

LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA HAMBURGUESERIA SODA BAR (EL FRUTAL) DEL CANTÓN VINCES

*THE ADMINISTRATIVE PROCESSES OF THE SODA BAR HAMBURGER RESTAURANT (EL FRUTAL) IN
THE CANTÓN VINCES*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18351928>

AUTORES:

Alexander Fernando Navarro Gonzales ^{1*}

Katherine Shantél Benítez Valencia ²

Anthony Javier Arregui Mora ³

Juana Valeria Escobar Gallo ⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: afng2202@gmail.com

Fecha de recepción: 20 / 11 / 2025

Fecha de aceptación: 27 / 11 / 2025

Resumen

En esta investigación se presenta un estudio de casos sobre una Hamburguesería de llamada Soda bar” el frutal” Ubicado en el Cantón Vinges entre las calles Quito y Machinaza, ya que ésta presenta un potencial el cual no se ha sabido aprovechar a pesar de los 30 años vigentes que llevan e internamente este tiene algunos problemas causados por no saber aplicar las 4 etapas de la Gestión Administrativa que son: Planificación, Organización, Dirección y Control. Ya que todo lo hacen de manera empírica. como objetivo se tuvo Analizar los Procesos Administrativos De la hamburguesería Soda bar el frutal para dar a conocer dichos procesos en la empresa y este tenga una mejor gestión. Dentro de ésta se utilizó el Método Histórico Lógico, Analítico Junto con la Técnica de la Entrevista y con enfoque Cualitativo, Teniendo como resultados que Muchas empresas por lo general trabajan de manera empírica sin antes tener conocimiento básico de lo que pueden ser procesos administrativos, pero los aplican empíricamente, concluyendo que la falta de formación hace que muchos emprendedores inicien sus negocios sin conocimientos básicos, lo que dificulta mejorar sus microemprendimientos y asegurar su sostenibilidad a largo plazo. Esto puede generar pérdidas o problemas internos por una mala gestión. Aunque los estudios no garantizan el éxito, contar con las herramientas adecuadas y

^{1*} Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0002- 8193-0260, afng2202@gmail.com

² Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0001- 4102-0345, kbenitezvalencia@gmail.com

³ Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0006- 1763-1767, arregianthony330@gmail.com

⁴ Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0006- 2778-7896, jescobarg@fafi.utb.edu.ec

saber usarlas brinda una gran ventaja frente a otros negocios.

Palabras clave: Planificación, Organización, Dirección Control

Abstract

This research presents a case study on a burger restaurant called "Soda Bar El Frutal," located in the Vinces Canton, at the intersection of Quito and Machinaza streets. The business shows potential that has not been properly leveraged despite being in operation for 30 years. Internally, it faces several problems caused by the lack of application of the four stages of Administrative Management: Planning, Organizing, Leading, and Controlling, as everything is done empirically.

The objective of the study was to analyze the administrative processes of the burger restaurant Soda Bar El Frutal to make these processes known within the company and help improve its management. The research employed the Historical-Logical and Analytical methods, along with the Interview technique, under a Qualitative approach. The results showed that many businesses generally operate empirically without prior basic knowledge of administrative processes, although they apply them intuitively. The study concludes that the lack of proper training leads many entrepreneurs to start their businesses without essential knowledge, which hinders the growth and long-term sustainability of their microenterprises. This can lead to losses or internal problems due to poor management. Although formal education does not guarantee success, having the right tools and knowing how to use them offers a significant advantage over other businesses.

Keywords: Planning, Organization, Direction, Control

Introducción

En el cantón Vinces, la creciente demanda de alimentos rápidos ha impulsado al avance de pequeños negocios dedicados a la producción y venta de hamburguesas artesanales. Sin embargo, muchos de estos emprendimientos enfrentan una situación problemática que limita su crecimiento y estabilidad: la deficiente gestión administrativa. La ausencia de planificación estructurada, controles internos débiles y la falta de procedimientos claros para compras e inventarios generan ineficiencias significativas en la adquisición de insumos como carne, vegetales y panes, provocando sobre costos y mermas frecuentes. Además, la carencia de registros detallados dificulta calcular el punto de equilibrio y establecer precios que realmente cubran los gastos operativos, exponiendo a los negocios a pérdidas financieras. Esto también repercute en la capacidad para negociar con proveedores, debido a compras desorganizadas y sin proyecciones claras. Como resultado, la rentabilidad y sostenibilidad de estos establecimientos se ven comprometidas, evidenciando la necesidad urgente de fortalecer la gestión administrativa.

