y esforzarse a hacer todo lo posible durante esta preciada etapa, se los dedico por todo el esfuerzo que han realizado para darme lo mejor por crecer y confiar siempre en mí.

A mi hermano ANDRÉS SUÁREZ por haber llegado a esta vida a enseñarme a compartir y hacerla más correcta para que el siga mis pasos.

En síntesis, dedico aquello a toda mi familia en general por estar siempre a mi lado, sin olvidar su amor y paciencia, que siempre seguirán formándome hasta llegar a ser un gran profesional.

Carlos Andrés Suárez Roca

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, siento el inmenso deseo de agradecer a Dios, por cada minuto de vida, ya que sin él nada es posible, aquel es la luz, amor, el entendimiento y sobre todo la vida en todas sus máximas extensiones, gracias por dotarme de la fuerza y sabiduría para desarrollar este ensayo, además de proporcionarme de las capacidades intelectuales y principalmente de salud.

También agradecerles a mis Padres, CARLOS y MARTHA por brindarme su apoyo en todo momento, además de los infinitos consejos de vida que me han compartido, y servido en todo mi proceso personal y profesional, todos mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este.

A mi hermano, por su apoyo incondicional y por recordarme siempre que soy su ejemplo de vida, ayudándome así a ser mejor persona cada día de mi vida.

A mi tutor Ing. Johnny Reyes De la Cruz; MSc y todos los profesores que formaron parte de mi proceso estudiantil, personas de gran corazón y sabiduría que transmitieron habilidades y conocimientos, además de darme la oportunidad de desenvolverme logrando así demostrar mis capacidades, actitudes, aptitudes y conocimientos adquiridos en los salones de clase, para de esta manera culminar el presente ensayo.

Carlos Andrés Suárez Roca

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



---

**Lic. José Xavier Tomalá U., MSc**  
**DIRECTOR DE CARRERA**



---

**Ing Johnny Reyes, MSc.**  
**DOCENTE TUTOR**



---

**Ing. Margarita Panchana; MSc**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**



---

**Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.**  
**DOCENTE GUÍA DE LA UIC**

# **EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS CABAÑAS DEL MALECÓN DE BALLENITA, DEL CANTÓN SANTA ELENA.**

## **RESUMEN**

El presente ensayo corresponde al proceso administrativo de las cabañas del malecón de Ballenita, de la provincia de Santa Elena, Cantón Santa Elena, donde se observará si realmente cuentan con una adecuada estructura, tales como la planeación, organización, dirección y control. Además, este trabajo tiene como objetivo general analizar los elementos del proceso administrativo con el fin de lograr un adecuado manejo de los recursos disponibles, empleando una metodología científica de carácter exploratorio. Esta investigación consiste en focalizar un objeto de estudio permitiendo obtener mejoras económicas. Por otra parte, se utilizó el método inductivo ya que mediante la observación se pudo obtener información acerca del problema a tratar, obteniendo datos preliminares de la investigación, también se empleó el método analítico con el fin de conocer el problema. Finalmente, el método no probabilístico por conveniencia, dio la opción de elegir la muestra, y se aplicó entrevistas y encuestas a los dueños y visitantes, dando como resultado la elaboración de un modelo de gestión, concluyendo a pesar de ser negocios pequeños deben contar con un modelo y una estructura organizacional debidamente elaborada para que el desempeño dentro de la misma se lleve con total eficiencia.

**Palabras claves:** Proceso Administrativo, Turistas, Malecón de Ballenita.

# **THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE CABINS OF MALECÓN DE BALLENITA, CANTON SANTA ELENA.**

## **ABSTRACT**

This essay corresponds to the administrative process of the cabins on the Ballenita boardwalk, in the province of Santa Elena, Cantón Santa Elena, where it is intended to observe if they really count as an adequate structure, such as planning, organization, direction and control. In addition, this work has the general objective of analyzing the elements in order to achieve an adequate management of the available resources, using an exploratory scientific methodology. This research consists of focusing an object of study allowing to obtain economic improvements. On the other hand, the inductive method was used since through observation it was possible to obtain information about our problem to be treated, obtaining preliminary data from the investigation, the analytical method was also used in order to know the elements of the problem. Finally, the non-probabilistic method for convenience gave the option of being able to choose the sample, so interviews and surveys were applied to owners and visitors, resulting in the development of a management model, concluding despite being small businesses They must have a model and an organizational structure duly elaborated so that the performance within it is carried out with total efficiency.

**Keywords:** Administrative Process, Tourists, Malecón de Ballenita

En la actualidad existen diferentes tipos de negocios, sean estos pequeñas o medianas empresas que en su mayoría desconocen la importancia y el funcionamiento del proceso administrativo, que sin duda la implementación de este esquema en cualquier tipo de negocio es clave para llevar un control exacto de todas las funciones dentro de la organización que tiene como resultado final el cumplimiento de las metas y objetivos de la misma.

En la era contemporánea, y mucho más aun en el país Ecuador, El proceso administrativo no es lineal, por lo que muchos creen que debe manejarse bajo esta temática, más bien el proceso administrativo se podría visualizar en círculo ya que, cada función se integra con el resto y el conjunto de la integración se observa en los resultados de la gestión, por lo que una vez ya se obtienen los resultados esperados, el ciclo se reinicia, con las diferentes etapas para lograr nuevos objetivos.

Además en la provincia de Santa Elena, en el balneario de Ballenita, específicamente en el atractivo turístico malecón de ballenita existen diferentes cabañas que forman parte del negocio que mueve la economía en dicho sector, pero estos son en su mayoría emprendimientos pequeños que venden productos gastronómicos, la investigación tiene 3 objetivos primordiales que son identificar los problemas existentes dentro de la etapa “Organización” correspondiente al proceso administrativo, luego evaluar la etapa correspondiente al “Control” de estas cabañas y finalmente. proponer un modelo de gestión adaptado a las cabañas del malecón de ballenita, siendo este último la propuesta que se pretende realizar, por lo que va a ser de carácter significativo para cada uno de los aspectos ya mencionados.

¿De qué manera incide el proceso administrativo en las cabañas del malecón de Ballenita?

