



Ecuador – octubre 2017 - ISSN: 1696-8352

## REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA DE CREPERÍA “EL PUERTO”, PARA MEJORAR SU RENTABILIDAD.

**Esp. Azucena González Carvajal<sup>1</sup>**

Docente Carrera de Ingeniería Comercial

Institución Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Facultad de Administración

Email: [agonzalezc@ulvr.edu.ec](mailto:agonzalezc@ulvr.edu.ec)

Dirección: Avenida de las Américas s/n

Teléfono: 042596-500

**Srta. Giselle Tatiana Granizo Pullas<sup>2</sup>**

Estudiante de la Facultad de Administración

Institución Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Email: [Tatianagranizo10@gmail.com](mailto:Tatianagranizo10@gmail.com)

Dirección: Avenida de las Américas s/n

Teléfono: 042596-500

**Sr. Christopher Enrique Cepeda Ortega<sup>3</sup>**

Estudiante de la Facultad de Administración

Institución Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

[Chrisenri\\_cepeda@hotmail.com](mailto:Chrisenri_cepeda@hotmail.com)

Dirección: Avenida de las Américas s/n

Teléfono: 042596-500

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Azucena González Carvajal, Giselle Tatiana Granizo Pullas y Christopher Enrique Cepeda Ortega (2017): “Reestructuración administrativa de crepería “El Puerto”, para mejorar su rentabilidad”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (octubre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/reestructuracion-creperia.html>

### RESUMEN:

Crepería “El Puerto”, nace en San Cristóbal, provincia de Galápagos, en el año 2016, con el concepto de bar – restaurante, especializado en crepes. Crepería El Puerto, está ubicada en la Av. 12 de febrero e Ignacio Hernández No. 593, San Cristóbal, provincia de Galápagos, y se ha desarrollado para ofrecer desayunos y comidas ligeras, y como parte central de su menú, tiene toda una variedad de crepes, como su mejor identificativo destacándose como uno de los más

<sup>1</sup> Autora - Ingeniera Comercial (Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil), Especialista en Proyectos. Actualmente se desempeña como docente y tutora de proyectos de investigación en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

<sup>2</sup> Autora – Estudiante de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. En proceso de titulación.

<sup>3</sup> Autora - Estudiante de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. En proceso de titulación.

exquisitos del sector, por lo que, para estar acorde a las demandas de mercado, busca constantes actualizaciones de los gustos de los clientes, y con ello, pretende dar un paso en el crecimiento como negocio, ya que en sus inicios partió desarrollándose con una estructura empírica, y ahora busca una reestructuración que promueva la profesionalización del bar – restaurante para motivar mayor rentabilidad, mejor servicio y mayor representación del sector comercial.

Los problemas que se presentan al interior del restaurante tienen que ver con deficiencias en el área administrativa, y el manejo del talento humano, lo cual ha truncado su progreso y desarrollo en el mercado.

Para dar solución a toda esta serie de problemas es necesario implementar un cambio administrativo como parte del proceso de reestructuración administrativa, por lo que éste irá acompañado del establecimiento de una misión y visión claras que permitirán a los empleados conocer la razón de ser y hacia dónde se dirige la crepería El Puerto, de la misma forma se debe realizar capacitación a los empleados para que desarrollen correctamente sus funciones.

#### **SUMMARY:**

Crepería "El Puerto", born in San Cristóbal, province of Galápagos, in the year 2016, with the concept of bar - restaurant, specialized in crepes. Crepería El Puerto, located on Avenida 12 de Febrero and Ignacio Hernández No. 593, San Cristóbal, province of Galápagos, has been developed to offer breakfast and light meals, and as a central part of its menu, has a variety of crepes, as its best identifier, standing out as one of the most exquisite in the sector, so that, in order to be in accordance with the market demands, it seeks constant updates of the tastes of its customers, and with that, it intends to take a step in the growth as a business, since in its beginnings it started developing with an empirical structure, and now seeks a restructuring that promotes the professionalization of the bar - restaurant to motivate greater profitability, better service and greater representation of the commercial sector.