Implementar herramientas básicas de planificación, control de costos y manejo de inventarios podría optimizar recursos en el Soda Bar (El Frutal) ubicado en Vinces.

¿Qué influencia tiene la Gestión Administrativa en la elaboración de hamburguesas en el Soda bar “El Frutal” del cantón Vinces?

En todo establecimiento comercial, sin importar su tamaño o antigüedad en el mercado, se llevan a cabo procesos que forman parte de lo que se conoce como gestión administrativa. Esta gestión se estructura en cuatro etapas fundamentales: **planificación, organización, dirección y control**. Estas fases, correctamente aplicadas, permiten que las operaciones de la empresa se desarrollen de forma eficiente, ordenada y orientada a objetivos claros. No obstante, en la práctica cotidiana de muchos negocios, especialmente en microempresas o emprendimientos nacientes, estas etapas no siempre se aplican de forma consciente ni en el orden adecuado. Aunque algunas se realizan de manera intuitiva, es común observar que la etapa de **control** “la que permite medir, evaluar y corregir” sea la más ignorada o mal ejecutada.

Esta deficiencia en la aplicación del proceso administrativo tiene consecuencias directas en el rendimiento y la viabilidad de los negocios. La ausencia de control impide identificar desviaciones en los resultados, corregir errores operativos a tiempo y tomar decisiones informadas. Como resultado, muchas microempresas enfrentan pérdidas económicas, desorganización en sus procesos internos, rotación frecuente de personal, deficiencias en la atención al cliente y, en casos más críticos, el cierre definitivo del negocio.

Una de las causas principales de esta problemática es que muchos emprendedores y propietarios de pequeños negocios trabajan **de forma empírica**, es decir, basándose únicamente en la experiencia práctica y el ensayo y error, sin contar con formación técnica o académica en administración. Si bien la experiencia es un recurso valioso, no es suficiente para sostener un emprendimiento en el largo plazo, especialmente en contextos comerciales cada vez más competitivos y cambiantes. El desconocimiento de conceptos básicos como análisis de costos, flujo de efectivo, manejo de inventarios, segmentación de mercado o indicadores de desempeño, limita la capacidad de adaptación, crecimiento y supervivencia de la empresa.

Además, esta falta de conocimientos técnicos afecta directamente la calidad en la toma de decisiones, ya que sin información estructurada y sin herramientas de análisis, las decisiones se basan en percepciones personales y no en datos objetivos. Esto puede llevar a invertir en productos no rentables, a mantener precios mal calculados o a no identificar oportunidades de mejora dentro del negocio.

Por estas razones, es fundamental que los emprendedores comprendan la importancia de **adoptar una mentalidad gerencial y administrativa**, independientemente del tamaño de su empresa. Capacitarse,

asesorarse y aplicar adecuadamente cada una de las etapas del proceso administrativo permite no solo mejorar el rendimiento actual del negocio, sino también planificar su crecimiento, adaptarse a los cambios del entorno, y asegurar su sostenibilidad en el tiempo. Implementar una buena administración no es un lujo, sino una necesidad estratégica para todo emprendimiento que aspire a mantenerse y prosperar en el mercado.

¿Cuáles son las etapas de la gestión administración?

Dentro de cada local o emprendimiento existen las 4 etapas de la gestión administrativa, sin embargo, hay que tener el concepto de cada una sino también en que aporta, teniendo en cuenta que dentro de cada una de éstas se encontraron problemáticas, tanto individuales como otras que van de la mano:

La Planificación es la etapa inicial y fundamental del proceso administrativo, en la cual se definen los objetivos del negocio y se establecen los pasos concretos para alcanzarlos. Según Koontz y Weihrich (2012), *“planear es visualizar el futuro y trazar el curso de acción que ha de seguirse”*, lo que resalta la importancia de anticiparse a los acontecimientos y establecer una guía clara para la toma de decisiones. En términos prácticos, la planeación no solo implica definir lo que se quiere lograr, sino también prever los recursos, tiempos, estrategias y escenarios posibles que se puedan presentar en el camino.