El problema o la necesidad radica en que las cabañas del malecón de Ballenita, de la provincia de Santa Elena , al ser negocios pequeños, estos no cuentan con un proceso administrativo debidamente estructurado, y por ello existe un crecimiento económico poco significativo dentro de este balneario, ya que la mayor parte de los emprendimientos pertenecen al malecón , lo que se supone no se desempeñan de manera eficiente, ya que el proceso administrativo es necesario para que exista un control y seguimiento del mismo, alcanzándose así los objetivos y metas planteadas, además que la actual pandemia ha afectado en gran medida el turismo en este balneario, pero en los últimos meses se ha reactivado una gran parte de la misma en el sector, entonces empleando una gestión

adecuada del proceso administrativo se erradicará esta problemática o al menos una gran parte de la misma.

Esta investigación es importante realizarla, debido a que contribuye al mejoramiento y desarrollo del proceso administrativo en las cabañas del malecón de Ballenita de la provincia de Santa Elena, además de determinar específicamente los diferentes aspectos que caracterizan el crecimiento de las organizaciones, al mismo tiempo que se plantean mecanismos para lograr un crecimiento significativo, que de alguna u otra manera no obstaculice la expansión en este sector, posteriormente esta investigación pretende elaborar un modelo de gestión debidamente estructurado por lo que permitirá que diferentes empresas se sumen a este proyecto, con el fin de elaborar propuestas, además de estrategias que ayuden a mejorar el crecimiento de las mismas, logrando así una mayor rentabilidad, junto al éxito empresarial, y desarrollo de las cabañas de este balneario.

Finalmente el objetivo general del presente proyecto es analizar el proceso administrativo de las cabañas del malecón de Ballenita con el fin de determinar la viabilidad de diseñar un modelo de gestión, por otra parte los objetivos específicos son Identificar problemas existentes dentro de la etapa “Organización” correspondiente al proceso administrativo de las cabañas del malecón de Ballenita, Evaluar la etapa correspondiente al “Control” dentro del proceso administrativo de las cabañas del malecón de Ballenita Y proponer un modelo de gestión adaptado a las cabañas del malecón de Ballenita.

Proceso administrativo: Según (Arena, 1991), el proceso administrativo, no solamente se basa en un esquema que seguir, sino que toma en cuenta un aspecto principal, al momento en que se inicia o se pone en marcha una organización, ya que destaca que lo primordial es pensar en lo que se va a realizar, luego de aquello llevar dicha idea o aquellos pensamientos a la práctica que se pretende realizar para finalmente, tomar en cuenta y comparar los resultados existentes, con el fin de llevar a cabo un adecuado proceso que se adapte a los requerimientos de la empresa como tal.

Según (Casillas, 1995), manifiesta que el proceso administrativo se relaciona con la dirección en marcha, considerando que todas las fases son dinámicas es decir la administración está en constante movimiento.

Según, (Robbins, 1999) considera a la administración como un proceso o método sistemático para realizar las diversas actividades que todos los gerentes deben ejecutar junto con diversas acciones interrelacionadas para alcanzar los objetivos deseados.

El proceso administrativo según (Fayol, 1916), indica que es un proceso que consta de funciones básicas que son: planificación, organización, dirección, coordinación, control.

Autores como (Urwick, 1943) define al proceso administrativo como las funciones del dirigente de una organización, de las cuales son siete elementos detallados a continuación: Investigación, Planificación, Coordinación, Control, Previsión, Organización y Comando.

Según el autor (O'DONNELL, 1961) clasifica el Proceso Administrativo con cinco fases como: Planificación, Designación de Personal, Control, Organización y Dirección.

Según (Miner, 1978) el Proceso Administrativo consta de cinco elementos: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control.

Según el enfoque de (Chiavenato, 1985) en su libro Fundamentos de Administración, constituye el proceso Administrativo de la siguiente manera: Planificación, Organización, Dirección y Control.

La investigación exploratoria consistió en focalizar un objeto de estudio que es “Las cabañas del malecón de Ballenita” este a su vez permitió proponer una serie de eventos que mejoren el desempeño administrativo en las antes mencionadas; de esta manera se buscó describir las maneras o formas en que podría ayudar a fortalecer la gestión del proceso administrativo mediante algunas estrategias que de alguna u otra manera serán de gran ayuda en este aspecto, involucrando a los dueños de los negocios, ciudadanía y a los turistas que asistan a este balneario, por lo tanto el tipo de investigación que se usó es la exploratoria para poder determinar, indagar y analizar los resultados de los datos mediante las técnicas utilizadas.

Como método de investigación se utilizó el método inductivo en esta investigación, debido a que mediante la observación se pudo obtener información acerca de nuestro problema a tratar, obteniendo una conclusión general de los datos preliminares de la investigación, permitiendo tener una teoría acerca de lo observado y a su vez realizar un análisis, para poder comprobar el argumento acerca de dicha situación.

El método analítico consistió en entender la realidad de la investigación para descomponerla en varios elementos y poder entender más sobre el problema, de esta manera se pudo llegar a obtener el conocimiento necesario acerca de los comportamientos y tener nuevas perspectivas del caso que se estuvo investigando, por lo cual, se podrán analizar todos los elementos de la investigación para llegar a conocer la realidad del caso.

El método No probabilístico por conveniencia, dará la opción de elegir los elementos de la muestra para la investigación. Siendo así que el muestreo por conveniencia, a pesar de no ser el más confiable, es el método que se utiliza de forma más sencilla para el investigador, ya que se puede seleccionar a las personas convenientes mientras se encuentren en el lugar en donde vayamos a recolectar la información, por lo que se realizó 50 encuestas a turistas y visitantes del Malecón Escénico del balneario de Ballenita.

Se realizó una encuesta a los turistas y visitantes que estuvieran dentro del entorno del malecón escénico ya sean estos nacionales o extranjeros. Está fue dirigida hacia jóvenes y adultos que deseen colaborar con la investigación, a pesar de que no existen datos de llegada de turistas al balneario y las fuentes oficiales no cuentan con las estadísticas de visita de turistas a este atractivo.