The problems that are presented inside the restaurant have to do with deficiencies in the administrative area, and the management of human talent, which has truncated its progress and development in the market.

In order to solve all this series of problems it is necessary to implement an administrative change as part of the process of administrative restructuring, which will be accompanied by the establishment of a clear mission and vision that will allow employees to know the reason for being and to where is directed the crepería El Puerto, in the same way, the employees must be trained to perform their functions correctly.

#### **PALABRAS CLAVE:**

REESTRUCTURACION, ADMINISTRATIVO, TALENTO HUMANO, TRABAJADORES, CREPERIA, EL PUERTO, COMERCIAL.

#### **KEY WORDS:**

RESTRUCTURING, ADMINISTRATIVE, HUMAN TALENT, WORKERS, CREPERIA, EL PUERTO, COMERCIAL.

## **1. INTRODUCCIÓN**

La administración de bares y restaurantes tiene una importancia enorme en las actividades laborales y económicas de la dinámica comercial, especialmente en la provincia de Galápagos, debido a su enorme afluencia turística y temática de negocios relacionados a los servicios que éstos prestan a quienes visitan las islas, es por ello, que el concepto de una crepería resulta interesante y cercano a los gustos alimenticios de nacionales y extranjeros, al momento de acudir a un bar – restaurante de este tipo. En la región insular, lugar de mayor exposición turística del Ecuador, el gobierno nacional, a través de programas de financiamiento y créditos, ha impulsado el desarrollo de todos los sectores de pequeñas y medianas empresas, que va desde hoteles, hostales, bares y restaurantes, de acuerdo a los intereses de la comunidad, del país y de la región, promoviendo así el crecimiento de sus habitantes y la motivación de una correcta estructura administrativa, que mantenga en constante renovación, innovación y crecimiento a los negocios que en ella se desarrollan.

Por esta razón, para mantener el nivel más alto de este sector comercial, es importante que exista una estructura organizativa que exponga las necesidades potenciales del cliente, que tienen que ser atendidas para entender mejor las tendencias del crecimiento actual en creperías, y con esto, promover una administración comercial acorde a las demandas que el negocio requiere. En San Cristóbal, provincia de Galápagos, está emergiendo progresivamente una tendencia a reestructurar administrativa y comercialmente sus negocios en general, para ir de acuerdo a las demandas que el turista global y nacional presentan, conforme a las innovaciones de bares y restaurantes que se presentan, por lo que, se hace oportuna la reorganización con la finalidad de mejorar la rentabilidad y la representatividad en el mercado que se desenvuelven.

## **2. Justificación de la Investigación**

Esta investigación busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del desarrollo organizacional, finanzas, mercadeo y talento humano, encontrar explicaciones a situaciones presentadas al interior de crepería El Puerto, como el poco crecimiento en las ventas, desmotivación del personal, desorientación de los empleados debido a la falta de unos objetivos claros y definidos y poca reinversión de las utilidades. En cuanto al entorno incremento de la competencia con precios más bajos, la carencia de publicidad e innovación de servicios que permitan la captación de nuevos clientes.

## **3. Objetivo General de la Investigación**

Diseñar un programa de reestructuración administrativa integral para la crepería “El Puerto” en San Cristóbal, con la finalidad ser reconocida en el mercado y mejorar los procesos al interior de la organización.

#### **4. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico organizacional con el fin de evaluar la situación actual del negocio.
- Evaluar si la estructura y los recursos actuales de Crepería El Puerto, permitirá la implementación de la propuesta.
- Diseñar una estrategia para el mejoramiento interno de las actividades administrativas.

#### **Idea a Defender**

La aplicación de un programa de reestructuración administrativa integral en la crepería “El Puerto”, le permitirá a esta organización lograr posicionarse en el mercado y alcanzar sus objetivos estratégicos de mediano y largo plazo.