En el contexto de una hamburguesería, esta etapa abarca decisiones clave como la definición del concepto del negocio, el diseño del menú, la segmentación del mercado, el análisis de la competencia y la selección de proveedores confiables. Por ejemplo, se debe determinar si el negocio se especializará en hamburguesas clásicas, vegetarianas, gourmet, o una combinación de estas; si el público objetivo serán jóvenes, familias, estudiantes o trabajadores de oficina; y cuáles serán las metas de venta mensuales o semanales.

Además, dentro de la planeación también se consideran aspectos operativos y financieros importantes, como la estimación del capital inicial necesario, los costos fijos y variables, la proyección de ingresos, la ubicación del local, y las estrategias de marketing a implementar para atraer y fidelizar clientes. Estos elementos no pueden dejarse al azar, ya que una planificación deficiente puede traducirse en sobre costos, desorganización, o incluso en el fracaso del emprendimiento.

Una planeación bien elaborada permite establecer **metas claras, realistas y medibles**, facilitando así la evaluación del desempeño del negocio a lo largo del tiempo. También brinda una visión de conjunto que ayuda a tomar decisiones coherentes con los objetivos generales del establecimiento. Por ejemplo, si el objetivo es posicionarse como una hamburguesería saludable y accesible, todas las decisiones “desde la elección de los ingredientes hasta la publicidad” deben alinearse con ese enfoque.

Por lo tanto, la planeación no debe verse como un trámite o una formalidad, sino como una

herramienta estratégica que guía el desarrollo del negocio desde sus inicios. En el caso de *Soda Bar “El Frutal”*, implementar una planificación detallada desde el inicio habría permitido identificar mejor las oportunidades del mercado, anticipar posibles riesgos y organizar los recursos de manera más eficiente. De esta forma, se puede evitar la improvisación y trabajar con una dirección clara, lo cual es fundamental para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo del emprendimiento.

¿Qué problemas ocurrieron internamente dentro del local?

En Soda Bar noté que el equipo no tenía una meta clara ni en ventas ni en calidad. No sabían cuántas hamburguesas vender ni un estándar fijo para la preparación, lo que causaba desperdicio de comida y confusión. Los empleados trabajaban sin un objetivo definido, lo que generaba desmotivación y falta de seguimiento a los resultados del día. Esto afectaba la calidad del producto y la fidelidad de los clientes, ya que no había una mejora constante ni control en el negocio.

Sin embargo, una mala planificación en una hamburguesería puede generar numerosos problemas que afectan tanto la producción como la operación general del negocio; entre ellos, el desabastecimiento o exceso de inventario, lo que provoca pérdidas por desperdicio o falta de insumos para atender la demanda, falta de claridad en el enfoque comercial que confunde a los clientes y dificulta la fidelización, problemas financieros derivados de decisiones erróneas en precios e inversiones, además de ineficiencias en la producción que ralentizan el servicio; también genera desorganización del personal, provocando baja productividad y calidad en la atención, e imposibilita medir resultados al no contar con metas claras ni indicadores, lo que limita la toma de decisiones estratégicas y la capacidad de adaptación a cambios del mercado, comprometiendo así la rentabilidad, la eficiencia y la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Estos acontecimientos fueron provocados más por adaptarse al nuevo mercado, falta de innovación y actualización del menú, falta de comunicación con el personal (más que nada los nuevos empleados). A partir de que se tomaron en cuenta dichas piezas clave para poder mejorar, se comunicó todo al propietario notando una mejora significativa en estos aspectos a medida que se regresaba por más información.

La Organización es una etapa clave dentro del proceso administrativo, ya que permite estructurar y distribuir eficientemente los recursos del negocio —ya sean humanos, materiales o temporales— con el fin de ejecutar adecuadamente los planes previamente establecidos. Según Robbins y Coulter (2014), *“organizar es determinar qué tareas se deben hacer, quién las debe hacer, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones”*. Este enfoque deja claro que organizar no es solo repartir funciones, sino establecer un sistema de trabajo coherente y coordinado que permita alcanzar los objetivos con eficacia.

