

ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES EN LOS PROCESOS DE VENTA RESTAURANTE H BAR SPORT CAFÉ DEL CANTÓN SUCRE¹

ORGANIZATIONAL STRUCTURES IN THE SALES PROCESSES RESTAURANT H BAR SPORT CAFÉ DEL CANTÓN SUCRE

Autores:

Nataly Guillermina Gómez Valencia ²

Jonathan Manuel Cruz Moreira³

Maitee Jama Panta ⁴

Joselyn Carolina Regalado Macías ⁵

Resumen

La presente investigación fue elaborada con la finalidad de mejorar la estructura organizacional y de procesos de venta del Restaurante H Bar Sports Café en el cantón Sucre, provincia de Manabí – Ecuador tras el Covid-19, mediante la realización de un diseño funcional, lo que implica la facilidad de conocer la organización y relacionar los colaboradores, asumiendo el rol operativo por cada uno dado que se redujo la demanda el contexto de la pandemia por el Covid - 19. Tiene por objetivo establecer técnicas de estructuras organizacionales y de procesos de ventas mediante métodos de sostenibilidad. De igual forma, el trabajo elaborado, es una investigación descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo para conocer las características del establecimiento y su estructura organizacional. Los datos fueron tabulados en un software de cálculo Excel para la elaboración de las gráficas estadísticas y presentación de información cuantitativa, misma que sirvió para la analizar y socializar la información recabada mediante la aplicación de entrevista a uno de los socios y encuesta realizadas a los clientes del establecimiento. Como resultado, se considera que este es un establecimiento reconocido por sus consumidores, debido a que se sienten satisfechos

¹ Artículo original derivado del proyecto de investigación titulado Diseño de una ruta histórica – arqueológica de la zona norte de Manabí; y del proyecto de vinculación Passaos Empreende con Historia, fecha de realización entre 2020- 2021

² Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, correo: e1316396538@live.ulead.edu.ec

³ Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, correo: e1350746457@live.ulead.edu.ec

⁴ Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, correo: e1350202980@live.ulead.edu.ec

⁵ Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, correo: e1311742157@live.ulead.edu.ec

por su calidad de servicio y por los precios establecidos de sus alimentos y bebidas que ofrecen. En conclusión, la estructura del restaurante no está plasmada en un diseño organizacional, motivo por el cual se presentaba dificultad al identificar la responsabilidad y capacidad de cada operario en sus respectivas áreas.

Palabras clave:

Diseño organizacional, manual de funciones, bioseguridad y Covid-19

Summary

Research was developed with the purpose of improving the organizational structure and sales processes of the H Bar Sports Café Restaurant in Sucre canton, Manabí province - Ecuador after the Covid-19, by carrying out a functional design, which implies the ease of knowing the organization and relating the collaborators, assuming the operational role for each one. Its goal is to establish techniques of organizational structures and sales processes through sustainability methods. In the same way, work prepared is a descriptive research with a qualitative and quantitative approach to know the characteristics of the establishment and its organizational structure, which served to analyze and socialize the information collected through the application of an interview to one of the owner and a surveys of the establishment's customers. As a result, it is considered that this is an establishment recognized by its consumers, because of, they feel satisfied with its quality of service and the established prices of the food and beverages that they offer. In conclusion, the restaurant's structure is not embodied in an organizational design, which is why it was difficult to identify the responsibility and capacity of each operator in their respective areas.

Keywords:

Organizational design, function manual, biosafety, and Covid-19

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo se ejecutó en Bahía de Caráquez-Cantón Sucre, ubicado en el malecón Alberto F Santo y Arenas frente al parque Paul Harris., en el restaurante H Bar Sport Café, el cual fue dirigido a todos los consumidores de la ciudad de Bahía de Caráquez-Leónidas Plaza, así mismo como la población de San Vicente y sus áreas rurales. Diseño de estructuras organizacionales y de procesos de venta y distribución para el Restaurante H Bar Sport Café en el cantón Sucre, provincia de Manabí tras el COVID-19.

La investigación estuvo con una experiencia de campo que estuvo basado en un trabajo de campo realizado a la empresa Restaurante H Bar Sport Café, en Bahía de Caráquez,

Cantón sucre, donde pondremos en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación académica.