Se aplicó la encuesta en el mes de agosto del año 2021 a las personas que estaban dentro del malecón escénico. Quienes visitan el atractivo son las personas idóneas para encuestar, debido a que llegan de diferentes partes de la provincia y fuera de ella, por lo cual pueden brindar información sobre el tema propuesto para obtener un resultado acorde a lo que ellos quieren ver dentro del Malecón Escénico del balneario de Ballenita. Las personas a quienes se encuestaron son jóvenes y adultos que dieron respuestas concretas y puntuales respecto a las preguntas planteadas acerca del tema.

La entrevista permitió tener una amplia conversación sobre el tema principal, además de dar una opinión profesional del tema, permitiendo entender un poco más sobre la realidad actual de cómo se desarrolla el proceso administrativo en las cabañas del mencionado balneario. Esta técnica se puede adaptar de mejor manera a los dueños de cada negocio debido a que brinda mayor libertad y comodidad de respuesta que en una encuesta, siendo esta una oportunidad de conversar con dichos actores que hacen crecer al turismo dentro de este sector.

La técnica de la encuesta, se utilizó para obtener datos con cuestionarios que ayudaron a conocer la opinión de los turistas y visitantes que acudieron a dichas cabañas. Es importante la obtención de datos a través de este instrumento debido ya que por medio de esta se obtuvo información real que permitirá realizar un análisis respecto al tema de investigación.

## **MODELO DE GESTIÓN PARA SU APLICACIÓN A LAS CABAÑAS DEL MALECÓN DE BALLENTA**

### **ELABORACIÓN DE LA MISIÓN.**

Para elaborar la misión de las cabañas del malecón de Ballenita, se ha considerado algunos aspectos que se indican en la siguiente matriz:

¿Qué somos como organización?	Base o fundamento político filosófico	Propósito o finalidad mayor	Campo de acción	Usuarios del producto o servicio
-------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	-----------------	----------------------------------

Las cabañas del malecón de Ballenita son pequeños negocios dedicados a la venta de productos alimenticios, además de ofrecer el servicio de restauración	Pequeños negocios creados para satisfacer las necesidades de las personas del sector y turistas que visitan el Malecón Escénico de Ballenita.	Ofrecer productos y servicios de calidad, con una ventaja competitiva idónea, es decir a precios justos y competitivos.	Malecón de Ballenita	Clientes del sector y turistas visitantes del malecón de Ballenita.
--	---	---	----------------------	---

Elaborado por: Carlos Suárez

## MISIÓN

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios de restauración con platos típicos de la Costa, en un ambiente idóneo para degustar los diferentes alimentos con un sabor exquisito y casero donde sobrepasen las expectativas de nuestros clientes, siendo un espacio de trabajo que permita el desarrollo en conjunto de todo el personal y sus respectivos colaboradores.

## ELABORACION DE LA VISIÓN

Para elaborar la misión se tomó en cuenta algunas variables que se detallan a continuación:

¿ Qué queremos o deseamos en un futuro?	¿Qué necesidades se requiere satisfacer?	Personas que se van a beneficiar	Bienes o servicios que se ofrece	¿Cómo se va a ofrecer el bien o servicio?
---	--	----------------------------------	----------------------------------	---

Las cabañas del malecón de Ballenita desea ser líder y destacar frente a otros establecimientos atractivos de la provincia de Santa Elena	Satisfacer las necesidades de comercialización de productos alimenticios a precios justos y competitivos.	Las personas del sector del balneario Ballenita y turistas que visiten.	Ofrece productos alimenticios, entre los que destaca, platos típicos del sector, comida rápida y servicio de restauración en general.	Los productos se ofrecerán con promociones y descuentos en fechas festivas y de temporada.
---	---	---	---	--

Elaborador por: Carlos Suárez

## **VISIÓN**

Las cabañas del malecón de Ballenita pretenden ser una de las principales organizaciones, en la provincia de Santa Elena, siendo reconocido como un grupo de trabajo original y sólido, en ofertar el servicio de restauración para todos los visitantes del sector y turistas, contando con proyección hacia una expansión de más sedes dentro del malecón, compitiendo con calidad para satisfacer a nuestros preciados clientes.

## **FILOSOFÍA**

La calidad y el sabor casero de platos típico, distinguen del resto, además del excelente servicio ligado a un ambiente tranquilo frente al mar son variables de interés, ya que se ofrece al cliente un ambiente único que nunca olvidará y cada que regrese habrá algo distinto que encontrar con referencia a sus alimentos y tradiciones del balneario.

Nada importa más que el cliente se sienta satisfecho, por ello, día a día se ejecuta las tareas de la mejor manera para seguir creciendo y poder brindarles el mejor servicio.

## **VALORES**

- ✓ Honradez de todo el personal que labora en las cabañas.
- ✓ Profesionalismo por parte de todos los colaboradores de la organización.
- ✓ Higiene en la preparación de cada uno de los alimentos ofrecidos al cliente.
- ✓ Amor y respeto hacia cada una de las tareas designadas.
- ✓ Responsabilidad en la ejecución de tareas diarias.
- ✓ Compromiso por parte de cada uno de los miembros de la organización.
- ✓ Cooperación entre todos los miembros del restaurante.
- ✓ Compromiso social.

## **POLÍTICAS**

- 1.- Mantener los diferentes productos en exhibición al público con los precios respectivos e higiénicamente conservados.
- 2.- Afuera de cada negocio debe estar en exhibición el menú de platos para ese día en específico.
- 3.- Preparar los respectivos platos de manera eficiente, para que así el cliente no espere demasiado.
- 4.- Todos los artículos que se venderán tienen que estar dentro del período de no expiración.
- 6.- Fomentar un espíritu y ambiente laboral agradable para el buen funcionamiento del negocio de tal manera que se transmita al cliente.

