

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Proceso administrativo para la empresa Hotel y Restaurante Eilyn  
y Tienda la Florida La Libertad, Huehuetenango**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Antonio Camposeco Cota

Jacaltenango, julio 2015

**Proceso administrativo para la empresa Hotel y Restaurante Eilyn  
y Tienda la Florida La Libertad, Huehuetenango**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Antonio Camposeco Cota

Lic. Carlos de León (**Asesor**)

M. Sc. Dora Urrutia de Morales (**Revisora**)

Jacaltenango, julio 2015

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica**

M.A. Cesar Augusto Custodio Cóbar

**Vicerrector Administrativo**

EMBA Adolfo Noguera Bosque

**Secretario General**

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

M.A. César Augusto Custodio Cóbar

**Decano**

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

**Vicedecano**

M. Sc. Domingo Úrsulo Hernández Montejo

**Coordinador**

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida -PED-**

Licda. Amelia Felicita Rodríguez Alvarado

**Examinador**

Lic. Marco Antonio Aguilar Cardona

**Examinador**

M. Sc. Carlos Humberto López Ovalle

**Examinador**

Lic. Carlos Eduardo de León Molina

**Asesor**

M. Sc. Licda. Dora Leonor Urrutia Morales

**Revisora**




**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0071-2015

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 18 DE ABRIL DEL 2015  
SEDE JACALTENANGO**

De acuerdo al dictamen rendido por el **Licenciado Carlos Eduardo de León Molina**, tutor y **M.Sc. Dora Leonor Urrutia Morales**, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “**Proceso administrativo para la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida La Libertad, Huehuetenango**”, Presentado por él (la) estudiante **Antonio Camposeco Cota**, y la aprobación del **Examen Técnico Profesional**, según consta en el Acta No.1236, de fecha **8 de febrero 2015**; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de **Administrador de Empresas**, en el grado académico de **Licenciado**.

  
**M.A. César Augusto Custodio Cobar**  
**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.**

Jacaltenango, 20 de agosto de 2014.

M.A. César Custodio  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana

Honorable Señor Decano:

En relación al Trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **Proceso administrativo para la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida La Libertad, Huehuetenango**, realizado por el (la) practicante: Antonio Camposeco Cota No. 0911481, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el (la) practicante puede sustentar Examen Técnico Privado Profesional (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobación al tema desarrollado en dicha Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 90 puntos sobre 100. (Nota menor a 70 puntos es reprobado).

Al ponerme a la orden para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente:

f.

Lic. Carlos Eduardo de León Molina

Tutor

**MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales**

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 08 de diciembre de 2014

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

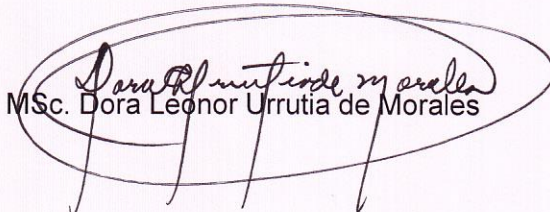
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Proceso administrativo para la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida La Libertad, Huehuetenango”** Realizado por: **Antonio Camposeco Cota**, carné No.0911481, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

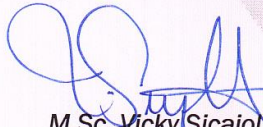
## **REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO**

**REF.: UPANA: RYCA: 993.2015**

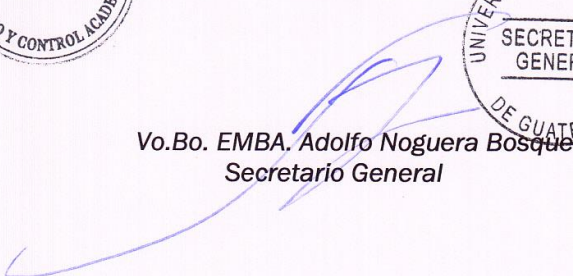
*El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante Camposeco Cota, Antonio con número de carné 0911481, aprobó con 85 puntos el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día ocho de febrero del año dos mil quince.*

*Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los dieciséis días del mes de junio del año dos mil quince.*

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico



  
Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque  
Secretario General



Maritza Ruiz  
cc. Archivo.



# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
1.1 Marco teórico	1
1.1.1 Administración	1
1.1.2 Importancia de la administración	2
1.1.3 Proceso administrativo	2
1.2 Antecedentes	6
1.3 Planteamiento del problema	7
1.4 Pregunta de investigación	8
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
1.6 Justificación	9
1.7 Variables de investigación	9
1.7.1 Definición conceptual	9
1.7.2 Definición operacional	10
1.7.3 Indicadores	10
1.8 Alcances y límites	10
1.8.1 Alcances	10
1.8.2 Límites	11
<b>Capítulo 2</b>	12
2.1 Metodología	12
2.1.1 Tipo de investigación	12
2.2 Sujetos de investigación	12
2.2.1 Personas	12
2.2.2 Unidad de análisis	13
2.3 Instrumentos	13

2.4 Procedimientos	13
2.5 Diseño de la investigación	14
2.6 Aporte	16
2.6.1 A la empresa	16
2.6.2 Universidad	16
2.6.3 A Guatemala	16
<b>Capítulo 3</b>	17
3.1 Presentación de resultados	17
3.2 Discusión de resultados	32
<b>Capítulo 4</b>	34
Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto	34
4.1 Descripción de la propuesta	34
4.2 Viabilidad del proyecto	35
4.2.1 Financiera	36
4.2.2 Administrativa	36
4.2.3 Técnica	37
4.3 Justificación	37
4.4 Objetivos de la propuesta	38
4.4.1 Objetivo general	38
4.4.2 Objetivo específico	38
<b>Conclusiones</b>	39
<b>Recomendaciones</b>	40
<b>Referencias bibliográficas</b>	41
<b>Anexos</b>	43

## Lista de Gráficas

Gráfica No. 1 Conocimiento de plan de trabajo de la empresa	18
Gráfica No. 2 Planificación del plan de la empresa junto al colaborador	19
Gráfica No. 3 Comunicación del plan de trabajo a los colaboradores	20
Gráfica No. 4 Creación del puesto de gerente financiero	21
Gráfica No. 5 Características académicas	22
Gráfica No. 6 Experiencia laboral	23
Gráfica No. 7 Evaluación de habilidades y aptitudes en la contratación del colaborador	24
Gráfica No. 8 Capacitación para el mejoramiento de habilidades y aptitudes del colaborador	25
Gráfica No. 9 Calificación de las habilidades y aptitudes del propietario en la ejecución de sus labores	26
Gráfica No. 10 Importancia de la motivación a los empleados para el buen rendimiento de su trabajo	27
Gráfica No. 11 Grado de motivación del propietario para sus empleados	28
Gráfica No. 12 Conocimiento en existencia de algún tipo de control automatizado de la empresa	29
Gráfica No. 13 Considera necesario la aplicación de sistemas de control dentro de la empresa	30
Gráfica No. 14 Beneficios al aplicar un sistema de control dentro de la empresa	31

## **Resumen**

Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida fue creada con capital propio y administrado por el propietario, está constituido como una mediana empresa según inscripción en el registro mercantil, por su capital de trabajo y sus movimientos económicos según estados financieros. La actividad económica está enfocada como una empresa de comercio y servicio: servicio de hotelería y alimentos; y comercialización de productos de primera necesidad. El propietario lo ha administrado con experiencias obtenidas en el trayecto de su vida, no dispone de conocimiento administrativo a nivel profesional y esto provoca que pierda valioso recurso para mejorar el servicio, crecimiento o expansión de la misma.

La empresa en la actualidad debe diseñar planes, metas, crear objetivos y una correcta organización, tener personal capacitado que pueda manejar controles y motivar al personal bajo su cargo, con la finalidad de mejorar y establecer rangos aceptables de rentabilidad.

La institución no cuenta con planes estratégicos tanto a corto, mediano y largo plazo, esto provoca un alto riesgo de perder o conducirla al fracaso y cierre definitivo de la empresa.

La presente propuesta tiene la finalidad de identificar y corregir las debilidades encontradas. Con el propósito de aprovechar y utilizar los recursos, alcanzar una rentabilidad justa al fin de la necesidad del propietario que genere utilidades para mejorar el servicio y crear nuevas expectativas en el futuro.

## **Introducción**

Las empresas guatemaltecas hoy en día se han formado y constituido a base de experiencias y conocimientos ambiguos. Esto provoca que mucho capital se derroche por falta de conocimiento sobre el tema de administración de recursos, esto conlleva en ocasiones el cierre temporal en definitiva el negocio.

En función a lo anterior se realizó una investigación a la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicado en la cabecera municipal de la Libertad, Huehuetenango, para contribuir a una propuesta de solución que permita el aprovechamiento al máximo del valioso recursos que ellos disponen. La investigación se documentó por medio de cuatro capítulos, distribuidos según el orden establecido por la Universidad Panamericana, descritos a continuación

El capítulo uno, hace referencia sobre información detallada de los diferentes conceptos relacionado a la administración y sus procesos, cuenta con bibliografías de autores de fama mundial por su trayectoria en la investigación de temas administrativos que ha venido a favorecer y contribuir al engrandecimiento de las empresas. Se conocen los antecedentes y surge el planteamiento del problema, la justificación, alcances y límites.

En el capítulo dos, se establece la metodología y las herramientas para la búsqueda sistemática de información sobre los datos que se deseaba obtener.

En el capítulo tres, se presenta y discute el resultado obtenido y se crean las conclusiones y recomendaciones del planteamiento del problema.

El capítulo cuatro, contiene la propuesta de mejoras y la viabilidad del proyecto dado como resultado de la investigación de campo y documental.

# Capítulo 1

## 1.1 Marco Teórico

### 1.1.1 Administración

En la administración, siempre se debe de pensar en el ser humano y por lo tanto su marco de referencia, principios, medios y su dinamismo los da el, no solo como medio o proceso sino como principio y mordaz.

Por su aplicación debe estar siempre concebida y orientada en términos humanos, por ello sus sistemas deben ser regidos por normas que tengan tal baje, no puede haber un verdadero esfuerzo cooperativo permanente si los factores constituyen la médula o lo más importante.

La administración es para Tead O. (1956): “el conjunto de actividades propias de ciertos individuos que tienen la misión de ordenar, encaminar y facilitar los esfuerzos colectivos de un grupo de personas reunidos en una entidad, para la realización de objetivos previo definido”.

Koontz y Weihreich (1987) plantean que: “la administración es una actividad esencial; asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales. El propósito de todo administrador es establecer un medio ambiente en el cual las personas pueden lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales”.

Según Henry Fayol 2000, “Administrar es prever organizar, mandar, coordinar y controlar”.

El concepto de administración involucra los términos siguientes:

- Objetivo: la administración siempre está enfocada en lograr determinados fines.
- Eficiencia: capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, esto se logrará con garantizar los recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad.

- Coordinación de recursos: la administración requiere combinar, sistematizar y analizar los diferentes recursos que intervienen en el logro de un fin común.
- Productividad: es la relación entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia.

Se deduce que la administración es un proceso de funciones o actividades dirigidas por los gerentes conocidos como planificación, organización, dirección y control y juntas alcanzan el propósito establecido de la organización.

### 1.1.2 Importancia de la administración

La Administración es trascendente en la vida del hombre, porque es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social; simplifica el trabajo para lograr mayor productividad, rapidez y efectividad.

### 1.1.3 Proceso administrativo

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, de una forma correcta.

Según Koontz H. (1987) en su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como: el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Para administrar cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. A estas dos fases se le llama: mecánica y dinámica de la administración.

En el siguiente cuadro se determina los procesos administrativos según Robbins (2010), el cual consiste de la siguiente manera:

Cuadro 1

<b>Planificación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>
Definir metas, establecer estrategias y desarrollar sub planes para coordinar actividades.	Determinar qué debe hacerse, cómo se hará, y quién deberá hacerlo.	Dirigir y motivar a los participantes, para resolver Conflictos	Vigilar las actividades para asegurarse de que se cumplan conforme a lo planeado

Fuente Mary Blanca Díaz Rodas-USAC

### Planeación

“Es definir los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar actividades” (Coulter., 1996)

“Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, establecer los principios que habrán de orientarlos, la secuencia de las operaciones para realizarlo y las determinaciones del tiempo y de los números necesarios para su realización.” (Rodas. 2003)

“La planeación es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa». (Sallenave. 1991).