La investigación comprende rediseñar la estructura organizacional del establecimiento, con la finalidad de establecer mejoras, coordinar las actividades y agrupaciones, así como la relación entre los gerentes y empleados, los autores procuran un diseño de organigrama, lo cual beneficiara a el desarrollo del restaurante y su posición en el mercado, esto se da, debido a que surge ausencia de una estructura organizacional

En la actualidad la mayoría de las microempresas inician como negocios unipersonales sin optar una estructura organizacional, los propietarios acogen esta medida debido a la falta de conocimiento, desorganización, entre otros factores que influyen en el crecimiento de los establecimientos. Esto se menciona porque el restaurante H Bar Sport Café aplica el principio funcional, es decir asignan tareas a los diferentes niveles funcionales, no obstante, carece de una estructura funcional, lo que incide en los objetivos planteados.

El trabajo consistirá en plantear el problema de investigación, que consiste en la ausencia de una estructura organizacional, lo que influye en el desarrollo de la empresa. Se procederá a realizar un análisis de la situación actual tras el impacto del Covid-19, puesto que esto afecta a las ventas, contribuyendo a la disminución de la misma.

La pandemia Covid-19) es una situación crítica que afecta de manera global, generando problemas económicos y sociales. En la actualidad los restaurantes buscan sobrevivir frente a esta situación, puesto que esto provocó la baja rentabilidad y pérdida de sus demandantes, por lo que han tenido que implementar medidas de bioseguridad y de planificación para poder emprender sus actividades y no mantenerse de manera estática, otros de los factores que son negativos a causa de este suceso es el despido de muchos empleados debido que las empresas no pueden mantener tanto personal operando por riesgos de contagio.

Por consiguiente, el establecimiento H Bar Sport Café, al considerar la situación actual, procedió a disminuir su personal de manera temporal, debido a que no podían operar o mantener su estabilidad económica, por lo tanto, se consideraron hacer un estudio estructural para así mejorar los niveles de sostenibilidad para la empresa y lograr así brindar confianza y seguridad, con la finalidad de complacer a los clientes con la comodidad de no tener riesgos de contagio.

El restaurante H Bar Sport Café ubicado en Bahía de Caráquez en el cantón Sucre, específicamente en la Calle Alberto F. Santos y Arenas, se han identificado inconvenientes que inciden en la estructura de la organización como: La Disminución de ventas por el impacto del COVID-19 y su incidencia en la productividad y sostenibilidad, misma que tiene algunas causas como: el cierre temporal por la propagación del COVID-19 en la localidad, por lo que se tuvo que modificar los sueldos y jornada laboral del equipo operativo, debido a la disminución de los clientes lo que generó el despido temporal de los empleados, ya que el establecimiento disminuyo su personal (49 a 8 personas).

La vulnerabilidad socioeconómica en la reducción de la demanda gastronómica ha provocado pocos ingresos para el restaurante, lo que tiene como efecto la poca aportación a la economía local, por lo tanto, origina baja rentabilidad contribuyendo a la reducción de participación y dividendos (del 100% al 60%)

Por ende, el restaurante enfrenta dificultad al realizar planes de entrega de sus productos a los clientes (servicio a domicilio), porque el personal con el que se cuenta para entrega son dos operarios (motociclistas), los cuales no abastecen la entrega y hay que capacitarlos y prepararlos para que no corran con un alto riesgo de contagio al ser expuesto en el proceso de distribución del servicio a domicilio, en consecuencia a la problemática actual ha llevado a improductividad del establecimiento generando pérdidas de los productos alimenticios al no ser estos procesados y vendidos.