#### **Marco Teórico Referencial**

##### **Administración Estratégica**

Presenta la necesidad de integrar el análisis y la intuición en las organizaciones están reestructurándose y cambiando constantemente, con el propósito de definir y ejemplificar las directrices necesarias en la implementación y evaluación de estrategias que permitan a una empresa alcanzar una ventaja competitiva sostenida, a través de elementos claves, tales como reducción de costos, aumento de la productividad, demandas económicas y cambios administrativos que requieren los negocios para estar acorde a las necesidades de mercado en que se están desarrollando y del que son parte; estas razones son esenciales para que una empresa lleve a cabo un ejercicio de reestructuración acorde a la efectividad de la formulación de una relación comercial que integren los intereses de proveedores, consumidores, acreedores, socios, accionistas, clientes y competidores en general.

Siendo así, se estima que las principales características que manifiestan elementos a destacar, se establecen en base al valor, precio y costo, como parte de la estrategia ganadora en la capacidad de definirse a través de tres pruebas:

- Prueba de ajuste (interno y externo).
- Prueba de la ventaja competitiva.

- Prueba de desempeño.

Esto puede entenderse como un proceso de formulación, implementación y evaluación de estrategias según la figura 1, que es una forma de obtener ventajas competitivas para una organización, independientemente del tamaño, la escala, cada organización necesita adoptar una administración estratégica bien planificada para sobrevivir y competir en el mercado y tratar de optimizar recursos siguiendo las tendencias actuales, ya que este es uno de sus propósitos, que se detallan a continuación:



## Marco Conceptual

### Programa de reestructuración administrativa integral

Surge cuando una empresa se encuentra en una situación difícil, entonces la alta dirección toma la decisión de cambiar interna y externamente la compañía.

### Objetivos estratégicos

Se trata de la organización, de la subcontratación de los trabajos de expertos y evaluación de su rendimiento sobre todo en términos de resultados finales.

### Crecimiento sostenible

Pone énfasis en la producción de bienes y servicios y su distribución, partiendo de la base de la necesidad de los individuos, analizados como productores y consumidores para satisfacer sus necesidades materiales y no materiales.

### **Procesos claves**

Son los que generan productos o servicios que van a los clientes internos y externos de la institución.

### **Métodos de Investigación**

Se tiene que es de tipo exploratoria y descriptiva. Exploratoria porque brinda la información necesaria para desarrollar la investigación y es flexible y facilita la comprensión, también se utilizará la investigación descriptiva debido a que se utilizará las técnicas de encuestas y observación.

### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación es cualitativa – cuantitativa, con el objetivo de entender y analizar la rentabilidad, motivaciones y el comportamiento de los colaboradores a la hora de realizar sus labores y procesos comerciales, lo que incide en la organización, administración y calidad de los productos comercializados para los clientes (principalmente turistas), para obtener estos resultados se formulará una encuesta mediante la definición de preguntas hacia los colaboradores de la crepería y con ello, se procederá a cuantificar los datos mediante un análisis de los resultados de la muestra a la población de interés.

.

### **Población y Muestra**

La población comprendida para esta investigación, esta direccionada hacia los colaboradores de la crepería, con el fin de establecer las directrices necesarias para la reestructuración administrativa y así mejorar su rentabilidad, con ello, se pretende determinar la situación actual de la empresa, sus procesos organizacionales que lo han regido y los resultados reflejados en el negocio.

## **Capítulo IV**

### **PROPUESTA**


Elaboración de un manual de políticas administrativas para Crepería El Puerto, en San Cristóbal, provincia de Galápagos.

#### **Objetivo de la propuesta**

Diseñar un manual de políticas administrativas, para la Crepería El Puerto, que defina los procesos contables, laborales y comerciales de la empresa.