Planeación es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.



## Organización

Se refiere a la creación de una estructura, la cual determina las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar sus funciones dentro del grupo social.

La organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización.

Es obvio que personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho más efectivas si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras. Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución.

Una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea clara para todos, quien debe realizar determinada tarea y es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

## Dirección

Para llevar a cabo las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción, está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que el trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama Dirección.

## Control

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se realiza, para asegurar que el trabajo de otros está progresar en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado.

Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

Tenemos los tipos siguientes tipos de control organizacional:

- Los controles preventivos son el conjunto de mecanismos y procedimientos que se utilizan para analizar las operaciones que se han proyectado realizar, antes de su autorización o antes de que esté en marcha, con el propósito de determinar la veracidad y legalidad de dichas operaciones y su conformidad con los planes, programas y presupuestos.
- Estos controles garantizan que antes de comenzar una acción se haya hecho el presupuesto de los recursos humanos, materiales y financieros que se necesitarán. Los presupuestos financieros son el tipo más común de control preventivo a la acción, porque la adquisición de empleados, equipos y suministros requieren dinero. La programación es otro tipo importante de control preventivo, estas actividades preliminares requieren que se invierta bastante tiempo.
- El control preventivo es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón se dice que el control preventivo siempre es interno, y los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

- Los controles concurrentes, son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan. En la actualidad los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error.
- Los controles posteriores, son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Por ejemplo en las auditorias contables, estadística, contabilidad, otros.

## 1.2 Antecedentes

Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida es una empresa privada, por el capital que posee es catalogado como mediana empresa, guatemalteca, dedicada a la venta de abarrotes y prestaciones de servicio de Hotelería y Restaurante, se encuentra localizada en la cabecera municipal de la Libertad, Huehuetenango, constituido con el nombre de Hotel y Restaurante Eilyn según inscripción No. 629017 De folio. 148, del libro No.591 de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), y Tienda La Florida según Inscripción No. 453255 De folio. 221, del libro No. 415, de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

A nivel administrativo la empresa carece de visión y misión institucional, no posee objetivos ni planes que direccionen a la empresa y al personal, no cuenta con controles, normas ni presupuesto, que monitoreen las diferentes actividades comerciales de la empresa.

No posee un control interno para el análisis y evaluación de las actividades que puedan proporcionar información veraz, eficaz y oportuna en las diferentes áreas administrativas, mercadeo y financieras.

Posee un contador que controla el pago de impuestos a base de la facturación que le es proporcionada por el propietario, elabora estados financieros necesario sin el respectivo análisis ni evaluación de resultados que permita establecer utilidades, se carece de un mecanismo de evaluación y análisis de puesto, no utiliza contratos legales ni prestaciones de ley obligatorios para el personal que labora en la empresa.

La distribución y asignación de puestos de los empleados en la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida es la siguiente:

**Descripción de puestos según área**

No.	Cantidad	Puesto	Área de la Empresa
1	4	Local No. 1 y 2	Abarrotería
2	1	Contador	Abarrotería
3	2	Ruteros	Abarrotería
4	2	Recepcionistas	Hotel
5	1	Cubrecamas	Hotel
6	2	Conserje	Hotel y Restaurante
7	3	Cocineros	Restaurante
8	2	Meseros	Restaurante
9	1	Gimnasio	Hotel
10	1	Albañil y fontanero	Hotel
11	1	Chofer	Hotel y Restaurante

Fuente: elaboración propia

### 1.3 Planteamiento del problema

Se ha visto que las empresas han tenido grandes dificultades de permanecer en el mercado, algunas han dejado de existir por diferentes problemas y fenómenos. Ha sido el gran desafío de los administradores el afrontar y buscar soluciones a estas complicaciones, al crear mejores métodos y estrategias, utilizan su conocimiento y experiencia adquirida con el tiempo para mantenerse a flote en este mundo creciente y competitivo.

El propietario de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida cuenta con un gran reto que enfrentar por el desconocimiento en los componentes esenciales que constituyen los principios del proceso administrativo, los cuales son factores de gran importancia para el aprovechamiento o pérdida de sus recursos económicos, tecnológicos y humanos. Se ha detectado que la empresa no cuenta con metas y planes que orienten las diferentes actividades. Se ha determina que debe hacerse, cómo se hará, y quién deberá hacerlo, nadie dirige y motiva a los empleados, no se lleva un control de las actividades para asegurar que se cumplan las obligaciones y responsabilidades de cada empleado.

Si la situación anterior persiste, la administración de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida, tendrá implicaciones que pueden afectar la pérdida de recursos y la baja rentabilidad al no administrar de manera eficaz y eficiente los recursos por el desconocimiento del proceso administrativo. Sin embargo existen algunas herramientas y técnicas que se pueden utilizar para planear, organizar y dirigir la estructura de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida, con la finalidad de controlar con mayor eficiencia y eficacia los recursos.

#### 1.4 Pregunta de investigación

¿Cómo se deben mejorar los procesos administrativos en la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida, de La Libertad, Huehuetenango?

#### 1.5 Objetivos

##### 1.5.1 Objetivo general

Determinar el proceso administrativo en la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicado en la Libertad, Huehuetenango.

##### 1.5.2 Objetivos específicos.

- Identificar los planes empíricos o científicos que se aplican en Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida.

- Establecer la organización que se desarrolla en la empresa sujeto de estudio.
- Identificar las fortalezas y debilidades en cuanto a la dirección de la empresa.
- Señalar los controles y sistemas de vigilancias en las actividades para asegurarse de que se cumplan conforme a lo planeado.

## 1.6 Justificación

### La empresa Hotel y Restaurante

Eilyn y Tienda la Florida es un institución que desde su inicio ha tenido un crecimiento e introducción en el mercado de la hotelería y restaurante como en la venta de abarrotes, que satisface a un gran sector de la población de la Libertad, Huehuetenango

En el proceso de la investigación se ha identificado varios factores que le han contraído diversos problemas, derivados a una inadecuada administración, que puede llegar a constituir un obstáculo en el crecimiento empresarial de la organización, si no se busca una alternativa de solución.

Los procesos administrativos, pueden lograr, que mejore su estabilidad y rentabilidad para posicionarse y abarcar un mejor mercado en la población e incrementar sus utilidades con el máximo aprovechamiento de los recursos tantos financieros, tecnológicos y humanos.

## 1.7 Variables de investigación

### 1.7.1 Definición conceptual

#### Administración

- Stoner, y Freeman (1995) definen la administración como: "el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar

todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos".

### Proceso Administrativo

- Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad, para Stephen Robbins posee cuatro específicas que son la Planeación, Organización, Dirección y Control.

#### 1.7.2 Definición Operacional

Es un proceso que mejora el aprovechamiento, la distribución y control de los recursos disponibles de una empresa.

#### 1.7.3 Indicadores

- Planear
- Organizar
- Dirigir
- Controlar

### 1.8 Alcances y Límites

#### 1.8.1 Alcances

- a) Espacial: el estudio se realiza en el área administrativo de la empresa Eilyn ubicado en el cantón Centro, del municipio de La Libertad, Huehuetenango

- b) Temporal: el tiempo en el cual se realizó la consultoría es de ocho meses, a partir del mes de febrero y al mes de septiembre del 2013
- c) Teórica: el estudio se hará desde el punto de vista administrativo, con el objetivo de organizar y crear mejores oportunidades a la empresa.

### 1.8.2 Límites

Durante la etapa de investigación surgieron diferentes inconvenientes tanto en la recolección de datos, como en la información de parte del propietario por la falta de organización en sus documentos contables e inscripciones en el Registro Mercantil.



## Capítulo 2

### 2.1 Metodología

#### 2.1.1 Tipo de investigación

La investigación se realizó de tipo descriptiva la que Chávez Zepeda (2001: 28) define como la que “Aborda situaciones recientes o actuales, que el investigador obtiene de testigos, documentos o fuentes directas, cuya veracidad es posible comprobar dentro de ciertos límites. Explora la realidad actual, para describirla o para recoger datos que le permitan predecir acontecimientos a corto, mediano o largo plazo.”

### 2.2. Sujetos de investigación

#### 2.2.1 Personas

Los sujetos de investigación son el propietario y el personal que labora en el Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida, entre ellos están:

- Propietario
- Empleados, los cuales se describen a continuación

**Descripción de puestos según área**

No.	Cantidad	Puesto	Área de la Empresa
1	4	Local No. 1 y 2	Abarrotería
2	1	Contador	Abarrotería
3	2	Ruteros	Abarrotería
4	2	Recepcionistas	Hotel
5	1	Cubrecamas	Hotel
6	2	Conserje	Hotel y Restaurante
7	3	Cocineros	Restaurante
8	2	Meseros	Restaurante
9	1	Gimnasio	Hotel
10	1	Albañil y fontanero	Hotel
11	1	Chofer	Hotel y Restaurante

Fuente: elaboración propia

### 2.2.2 Unidad de análisis

La documentación que se revisará y consultará será los libros de ventas, estados financieros, patentes, facturas y controles de empleados en los que se encuentra información de la empresa relacionado a sus ingresos, patrimonio y utilidades que da a conocer sus antecedentes y crecimiento.

Se tomara toda la población de la empresa constituida por el propietario y 20 empleados.

### 2.3 Instrumentos

En la investigación se aplica la encuesta.

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y luego "reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados" (Mayntz. Et al., 1976:133).

Se diseñaron dos tipos de encuesta para analizar los diferentes factores y problemáticas de la empresa, la primera será dirigida a los 20 empleados que posee la empresa y la segunda encuesta será dirigida al propietario, sobre el nivel de conocimiento que posee cada uno en los procesos administrativos.

### 2.4 Procedimientos

Desde el inicio de la investigación se ha realizado diferentes actividades las cuales se describirán, a continuación:

- Identificar la empresa por sus diferentes características, actividades, tamaño y ubicación.
- Diseñar y planificar la solicitud el cual fue dirigida al propietario de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida, para la realización de la PED.
- Análisis preliminar de la situación de la empresa.

- Recopilación de información a través de documentaciones, estados financieros y información adquirida por parte del propietario.
- Creación de la encuesta, dirigida al propietario de la empresa para determinar el diagnóstico empresarial.
- Identificación de la problemática y tema de investigación.
- Diseñar herramienta y tipo de investigación para propuestas de solución del problema.
- Identificar a los sujetos de estudio
- Elaboración de instrumento para recopilar información específica del tema de estudio.
- Tabulación de la información.
- Presentación y análisis de la información.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.
- Diseño de propuesta de mejora.

## 2.5 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación se realiza de forma documental, se recabo información de diferentes documentos contables y financieros, inscripción del registro mercantil, visitas personalizadas en las diferentes áreas de la empresa y trabajos de campo.

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Indicadores	Objetivo	Pregunta
Proceso Administrativo	Planear	Identificar los planes empíricos o científicos que se aplican en Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida.	* * *
	Organizar	Establecer la organización que se desarrolla en la empresa sujeto de estudio.	* * *
	Dirección	Identificar las fortalezas y debilidades en cuanto a la dirección de la empresa.	* * *
	Control	Señalar los controles y sistemas de vigilancias en las actividades para asegurarse de que se cumplan conforme a lo planeado.	* * *

Fuente: elaboración propia

## 2.6 Aporte

### 2.6.1 A la empresa

Proporcionar herramientas al propietario y empleados de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn para el mejoramiento de sus funciones. Y Crear así mejores oportunidades para la estabilidad y buena rentabilidad con el aprovechamiento de sus recursos financieros, tecnológicos y humanos.

### 2.6.2 Universidad

Como material de apoyo y fuentes de información para estudios similares.

### 2.6.3 A Guatemala

Contribuir al conocimiento administrativo a todos y dueños de la MIPyME del país, que por cuestiones económicas, políticas y sociales se les ha privado de tantas oportunidades para el mejoramiento de sus empresas. Ser así, fuente generadora para el desarrollo del país.

## Capítulo 3

### 3.1 Presentación de Resultados

Una vez finalizado el trabajo de campo, donde se realizó 21 encuestas, 20 dirigidas a los empleados de las diferentes áreas de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida y una dirigida al propietario se obtuvo los resultados siguientes:

a) Descripción de cada pregunta a colaboradores.