## MATRIZ FODA

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuenta con un ambiente frente al mar, único que hace que el cliente sienta confort y viva una experiencia inolvidable.</li> <li>➤ Posicionamiento estratégico al estar ubicado en el malecón.</li> <li>➤ Tiene buenos proveedores a un excelente precio ya que este sector se dedica a la pesca.</li> <li>➤ Frescura y calidad de sus productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicidad escasa</li> <li>➤ Las ventas son bajas en días particulares.</li> <li>➤ Falta de organización.</li> <li>➤ Escaso control.</li> </ul>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materias primas cercanas de gran calidad, y posicionamiento privilegiado en zonas.</li> <li>➤ Ofrecer más diversidad de platos para atraer clientes potenciales.</li> <li>➤ Implementar alianzas estratégicas con proveedores, ya que muchos de estos se dedican a la pesca en este sector.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constante Cambio en el entorno.</li> <li>➤ Agotamiento de recursos.</li> <li>➤ Sobreexplotación de algunos trabajadores.</li> <li>➤ En temporadas de frío las ventas bajan.</li> </ul>

Elaborado por: Carlos Andrés Suárez Roca

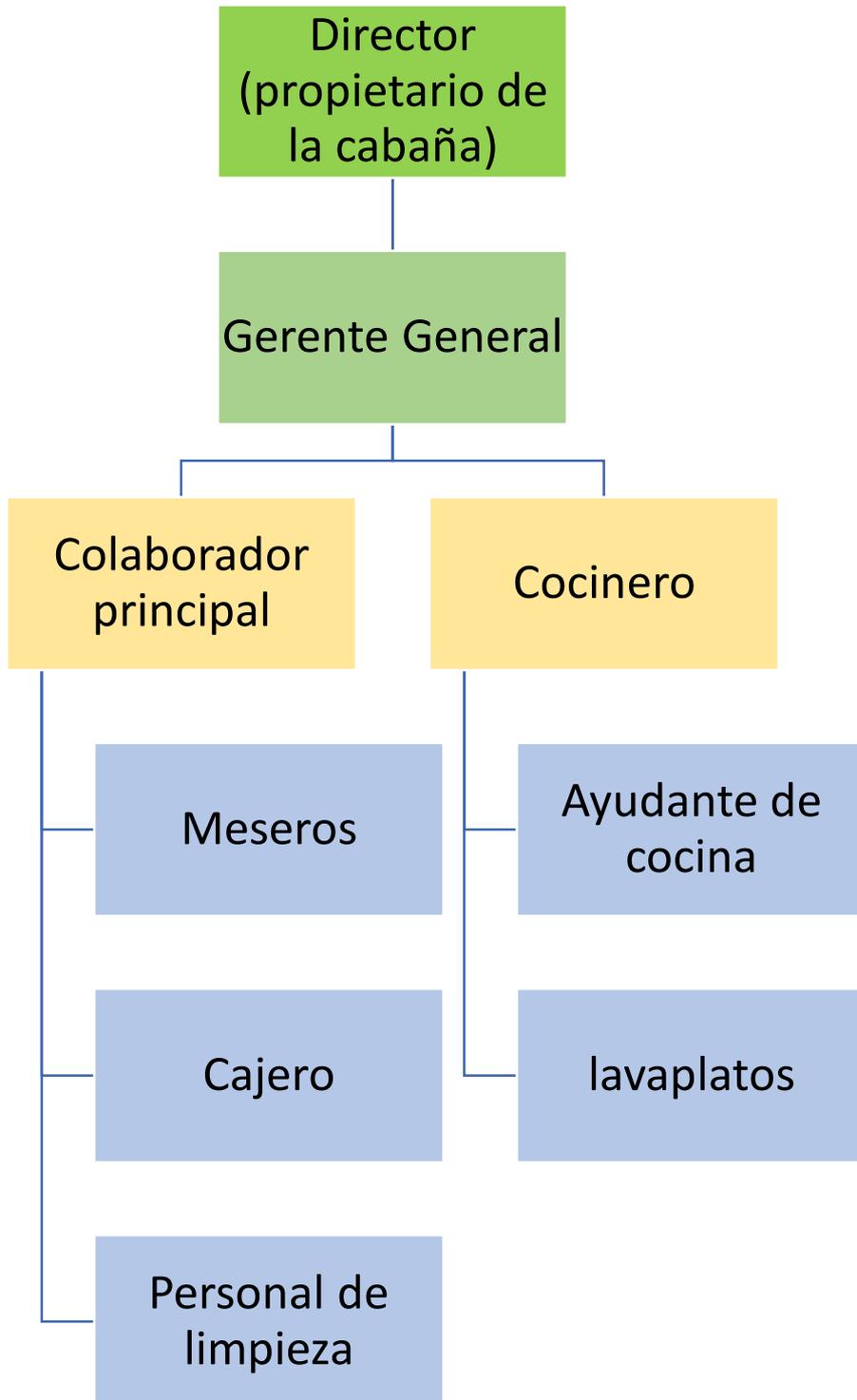
**CRUCE PARA FORMULAR ESTRATEGIAS**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>		
<b>ESTRATEGIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuenta con un ambiente frente al mar, único que hace que el cliente sienta confort y viva una experiencia inolvidable.</li> <li>➤ Posicionamiento estratégico al estar ubicado en el malecón.</li> <li>➤ Tiene buenos proveedores a un excelente precio ya que este sector se dedica a la pesca.</li> <li>➤ Frescura y calidad de sus productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicidad escasa.</li> <li>➤ Las ventas son bajas en días particulares.</li> <li>➤ Falta de organización.</li> <li>➤ Escaso control.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA (FO)</b>	<b>ESTRATEGIA (DO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materias primas cercanas de gran calidad, y posicionamiento privilegiado en zonas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ofrecer más variedad de platos típicos del sector, ya que cuenta con excelentes proveedores que comercializan sus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En los días de consumo bajo realizar promociones por familia en descuentos de hasta el 30 por</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ofrecer más diversidad de platos para atraer clientes potenciales.</li> </ul> <p>Implementar alianzas estratégicas con el “Club Ballenita” que queda a 2 cuadras del malecón.</p>	<p>productos cerca del balneario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gracias al posicionamiento estratégico se puede realizar alianzas con negocios aledaños</li> </ul>	<p>ciento en platillos especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mediante la alianza recaudar fondos para realizar más publicidad.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA (FA)</b>	<b>ESTRATEGIA (DA)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constante cambio en el entorno.</li> <li>➤ Agotamiento de recursos.</li> <li>➤ Sobreexplotación de algunos trabajadores.</li> <li>➤ En temporadas de frío las ventas bajan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprovechar el posicionamiento del malecón para atraer más turistas creciendo así significativamente.</li> <li>➤ Aprovechar la excelente calidad y frescura de los alimentos para atraer clientes inclusive en donde las ventas son bajas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adaptarse al cambio en este caso a la tecnología para realizar más publicidad por medio de las redes sociales sin necesidad de invertir.</li> <li>➤ Organizarse de la mejor manera para que los trabajadores no sean explotados.</li> </ul>

**Elaborado por:** Carlos Andrés Suárez Roca

## ORGANIGRAMA



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

El organigrama ideal para un negocio debe basarse en las cuentas, es decir entre más colaboradores se encuentren en un negocio se va a necesitar más personas para controlar y supervisar el funcionamiento del mismo, por lo que estas cabañas al ser negocios pequeños, se optó por realizar un organigrama acorde al tamaño de la organización, tal como se puede visualizar, de esta manera la solución de los problemas es más eficiente, sobre todo ahorrando, y evitando muchos contratiempos.