Según el socio del establecimiento el señor Santiago Hernández el restaurante H Bar Sport Café tuvo sus inicios hace 5 años en Bahía de Caráquez, cantón Sucre, calle Alberto F. Santos y Malecón, frente al parque Parris, donde muchas personas visitan este espacio por su comodidad y entretenimiento. En el año 2015, tomaron la iniciativa de formar el restaurante en un área cerca de la playa, que resulte cómodo y que tenga entretenimiento para los consumidores. Esto surgió con la idea de que el restaurante genere un ambiente deportivo, en el cual todo gire alrededor de la pasión por los deportes y así los clientes puedan disfrutar de una buena comida acompañada de un entorno agradable donde proporcionan un menú de comida rápida y bebidas nacionales e importadas. Las consecuencias que tuvo a su inicio fue la poca aceptación de los clientes, ya que esta no fue favorable, tras lo sucedido en el año 2016 (terremoto 16 A), impacto de manera negativa, debido a que fue un momento muy crítico para el restaurante, sin embargo, buscaron la forma de volver reactivar sus ventas utilizando nuevas estrategias, las cuales lograron mejorar y tener una mayor rentabilidad, de la misma manera contribuir a la portación de la economía en la localidad. (Hernández, 2020).

Actualmente, la pandemia del Covid-19 de 2020, afecto en varios ámbitos al local, dado no se estaba preparado para dicha situación, esto conlleva a la reducción de ingresos, recortar una gran parte de sus empleados de manera temporal, ya que se espera que la situación mejore para volver a reactivar a su personal. Por otro lado, con respecto a las ventas el establecimiento no permaneció estático en la ejecución de su servicio, visto que decidieron implementar el servicio de entrega a domicilio adoptando medidas de bioseguridad. (Hernández, 2020).

Como antecedente investigativo, se presenta un trabajo de académico titulado, “Diseño organizacional para una empresa” cuyo objetivo general es diseñar una estructura administrativa para las líneas productivas de un negocio con una perspectiva de eficiencia y productividad desarrollada en Colombia. (García, 2010).

Respecto a la investigación anterior, el mismo está catalogado como una estructura de responsabilidades o tareas dentro de la organización, al momento de tomar decisiones se debe basar en diferentes factores como lo son el comportamiento político, la cultura el diseño como tal de la organización, adicional este diseño permite llegar a una solución de problemas, pero a su vez puede generar otros, para esto se debe escoger un diseño que minimice dichos problemas.

El Management, la administración, la gerencia, se refiere ante todo a un sistema de planeación de actividades, recursos y resultados en las organizaciones. Administración también significa una teoría o disciplina que surgió en el presente siglo en relación con el estudio sistematizado de la planeación, organización y control del trabajo, recursos y resultados en las organizaciones productoras de bienes y servicios. (Martínez, 1999, pág. 30).

La administración es fundamental para el estudio del comportamiento de las empresas, para así obtener una mejor planeación, organización, mayor control, y excelentes resultados.

La administración es una coordinación de procesos orientados a alcanzar un objetivo en común. Según Ramírez, C. (2002) menciona que “La administración es una actividad humana por el medio de la cual las personas procuran obtener resultados. Esta actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos ya de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.” (pág.22).

En consideración a lo mencionado por el autor, se dice que la administración es el elemento principal para cualquier actividad humana dado que, permite ejecutar procesos de planeación, organización, dirección, coordinación y control para así obtener los mejores resultados.

Administración involucra crear de manera específica, técnicas de mando para así gestionar o administrar una actividad empresarial o económica.

De acuerdo Reyes (2003) Considera la administración como “la dirección de un organismo social, su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”. (Pág.16).

En relación al texto anterior, se menciona que la administración es la dirección de un organismo social, teniendo la habilidad de conducir a todos sus integrantes de la manera más eficaz posible, para así alcanzar todos los objetivos propuestos por dicha organización.

El acto de la administración es dirigir ciertos recursos con el fin de alcanzar objetivos propuestos, orientados al desarrollo de los mismos.

La administración es la disciplina que se encarga de la conducción y distribución de los recursos, tanto materiales como humanos, en base a criterios racionales orientados a satisfacer objetivos concretos, para la mejor distribución de los recursos. Es conocida desde la antigüedad, surgiendo ante la necesidad de la distribución de los recursos en las sociedades que se desarrollaban, iniciándose a partir de la centralización del poder y la distribución de las labores, aunado a la necesidad de contabilizar y guardar los excedentes agrícolas, para su distribución en tiempos de escasez, siendo esencial en la actualidad, para cualquier organismo social, ya sea este gubernamental, institucional, educativo, militar, político, religioso, fabril, comercial, etc. (“Características de La Administración,” 2013)

En conclusión, a lo mencionado la administración es una disciplina encargada de conducir y distribuir recursos materiales como humanos, orientados a satisfacer objetivos concretos, destinados a garantizar el alcance de las metas.