- Gráfica de resultados.
- Datos importantes del resultado

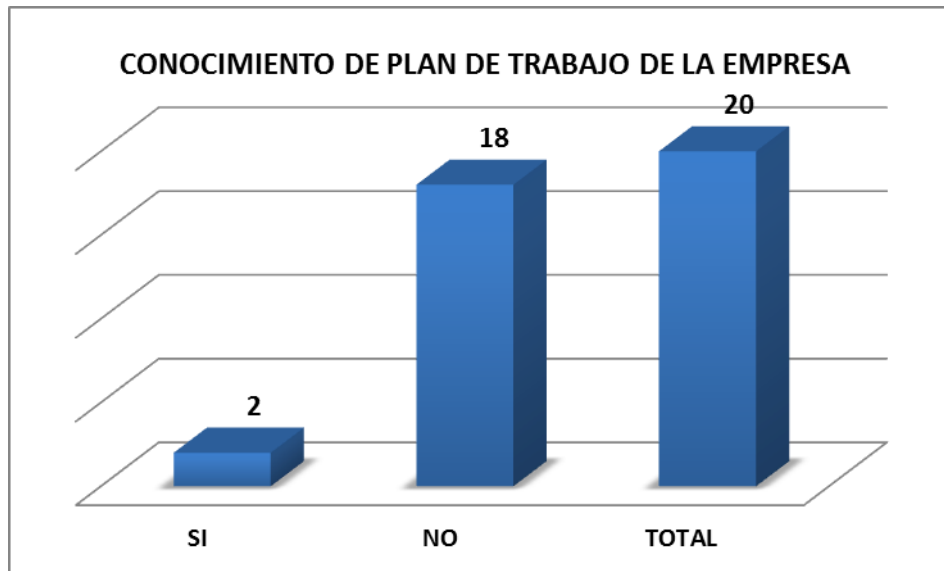
b) Descripción de cada pregunta al propietario.

- Gráfica de resultados.
- Datos importantes del resultado.

a) Descripción de cada pregunta a colaboradores.

1. ¿Conoce algún tipo de plan de trabajo en la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida?

Gráfica No. 1



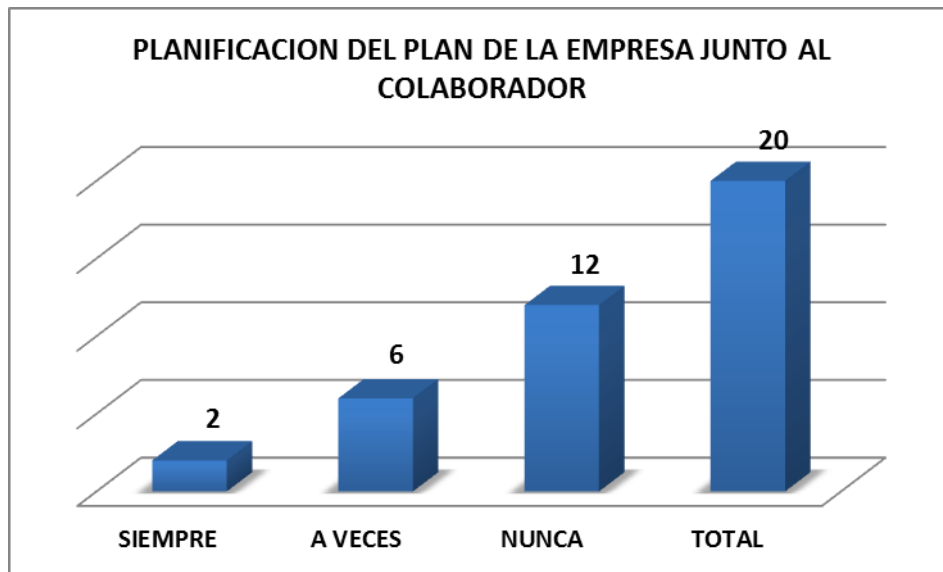
Fuente: elaboración propia

Tener identificado la dirección hacia donde llevar a una empresa es un factor importante que determina el éxito de la misma, si no existe una visión clara a donde dirigirse puede generar una incertidumbre hacia donde se dirige la empresa.

La gráfica puede dar un amplio conocimiento que la mayoría de los empleados desconocen de los planes, no ejecutan a cabalidad sus actividades y puede generar algún tipo de desorden y contratiempo dentro de la empresa.

2. ¿El propietario elabora y planifica con los empleados estrategias que ayuden a mejorar el desempeño de todos, dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida?

Gráfica No. 2



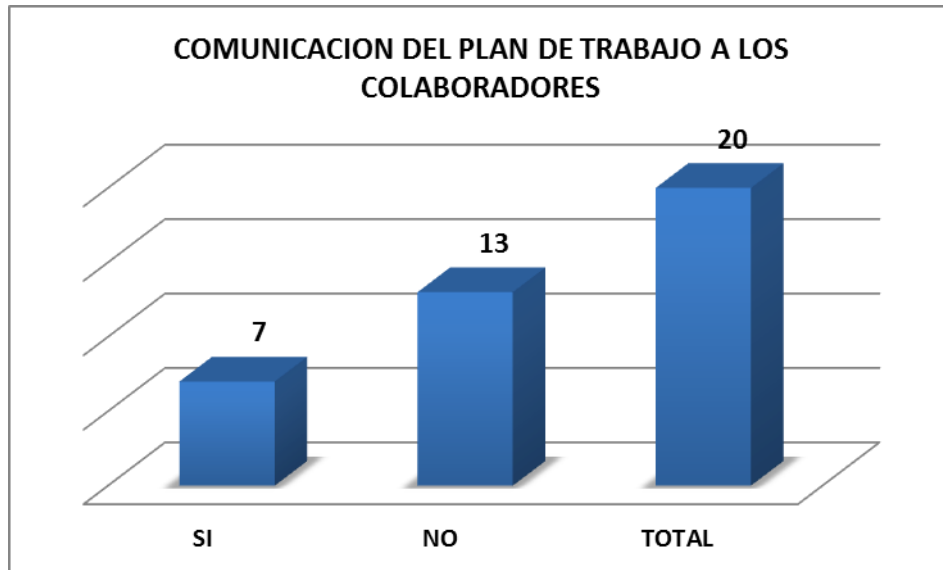
Fuente: elaboración propia

Las empresas deben conocer e identificar los problemas y oportunidades por medio de la matriz FODA, planes y estrategias que puedan mejorar la misma. Se puede observar en la gráfica que una mínima parte de colaboradores tienen conocimiento de la elaboración del plan de trabajo. Esto significa que aun hace falta que la administración involucre a los colaboradores para formar parte de la elaboración de los planes y tener un mismo propósito en la misma.



3. ¿El propietario comunica a los empleados el avance de los planes de la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida?

Gráfica No. 3

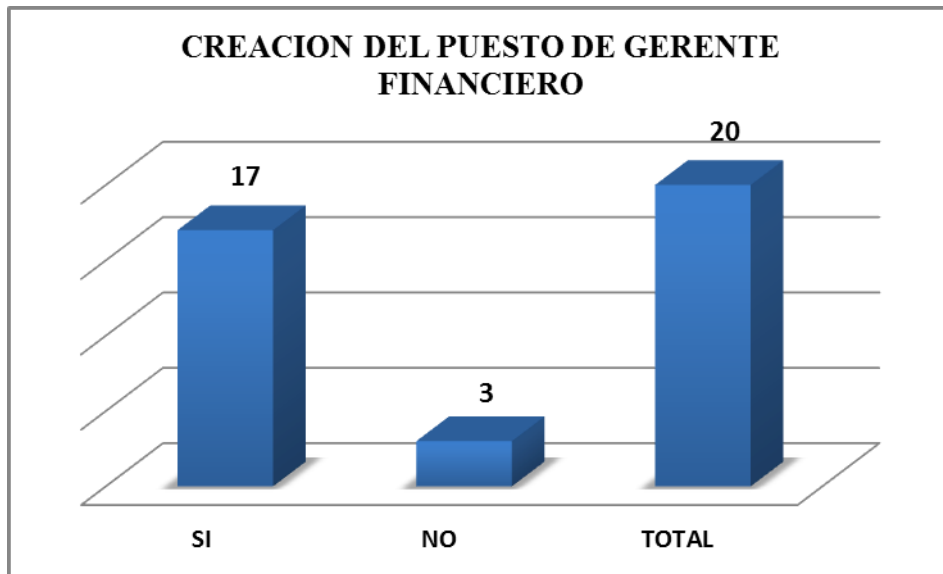


Fuente: elaboración propia

La comunicación es un factor importante en una empresa, para dar a conocer la dirección es imprescindible determinar los canales adecuados de comunicación dentro de la institución. El resultado del análisis de la gráfica manifiesta que no existe en su totalidad de los colaboradores el conocimiento de los planes de trabajo de la empresa.

4. ¿Considera necesario la creación de un puesto de gerencia financiero dentro de la empresa, para ejercer las funciones de administrador?

Grafica No. 4

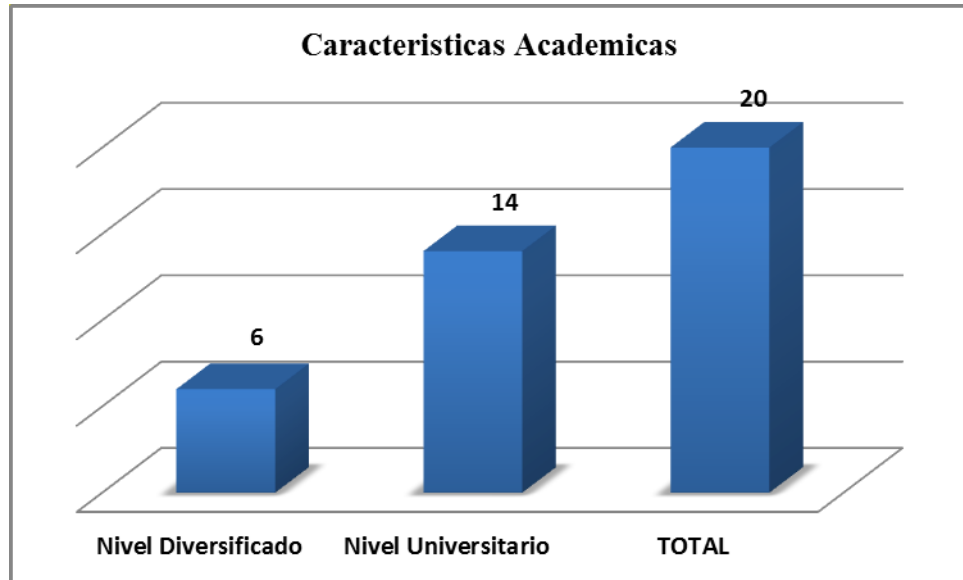


Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los empleados considera necesario la creación y contratación de una persona que pueda ejercer el cargo de gerente en la empresa y mejorar la administración del recurso financiero, tecnológico y humano, importantes dentro de la empresa.

- a. ¿Qué nivel académico considera que debe poseer la persona que desempeñe el puesto?

Gráfica No. 5

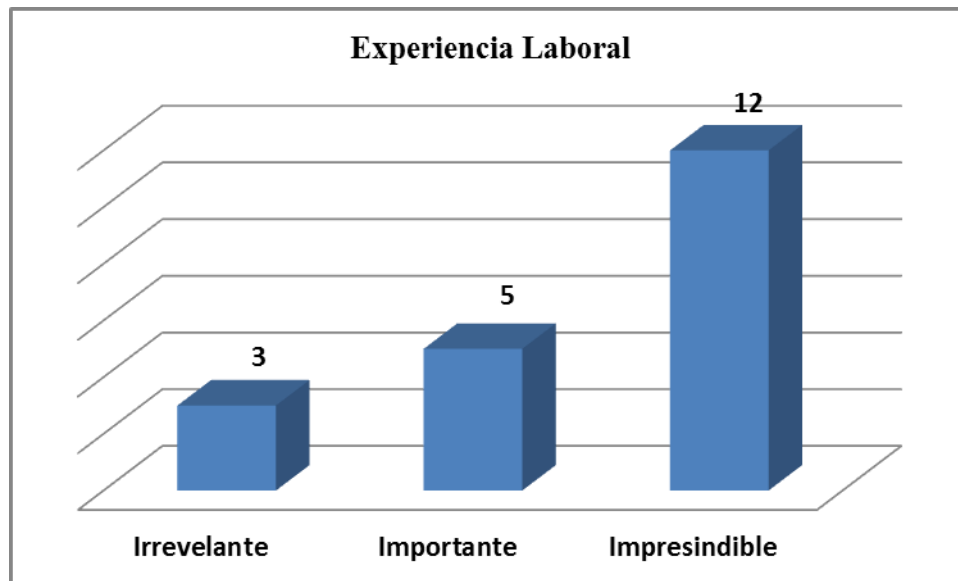


Fuente: elaboración propia

El nivel académico tanto en conocimiento y experiencia son tomadas en cuenta en el aspecto a considerar para la contratación de la persona que pueda ejercer el cargo de gerente dentro de la empresa Eilyn y Tienda la Florida, la gráfica determina que el grado académico recomendado es la de un universitario.

b. ¿Es importante la experiencia laboral?