**PROPIETARIO:** Como se sabe los dueños siempre deben ocupar el primer lugar de un organigrama, ya que aparte de la superioridad, implica una intensa responsabilidad, ya que están a cargo del negocio de cada cabaña, donde se van a tomar múltiples decisiones.

**GERENTE GENERAL:** A pesar de ser negocios pequeños es necesario contar con un gerente general, ya que en este caso será la segunda persona al mando de la cabaña como tal, en esta posición implica un gran número de labores, tanto para la clientela, así como para los proveedores.

**CHEF:** Esta es la persona principal después del gerente, ya que de aquí va a depender la calidad y sabor de los platos que se van a ofertar, esta persona va a estar al frente de toda la parte operativa en la cocina, donde sugerir la elaboración de nuevos platos para el menú, así como labores de ordenar y realizar cálculos de los suministros de la cocina va a ser una de sus principales tareas.

**AYUDANTE DE COCINA:** Será el encargado de ayudar al chef en la preparación de los alimentos, además de mantener todos los utensilios utilizados bien limpios.

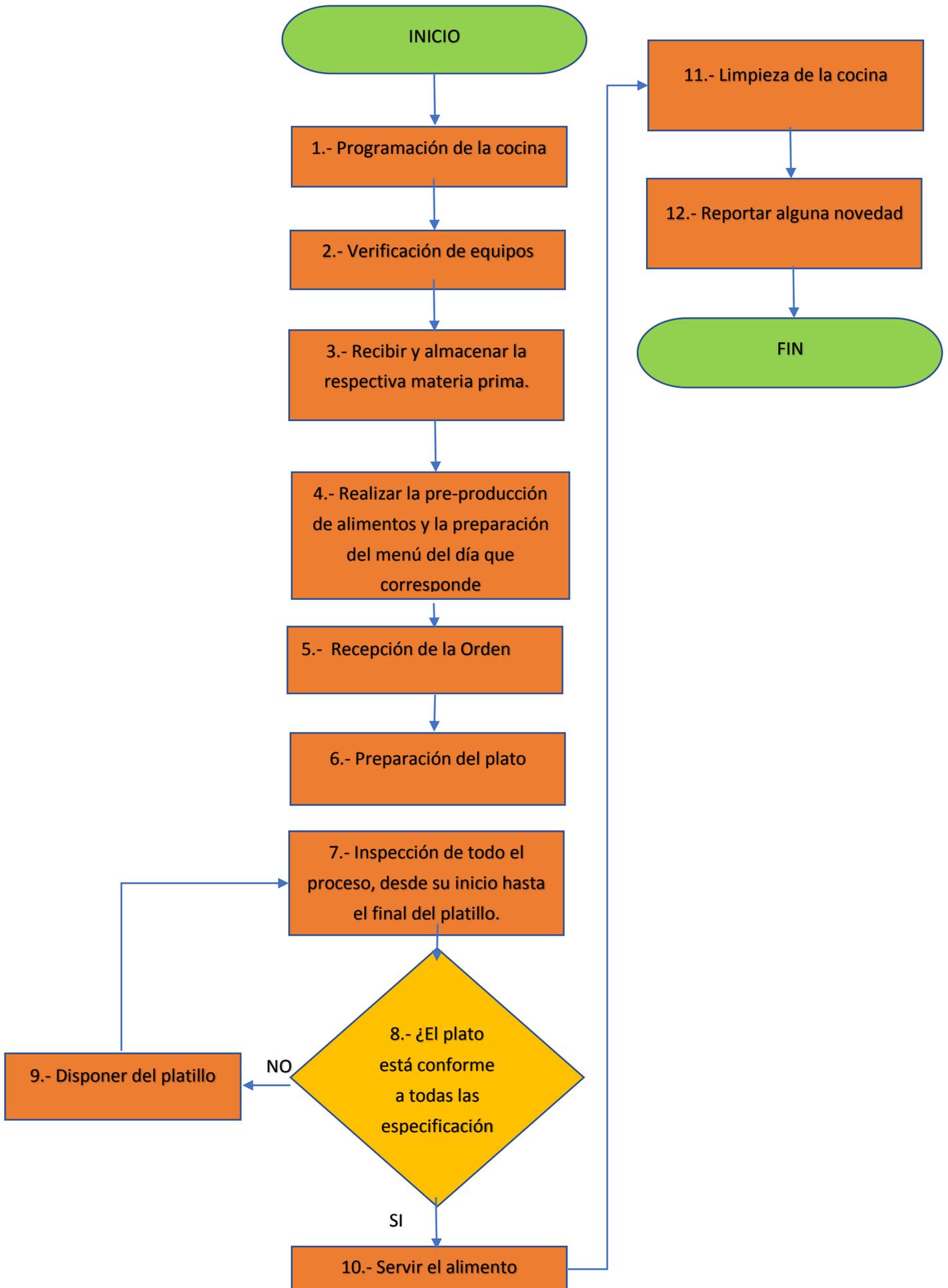
**LAVA PLATOS:** Esta será la persona responsable de lavar todos los utensilios en general, como las vasijas, cucharas, platos entre otros, además de prestar su colaboración a las personas que preparan los diferentes platos.