En el contexto de una hamburguesería, esta etapa implica mucho más que simplemente asignar tareas: se

trata de diseñar un **sistema interno funcional**, donde cada persona conozca sus responsabilidades, los procesos estén estandarizados y los recursos sean utilizados de forma óptima. Esto incluye definir los roles específicos del personal —como cocineros, encargados de caja, meseros o personal de limpieza—, establecer turnos de trabajo que garanticen cobertura en horarios clave, y distribuir correctamente los tiempos para evitar sobrecarga de tareas o tiempos muertos.

Además, la organización también se refleja en la forma en que se gestiona el **espacio físico del local**, especialmente en la cocina y en el área de atención al cliente. Una distribución bien pensada permite agilizar la preparación de los alimentos, reducir desplazamientos innecesarios y mejorar la eficiencia general del servicio. Por ejemplo, ubicar estratégicamente las parrillas, neveras, insumos y utensilios puede marcar una gran diferencia en la rapidez del proceso productivo y en la calidad del producto final.

Una buena organización también contempla **canales de comunicación claros**, jerarquías bien definidas y métodos para la supervisión y el control del trabajo. Esto evita confusiones, duplicidad de tareas, conflictos internos y, en general, promueve un ambiente laboral más ordenado y productivo. En el caso de *Soda Bar "El Frutal"*, implementar una estructura organizativa formal permitiría optimizar recursos, reducir errores operativos y ofrecer una experiencia más fluida tanto para los empleados como para los clientes. Por lo tanto, organizar no es simplemente poner orden, sino construir un sistema que facilite el cumplimiento de los objetivos y contribuya a la sostenibilidad del negocio.

En el proceso de organización también es fundamental considerar la **optimización de recursos** y la **reducción de desperdicios**, ya que una distribución ineficiente de personal, materiales y tiempo puede generar pérdidas significativas para el negocio. En una hamburguesería, si no se define correctamente la cantidad de insumos que deben utilizarse en cada preparación, ni se estandarizan los procesos, es muy probable que se generen desperdicios de carne, vegetales, pan y otros productos perecibles, lo que afecta directamente la rentabilidad. Asimismo, la falta de un sistema organizado puede provocar **errores en la producción**, como hamburguesas mal preparadas, tiempos de espera excesivos, descoordinación entre cocina y atención al cliente, o incluso la duplicación innecesaria de tareas. Todo esto no solo perjudica la calidad del servicio, sino que incrementa los costos operativos, reduce la satisfacción del cliente y puede llevar a una pérdida de reputación del negocio. Además, sin una correcta asignación de funciones, algunos empleados pueden estar sobrecargados mientras otros no tienen tareas definidas, lo que impacta negativamente en la productividad general y en el ambiente laboral. Por lo tanto, organizar bien no solo implica repartir tareas, sino también diseñar un sistema que permita aprovechar al máximo los recursos disponibles, minimizar el desperdicio y asegurar un flujo de trabajo eficiente y rentable dentro del proceso de producción de hamburguesas.

¿Qué provocaba que esta etapa no pueda ser llevada de manera correcta?

Aunque Soda Bar tiene mucha experiencia, noté que no siempre queda claro quién debe hacer qué tarea, lo que genera confusión en el equipo. A veces faltan ingredientes porque no controlan bien el inventario ni las fechas de caducidad. También algunos empleados hacen tareas que no les corresponden, lo que causa errores y sobrecarga. La comunicación entre cocina y caja no siempre es buena, provocando retrasos y equivocaciones en los pedidos. Todo esto afecta la velocidad y calidad del servicio y crea un ambiente de trabajo tenso.