En toda empresa es necesario la implantación de una estructura organizacional para determinar las funciones, niveles de autoridad, comunicación, dentro de la organización. El diseño organizacional es el proceso por medio del cual los gerentes seleccionan y administran los aspectos de estructura y cultura para que una organización pueda controlar las actividades necesarias con las que logra sus metas. La estructura y cultura organizacionales son los medios que la organización utiliza para lograr sus metas; el diseño organizacional trata de cómo y por qué se eligen los diversos medios. (Jones, 2008, pág. 9).

Este es un factor importante, ya que permite conocer todos los procedimientos que se dan dentro de la misma, permitiendo la integración de las personas, facilitando información.

El siguiente paso para comprender a las organizaciones se basa en determinar las dimensiones, debido a que estas describen todas las características específicas del diseño organizacional.

Las dimensiones de la organización permiten entender la fisonomía que una de ellas adopta y la dinámica con la que actúa. De acuerdo con este criterio, las dimensiones pueden clasificarse en estructurales y contextuales. Las dimensiones estructurales describen las características internas, en tanto que las dimensiones contextuales exponen

sus características como parte de su contexto, tamaño, tecnología, propósitos y alcance.(Franklin, 2009, pág. 4-5)

Estas dimensiones permiten entender a las organizaciones, posibilita medir y analizar las características que no pueden ser observadas a simple vista.

Toda organización pretende alcanzar sus objetivos planteados, por lo que busca determinar las metas, estrategias y diseño, para así adaptarse a los cambios. Daft, R. (2011) menciona que “Una estrategia es un plan para interactuar con el entorno competitivo a fin de alcanzar las metas organizacionales.” (pág. 65). Dicho en otras palabras, el tema antes mencionado tiene como objetivo ayudar a contribuir para entender de manera flexible las metas abordadas y así medir la efectividad de los esfuerzos organizacionales.

Mediante el diseño de la estructura organizacional se logra alcanzar los objetivos predeterminados, tomando en cuenta la ilustración de la empresa como la misión, visión, valores y su finalidad estratégica, así como también los recursos tecnológicos, materiales y financieros.

Estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización, descentralización, y formalización.”(Robbins & Coulter, 2005, pág. 234)

El desarrollar una estructura organizacional juega un papel muy importante debido que a través de este se involucra un esquema formal de relaciones, procesos, factores, comunicaciones, materiales y funciones.

MATERIALES Y METODOS

Se utilizó el tipo de estudio descriptivo con un enfoque cuanli -cuantitativo, porque nuestro objetivo era conocer cuáles eran las características del restaurante H Bar Sport Café y como se conforma su estructura organizacional. Además, el impacto que tuvo por la pandemia del covid-19, ya que ha incidido en el comportamiento de las personas que adquieren los productos y servicios que están a la venta en el establecimiento, las cuales disminuyeron, debido a no estar preparados para una situación como esta, dado que tuvieron que implementar nuevas estrategias de ventas para no mantenerse de manera estática.

En la presente investigación se emplea el método deductivo, por ende, se partió de una idea generalizada tomando en consideración las características de los establecimientos que ofrecen el mismo producto o servicio dentro del cantón Sucre, sobre la cual se ha llegado a dar las cualidades comunes que se pueden aplicar dentro estructura organizacional del restaurante H Bar Sport Café, en la cual pudimos verificar una carencia de diseño organizacional, para ello se analizó los procesos operativos, para proceder a diseñar el organigrama, facilitando la operatividad y comunicación entre los diferentes niveles organizacionales y a su vez como incidió la pandemia Covid-19 en la eficacia de la empresa.