**MESEROS:** Estas personas serán las responsables de preparar las mesas, alistar los utensilios, y como son negocios pequeños también limpiarán las mismas para la comodidad del cliente, de la misma manera serán los encargados de tomar las órdenes y servir los respectivos alimentos.

**CAJERO:** Esta persona tendrá el oficio de llevar el control de la caja, así mismo será el encargado de atender los diferentes pagos de los clientes.

**PERSONAL DE LIMPIEZA:** Esta será la persona encargada de limpiar constantemente el lugar de trabajo ya que debe tener un excelente ambiente, por lo que las prácticas de higiene son necesarias, mucho más aún en esta época de pandemia.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO PRODUCTIVO



## ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES

Para los estándares de las cabañas del malecón de Ballenita se ha tomado en cuenta 3 normas ISO, que son las normas de calidad, que va a proporcionar un esquema de normas y directrices que se debe seguir para el desarrollo de las actividades con el fin de cumplir con los parámetros establecidos para la venta de productos alimenticios, entre las cuales destacan:

**ISO 9001(Gestión de la calidad):** Se implementará esta norma, debido a que tiene como objetivo estandarizar la gestión de cada uno de los procesos, de acuerdo a los servicios que se ofertan, de esta manera se lograr un mayor control sobre los mismos, permitiendo así implantar un modelo cíclico de mejora continua dentro del negocio. (spgcertificacion, 2021)

**ISO 14001(Gestión del medio ambiente):** Se implementará esta norma, ya que se tiene que lograr un equilibrio entre la rentabilidad y la reducción del impacto ambiental, ya que estos negocios se encuentran ubicado prácticamente frente al mar, por lo que su implementación es necesaria.

**ISO 9001 + ISO 14001(Sistema de gestión integrado):** Al momento de implementar estas dos normas al mismo tiempo, se logra un esquema denominado sistema de gestión integrado, que en síntesis es muy completo y recomendable en el mercado correspondiente al sector de restauración y turístico, como es en el caso del Malecón Escénico, de la misma manera se pretende lograr una combinación entre la satisfacción de los clientes, junto a una buena sostenibilidad.

## **RENDIMIENTO**

Para medir el rendimiento de las cabañas del malecón de Ballenita se va a tomar en cuenta 3 indicadores, ya que son negocios que, por su estructura organizacional, se encuentran en el rango de pequeños emprendimientos.

**Ventas según días y horarios:** Las cabañas al estar ubicado estratégicamente en un lugar turístico, hay días con sus respectivas horas pico y horarios con menos clientes, por lo que realizar un análisis de ventas por hora, ayudará en gran medida al momento de comprender mejor, los diferentes hábitos de los clientes, además de atraer y conquistar nuevos consumidores, mediante ofertas especiales, o la oferta de platos en rangos netamente específicos.

**Venta de cada producto:** Un buen análisis de ventas por producto, es necesario y muy significativo al momento de visualizar de manera detallada cuales son los platos que más se vende, y en qué momento se vende más, de esta manera lo que se logra es no solo saber cuáles son los platos preferidos de los clientes, sino que además se tendrá la oportunidad de cambiar y renovar constantemente el menú, promocionando así los más vendidos.

**Ventas por servicio:** Este indicador sin duda es uno de los más importantes, ya que permitirá que se analice por separado cada variable, es decir en el caso de las cabañas, estas ofrecen diversos platos típicos, entonces al aplicar este indicador ayudará a evaluar en que momento y en qué aspectos del servicio se debe mejorar, además nos proporcionará información para comprender que plato es el más rentable y en qué día es conveniente ofrecerlo en mayor medida.

## PRODUCCIÓN



Para el proceso de producción en las cabañas del malecón de Ballenita, se aplicará el esquema que se observa en el gráfico.

**El sistema humano**, en síntesis, hace referencia netamente a los recursos humanos, es decir aquí va implícita la capacidad del liderazgo por parte del propietario, y de la motivación que este inculca a todo el equipo de trabajo, además aquí se toman en cuenta aspectos como la formación y el desarrollo de todo el personal, además de la planificación de todos los recursos necesarios para desempeñarse de la manera más eficiente.

**El sistema técnico**, hace referencia a todos los elementos correspondiente a la tecnología que se van a utilizar para el desempeño eficiente de todas las actividades, entonces en estas cabañas será de mucha importancia este nivel, al momento de promocionar y hacer publicidad de los platos por medios de las redes sociales.

Finalmente, **el sistema organizativo**, tiene un enfoque especial en el diseño y la organización de todos los procesos de trabajo, además de un control eficiente de cada una de las operaciones que se van a llevar a cabo, este sistema tiene además un enfoque principal al momento en que los colaboradores de cocina manipulan los alimentos y de la calidad de estos junto con el protocolo de servicio.

## **DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESARROLLO DE LA ACTUACIÓN**

Cuando se habla del desarrollo del personal, se refiere a un proceso que se va a desarrollar de manera continua, ya que es una acción permanente, ya que, si tiene un principio, que se debe implantar en el momento en que se empieza el negocio, pero no debe terminar nunca.

Este desarrollo está íntimamente ligado con la calidad y la productividad que ofertan los trabajadores de las cabañas, ya que, al tener un buen crecimiento de estas cabañas del malecón de ballenita, se puede ofrecer un mejor servicio a niveles óptimos, siendo así más productivos.

En las cabañas del mencionado malecón es necesario una formación empírica, y constantemente estar en ello, por lo que un cambio de conducta es necesario, de la misma manera el propietario es la persona indicada de dar el ejemplo a cada uno de sus trabajadores, optando siempre por ser amable, modificar la forma en que las cosas se llevan a cabo, incorporar de manera constante nuevos conocimientos ya que enriquecerse como persona y profesional es crecer como ser humano.

Para el desarrollo de la actuación es necesario tomar en cuenta 3 factores claves, el primer factor es el conocimiento, ya que el elemento para transmitir estos valores fundamentales es el ejemplo y la práctica constante, de la misma manera el desarrollo de habilidades es necesario, ya que se encuentra orientada a tareas específicas que cada colaborador debe realizar, por otra parte la actitud es una variable significativa cuando se refiere al cambio de defectos y características negativas, que sin duda permitirá un gran cambio para la organización, cabe recalcar que este esquema se debe aplicar tanto para la alta dirección como es el caso del propietario hasta los operarios que son las personas encargadas de servir los alimentos a los clientes.