**Manual de políticas administrativas para la reestructuración de los procesos laborales y comerciales de Crepería El Puerto**

## Gerencia General


	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>
<p><b>Finalidad:</b> Establecer un orden y control en las funciones administrativas, para llevar un correcto manejo de Crepería El Puerto.</p> <p><b>Alcance:</b> Toda la empresa.</p> <p><b>Objetivos:</b> Mantener la operatividad administrativa y comercial de la empresa en todas las etapas laborales y comerciales.</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Direccionar, guiar y apoyar a los colaboradores sobre los aspectos técnicos y administrativos establecidos para el cumplimiento de los objetivos, misión, visión y valores empresariales.</li><li>• Representar e informar al personal sobre las decisiones y asuntos relacionados con la empresa.</li><li>• Revisión de todos los procesos laborales y comerciales de la empresa en un solo informe general que será estudiado trimestralmente por el gerente general de Crepería El Puerto.</li><li>• Representar a la crepería de manera legal y administrativa frente a terceras instituciones y ante entidades gubernamentales de regulación y control laboral y comercial.</li><li>• Evaluar periódicamente los diferentes procesos de la organización a fin de asegurar el mantenimiento de altos estándares de calidad y administración en todos sus departamentos y áreas de interés de mercado.</li></ul>	
<b>Elaborado por:</b>  <b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b> <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Gerente General - Propietario</b>



## Administración


	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>ADMINISTRACIÓN</b>
<p><b>Finalidad:</b> Dirigir y asegurar el adecuado funcionamiento de las distintas áreas de Crepería El Puerto para garantizar la mayor rentabilidad de la empresa y el bienestar de sus colaboradores.</p> <p><b>Alcance:</b> Departamento Administrativo y subordinado: cajero, meseros, motorizado, asistente de limpieza y chef profesional.</p> <p><b>Objetivos:</b> Administrar y supervisar el correcto desempeño y desenvolvimiento del área administrativa y departamentos a cargo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrar al personal general de la crepería. Además, colaborar directamente con sus subordinados y relacionadas al departamento en su nivel jerárquico.</li><li>• Aprobar la correcta distribución y uso de mercadería, productos e insumos necesarios para la venta de las crepas y demás productos comercializados por Crepería El Puerto.</li><li>• Evaluar proveedores a fin de asegurar que los insumos y productos ingresen a los procesos y que respondan a las exigencias de calidad del mismo.</li><li>• Evaluar el desempeño del personal a fin de asegurar que el perfil de cada colaborador se ajuste a la descripción del cargo necesario para la crepería.</li></ul>	
<b>Elaborado por:</b>  <b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b> <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Gerente General - Propietario</b>

## Contabilidad

	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>CONTABILIDAD</b>
<p><b>Objetivos:</b> Coordinar y controlar las actividades contables para asegurar la funcionalidad financiera, el adecuado desempeño y rentabilidad de Crepería El Puerto.</p> <p><b>Alcance:</b> Departamento de Contabilidad.</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El área contable será responsable de la vigilancia, control y seguimiento de las operaciones técnicas, informáticas, y financieras, su campo de acción y responsabilidades se centrará en la vigilancia de la correcta aplicación de los aspectos contables, económicos y financieros de la crepería.</li><li>• Encargarse mensualmente de las declaraciones del Servicio de Rentas Internas y relacionados a procesos contables.</li><li>• Tratar que la remuneración total que recibe cada persona se adecuada con el puesto que ocupa, según las posibilidades de la empresa.</li><li>• Realizar las declaraciones de impuestos en base a los ingresos y egresos de Crepería El Puerto.</li><li>• Realizar todos los trabajos contables con honestidad y criterio financiero y contable.</li><li>• Mantener un respectivo orden de los archivos con fechas y numeración.</li></ul>	
<b>Elaborado por:</b>  <b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b> <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b>	<b>Aprobado por:</b>

	<b>Gerente General - Propietario</b>
--	--------------------------------------

**Chef profesional**

<p><b>Crepería</b></p> 	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>CHEF PROFESIONAL</b>

**Objetivos:** Elaborar los platillos acordes al enfoque de negocio de crepería, y mantener actualizado el menú según los gustos de los clientes.