Luego de tomar apunte de cada una de estas cosas y comunicárselo al gerente, éste empezó a crear una clasificación de ingredientes teniéndolos mejor ordenados haciendo que éstos sean más fáciles de encontrar, teniendo en cuenta y de la mano con lo dicho en la anterior etapa de los procesos administrativos, éste les empezó a dedicar más atención a los empleados dándoles guías mejorando poco a poco este apartado, inclusive tomando nota de cuanto realmente se gasta dentro de la elaboración de las hamburguesas

La Dirección es una de las etapas más dinámicas y humanas del proceso administrativo, ya que implica guiar, motivar, coordinar y supervisar al equipo de trabajo para que las acciones diarias estén alineadas con los objetivos del negocio. Como señala Chiavenato (2006), *“dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales”*, lo que significa que el rol del líder va mucho más allá de simplemente dar órdenes: se trata de crear una visión compartida, generar compromiso en el personal y mantener la armonía dentro del ambiente laboral. En el contexto específico de una hamburguesería, esta función es esencial para que las operaciones fluyan con eficiencia y el servicio al cliente sea de calidad.

El gerente o encargado del local debe asegurarse de que cada miembro del equipo comprenda sus funciones, conozca los estándares de calidad esperados y se sienta parte importante del negocio. Esto se logra a través de una **comunicación clara y constante**, retroalimentación oportuna, reconocimiento al buen desempeño y también la capacidad de resolver conflictos de manera justa y rápida. Por ejemplo, si hay tensiones entre empleados por turnos, errores en pedidos o quejas de los clientes, es tarea del líder intervenir de forma asertiva para mantener la cohesión del equipo y proteger la reputación del establecimiento.

Además, una buena dirección implica también **saber delegar**, confiar en las capacidades del personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo donde los empleados se sientan valorados, motivados y dispuestos a dar lo mejor de sí. Esto es especialmente importante en negocios pequeños o familiares como una hamburguesería, donde el clima laboral impacta directamente en la productividad, la atención al cliente y la fidelización de los consumidores.

Sin una dirección efectiva, incluso el mejor plan y la mejor organización pueden fracasar. La falta de

liderazgo genera desmotivación, errores repetitivos, falta de responsabilidad, baja moral y una desconexión entre los objetivos del negocio y las acciones del día a día. Por tanto, dirigir no es solo controlar, sino **inspirar, coordinar y orientar** cada esfuerzo hacia el éxito colectivo. En el caso de *Soda Bar “El Frutal”*, fortalecer esta etapa de la gestión permitiría optimizar el rendimiento del personal, mejorar la experiencia del cliente y consolidar el crecimiento del emprendimiento.

Cuando esta etapa no se aplica con el cuidado que merece, pueden surgir múltiples problemas que afectan tanto el ambiente laboral como el funcionamiento del negocio. Entre los más comunes se encuentran la **desmotivación del personal**, la **falta de compromiso con el trabajo**, **errores constantes en la preparación de productos**, **confusión en las tareas asignadas**, **falta de responsabilidad** y una evidente **descoordinación entre los empleados**. Esto puede provocar tiempos de espera prolongados para los clientes, mala atención, pedidos mal elaborados y, en consecuencia, pérdida de clientes y mala reputación. Además, pueden presentarse conflictos entre compañeros debido a la ausencia de liderazgo o de alguien que resuelva los desacuerdos. Para corregir estos problemas es fundamental establecer una **comunicación clara y constante**, definir bien las funciones de cada trabajador, y aplicar **estrategias de motivación**, como **reconocer el buen desempeño**, ofrecer **bonos o incentivos por productividad**, brindar **capacitaciones** y, sobre todo, generar un ambiente donde cada empleado se sienta valorado y parte importante del equipo. Con estas acciones se puede recuperar la armonía laboral, aumentar la eficiencia operativa y asegurar una mejor experiencia para el cliente.

¿Qué Falló en la dirección de la hamburguesería?

En Soda Bar, la dirección suele dar instrucciones poco claras y no supervisa ni da retroalimentación regularmente. Los empleados no se sienten motivados ni valorados, y los conflictos no se resuelven rápido. Además, no se les invita a proponer ideas, lo que limita mejoras.

Para solucionarlo, es importante dar instrucciones claras, supervisar y apoyar al equipo, reconocer su esfuerzo, atender los problemas rápido y fomentar que los empleados participen con ideas. Así mejorará el ambiente y la calidad del trabajo, entonces el dueño del local optó por poner incentivos como ser el empleado del mes, ser más flexible y asertivo con las inquietudes de los clientes y los empleados.