Gráfica No. 6

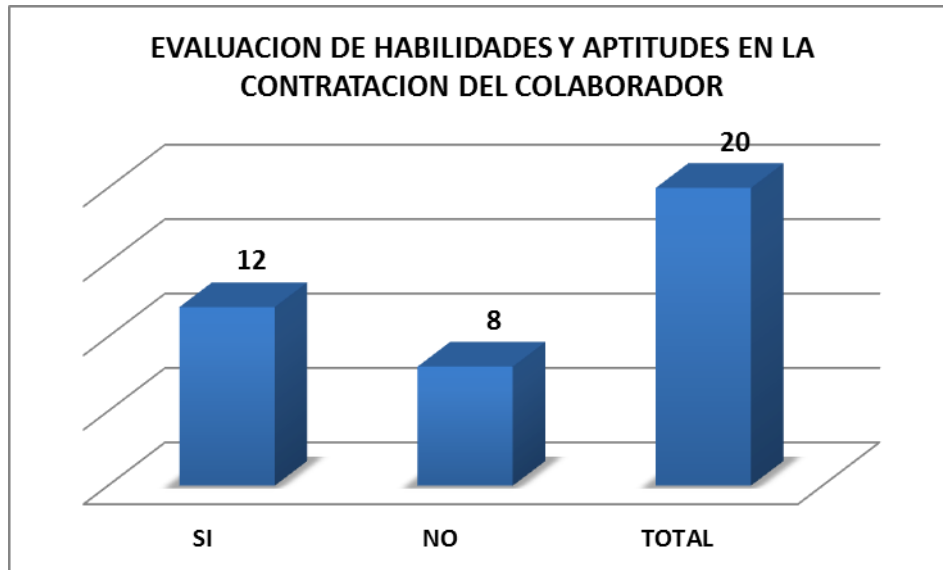


Fuente: elaboración propia

La mayoría de los empleados consideran que es de suma importancia la experiencia que pueda tener una persona, a la hora de ejercer el cargo de gerente financiero en una empresa.

5. ¿Considera necesario realizar algún tipo de evaluación para determinar las habilidades y aptitudes del nuevo gerente financiero?

Gráfica No. 7

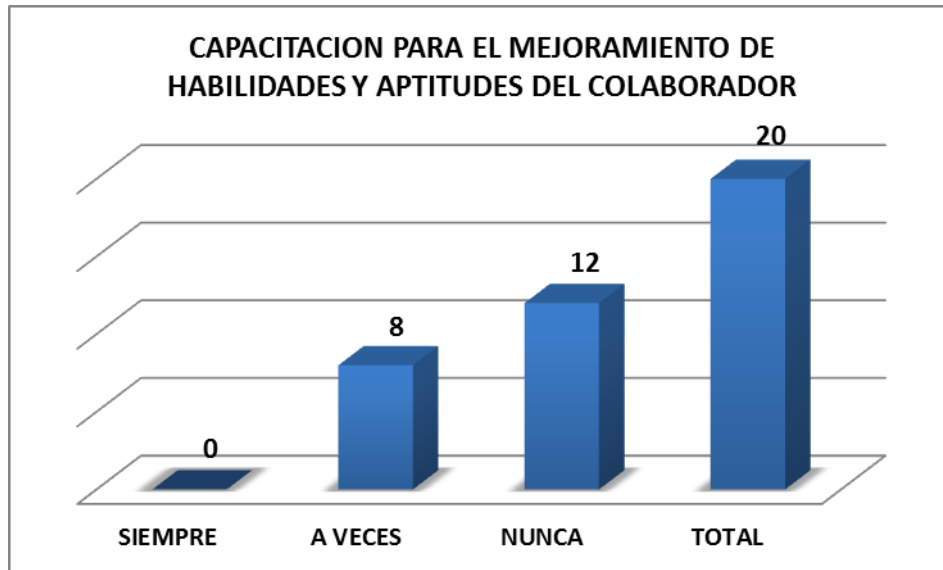


Fuente: elaboración propia

El proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal de una empresa es importante desde identificar el perfil del puesto, realizar reclutamiento, la selección, la contratación, inducción y capacitación del personal es importante para aprovechar al máximo los recursos con que cuenta la empresa y generar. Del total de los colaboradores existe una parte que no fue evaluada de manera correcta y esto es parte de las debilidades de la empresa.

6. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para mejorar sus habilidades y aptitudes para el buen desempeño de sus labores?

Gráfica No. 8

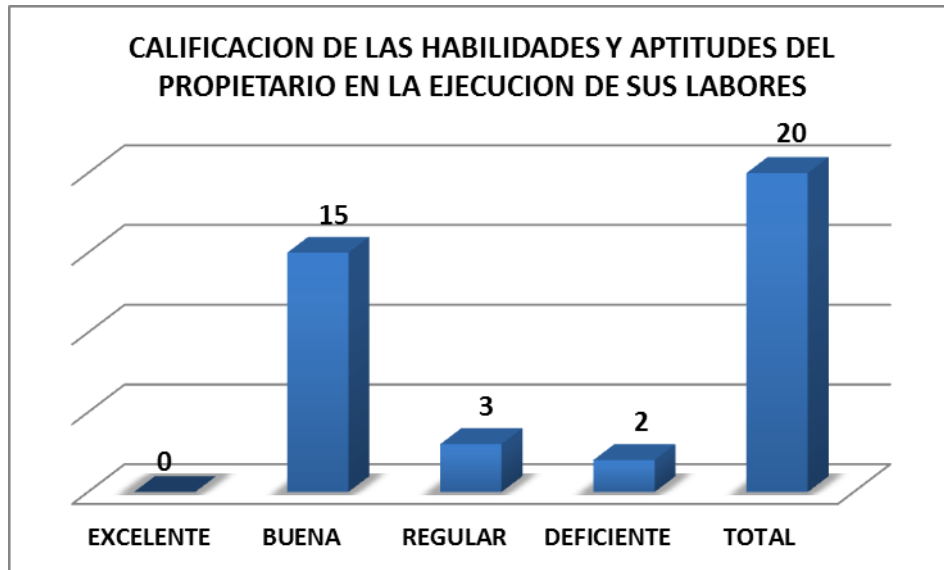


Fuente: elaboración propia

Para que el personal sea apto y productivo, la empresa tenga los resultados de conformidad a sus objetivos, deben de ser capacitados todos. Sin embargo se pudo observar que en la realidad no existe un programa de capacitación para mejorar la estabilidad y productividad laboral.

7. ¿Como califica las habilidades y aptitudes del propietario en el desempeño de sus labores en la empresa?

Gráfica No. 9



Fuente: elaboración propia

El conocimiento de gerencia en una empresa es vital para el buen funcionamiento de la misma; la cual permitirá un mejor manejo en los temas administrativos, financieros y mercadológicos, esto puede ser una de las ventajas para mejorar los procesos en la empresa.

8. ¿Considera importante la constante motivación laboral para el buen rendimiento en el trabajo?

Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia

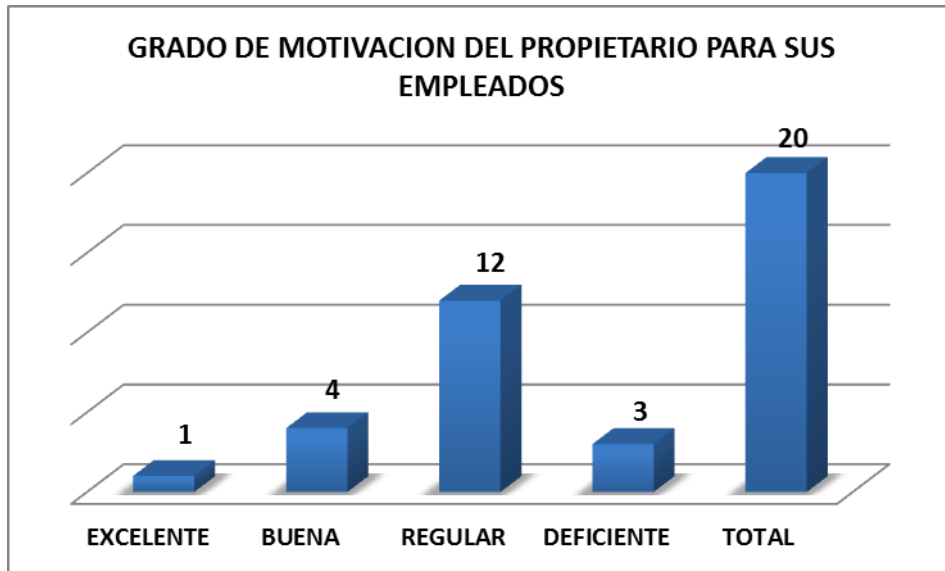
Como se sabe la motivación laboral es un aspecto que no debe faltar en los empleados. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados se traduce en empleados comprometidos y con ganas de sumar.

En la gráfica se puede visualizar que en la empresa Eilyn y Tienda la Florida el 100% considera que es necesaria e importante la motivación de los empleados para ejercer de mejor manera las actividades en la empresa, y obtener los objetivos deseados.



9. ¿Cómo evalúa el grado de motivación que posee el personal dentro de la empresa?

Gráfica No. 11

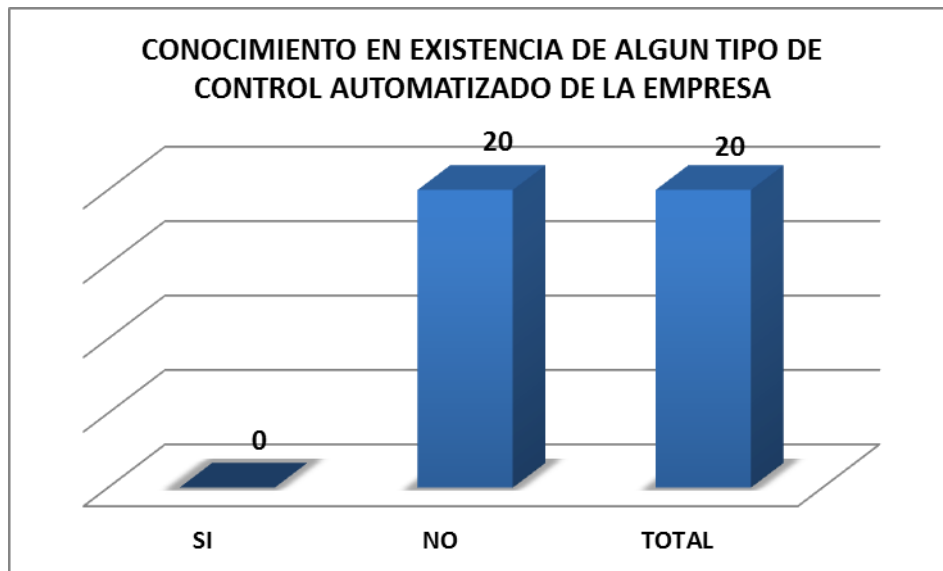


Fuente: elaboración propia

Las gestiones profesionales están estrechas y ligadas a las situaciones o circunstancias personales. Por consiguiente, la motivación que existe en la institución no es la adecuada según el análisis efectuado de conformidad con la gráfica.

10. ¿Conoce algún sistema de control automatizado que se utiliza en la empresa?