**Alcance:** Cocina.

#### **Responsabilidades**

- Organizar la cocina y elaboración de los platillos en crepes.
- Elaboración del menú de la crepería.
- Informar sobre la necesidad de pedidos de productos y materia prima para la elaboración de las crepes.
- Sugerir el candidato para asistente de chef.
- Supervisión de la cocina en el servicio a los clientes.
- Asesoramiento a la gerencia general en la compra de equipos de cocina.


**Elaborado por:**

**Giselle Tatiana Granizo Pullas  
Christopher Enrique Cepeda Ortega**


**Aprobado por:**

**Gerente General - Propietario**


**Asistente de chef**

<p style="text-align: center;"><b>Crepería</b></p> 	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>ASISTENTE DE CHEF</b>
<p><b>Objetivos:</b> Asistir al chef en todos los aspectos necesarios para el buen desempeño del área de cocina.</p> <p><b>Alcance:</b> Asistente de cocina.</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser responsable por el almacén de insumos, buena presentación de platillos, y orden de vajilla.</li> <li>• Desempeñar los procesos de distribución y venta de los pedidos de las crepes.</li> <li>• Analizar y formular sugerencias e ideas para innovar y mejorar las actividades de la dinámica del área de cocina para aportar una mayor calidad y excelencia.</li> <li>• Acatar las disposiciones de carácter general emitida por el chef profesional.</li> <li>• Asegurar la eficiencia en el flujo de la comunicación al interior del área de cocina.</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Elaborado por:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b>  <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Aprobado por:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Gerente General - Propietario</b></p>


## Asistente de contabilidad

	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>ASISTENTE DE CONTABILIDAD</b>
<p><b>Objetivos:</b> Ayudar al control de las actividades contables para colaborar con la funcionalidad financiera, el adecuado desempeño y rentabilidad de Crepería El Puerto.</p> <p><b>Alcance:</b> Departamento de Contabilidad</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Colaborar y asistir en la vigilancia, control y seguimiento de las operaciones técnicas, informáticas, y financieras, su campo de acción y responsabilidades se centrará en la cooperación de vigilancia de la correcta aplicación de los aspectos contables, económicos y financieros de la crepería.</li><li>• Mantener en orden la información del Servicio de Rentas Internas y relacionados a procesos contables de la crepería.</li><li>• Cooperar con la evaluación de la remuneración total que recibe cada persona para asegurar un adecuado pago de servicios.</li><li>• Colaborar con la revisión de las declaraciones de impuestos en base a los ingresos y egresos de Crepería El Puerto.</li><li>• Realizar todos los trabajos encomendados con honestidad y criterio financiero y contable.</li><li>• Mantener un respectivo orden de los archivos con fechas y numeración.</li></ul>	
<b>Elaborado por:</b>  <b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b> <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Gerente General - Propietario</b>

**Funciones rotativas: cajero**

	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>CAJERO</b>
<p><b>Objetivos:</b> Ayudar en la funcionalidad de las actividades de crepería El Puerto, en la recepción y custodia de la caja.</p> <p><b>Alcance:</b> Logístico</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción, entrega y custodia la caja de la crepería, sobre el dinero recibido de la venta de los productos que se comercializa en El Puerto.</li><li>• Registra las ventas y opera la computadora o caja de los movimientos económicos que surgen de las ventas.</li><li>• Mantiene en orden el equipo y realiza arqueos de caja.</li><li>• Realiza reportes diarios de la caja, en su jornada laboral, sea diurna o nocturna.</li><li>• Es el responsable directo del dinero y demás notas de valor que ingresen en caja.</li><li>• Mantener un respectivo orden de los archivos de la caja con fechas y numeración.</li></ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Elaborado por:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b> <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Aprobado por:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Gerente General - Propietario</b></p>

**Funciones rotativas: Meseros**

	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>MESEROS</b>



**Objetivos:** Ayudar en la funcionalidad de las actividades de crepería El Puerto, en servicio de mesa, operación de menú, y atención general del cliente.