En el orden práctico, se aplicaron las siguientes técnicas para recabar la información en la investigación de Campo y entrevista y encuestas La muestra es un subconjunto de la

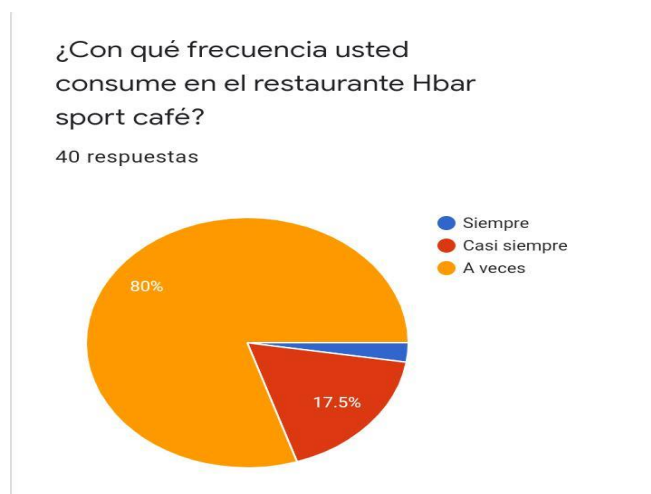
población total por lo que se eligió un número específico de 40 personas, los cuales son clientes que acuden frecuentemente al restaurante H Bar Sport Café, a quienes se les aplicaron instrumentos de investigación (Cuestionarios). que permitieron conocer la realidad existente. En el presente trabajo investigativo se utilizó el muestreo probabilístico-aleatorio simple para la muestra de clientes, en el cual todos tienen la misma probabilidad a ser escogidos, con ello se seleccionaron los clientes a ser encuestados para que existan variables aleatorias independientes y pueda ofrecer datos válidos para la indagación.

Realizamos una entrevista al señor Santiago Hernández, quien es socio del Restaurante H Bar Sport Café con el objetivo de conocer su estructura organizacional, acorde lo mencionado del señor pudimos tener mucha información para así proceder a un análisis, sobre sus estrategias organizacionales y tener como resultado una recolección de datos con los clientes que más lo frecuentan. Además, para saber cuáles eran sus niveles de satisfacción tras la pandemia del covid-19, saber si estarían dispuestos a seguir requiriendo los servicios de este con la implementación de protocolos de bioseguridad.

Los datos fueron tabulados en un software de cálculo Excel para la elaboración de las gráficas estadísticas y presentación de información cuantitativa.

RESULTADOS

Gráfico 1



Fuente: Encuesta a clientes del restaurante H Sport Café

Elaborado por: Cruz, J (2020)

En la siguiente encuesta que se realizó del restaurante H Bar sport café, a un número de personas, se le formuló la pregunta de con qué frecuencia consume en el restaurante, el 2,5% de las personas encuestadas respondieron que siempre, mientras que el 17,5 % consume casi siempre en el restaurante y el 80% consideró que a veces. Dando a conocer estos resultados, se concluye que las personas a veces acuden al restaurante H bar sport café ah adquirir los servicios que ofrece el establecimiento.

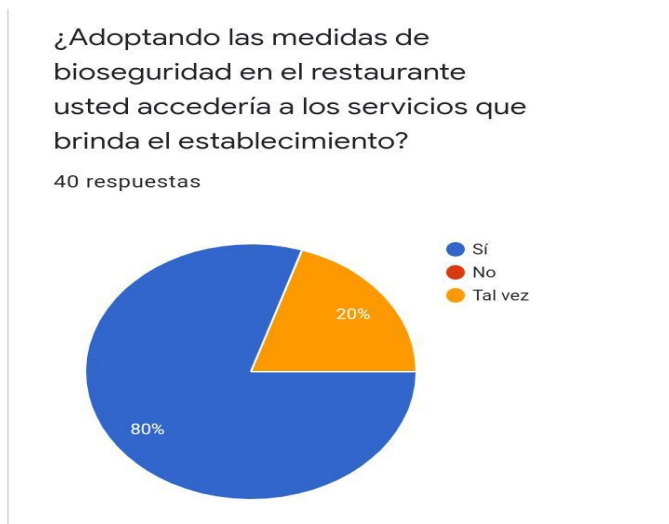
Gráfico 2



Fuente: Encuesta a clientes del restaurante H Sport Café
Elaborado por: Gómez, N (2020)

Los resultados obtenidos de los investigadores dieron a conocer que el 87,5% de las personas si se sienten a gusto con el horario establecido por el bar, mientras que el 12,5% considera que no. La investigación realizada a los clientes del establecimiento demuestra que existe un alto nivel de satisfacción por parte de los consumidores con respecto a la apertura del restaurante.