Gráfica No. 12

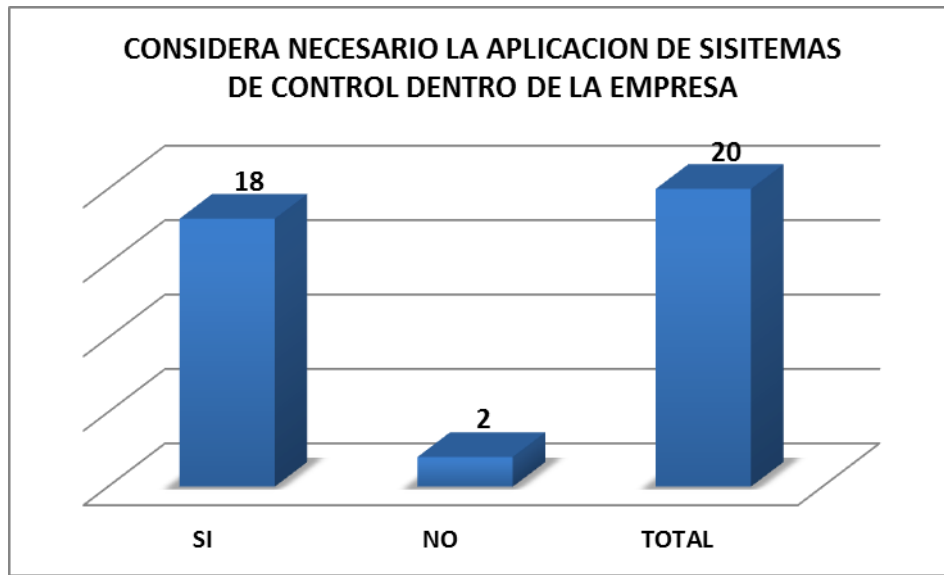


Fuente: elaboración propia

La adopción del control automatizado en general, es una estrategia clave para la mejora de la competitividad de la empresa y alcanzar objetivos que de otro modo no podrían conseguirse. Para el ahorro de recursos tanto económicos y humanos es necesaria en algunos casos la automatización de controles. El sistema de control de la empresa Eilyn y Tienda la Florida es deficiente según la encuesta realizada al personal.

11. ¿Considera necesario la aplicación de un sistema de control dentro de la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida?

Gráfica No. 13

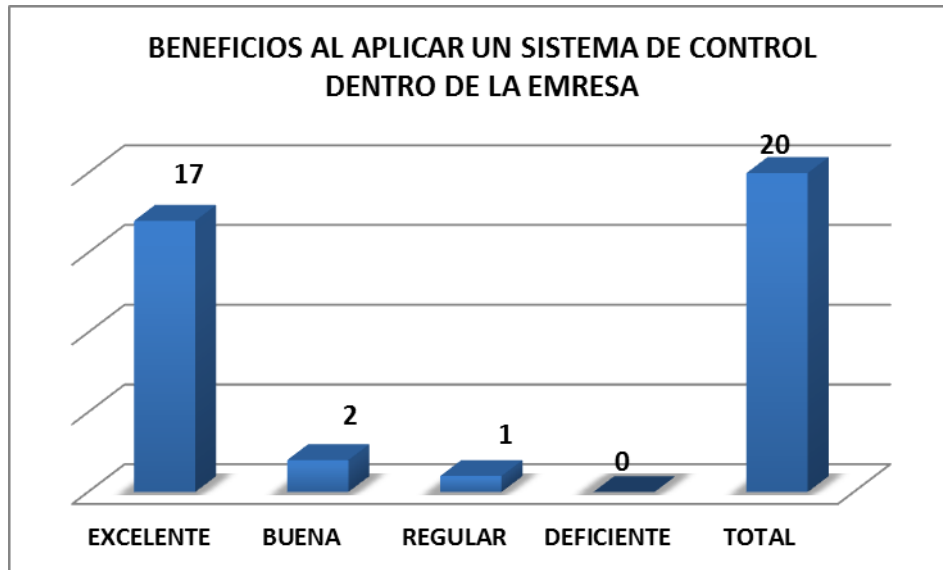


Fuente: elaboración propia

El sistema de control que maneja la empresa Eilin y Tienda la Florida es manual y no llena las expectativas necesarias para el buen funcionamiento de la misma. La mayoría de empleados considera necesario la aplicación de un sistema de control dentro de la empresa para mejorar sus registros.

12. ¿Cómo califica la implementación de un sistema de control en la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida?

Gráfica No. 14



Fuente: elaboración propia

En toda empresa es necesario un buen sistema de control, la gráfica demuestra que la aplicación dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida resultaría excelente para el buen funcionamiento y rentabilidad de la misma.

## 3.2 Discusión de resultados

Koontz y Weihreich (1987) plantean que: “la administración es una actividad esencial; asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales. Comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente”.

La falta de una buena administración dentro de la empresa por el desconocimiento y la escasa experiencia del propietario en la aplicación de los diferentes procesos administrativos, esto provoca que los empleados no posean la información necesaria hacia donde deben dirigirse. Se toma en cuenta que los empleados desconocen los diferentes planes de la empresa, pueden llegar a un descontrol que provoque pérdidas de recursos valiosos, que a la vez pueden llevar a la empresa a sufrir grandes pérdidas en sus utilidades, recurso importante para la mejora o crecimiento de la misma.

Según Koontz H. (1987) define el proceso administrativo como la administración en acción o también como: el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Para llevar a cabo las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el propietario tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los empleados, instruir, ayudar a los miembros a mejorar lo mismo que el trabajo mediante su propia creatividad y la compensación, a esto se le llama dirección. Según datos obtenidos en la presentación de resultados, el propietario no realiza ni ejecuta ninguna de estas cualidades, la empresa no tiene hasta la fecha contemplada en sus políticas a implementar programas de capacitación e incentivos, herramienta que coadyuvan a mejorar el nivel de productividad de los trabajadores.

Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro, no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al propietario para que se emprenda una acción correctiva. Es necesario el conocimiento de los tipos de control entre ellos podemos mencionar los controles preventivos y controles posteriores, los cuales según la encuesta la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida, no posee ningún tipo de control que pueda informar al propietario de algún problema o incluso si los planes son ejecutados según lo planificado.

## Capítulo 4

### Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto

#### 4.1 Descripción de la Propuesta

En respuesta a la problemática existente de conformidad a la investigación realizada, se ve reflejada la necesidad de contar con un proceso administrativo para aprovechar el rendimiento en las actividades de la empresa, tanto, económicas, financieras y administrativas.

Es necesario implementar dicha herramienta que permitirá el desarrollo de actividades de manera ordenada para cumplir las expectativas que pretende la institución y de los clientes que se busca, que tanto el personal como el propietario de la empresa conozcan como: planificar, organizar, dirigir y controlar. La empresa es dirigida por el propietario y lo hace de manera empírica, no cuenta con planes ni metas, no posee un manual de funciones para el desarrollo de las actividades de los empleados. Hay ausencia de controles que reflejen el cumplimiento de los objetivos que pretende. El crecimiento económico constante, creo condiciones para ser una mediana empresa y esto requiere de mejor conocimiento científico para su mejor funcionalidad, establecer la urgente necesidad de contar con un profesional del ámbito administrativo financiero. La implementación del proceso administrativo será de importancia el cual se presenta a continuación.

#### Proceso administrativo de una empresa

Los componentes esenciales que constituyen las principales etapas del proceso administrativo en una empresa son: planeación, organización, dirección y control.

Planeación: con ello se busca influir para que las acciones presentes y futuras que se determinen sean la esencia de una operación efectiva en las actividades de la empresa. Para ello se tomarán cuatro etapas que son:

1. Normativa en esta se planteará la definición de la empresa en este caso como mediana por su capacidad económica y de acuerdo a ella planificar sus actividades.

2. Definicional se actualizará la situación actual de la empresa, su desarrollo y sus interacciones internas y externas.
3. Confrontación estratégica y factibilidad de conformidad a su trayectoria basada en la realidad de la empresa se buscará el crecimiento mayor a su alcance territorial.
4. Convergencia en esta etapa se realizará un análisis sobre el futuro de la empresa basado en el alcance territorial.

**Organización** contribuirá a mejorar la estructura organizativa de la empresa para de manera adecuada y ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva, hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa. Por eso, la ciencia de la administración dice que la organización conlleva una estructura que debe considerarse como un marco que encierra e integra las diversas funciones de la empresa de acuerdo con un modelo que sugiere orden, arreglo y relación armónica.

**Dirección** en ella se considera impulsar los medios por los cuales se coordine las acciones de recursos humanos, para fortalecer los perfiles y puestos de sus miembros de conformidad a lo que realizan para la integración de la empresa, con el fin que las actividades en conjunto se lleven a cabo conforme a los planes establecidos.

**Control** con el proceso de control se pretende asegurar el alcancen de objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados y de esa manera se pueda definir si se están efectivos los niveles aceptables en el rendimiento a lo planeado.

## 4.2 Viabilidad del proyecto

Existen 3 variables que deben incluirse en el desarrollo de la propuesta para que verificar la viabilidad del proyecto.



### 4.2.1 Financiera

En los proyecto siempre se hace un análisis de costo-beneficio, o sea, cuánto costará el proyecto, versus los beneficios que se recibirán.

Las partes que componen la viabilidad financiera:

- Costos: para la elaboración de la propuesta será necesario la utilización de horas de internet, hojas para impresión de los documentos, el costo de las impresiones y el tiempo que será utilizado para la presentación de la propuesta a las autoridades de la empresa.
- Beneficios: la implementación de la propuesta vendrá a beneficiar en gran parte a la empresa de la siguiente manera: reducción de costos y mayor aprovechamiento de los recursos para el incremento de utilidades.
- Tasa interna de retorno: al realiza una inversión, se aplica la TIR para determinar el tiempo que llevará a la empresa recuperar dicha inversión.

### 4.2.2 Administrativa

Dentro de los cambios que se proponen es la implementación del proceso administrativo dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicada en el municipio de La Libertad, Huehuetenango que vendrá a beneficiar de gran manera al aprovechamiento y control de los recursos con la que cuenta la empresa.

Se pretende la contratación de un nuevo personal quien podrá administrar de forma correcta los recursos como vendrá a mejorar lo siguiente:

- Podrá poner en práctica sus conocimientos administrativos en pro del desarrollo de la empresa.
- Mejorara los procesos para el buen desempeño de las funciones de los empleados con el afán de disminuir costos e incrementos de los beneficios de la misma.

- Incrementar las utilidades de la empresa por medio del incremento de las ventas y ahorro de recursos.
- Llevar a un mejor control de las situaciones tanto contables y financieras de la empresa por medio del cual podrá intervenir para correcciones o establecer estrategias de mejoras para el incremento de oportunidades.

Estos son los puntos que deben validarse, en la propuesta y que puedan aplicar estos cambios administrativos dentro de la empresa.

#### 4.2.3 Técnica

Según la investigación realizada la ejecución de la propuesta podrá ser favorable para la empresa, mejorará sustancialmente lo que la empresa tiene en la actualidad y podrá optar a un mejor control de sus recursos, dirigido de una mejor manera a sus empleados quienes podrán aprovechar y administrar mejor su tiempo por medio del nuevo personal.

#### 4.3 Justificación

La falta de una persona que pueda ejercer las funciones de administrador, afecta de gran manera los recursos de la empresa, los cuales son vitales para la productividad y sustento de la misma. Si los recursos no son utilizados de la mejor forma pueden afectar la rentabilidad de la empresa y esto puede ocasionar la baja en las utilidades y afecta a manera de no cubrir los gastos, provoca que no se puedan mejorar, ampliar o expandir la empresa.

La empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida no posee personal idóneo que pueda administrar los pocos recursos que posee, esto provoca la pérdida y disminución de utilidades que a la vez impiden la implementación de estrategias que mejoren la productividad de la misma. Si esto persiste puede quedarse sin un capital que estimule la continuidad o llevarlo a la quiebra, es necesaria y urgente la contratación de un gerente administrativo para administrar de forma correcta los recursos de la empresa.

## 4.4 Objetivos de la propuesta

### 4.4.1 Objetivo general

- Proporcionar a Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda Florida del Municipio de La Libertad del Departamento de Huehuetenango, con el proceso administrativo mejorar las actividades y acciones de la empresa.

### 4.4.2 Objetivo específico

- Contar con herramientas que permita a los colaboradores de la empresa tener conocimientos en el ámbito administrativo para la realización de sus actividades.
- Implementar estrategias para mejorar la estructura organizativa de la empresa y ser eficiente la realización de sus actividades para el logro de las metas.