En síntesis la aplicación del desarrollo y la actuación de todo el personal es necesaria, debido a que el componente fundamental en toda organización sea esta pequeña, mediana o grande empresa, siempre será el factor humano, y este se encontrará constantemente ante nuevas definiciones de tareas, o nuevos métodos para desempeñar sus funciones, por lo tanto el desarrollo constante de nuevas competencias y habilidades es esencial para suplir las necesidades de la estructura organizacional a la que pertenecen, y sobre todo

asegurar el éxito, basado en un excelente e impecable servicio, ya que este cada vez depende más del conocimiento, destrezas y habilidades de los trabajadores en general.

## CONCLUSIONES

1. Con respecto al proceso administrativo se concluye en que las cabañas del malecón de Ballenita no cuentan con esta causa formal, por eso a pesar de ser negocios que se encuentra dentro de la categoría de “pequeñas empresas”, se debe reconocer la importancia del nacimiento de la misma, es decir que desde un comienzo se debe materializar y tener un enfoque claro de los objetivos que se desean alcanzar de manera eficaz, por lo que respecta, lo más relevante para empezar a desempeñarse de la manera más eficiente es tener una estructura organizacional debidamente elaborada, para que todo el personal pueda operar de manera correcta, después de todo lo más importante para el buen funcionamiento de cualquier organización son las personas.
2. Además, la implementación de todos los elementos que conforman al proceso administrativo deben tener un principio desde el momento en que se pone en marcha la organización, pero cabe destacar que este no debe tener un final, ya que, al ser un modelo cíclico, donde todos estos factores determinan el buen funcionamiento de la organización, los cuales se integran para mejorar el desenvolvimiento de cada una de las actividades y funciones dentro de la misma, por lo que debe estar en constante cambio y adaptación de acuerdo a las variables que se vayan dando en el transcurso de la empresa.
3. Finalmente se cumplió con el diseño de la propuesta de la investigación, ya que la implementación de un modelo de gestión debidamente estructurado, ayudará significativamente a que las cabañas del malecón de ballenita tengan una mejor organización en toda su estructura, lo que resultará en un mayor crecimiento económico, de la misma manera este modelo no solo servirá para las antes mencionadas, sino que puede ser aplicado a cualquier empresa que se encuentre en sus inicios, de esta manera estas organizaciones tendrán una mejora continua que los llevará a cumplir los objetivos deseados de manera eficaz y eficiente.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a las cabañas del malecón de Ballenita, implementar el modelo de gestión elaborado en este trabajo, de la misma manera deben basar sus políticas administrativas, teniendo como principal enfoque el servicio al cliente y la satisfacción de este, ya que por este medio es donde se fideliza y cautiva a los usuarios, resultando en la conquista de nuevos clientes gracias a la recomendación previa que estos hicieron.
2. Además, se sugiere implementar una filosofía de trabajo en equipo, además de un buen empoderamiento al momento de tomar decisiones y desempeñar tareas dentro del negocio, también es necesario que exista un insigne nivel de todos los colaboradores y dueños de cada una de las cabañas para así lograr el éxito y regreso de clientes potenciales.
3. Finalmente se recomienda reforzar notablemente la capacitación de cada uno de los empleados, realizando convenios con empresas públicas de la provincia de Santa Elena, con el fin de mejorar las competencias para el desarrollo de aptitudes y actitudes en cada uno de sus puestos de trabajo, de la misma manera es de suma importancia reorientar los procesos administrativos, con el fin de aliviar la carga excesiva de tareas por parte del personal, logrando así una mayor productividad.

## Bibliografía

- Arena, J. A. (1991). *El proceso administrativo*. México: Editorial Diana.
- Betancourt Tang, J. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto*. eumed.net.
- Casillas, F. J. (1995). *Administración integral*. México: editorial continental S.A.
- Chiavenato, I. (1985). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. New York: El ateneo.
- López P. , M., Huerta R.ç, J., & Ibarra S. , J. (s.f.). *Manual básico para la escritura de ensayos. Estudios y propuestas de lenguaje y educación*.
- López P. María, H. R. (s.f.). *Manual básico para la escritura de ensayos. Estudios y propuestas de lenguaje y educación*. .
- Miner, J. B. (1978). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO : TEORIA INVESTIGACION Y PRACTICA*. CECSA.
- mramalho. (04 de 08 de 2021). *tillersystems*. Obtenido de <https://www.tillersystems.com/es/blog/5-indicadores-de-rendimiento-para-tu-restaurante/>
- O'DONNELL, H. K. (1961). *Principios de Dirección de Empresa; un análisis de las funciones directivas*. New York, Toronto, London: Hill Book Company, inc.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional Teoría y práctica*. México.: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- spgcertificacion*. (04 de 08 de 2021). Obtenido de <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>
- Thompson, A. A. (2016). *Administración estratégica - teorías y casos*. decimo octava edición.
- Urwick, L. (1943). *Los elementos de la administración de negocios*. Australia.
- Zafra Galvis, O. (04 de 08 de 2021). *Revista Científica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>

## ANEXOS



Encuesta

Buenas tardes,

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción de los visitantes, acerca del proceso administrativo, para implementar un modelo de gestión acorde a la estructura de las cabañas del malecón de Ballenita.

Agradecemos el tiempo que nos dedica para contestar esta encuesta.

Por favor marque con una "X" la respuesta que considere.

1. Sexo

1. Masculino

2. Femenino

2. ¿Cuál es su lugar de residencia? Indicar ciudad y provincia (o país y estado si es extranjero)

\_\_\_\_\_

3. ¿Con que frecuencia usted visita Ballenita?

1.- de 1 a 5 veces a la semana

2.- Semanalmente

3.- mensualmente

4.- Es la primera vez que visita este lugar

4. ¿Ha consumido o adquirido algún servicio en alguna de las cabañas del malecón de Ballenita?

1.- Sí

2.- No

5. ¿Considera usted que existe una adecuada organización en las cabañas del malecón de Ballenita?