Gráfico 3



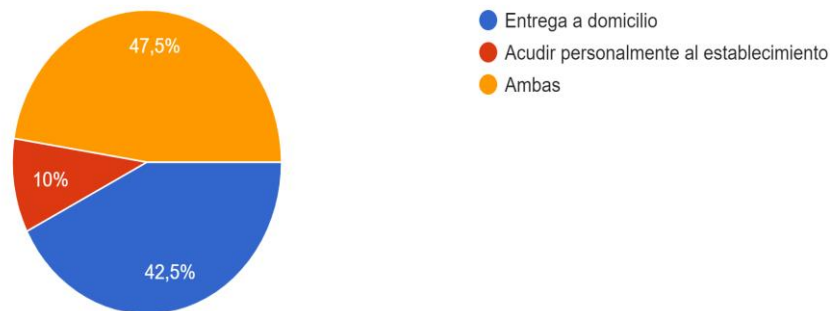
Fuente: Encuesta a clientes del restaurante H Sport Café
Elaborado por: Gómez, N (2020)

Del total de personas encuestadas el 80% respondieron que, si accedería a los servicios del restaurante adoptando las medidas de bioseguridad, mientras que el 20% indicó que tal vez cedería los servicios que brinda el establecimiento. Con estos resultados podemos definir que las personas si aceptan acceder al restaurante considerando los protocolos de bioseguridad.

Gráfico 4

¿Qué estrategia elige al momento de adquirir los servicios del establecimiento?

40 respuestas



Fuente: Encuesta a clientes del restaurante H Sport Café

Elaborado por: Regalado, J (2020)

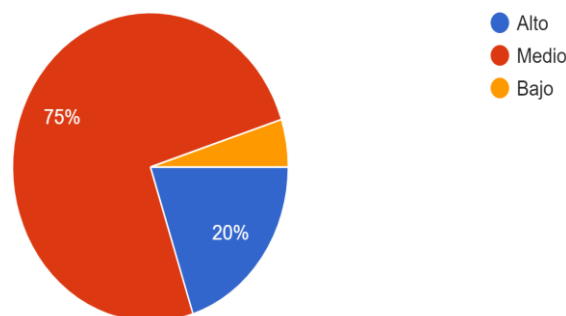
Del total de personas encuestadas el 10% respondió que prefieren acudir personalmente al establecimiento, el 42,5% indicó que se le facilita la entrega a domicilio, el 47,5% manifestó que eligen ambas formas.

Se evidencia que la mayor parte de sus clientes prefieren ambas porque se les facilita de ambas formas adquirir sus pedidos y así tienen menos probabilidades de contagiarse.

Gráfico 5

¿Cuál cree que sería el nivel de riesgo, si usted accede al restaurante a consumir los servicios?

40 respuestas



Fuente: Encuesta a clientes del restaurante H Sport Café

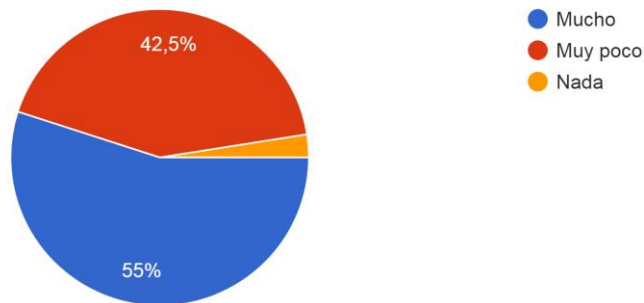
Elaborado por: Regalado, J (2020)

Del total de personas encuestadas el 5% respondió que sería bajo el nivel de riesgo, el 20% indicó que sería alto el nivel de riesgo, el 75% manifestó que sería medio el nivel de riesgo. Se evidencia que la mayor parte de sus clientes consideran que el nivel de riesgo de contagio en el restaurante sería medio porque se adoptan las medidas de bioseguridad y tendrían menos probabilidades que los clientes se contagien.

Gráfico 6

¿Está satisfecho con la calidad y precio de los servicios que brinda el restaurante?