## Conclusiones

1. Empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida no ejecuta planes ni establece estrategias para direccionar a los colaboradores en el logro de las metas y objetivos; que permitan el crecimiento funcional de la empresa, en cuanto a la realización de la actividades laborales.
2. En la empresa no existe un departamento específico para la contratación de empleados, por tal razón el personal existente no llena los perfiles adecuados para los puestos asignados y propuestos por la empresa.
3. La falta de una persona con conocimientos que pueda ejercer el trabajo de identificar el perfil puesto, realizar un correcto reclutamiento y selección para la contratación e inducción para el nuevo puesto.
4. En la empresa objeto de estudio, el diagnóstico realizado un porcentaje de trabajadores indican que se evalúa el desempeño laboral, la parte administrativa afirma que no existen bases o modelo definido para la aplicación, se hace de manera empírica y no se retroalimenta al empleado de manera formal.
5. En la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida la responsabilidad mando inmediato la tiene el propietario, que según la evaluación realizada no posee experiencia ni conocimiento en el manejo y control de los recursos que posee.

## **Recomendaciones**

1. Establecer planes y estrategias, e involucrar a los empleados para determinar la técnica que pueda ayudar al mejoramiento de las actividades y productividad de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida.
  
2. Contar con una persona profesional que pueda analizar y evaluar al personal nuevo en la contratación, identificar el perfil que se necesita para la realización de las funciones y aprovechar las cualidades y fortalezas en el puesto que se le determine.
  
3. La creación de un puesto de trabajo que permita la contratación de una persona que administre la empresa, que posea el conocimiento y la experiencia necesaria en los diferentes procesos administrativos, que dirija al personal, capacitar e instruir en el área que ejerce las funciones, evaluar controles que puedan medir el desempeño de los empleados.
  
4. Los recursos financieros, tecnológicos y humanos deben ser con constante monitoreo para saber el nivel de productividad que alcance en la empresa, aprovechar al máximo y tener mejor control lo puede realizar una persona que posea conocimiento y experiencia en el área contable, es recomendable la creación de un puesto de gerente administrativo.

## Referencias Bibliográficas

- 1) Chiavenato Idalberto Administración de Recursos Humanos Quinta edición. 2000 Editorial Mc.Graw Hill
- 2) Chiavenato Idalberto Introducción a la Teoría General de la Administración Cuarta edición. 1995 Editorial Mc. Graw Hill
- 3) Chiavenato Idalberto; "Introducción a la Teoría General de la Administración", Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10.
- 4) Chrudden Herbert Sherman Arthur Administración de Personal Editorial continental, S.A México Dessler Gary Administración de Personal Cuarta edición.1991 Editorial Prentice Hall
- 5) Hitt Michael, Black Stewart y Porter; "Administración", Novena Edición, Pearson Educación, 2006, Pág. 8.
- 6) <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>
- 7) <http://clubensayos.com/Temas-Variados/PROCESO-ADMINISTRATIVO-REYES-PONCE/914382.html>
- 8) <http://diagnosticoyevaluacionempresarialitt.blogspot.com/2009/01/17-la-auditoria-administrativa-como.html>
- 9) <http://es.scribd.com/doc/46343712/Modelos-de-Procesos-Administrativos-segun-varios-autores>
- 10) <http://itszmaricela.wordpress.com/>
- 11) <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-De-Administracion-Apartir-De-Varios/64665.html>
- 12) <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-De-Administracion-Apartir-De-Varios/64665.html>

- 13) <http://www.definicion.org/estrategia>
- 14) <http://www.eumed.net/ce/2009a/aro.htm>
- 15) <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- 16) <http://www.zonaeconomica.com/concepto-planeacion>
- 17) <https://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CFsQFjAH&url=http%3A%2F%2Fciberconta.unizar.es%2Fleccion..%2Fcgdefinicion.doc&ei=4rR5UpLRFsWqkAfzroDwCw&usg=AFQjCNEiBtikiKkU2V-7OxL86SeewmNgYA&bvm=bv.55980276,d.eW0>
- 18) Koontz Harold Administración Tercera edición.1990
- 19) Koontz Harold y Weihrich Heinz, "Administración una Perspectiva Global", 12a. Edición, de McGraw-Hill Interamericana, 2004, Págs. 6 y 14.
- 20) Kotler Philip Dirección de Marketing Prentice Hall Edición Milenio. 2002

## **Anexos**



Fotografías restaurante:

Fotografía No. 1



Fotografía No. 2



## Anexo 2

### Fotografías Hotel

Fotografía No. 3



Fotografía No. 4



Fotografía Abarrotería

Fotografía No. 5



Fotografía No. 6



## Evaluación integral

### Diagnóstico

#### Presentación de la empresa

El propietario es un mediano empresario originario del municipio de La Libertad Huehuetenango, dedicado a dos segmentos de la economía una es a la venta de abarrotes, y Hotel y Restaurante, anexo alquiler de locales comerciales. La venta de abarrotes cuenta con dos sucursales una en el cantón centro a 500 metros del parque central camino al aguacatillo de este mismo municipio y la segunda sucursal ubicado en el cantón centro del municipio de La Libertad Huehuetenango a un costado del edificio Eilyn propiedad del señor Gómez.

El hotel y restaurante está ubicado en el edificio Eily como es conocido por vecinos y originarios del municipio, dicho edificio se encuentra localizado a media cuadra del parque central en el cantón centro de la Libertad Huehuetenango.

La empresa de abarrotes del señor Gómez Martínez inicio en el año 2006 con 4 empleados, administrado por su persona su esposa y dos personas más. Cuenta con dos ruteros, dos vendedores en cada sucursal, tiene bajo su cargo un tal de 6 personas en la venta de abarrotes. Con el afán de incrementar su patrimonio adquirió en diciembre del 2012 un edificio donde creó la empresa de hotel y restaurante, cuenta con quince empleados con los siguientes roles: en el restaurante tres chef, cinco meseros y un conserje; en el hotel cuenta con dos recepcionistas de turno, dos cubrecamas, un conserje del área de pasillo y un piloto.

A pesar de todo esto la empresa no posee lo que es una misión, visión, objetivos y no posee una estructura organizacional establecida. Los empleados no conocen sobre metas y hacia donde quieren llevarla.

## Metodología

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias. Por ello, es importante que mercadólogos e investigadores de mercados conozcan cuál es la definición de encuesta, desde distintas perspectivas para tener un panorama completo de la misma.

Según Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir datos, entrevistar a las personas.

Para Richard L. Sandhusen, las encuestas obtienen información ordenada de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

Para tener una mejor claridad de cómo se encuentra las áreas de administración, financiera y mercadotecnia de la empresa, se utilizó una encuesta dirigida a su persona y determinar su situación.

## Diagnóstico General

Según estados financieros la empresa es rentable con una mínima utilidad, aún está en la etapa de introducción al mercado competitivo, cuenta con una buena cantidad de clientes de diferentes necesidades de hotelería, hospedaje, restaurante, abarrotes, centros recreativos, gimnasio y todo lo que necesita de la empresa. La cantidad invertida en toda la infraestructura es alta y las utilidades son bajas.

La encuesta realizada al propietario de la empresa nos fue muy útil para determinar algunas áreas con deficiencias en lo administrativo, financiero o mercadotecnia.

La empresa actual, no cuenta con una visión, misión, objetivos ni metas, los empleados y el mismo propietario no tienen una dirección estable hacia donde llevar a la empresa.

No poseen contratos que puedan respaldar los derechos y obligaciones de cada empleado, esto hace que ellos trabajen por día y no tenga un compromiso más serio con la institución.

El propietario es el encargado de realizar el pago de salarios, no cuenta con un departamento destinado para esta función. Es él que evalúa y controla el desempeño de cada uno de los trabajadores y que este en constante movimiento de un negocio a otro. La empresa no cuenta con un organigrama o para saber las diferentes jerarquías.

El propietario cuenta con un buen patrimonio y capital de trabajo, se ha visto un buen movimiento en su empresa, tiene clientes que lo visitan con eventualidad, posee un margen de ganancia con la que se capitaliza e invierte. Cuenta con un contador quien le trabaja estados financieros y el control de sus facturas con la información que la empresa posee, el contador no es el que evalúa o controla todos los ingresos y egresos de la empresa, función destinada por el propietario quien decide y administra todo lo relacionado a compra y venta de servicios y productos a sus proveedores.

No lleva un control de ventas automatizada sino de una forma rustica e informal, sus inventarios no están actualizado y no posee información de los productos que ingresaron antes y que productos es necesario sacar luego. Su control de ventas las lleva el vendedor o recepcionista pero no a cabalidad, no hay exigencia diaria o control diario por los diferentes compromisos que tiene el propietario.

Según la encuesta el propietario posee accesorios de publicidad como volantes, unidad móvil y una persona que le apoya en esta área, posee un promedio de publicidad al mes.

### Diagnóstico específico

Según datos de la encuesta y lo visualizado por el encuestador, la empresa cuenta con suficientes recursos para continuar con las actividades, eso si es necesario corregir algunas deficiencias no muy importantes como el área de marketing, la secuencia que tienen en la publicidad y

promoción en las ventas son razonables y está en el rango necesario, hay algunas estrategias para mejorarlas y disminuir los costos y más fácil de solucionar.

Se puede contar con un buen capital, con buenas ideas o buenas intenciones pero si no se toma en cuenta el área de planificar, organizar, controlar y dirigir en una empresa todos esos recursos puede escasear y terminarse.

### Análisis FODA

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Instalaciones Propias.</li> <li>b) Capital de trabajo,</li> <li>c) Recurso humano.</li> <li>d) Vehículos propios.</li> <li>e) Ubicación comercial</li> </ul>	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Establecimientos educativos</li> <li>b) Instituciones financieras y sociales</li> <li>c) Incremento del desarrollo económico del municipio</li> <li>d) Poca competencia</li> </ul>
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) No posee conocimientos gerenciales</li> <li>b) Muy poca descentralización</li> <li>c) Falta de tecnología</li> <li>d) Área de producción mal ubicada en restaurante.</li> </ul>	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nuevos competidores</li> <li>b) Crisis en el precio de café</li> <li>c) Políticas tributarias.</li> <li>d) Situación Migratorias</li> </ul>

## Comentarios y Conclusiones

La empresa cuenta con buenas instalaciones para los diferentes servicios que brinda, posee buena ubicación tanto geográfica como comercial.

Posee suficientes recursos tanto financiero como mercadológico para incrementar las utilidades de la empresa, en el caso del restaurante por su calidad y servicio puede ser expandida a otros sectores y municipios cercanos.

La administración posee deficiencias en diferentes áreas en lo administrativos, como planificación de metas y objetivos, controles de ventas a sus clientes y control de compra a proveedores, falta de organización en diferentes áreas como ventas, producción y servicios, no se cuenta con una visión ni misión que oriente tanto al propietario como a los empleados.

Recomendaciones para la solución de áreas críticas

Evaluar y analizar más a fondo el área administrativa, dándole énfasis a los conocimientos del propietario.



## **Instrumentos aplicados**



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

Cuestionario dirigido al señor: Fredy Guilfrido Gómez Martínez  
Tienda la Florida, Autopartes Anolio y Edificio Eilyn  
Ubicada en el municipio de La Libertad, Huehuetenango  
Tel. 57360646

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de cuestionamientos que permitirá recabar información sobre las problemáticas de la empresa Eiylin, la información obtenida será de gran utilidad para establecer y proponer soluciones. Porfavor responder los más concreto los cuestionarios y complete lo que se le solicita.

1. ¿En qué año inicio la primera empresa?
2. ¿Cuántos negocios tiene en la actualidad?
3. ¿Cuáles son las actividades económicas de los negocios?
4. ¿La empresa cuenta con Misión y Visión?
5. ¿Los empleados conocen la Misión y Visión?
6. ¿La empresa cuenta con objetivos generales?
7. ¿Los Objetivo de la empresa son susceptibles a alcanzarlas?

8. En la empresa existen políticas generales y particulares?
9. Existe un organigrama general y/o particular?
10. ¿Existe un manual de organización?
  - a) ¿Es revisado con periodicidad?
  - b) ¿Quien lo revisa?
11. ¿Se dispone de reglamento interno de operación?
12. ¿Cuántos empleados dispone la empresa?
13. ¿Esta definido las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerargicos?
  - a) ¿Existen duplicidad de funciones?
  - b) ¿Que funciones se pueden eliminar?
  - c) ¿Que funciones se pueden crear?
14. ¿Hay controles establecidos para el seguimiento de planes, programas y proyectos?
  - a) ¿Quien las define?
  - b) ¿Como las define?
  - c) ¿Qué tipo de control existe?
15. ¿Cuenta con instalaciones propias o es alquilada?
16. ¿Con cuanto capital de trabajo inicio la empresa?