El Control es una fase fundamental del proceso administrativo, ya que permite verificar si lo que se está haciendo en el negocio realmente está generando los resultados esperados. Consiste en medir el desempeño, comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos en la planificación, e implementar acciones correctivas cuando se detectan desviaciones. Según Fayol (1916), *“controlar es verificar que todo se realice conforme al plan establecido”*, lo que significa que esta etapa garantiza que las operaciones sigan el rumbo adecuado y se mantenga la coherencia entre lo que se planea y lo que

realmente se ejecuta.

En una hamburguesería, esta etapa implica llevar un seguimiento constante de aspectos claves como el volumen de ventas diarias o semanales, los tiempos de preparación de los pedidos, la rotación de inventarios, la calidad del servicio al cliente y el estado de los insumos y recursos utilizados. También abarca la evaluación de los productos: si las hamburguesas mantienen un estándar constante en sabor, presentación y porciones. Además, es importante medir la satisfacción del cliente, ya sea a través de comentarios directos, encuestas o análisis de reseñas en redes sociales y plataformas digitales.

Un buen sistema de control permite detectar problemas a tiempo, como pérdidas por desperdicio de ingredientes, exceso de consumo de ciertos productos sin justificación, baja productividad del personal, o incluso disminución en las ventas debido a estrategias de marketing poco efectivas o mal servicio. Este tipo de análisis facilita la toma de decisiones oportunas, ya sea para capacitar nuevamente al personal, cambiar de proveedor, ajustar los precios o modificar el menú según la demanda.

Asimismo, el control no debe verse como un mecanismo de castigo o presión, sino como una herramienta de mejora continua. Establecer indicadores de desempeño claros y tener registros confiables permite actuar con datos reales y no con suposiciones. En el caso de “Soda Bar “El Frutal”, aplicar esta etapa de manera sistemática podría ayudar a corregir errores frecuentes, optimizar recursos y garantizar que cada área del negocio aporte realmente al cumplimiento de los objetivos generales. En resumen, el control bien aplicado cierra el ciclo administrativo y asegura que el negocio no solo funcione, sino que evolucione, mejore y se mantenga competitivo en el mercado.

Si esta fase no se ejecuta con seriedad y seguimiento constante, la hamburguesería puede enfrentarse a una serie de consecuencias que comprometen directamente su funcionamiento y crecimiento. Por ejemplo, la falta de control puede permitir que los errores se repitan continuamente, como desperdicio excesivo de ingredientes, mala atención al cliente, fallas en la calidad del producto o desajustes entre la demanda y la producción. Estos problemas no corregidos a tiempo generan pérdidas económicas, baja satisfacción del cliente y un deterioro general de la imagen del negocio. Además, la ausencia de información real y medible impide detectar desviaciones a tiempo, lo que afecta directamente a la etapa de planificación, ya que las futuras decisiones se basarían en datos incorrectos o en suposiciones. Esto genera un ciclo negativo, donde la mala ejecución del control retroalimenta la mala planificación, y esta a su vez lleva a nuevas fallas operativas. Para evitarlo, es fundamental establecer mecanismos de seguimiento claros, utilizar indicadores específicos y tomar decisiones correctivas con base en información concreta. Solo así se puede asegurar un proceso administrativo coherente, cíclico y orientado a la mejora continua.

¿Qué Observaciones se pudo observar durante el control?

Dentro de este local la fase del Control se podría considerar poco frecuente ya que esto en vez de ser revisado cada mes el promedio de las veces que se hacía eran de 3 a 4 meses y si no se revisan los errores ni se corrigen, los mismos problemas seguirán pasando. No se controlaba bien la calidad de las hamburguesas, ni se da retroalimentación a los empleados. Tampoco se lleva un buen control de inventarios, costos o la satisfacción de los clientes. Además, no se revisaba si se cumplen las metas ni. Esto causando que los errores se repitan y la calidad baje, afectando todo el negocio.

Seguido de esto al pasar los días se notó una mejoría en el ambiente de la hamburguesería, ya que ésta empezó a hasta incluso a tener mejor presentación ya éste inclusive las mesas de los clientes de manera más ordenada para la vista, también frecuentando las veces que se revisaba que toda valla en orden, y teniendo un mejor control del inventario, estableciendo metas más posibles para cada mes y pudiendo así sacar del estancamiento y posible baja de ésta debido a las pérdidas por no tener en cuenta algunas cosas.