40 respuestas



Fuente: Encuesta a clientes del restaurante H Sport Café

Elaborado por: Jama, M (2020)

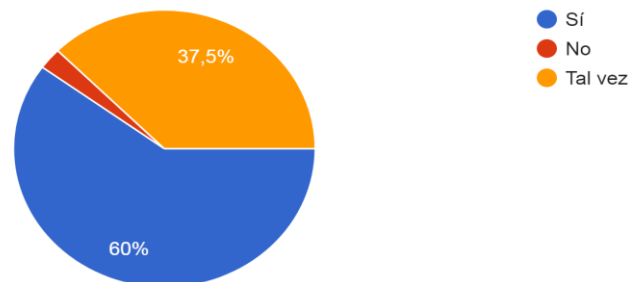
Los resultados obtenidos de los investigados dieron a conocer que el 55% de los clientes de H Bar Sport Café están satisfechos con el servicio que se les brinda y el 42,5% están poco satisfechos con lo ofrecido y un 2,5% no están de acuerdo.

De acuerdo al gráfico anterior se puede conocer que la mayor parte de la población está conforme con el precio y los servicios que ofrece el establecimiento.

Gráfico 7

¿Considera usted que Hbar puede aportar a reactivar la economía en el sector?

40 respuestas



Fuente: Encuesta a clientes del restaurante H Sport Café

Elaborado por: Jama, M (2020)

De acuerdo a lo investigado el 60% de los consumidores del restaurante H Bar sport considera que, si ayudan a reactivar la economía, mientras que un 2,5% consideran que no y un 37,5% opina que tal vez si aporte a la economía local. En consideración al gráfico se puede considerar que los consumidores del restaurante consideran que este si puede aportar a la economía del sector.

DISCUSIÓN

Desde esta misma óptica investigativa, se han dado varios trabajos que presentan dificultades similares y respuesta que son coherentes a la problemática, como es el de los señores Tivsay Castillo Casallagustavo Adolfo Izquierdo Urbano Laura Andrea Salamanca Lozano, con el tema: Diseño de la estructura organizacional para la idea de negocios de feeling restaurante bar (2018) donde concluyen que con la descripción de cargos, perfiles y funciones se realizó la estructura organizacional de la compañía, donde se determinó una estructura vertical, pues de acuerdo con el análisis de las escuelas de administración este tipo de estructura se adapta mejor a las necesidades de los emprendedores y permite administrar mejor el desempeño de los procesos. El resultado de la estructura se ilustra en el organigrama de Feeling Restaurante Bar, donde se determinó la posición jerárquica que ocupara cada integrante según sus funciones y cargo. Implementando los procesos desde el momento de la puesta en marcha de la idea de negocios, para no incurrir en reprocesos una vez ya iniciadas las operaciones de la empresa.

Para Beberly Elizabeth Orozco Bautista (2016) en un trabajo de diseño y estructura organizacional de la empresa pollo dorado, del municipio de san Pedro Sacatepéquez que Es importante contar con un organigrama de estructura organizacional funcional adecuado a las necesidades de la empresa Pollo Dorado, para que el personal sea altamente especializado en cada una de las labores que desempeña. De este modo se estimulan los desarrollos e innovaciones por parte de cada miembro del equipo de trabajo de la empresa. El mismo debe ser conocido por todos los empleados en la inducción, en capacitaciones y debe colocarse en un lugar visible para clarificar las líneas de autoridad y comunicación., por lo que se deben de contar con reglas y procedimientos estandarizados, que guíen el comportamiento de los empleados. Especialmente en el área administrativa se debe de contar con políticas y normas para la correcta toma de decisiones, dejando siempre libertad para las decisiones relacionadas con brindar un buen servicio a los clientes de Pollo dorado.

Desde el punto de vista de Mercy Velesaca en (2010) con su trabajo de Diseño de una Estructura Organizacional y funcional para la Empresa "Compuauto" manifiesta que Establecer un manual de funciones en donde indique las responsabilidades y obligaciones de cada miembro de la empresa. 4. Hasta el momento no se cuenta con políticas por escrito, dificultando la toma de decisiones por parte del personal de la empresa. Es importante que se realice una difusión a cada uno de los empleados de la empresa de sus metas y objetivos con el fin de incentivar y generar una actitud proactiva a la consecución de los objetivos y resultados, ara mantener nuestros clientes se debe establecer las estrategias de promociones y descuentos.