17. ¿Cuál es el capital de la empresa en la actualidad?
18. ¿Qué tipo de control de inventario utiliza la empresa para el control de ventas de la empresa?
19. ¿Quién revisa los estados financieros de la empresa?
20. ¿Qué tipo de publicidad utiliza?
21. ¿Qué porcentaje de sus utilidades invierte en publicidad?
22. ¿Tiene personal destinado para el área mercadológica de la empresa?
23. ¿Cantidad promedio de clientes que maneja por negocio en el día?
24. ¿Con que tipos de cliente trabaja?
- a) Mayoristas        \_\_\_\_\_
- b) Minoristas        \_\_\_\_\_
- c) Ambos            \_\_\_\_\_
25. ¿Conoce la ubicación domiciliar de sus clientes?
26. ¿Cuál es la periodicidad de sus clientes por compra?
27. ¿Utiliza algún tipo de promoción de venta?
28. ¿Qué tipo de promoción utiliza?
- a) ¿A cada cuanto tiempo?

29. ¿Cuáles considera que sean las problemáticas más urgentes a solucionar en su empresa?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Observacion: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Gracias...



Cuestionario dirigido al propietario de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicado en la Cabecera Municipal de La Libertad, Huehuetenango.

Instrucciones: Se solicita su colaboración para responder los siguientes cuestionamientos, marcar con una X en los espacios correspondientes de acuerdo a su criterio.

1) ¿Existe algún tipo de plan en la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida?

Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

2) ¿Planifica con sus empleados la elaboración de planes para la buena administración de la empresa hotel y restaurante Eilyn y tienda la florida?

Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

3) ¿Se les comunica a los empleados el avance de resultado de los planes de la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida?

Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

4) ¿Considera necesario la creación de un puesto de gerencia financiero dentro de la empresa para ejercer estas funciones en la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5) ¿Qué características académicas necesarias debe poseer la persona para desempeñar el puesto?

Nivel Diversificado \_\_\_\_\_ Nivel Universitario \_\_\_\_\_

6) ¿Es importante la experiencia laboral?

Irrelevante \_\_\_\_\_ Importante \_\_\_\_\_ Imprescindible \_\_\_\_\_

7) ¿Realiza algún tipo de evaluación para determinar las habilidades y aptitudes en las contrataciones de empleados?

SI \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué?: \_\_\_\_\_

8) ¿Implementa estrategias para mejorar las habilidades y aptitudes de los empleados para el buen desempeño de sus labores?

Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

9) ¿Cómo califica las Habilidades y aptitudes de sus empleados en el desempeño de sus labores en la empresa?

Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_

10) ¿Considera importante la constante motivación en los empleados?

SI \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué?: \_\_\_\_\_

11) ¿A qué plazo realiza talleres de motivación entre sus empleados?

Corto \_\_\_\_\_ Mediano \_\_\_\_\_ Largo Plazo \_\_\_\_\_

12) ¿Cómo evalúa el grado de motivación de sus empleados?

Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_

13) ¿La empresa cuenta con sistemas de control automatizada?

SÍ \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porque?: \_\_\_\_\_

14) ¿Cómo evalúa los sistemas de control que maneja la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida?

Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_

15) ¿Es necesario contar con un buen sistema de control para llevar el buen manejo de la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida?

SÍ \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué?: \_\_\_\_\_

Universidad Panamericana  
Facultad Ciencias Económicas  
Extensión Jacaltenango  
Licenciatura en Administración de Empresas



Cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicado en la Cabecera Municipal de La Libertad, Huehuetenango.

Instrucciones: Se solicita su colaboración para responder los siguientes cuestionamientos, marcar con una X en los espacios correspondientes de acuerdo a su criterio.

1. ¿Conoce algún tipo de plan de trabajo en la Empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida?

SÍ \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿El propietario planifica junto a los empleados la elaboración de planes para el buen desempeño de todos dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida?

Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

3. ¿El propietario comunica a los empleados el avance de los planes de la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida?

SÍ \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Considera necesario la creación de un puesto de gerencia financiero dentro de la empresa para ejercer las funciones de administrador?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_



a. ¿Qué características académicas necesarias debe poseer la persona para desempeñar el puesto?

Nivel diversificado

Nivel universitario

b. ¿Es importante la experiencia laboral?

Irrelevante

Importante

Imprescindible

5. ¿Se le realizó algún tipo de evaluación para determinar las habilidades y aptitudes a la hora de la contratación?

SÍ \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

6. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para mejorar sus habilidades y aptitudes para el buen desempeño de sus labores?

Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

7. ¿Como Califica las habilidades y aptitudes del propietario en el desempeño de sus labores en la empresa?

Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_

8. ¿Considera importante la constante motivación para el buen rendimiento en el trabajo?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

9. ¿Cómo evalúa el grado de motivación que posee el personal dentro de la empresa?

Corto \_\_\_\_\_ Mediano \_\_\_\_\_ Largo Plazo \_\_\_\_\_

10. ¿Conoce algún sistema de control automatizado que se utiliza en la empresa?

SI \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

11. ¿Considera necesario la aplicación de un sistema de control dentro de la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida?

Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_

12. ¿Qué beneficios considera que obtendrá la empresa Hotel y Restaurante y Tienda la Florida al aplicar un sistema de control?

Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_



La Libertad, Huehuetenango 01 de abril de 2013

Señor: Fredy Guilfrido Gómez Martínez  
Propietario  
Empresa Eilyn La Libertad, Htgo.

Respetable señor Gómez, es gusto saludarlo y a la vez desearle éxitos en sus quehaceres diarios.

Yo, Antonio Camposeco Cota, estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala con sede en Jacaltenango, Huehuetenango, curso la carrera de Licenciatura en Administración de empresa el cual en el pensum de estudio se encuentra seminario de egreso I, en el cual se debe realizar una evaluación Integral el cual consiste en un diagnostico empresarial de una empresa, durante la misma me sujetare a las normas académicas, administrativas y disciplinarias que se indiquen.

Que se me autorice realizar la practica en su empresa

Que pueda tener acceso a diferentes departamentos de su empresa

Que pueda obtener una respuesta favorable a lo solicitado quedo de usted muy agradecido.

Atentamente,

---

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
La Libertad, Huehuetenango 05 de abril de 2013

Señor: Antonio Camposeco Cota  
Estudiante Universidad Panamericana  
Sede Jacaltenango, Huehuetenango

Respetable señor Camposeco.

Yo, Fredy Guilfrido Gómez Martínez, empresario, propietario de la empresa Eilyn, La Libertad, Huehuetenango, según solicitud dirigida a mi persona el cual ya fue analizado y evaluado le informo que no tengo ningún problema en admitirlo a mi empresa para que realice la investigación necesaria para su Práctica Empresarial Dirigida.

Todo sea para el bien de mi empresa, me despido de usted.

Atentamente,

---

## **Ejecución de la propuesta**

### Generalidades

Luego de haber realizado la investigación dentro de la empresa y su entorno se propone contratar un Gerente Administrativo dentro de la empresa y de esta manera contribuir al desarrollo competitivo de la misma. Se estableció según lo investigado la propuesta denominada “Proceso administrativo dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicada en el municipio de La Libertad, Huehuetenango”.

Es necesario desarrollar y establecer las actividades que serán de utilidad para la ejecución de la propuesta y así aprovechar y evaluar los costos y beneficios que esto conlleva. A continuación, se determina los procedimientos y estrategias de mejoras para la empresa.

## **Presentación**

Durante la investigación se pudo determinar que la empresa cuenta con diferentes debilidades que ha hecho que pierda valioso recursos por no contar con una buena administración de la misma, como ejemplo:

- Los empleados desconocen la dirección y no tienen una idea clara hacia donde la empresa quiere llegar y por lo tanto se pierde valioso recurso tiempo a la hora de realizar sus actividades por no contar con una misión y visión; no poseen objetivos ni metas que alcanzar ni mucho menos estrategias que puedan ayudarlos a mejorar sus funciones y logros de metas.
- A la hora de la contratación del personal que labora en las diferentes áreas de la empresa no cuenta con información de sus funciones y algunos no llenan el perfil adecuado para ejercer y aprovechar sus cualidades y fortalezas.
- Dentro de la empresa no se realizan y se desconocen los diferentes controles para evaluar el costo beneficio de las cosas por no contar con un buen método de control.

Se ha visto que el buen funcionamiento de una empresa lucrativa depende del saber como utilizar el recurso tiempo, financiero y tecnológico y esto solo lo puede hacer un buen administrador, el cual la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida no posee.

Por lo tanto se propone realizar cambios en el Proceso administrativo dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicada en el municipio de La Libertad, Huehuetenango para beneficiar a la empresa y mejorar su rentabilidad que a la vez mejoraran sus utilidades con las que podrán sufragar sus gastos y tener mejores opciones de inversión y excursión en el mercado competitivo.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo general**

- Establecer un modelo administrativo que permita el éxito de las actividades de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida.

### **Objetivos específicos**

- Eficientar el proceso de las actividades administrativas para el logro de las metas de la empresa.
- Mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal dentro de la empresa.
- Crear el puesto y el perfil según las funciones de un administrador para la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida localizada en el municipio de la Libertad, Huehuetenango.
- Realizar un buen reclutamiento, selección y contratación del nuevo gerente administrativo según el perfil del puesto.

## **Justificación de la propuesta**

Se ha visto grandes oportunidades de crecimiento, han aparecido nuevas empresas que inician sus actividades, alguna ha podido sobresalir su servicio y expandiéndose su mercado, cumplir las expectativas de los clientes por medio de diferentes estrategias para mejorar sus ventas, incrementar la cartera de clientes, establecer nuevos métodos de servicio al cliente una gran gama de ideas. Se ha visto grandes empresas que están en la cima y de la noche a la mañana caen sin previo aviso todo esto por la mala administración o desconocimiento de la misma.

La empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida es una empresa nueva, que está en una etapa de introducción en el mercado de la hotelería y restaurante cuenta con grandes instalaciones

y moderna infraestructura que incrementan sus activos fijos, no poseen una forma de como recuperar el recurso financiero que fue invertido en un tiempo corto esto puede tener consecuencias grandes al depreciarse las instalaciones o no contar con fondos suficientes que puedan ser utilizadas para darle el mantenimiento y remodelaciones necesarias para el buen funcionamiento de la misma

El contar con una empresa de gran tamaño implica invertir grandes sumas de dinero en diferentes tipos de controles que ayudaran a la vez a mejorar la rentabilidad de la misma, con la cual se obtendrá las utilidades.

Pero si la empresa Hotel y Restaurante Eilyn desconoce de los diferentes procesos Administrativos poco podrá hacer para recuperar su inversión, todo lo contrario tendrá el riesgo de perder grandes sumas económicas que puede llevarla a la quiebra.

Se propone el cambio en el Proceso administrativo dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicada en el municipio de La Libertad, Huehuetenango”.

### **Importancia y beneficios de la propuesta**

El conocimiento de las fases o etapas de las cuales se puede efectuar una buena administración de los recursos viene a mejorar la rentabilidad de una empresa, se pueden lograr grandes desafíos empresariales. La propuesta que se pretende establecer dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn es de mucha importancia por la razón que es necesario recuperar y sacarle provecho a todo lo invertido estabilizándola a un margen que pueda generar buenas utilidades.

En el momento de la implementación de la propuesta podrán obtener los siguientes beneficios.

- La empresa podrá obtener mayores utilidades dentro de la empresa
- Podrá aprovechar y distribuir de una mejor manera los recursos.
- Contara con mayores oportunidades al contar con una mayor liquidez de efectivo.



- Se minimizaran el tiempo perdido o ladrones de tiempo de los empleados al mejorar los procesos en la ejecución de las actividades laborales.
- Se tendrá direccionar y controlar al personal a la hora aprovechar los recursos tantos humanos, financieros y tecnológicos.

### **Alcances de la propuesta**

Se pretende obtener un resultado positivo al intervenir todo el personal de la empresa, con una mayor participación del propietario a la hora de la presentación y su involucramiento al cien por ciento a la hora de la ejecución del nuevo plan.

Se establece una sesión semanal durante un mes de reuniones con las personas involucradas para dar a conocer el proyecto y impactar de una forma adecuada entre el personal y la nueva propuesta.