**Alcance:** Logístico

**Responsabilidades**

- Se encarga de la atención al cliente, ubicarlos en una mesa acorde al número de personas.
- Debe conocer el menú y las especialidades de la crepería, con el fin de sugerir al cliente en su pedido.
- Debe realizar un servicio amable y personalizado a la mesa.
- Realiza reportes diarios del servicio al cliente, en su jornada laboral, sea diurna o nocturna.
- Debe estar atento a los requerimientos de los clientes, y proveerlos de todo lo necesario, para proporcionar un servicio placentero y de calidad.
- Proveer las órdenes de los clientes en sus pedidos de manera oportuna.


**Elaborado por:**

**Giselle Tatiana Granizo Pullas  
Christopher Enrique Cepeda Ortega**


**Aprobado por:**

**Gerente General - Propietario**

**Funciones rotativas: Motorizado**

	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>MOTORIZADO</b>
<p><b>Objetivos:</b> Ayudar en la funcionalidad de las actividades de crepería El Puerto, en servicio de distribución de pedidos a domicilio.</p> <p><b>Alcance:</b> Logístico</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se encarga de la distribución a domicilio de los pedidos de los clientes.</li><li>• Permite al cliente ahorrar tiempo en la cadena de pedidos que deseen realizar.</li><li>• Debe siempre encontrarse disponible y atento en los pedidos, y llegar directamente al cliente.</li><li>• Realiza reportes diarios de los pedidos a domicilio, en su jornada laboral, sea diurna o nocturna.</li><li>• Debe realizar las entregas de los pedidos en un tiempo oportuno, prudente y acorde a las cortas distancias del cantón.</li><li>• Proveer las órdenes de los clientes en sus pedidos de manera oportuna y acorde a lo solicitado.</li></ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Elaborado por:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b> <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Aprobado por:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Gerente General - Propietario</b></p>

**Funciones rotativas: Asistente de limpieza**

	<b>CREPERIA “EL PUERTO”</b>
	<b>ASISTENTE DE LIMPIEZA</b>
<p><b>Objetivos:</b> Ayudar en la funcionalidad de las actividades de crepería El Puerto, en servicio de limpieza.</p> <p><b>Alcance:</b> Logístico</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Debe mantener limpias y desinfectadas todas las áreas de la crepería, y con especial atención en la zona donde se sientan los clientes y las mesas.</li><li>• Debe solicitar los materiales de limpieza para la ejecución de sus actividades.</li><li>• Debe mantener el orden de las mesas y sillas.</li><li>• Realiza reportes diarios de limpieza, en su jornada laboral, sea diurna o nocturna.</li><li>• Debe mantener limpios los pisos internos y externos.</li><li>• Mantener una bitácora de limpiezas según los reportes diarios reunidos a fin de mes.</li></ul>	

<p><b>Elaborado por:</b></p> <p><b>Giselle Tatiana Granizo Pullas</b>  <b>Christopher Enrique Cepeda Ortega</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p> <p><b>Gerente General - Propietario</b></p>
---	---

## **CONCLUSIONES**

Como conclusión se tiene que la Crepería El Puerto, ha evidenciado falencias al momento de determinar las funciones de cada departamento, se observa y evidencia la necesidad de implementar un manual de procedimientos para el control administrativo, que además reorganice la empresa, desde la parte operativa, hasta cubrir todos los espacios laborales y comerciales, y con ello del desempeño de actividades, ya que los procesos organizacionales se tornan ineficientes y complicados, actualmente ese paradigma ha sido superado, en la identificación de la necesidad de mejorar y seguir políticas de control administrativo que reestructure los procesos establecidos con la finalidad de mejorar el rendimiento comercial, laboral y su rentabilidad en el mercado. De esta manera se confirma la viabilidad de esta propuesta para la empresa Crepería El Puerto y cumplir con los objetivos, metas, misión y visión trazados por la organización, por lo que esta implementación marca una nueva etapa en la empresa, la cual generará una estructura de procesos de administrativos para el control empresarial, que no sólo aporte a una mejor imagen y desarrollo comercial, sino que próximamente se puedan gestionar todos los subsistemas referentes