CONCLUSIONES

Según la entrevista realizada al señor Santiago Hernández, menciona que el establecimiento carece de la ausencia de una estructura organizacional (organigrama). Sin embargo, destaca que se maneja mediante la comunicación y mantiene un orden jerárquico. Además, afirma que el impacto del covid-19 generó caída en las ventas, por lo que se procedió a implementar nuevas estrategias.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes que acuden al establecimiento 30 de 40 de personas consideran que el acceder a consumir al restaurante posee un nivel medio de riesgo debido a la situación actual de la pandemia.

En el estudio que se realizó para la obtención de información respecto a la disminución de las ventas se pudo identificar las causas de este, puesto que las personas tienen miedo al contagio e inseguridad, esto lo recopilamos por las siguientes técnicas investigativas: Encuestas, la cual nos dio como resultado final que, las personas consideran que al acceder al establecimiento puede haber un nivel medio de contagio, ya que se ven expuestas al ceder a los servicios del restaurante. Sin embargo, en los resultados de la entrevista realizada se puede ver que el restaurante ha implementado nuevas estrategias dentro de las ventas como la entrega a domicilio del producto o servicio.

Se concluye que, en la muestra estudiada para la obtención de información respecto a la disminución de las ventas del restaurante H Bar Sport Café se da tras la presencia del Covid-19, por lo consiguiente podemos diferenciar factores como consecuencia de la problemática: Incertidumbre en los clientes, vulnerabilidad de acudir al establecimiento por el nivel de contagio y la inseguridad, ya que son elementos esenciales que afectan al ambiente interno (personal operativo) y externo (clientes) del restaurante.

RECOMENDACIONES

Plantear un diseño de estructura organizacional para mejorar el desarrollo del establecimiento desde unas estrategias didáctica que se puedan evaluar a corto y largo plazo

Para tener un funcionamiento eficiente de tu establecimiento de comida, también es indispensable contar con un software punto de venta que te ayude a simplificar todas las tareas. Poster es el sistema más confiable para llevar a cabo el manejo de las finanzas, el control de ventas, la toma de pedidos, la realización de inventarios, entre otros aspectos clave para una buena administración y un funcionamiento organizacional

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández, S. (2020). Entrevista Santiago Hernández socio de restaurante Hbar Sport Café.
- García, C. (2010). Investigación del Diseño Organizacional B. Diseño Organizacional.
- Martínez, C. (1999). Administración de Organizaciones productividad y eficacia (Segunda Edición, p. 30).
- Ramírez, C. (2002). Fundamentos de administración. Bogotá: Ecoe
- Hodge, B., Anthony, W. Gales, L. (2003). Teoría organizacional, un enfoque estratégico. 6ª Ed. Madrid, España: Prentice Hall.
- Reyes, A. (2003). Administración de empresas: teoría y práctica (p. 16). Noriega Editores.
- Tipos de estructuras organizativas. Cuál es la mejor para tu empresa | OBS Business School. (n.d.).
- Características de la Administración. (2013). Ejemplode.Com.
<https://www.ejemplode.com/58-administracion/3373->

caracteristicas_de_la_administracion.html

Daft, R. L. (2011). Teoría y diseño organizacional (Décima edición). Cenage Learnig Editores.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>

Franklin, E. (2006). Organización de Empresas (Tercera edición). McGRAW-HILL.
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-deempresas.pdf>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración (Octava Edición). Pearson Educación.
https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración, 7ª. ed. México: Mc-Graw Hill.

Hodge, B., Anthony, W. Gales, L. (2003). Teoría organizacional, un enfoque estratégico. 6ª Ed. Madrid, España: Prentice Hall.

Lozano, A., & Cortez, M. (2020). Pandemia del Covid-19.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972020000100051&script=sci_arttext

Comité de Operaciones de Emergencia COE. (2020, Abril 6).
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/resoluciones-coe-nacional-06-de-abril-2020/>
Ministerio de Turismo. (2020, Mayo). <https://www.turismo.gob.ec/protocol>