1.- Sí

2.- No

6. Según su criterio, ¿cómo califica el aspecto del servicio en las cabañas del malecón de Ballenita?

SERVICIO/ CALIFICACIÓN	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO
ORGANIZACIÓN AL MOMENTO DE RECIBIR UN PRODUCTO O SERVICIO.				

7. ¿Considera usted que es necesario la implementación de un modelo de gestión para desarrollar las tareas de manera eficiente?

- 1.- Muy necesario:
- 2.- Necesario:
- 3.- No tan necesario:

8. Con respecto a la etapa Control dentro de las cabañas del malecón de Ballenita, ¿Considera usted, que a estas cabañas es necesario darle un enfoque más técnico, es decir que cuente con todos los estándares de una empresa debidamente estructurada para un desempeño eficiente?

- 1.- SI es necesario:
- 2.- No es necesario:

9. ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción al momento de adquirir un producto o servicio en las cabañas del malecón de Ballenita?

- 1.- Satisfecho
- 2.- Poco satisfecho
- 3.- Insatisfecho

10. ¿Está usted dispuesto a regresar a este lugar?

- 1.- Sí
- 2.- No

Encuesta realizada por: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_



**Universidad Estatal Península de Santa Elena**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Carrera de Administración de Empresas**

**Entrevista dirigida a los dueños de cada uno de los negocios para conocer su percepción y criterio acerca de la implementación de un modelo de gestión en las cabañas del malecón de ballenita que es el sector que mueve la economía en este balneario.**

Tema: Modelo de gestión en las cabañas del malecón de Ballenita

Objetivo: Obtener información de los dueños de cada uno de los negocios quienes darán a conocer el interés prestado acerca del proceso administrativo en el Malecón Escénico de Ballenita.

Buenas tardes, ¿A qué se dedica su negocio?

1. ¿Qué entiende usted por proceso administrativo?
2. ¿Qué entiende por modelo de gestión?
3. ¿Usted tiene establecida la misión y visión de su negocio?
4. ¿Las actividades se encuentran distribuidas de acuerdo a las habilidades y al conocimiento de los empleados?
5. ¿Considera que el proceso administrativo es necesario para el correcto funcionamiento de su negocio?
6. ¿Considera que su negocio debe contar con un organigrama debidamente estructurado, a pesar de ser un negocio pequeño?

Muchas gracias por su tiempo

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">Variable <b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PLANEACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ administración</li> <li>❖ visión</li> </ul>
	<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ división de trabajo</li> <li>❖ atribución de responsabilidades</li> </ul>
	<input type="checkbox"/> DIRECCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ toma de decisiones</li> <li>❖ cumplir objetivos</li> </ul>
	<input type="checkbox"/> CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ producción de información</li> <li>❖ supervisión de procesos administrativos</li> </ul>

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
El proceso administrativo en las cabañas del malecón de Ballenita, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2021	<p><b>Formulación del Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera incide proceso administrativo en el desarrollo turístico de las cabañas del malecón de Ballenita?</p>	Analizar el proceso administrativo de las cabañas del malecón de Ballenita con el fin de lograr un adecuado manejo de los recursos disponibles.		Variable PROCESO ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ administración</li> <li>❖ visión</li> <li>❖ división de trabajo</li> <li>❖ atribución de responsabilidades</li> <li>❖ Experiencia culinaria.</li> <li>❖ Promoción y comercialización</li> </ul>
	<p><b>Formulación de los Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿De qué manera aporta un adecuado proceso administrativo a las cabañas del malecón de Ballenita?</li> <li>❖ ¿Cuál es el enfoque del proceso administrativo en las cabañas del malecón?</li> <li>❖ ¿De qué manera el proceso administrativo fortalece el desarrollo turístico de las cabañas del malecón de Ballenita?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Identificar problemas existentes dentro de la etapa “Organización” correspondiente al proceso administrativo de las cabañas del malecón de Ballenita.</li> <li>2.- Evaluar la etapa correspondiente al “Control” dentro del proceso administrativo de las cabañas del malecón de Ballenita.</li> <li>3.- Proponer un modelo de gestión para las cabañas del malecón de Ballenita.</li> </ol>	<p>Un adecuado proceso administrativo contribuirá al desarrollo turístico de las cabañas del malecón de Ballenita.</p>		

Elaborado por: Carlos Andrés Suárez Roca

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITÉMS	Instrumentos de recolección de información
<p><b>Un adecuado manejo del proceso administrativo contribuirá al desarrollo turístico del balneario de Ballenita.</b></p>	<p><b>Variable</b></p> <p><b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b></p>	<p>Se considera al proceso administrativo como un proceso racional de trabajo en donde se debe tomar en cuenta tres aspectos fundamentales: pensar en lo que se va a hacer, llevarlo a la práctica, medir y comparar los resultados.</p>	<input type="checkbox"/> PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administración de recursos</li> <li>❖ Visión empresarial</li> </ul>	<input type="checkbox"/> ¿Conoce usted sobre EL proceso administrativo en las cabañas del malecón de Ballenita?	<p>Investigación DE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Campo</li> <li>❖ Entrevista</li> </ul>
		<p>Stephen P. Robbins, manifiesta la administración como un proceso o método sistemático para manejar actividades, en el cual todos los gerentes o administradores deben realizar diversas actividades interrelacionadas para alcanzar los objetivos deseados.</p>	<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ División de trabajo</li> <li>❖ atribución de responsabilidades</li> </ul>	<input type="checkbox"/> ¿Considera usted si existe una adecuada organización en las cabañas del malecón de Ballenita?	
			<input type="checkbox"/> DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ toma de decisiones</li> <li>❖ cumplir objetivos.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> ¿Considera usted que existen carencia en el desempeño del personal de las cabañas del malecón de Ballenita?	
			<input checked="" type="checkbox"/> CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ producción de información</li> <li>❖ supervisión de procesos administrativos</li> </ul>		

Elaborado por: Carlos Andrés Suárez Roca

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021
Presentación del anteproyecto							
Aprobación del anteproyecto							
Tutorías del proyecto:							
Capítulo I							
Capítulo II							
Capítulo III							
Conclusiones y Recomendaciones							
Entrega (archivo digital) de trabajo final							
Sustentación y Defensa del Trabajo de Integración Curricular							