para el desarrollo y mejoramiento de su rentabilidad, razón por lo que, el material de esta investigación que ha sido recopilado, y los diseños de los diferentes formatos para la implementación de políticas administrativas, se lo ha dejado en total dirección de la empresa. En reiteradas ocasiones las empresas pequeñas, consideran que no es importante gestionar el diseño de lineamientos administrativos, debido al tamaño, pero es lo que va a llevar a la empresa a desarrollarse y crecer, ya que son los procesos definidos, aquellos instrumentos de organización lo que hace que la empresa obtenga el éxito, de acuerdo a sus metas y objetivos trazados en las políticas administrativas.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que Crepería El Puerto, implemente lo más pronto posible, las políticas administrativas, con la finalidad de impulsar el desarrollo de la empresa, el crecimiento comercial y la estabilidad laboral de sus colaboradores con tareas definidas para cada departamento, con la finalidad de mantener una amplia participación del personal, lo que corresponde a una estructura específica a la participación de las áreas empresariales, durante el diseño del nuevo sistema de políticas administrativas. La participación de todas las estructuras promueve el intercambio de objetivos y valores corporativos, una característica que es necesaria para el éxito.
- Se recomienda difundir el aspecto crítico, asociado con la capacitación del personal en el conocimiento de las nuevas directrices que implementa el manual de procedimientos administrativos, lo que es conveniente para abordar la efectivización de actividades de formación y mediante el apoyo constante por parte de la gerencia general de Crepería El Puerto, como fuente de incentivo en el desarrollo empresarial, en el que las fases de la medición y notificación de objetivos, se inserten como elemento de unión entre las etapas de planificación estratégica, programación, y fases de evaluación y recompensa.
- Se recomienda el fomento consecutivo de una nueva cultura de resultados reales del desempeño laboral y comercial, orientado a dar una mayor rotación de los productos e insumos, a través del manual de políticas administrativas en el manejo y calidad de inventario, que beneficie a correctos reportes de información del estado de la mercadería.

## **Bibliografía**

Alvear, T. (2015). La importancia de las cinco fuerzas Porter para la Administración estratégica empresarial. Pontificia Universidad Católica de Colombia, Facultad de Gestión Empresarial. Bogotá: PUCC.

Arellano, M. (2016). Administración estratégica: Procesos de reestructuración organizativa de negocios. Universidad San Francisco de Quito, Facultad de Ciencias Administrativas y Empresariales. Quito: USFQ.

Arthur Thompson, J. G. (2012). Administración estratégica: Teoría y casos (Vol. XVIII). (R. Rubio, Trad.) Alabama, Estados Unidos: McGraw Hill.

Briones, R. (2014). Formulación de estrategias administrativas para la reestructuración de negocios. Universidad Externado, Facultad de Gestión Administrativa Empresarial . Bogotá: UE.

Castro, J. (2015). Administración estratégica y aportes de la tecnología al sector empresarial actual (Vol. II). (EPE, Ed.) Madrid, España: Argos.

Concha, I. (2015). Formulación de la estrategia administrativa: Reestructuración de negocios (Vol. III). Lima, Perú: Argos.

Crepería El Puerto. (2016). Flujograma de procesos. Informe anual, Administrativo - comercial, San Cristóbal.

Duque, R. (2016). Diversificación empresarial: Administración estratégica para reestructuración de negocios. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión Empresarial. Lima: PUCP.

Emiliano, D. (2016). Reestructuración administrativa en el lanzamiento de los negocios productivos (Vol. II). (U. S. Quito, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Argos.

Espinoza, J. (2013). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. Mexico: Editorial El Manuel Moderno S.A.

Fernández, J. (2016). Implementación de la estrategia administrativa: Uniformidad de mercado y similitud de recursos (Vol. XI). Madrid, España: EPE.