Metodología

El Enfoque Cualitativo para dar a conocer las cualidades de la empresa y poder aplicar procesos administrativos de manera más ordenada usando de método el *Histórico lógico* y utilizando de herramientas el banco de preguntas para observar que sabe del Proceso Administrativo, la técnica escogida fue la entrevista, ya que con ésta podremos saber más acerca del local y sobre el gerente computadora para realizar el documento, hojas A4 para imprimir el documento, un lápiz, cuaderno para apuntes, programas externos para realizar otro tipo de tareas, internet, bibliografías para la investigación, entre otros.

¿Preguntas hechas durante la entrevista?

¿Hace cuánto tiempo está funcionando este local?

Llevamos ya unos 30 años funcionando aquí en el cantón Vines, gracias a Dios con buena acogida.

¿Ustedes aplican algún tipo de receso o pausa administrativa en el día?

No, la verdad no. Nosotros trabajamos siempre desde que abrimos hasta que cerramos. Solo descansamos cuando no hay clientes.

¿Conoce usted lo que son los recesos administrativos?

He escuchado el término, pero no lo manejamos aquí. Nosotros vamos resolviendo sobre la marcha, según se presente la situación.

¿Han recibido alguna capacitación en gestión administrativa?

No, ninguno de nosotros ha tenido capacitación formal. Todo lo hemos aprendido con la práctica y viendo cómo hacen otros.

¿Considera usted que el trabajo empírico ha traído algunos problemas?

Sí, claro. A veces hay desorganización, se repiten errores, o no sabemos cómo manejar ciertos momentos de carga de trabajo.

¿Quién se encarga de planificar las actividades diarias?

Yo mismo organizo lo que se va a hacer cada día, pero sin un esquema fijo, simplemente viendo cómo va el día.

¿Cree que el local tiene potencial para crecer?

Sí, bastante. Tenemos buena clientela y buen producto, pero nos falta orden y una mejor manera de organizarnos.

¿Cómo manejan ustedes el control de insumos y materia prima?

Lo hacemos al ojo, viendo lo que va quedando y reponiendo cuando hace falta. No tenemos un control exacto.

¿Qué tipo de mejoras cree usted que se podrían implementar con un enfoque administrativo más técnico?

Podríamos mejorar la organización del personal, manejar mejor los horarios, los inventarios y hasta los tiempos de atención.

¿Estaría dispuesto a recibir asesoría para mejorar la gestión del local?

Por supuesto que sí. Toda ayuda que nos permita crecer y trabajar mejor siempre será bienvenida.

Resultados Principales

1. Por medio del estudio de casos y el análisis de los datos necesarios se consigue información muy importante para la investigación
2. Muchas empresas por lo general trabajan de manera empírica sin antes tener conocimiento básico de lo que pueden ser procesos administrativos, pero los aplican empíricamente
3. Al aplicar empíricamente muchas cosas, muchas veces no suelen tener la mejor de gestión de ello provocando lentamente prejuicios a la propia empresa y a su gerente

Conclusiones

Muchas veces debido a la falta de estudios provoca que muchos empresarios comiencen desde cero sin saber cosas básicas provocando que unos que otros no lleguen a la meta de mejorar sus microemprendimientos y de esta manera no poder estimar o saber controlar la vida a largo plazo de esta misma, haciendo que muchas veces por una mala gestión estas generen perdidas o halla inconvenientes internos dentro de la empresas, si bien los estudios no garantizan el 100% del éxito en muchos casos el solo tener las herramientas y saber cómo utilizarlas proporciona una ventaja grande frente a muchos otros negocios

Bibliografía

Fayol, H. (2012). *El proceso administrativo*.

https://www.academia.edu/download/36395567/El_Proceso_AdministrativoIII_-_SE-jwf.pdf

Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2023)

Chiavenato, I. (2014). **Introducción a la teoría general de la administración**. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Daft, R. L. (2015). **Teoría y diseño organizacional**. Cengage Learning.

Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). **Fundamentos de administración**. Pearson Educación.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2016). **Administración: una perspectiva global**. McGraw-Hill Interamericana Editores.