### **Descripción de las estrategias**

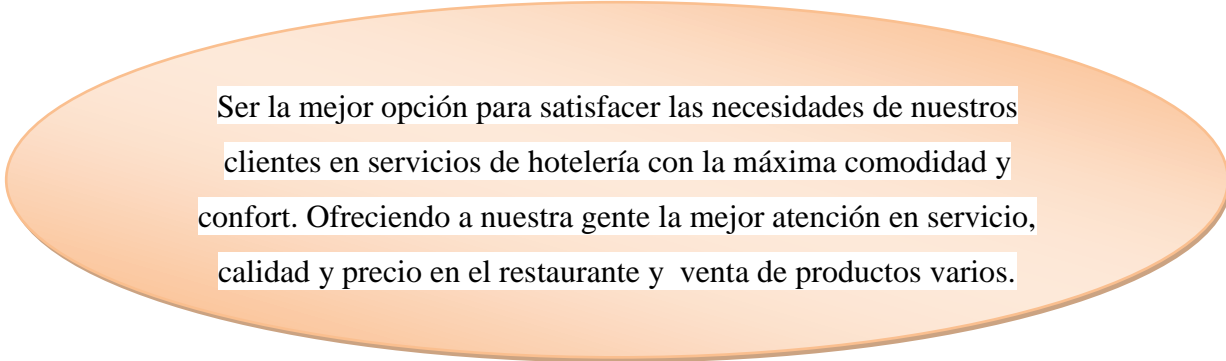
Las estrategias a seguir para la ejecución de la propuesta “Proceso administrativo dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida ubicada en el municipio de La Libertad, Huehuetenango”, y alcanzar los objetivos propuestos a la hora de la implementación de esta se verán a continuación.

Serán necesarias las siguientes estrategias.

**Estrategia 1:** establecer los procesos administrativos dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida, identificar la Misión, Visión, objetivos y Estructura Organizacional de la empresa.

Por no contar con un a Misión se propone la siguiente:

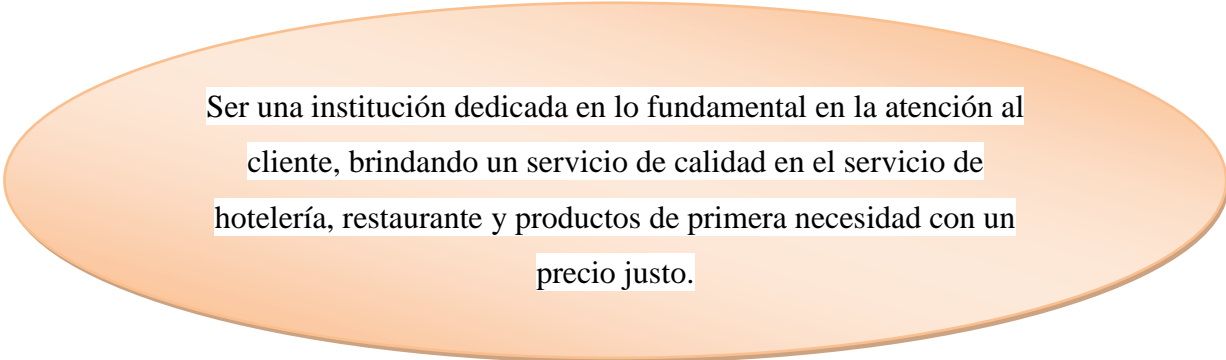
### MISIÓN



Ser la mejor opción para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en servicios de hotelería con la máxima comodidad y confort. Ofreciendo a nuestra gente la mejor atención en servicio, calidad y precio en el restaurante y venta de productos varios.

Al contar con una propuesta de la Misión se establece lo que puede ser la Visión de la misma.

### VISIÓN



Ser una institución dedicada en lo fundamental en la atención al cliente, brindando un servicio de calidad en el servicio de hotelería, restaurante y productos de primera necesidad con un precio justo.

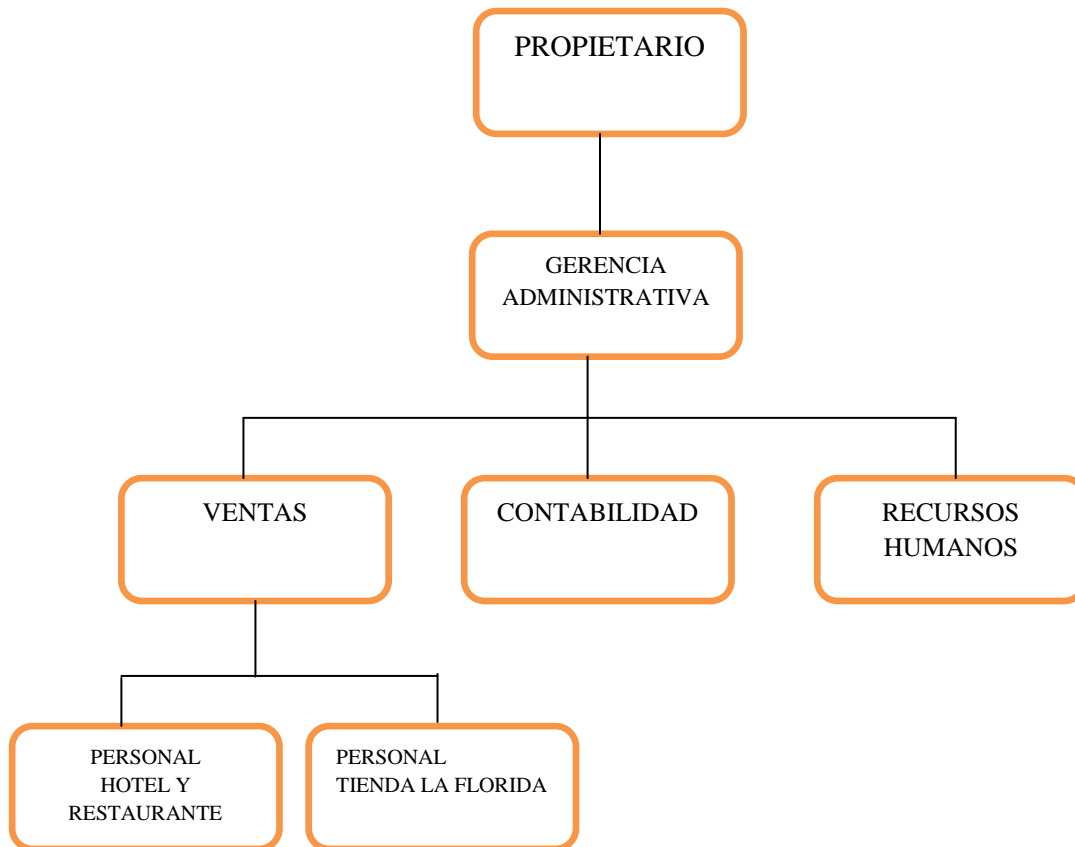
En una empresa nunca debe faltar su objetivo, se describen los de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida.

<b>ETAPAS</b>	<b>PLANEACIÓN, DIRECCION Y CONTROL</b>	<b>ORGANIZACIÓN Y CONTROL</b>
<b>CONCEPTOS CONTENIDOS EN CADA ETAPA</b>		
TEMAS TRATAR	La Visión y su estrategia	El plan, La organización, la importancia, sus fines y mandos jerárquicos.
TEMAS A TRATAR	Los planes para lograr la misión, la tecnología y recursos a utilizar. Metas, tácticas, asignación y secuencia de tareas.	La definición del organigrama, material, humano, financiero y organizacional. Su mantenimiento y mejora continua
Sus estrategias sobre: Su objetivo Sus recursos Sus operaciones productivas Sus operaciones para obtener la aceptación de Comercialización	Estrategia para el desarrollo del plan Estrategias de la tecnología: Grado de automatización Tecnología a utilizar Desarrollar o adquirir	Estrategias para la adquisición de los recursos humanos Selección de personal  Desarrollo organizacional.  Evaluación
Sus planes para alcanzar sus objetivos	El modelo de planeación y control	Los modelos de evaluación, de la organización.
Los recursos que necesita definir, evaluar, adquirir, operar, mantener y mejorar:  Materiales Humanos Financieros Organizacionales	La organización de Planeación  La tecnología  Sistemas  Modelos	La organización de:  Finanzas, adquisiciones y recursos humanos.  Costos: presupuestos finanzas, reclutamiento, selección, contratación, capacitación Personal ,Sistemas y modelos
Las operaciones que efectúa para obtener su objetivo	Los del modelo de planeación  Los del modelo de control	Las de elaboración de sistemas
Las operaciones que efectúa para la aceptación de su producto en la empresa	Difusión y participación en el desarrollo de los planes	Difusión y participación en el desarrollo de la organización

**Estrategia 2:** promover la creación de una puesto de Gerente Administrativo

Las grandes empresas, por su magnitud ya no puede ser dirigida por una persona, deben establecerse una línea jerárquica para simplificar las tareas y actuar de una manera inmediata a la hora de generar un acontecimiento se propone la siguiente estructura organizacional de la empresa, incluye la propuesta en la creación de una nueva figura que pueda administrar y utilizar según su conocimiento y experiencia los procesos administrativos.

Organigrama empresa hotel y Restaurante Eilyn



Para la estrategia anterior serán necesarias las siguientes acciones:

1. Formulario de Descripción de Puesto

Nombre o título del puesto	
Código del puesto	
Departamento, unidad o sección donde se encuentra	
Nombre del puesto de su Jefe Inmediato	
Puesto que lo pueden sustituir o le pueden cubrir por emergencia.	
Relaciones internas de trabajo	
Relaciones externas del trabajo	

2. Objetivo del puesto

--

### 3. Funciones del puesto

Anote cada una de las principales funciones y atribuciones que debe realizar en una jornada normal de trabajo.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

4. Especificaciones del puesto

- Requisitos educativos

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- Requisitos de experiencia

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- Habilidades y destrezas necesarias para desarrollar su trabajo.

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

## 5. Responsabilidad

Maneja Recursos: humanos, tecnológicos o financieros

Humanos



Tecnológicos



Financieros





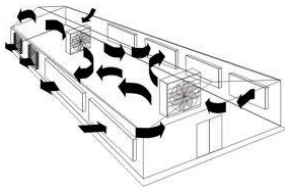
## 6. Condiciones ambientales del puesto

Anote como consideración el ambiente de trabajo tales como

- Iluminación



- Ventilación



- Espacios físicos asignados



- Comunicación



## 7. Nivel de riesgo laboral

Si usted esta expuesto a sufrir accidentes por el tipo de trabajo que realiza, indique por que razones podría ser y el grado o nivel de riesgo.

- Por enfermedad contagiosa

- Por manejo de maquinaria



- Por manejo de vehículo



- Por manejo de químicos



- Otros riesgos en contra de su integridad física o salud

## Implementación de estrategias en el plan

Estrategia Numero 1: establecer los procesos administrativos dentro de la empresa Hotel y Restaurante Eilyn y Tienda la Florida

**Grafica No. 1**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
• Horas de internet	48 horas	Q 3.20	Q153.60
• Alquiler de equipo de computo	48 horas	Q 1.00	Q 48.00
• Impresión de documentos	2 Expedientes	Q60.00	Q120.00
• Empastado	2 Expediente	Q40.00	Q 80.00
• Horas de trabajo			
• Presentación de caso			
• Refacción para los participantes	10	Q12.00	Q120.00
<b>TOTAL GASTO</b>			<b>Q521.60</b>

Estrategia número 2: promover la creación de una puesto de Gerente Administrativo

Grafica No. 2

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
• Horas de Internet	48 horas	Q 3.20	Q153.60
• Alquiler de equipo de computo	48 horas	Q 0.00	Q 00.00
• Impresión de Documentos	2 Expedientes	Q00.00	Q 00.00
• Empastado	2 Expediente	Q00.00	Q 00.00
• Horas de Trabajo			
• Presentación de caso			
• Refacción para los participantes	10	Q00.00	Q00.00
<b>TOTAL GASTO</b>			<b>Q153.60</b>

## Cronograma

No.	ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		Sem1	Sem2	sem3	Sem4	Sem1	Sem2	sem3	Sem4	Sem1	Sem2	sem3	Sem4
1	Preparación de Documentos												
2	Impresión de la propuesta												
3	Planificación de presentación de la Propuesta												
4	Presentación de la Propuesta												
5	Implementación de la Propuesta												
6	Control y monitoreo de la ejecución de la propuesta												
7	Evaluación de Resultado												