



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0286>

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE CATERING DEL CANTÓN PORTOVIEJO, MANABÍ, ECUADOR

### ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN CATERING SERVICE COMPANIES IN THE CANTON OF PORTOVIEJO, MANABÍ, ECUADOR

Chinga-Vivas Jhon Heriberto <sup>1\*</sup>; Gómez-García Susetty Lorena <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Estudiante Maestría en Administración de Empresas, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: fgarcia4584@utm.edu.ec.  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6589-0604>.

<sup>2</sup> Profesora Investigadora del Departamento de Economía, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: susetty.gomez@utm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8593-1979>.

#### Resumen

Una eficiente gestión administrativa es sinónimo de que las empresas adquieren y utilizan sus recursos para cumplir sus objetivos organizacionales y por ende obtener beneficios; es así que en el presente estudio se planteó como objetivo de investigación, realizar una caracterización de la gestión administrativa en las empresas de servicios de catering del cantón Portoviejo. Se empleó como metodología el enfoque cuantitativo de investigación, diseño no experimental de tipo descriptivo, se aplicó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario diseñado en función de cuatro categorías, administración, recursos humanos, ambiente laboral y competitividad, que fue medido a través de la escala de Likert, cuya muestra fue intencional por conveniencia, contándose con 29 empresas de servicio de catering. Se obtuvo como resultados que la mayor parte de la muestra encuestada refirió estar muy de acuerdo con la gestión administrativa llevada por las empresas de catering en la ciudad de Portoviejo, apreciada en sus cuatro dimensiones, lo que sin lugar a dudas contribuye al desarrollo socioeconómico cantón, la provincia y el país. Se llegó a conclusiones acerca de que la gestión administrativa de estas empresas prioriza al factor humano que es clave y decisivo dentro de toda organización, gracias al cual se puede conseguir las metas trazadas, mediante la buena voluntad, la capacidad y el talento que se requiere para poder transformar, construir y aportar al desarrollo desde cualquier función que se le asigne al trabajador dentro de la empresa.

**Palabras claves:** catering, empresa de servicios, estrategia, gestión administrativa, recursos humanos.

#### Abstract

An efficient administrative management is synonymous that the companies acquire and use their resources to meet their organizational objectives and therefore obtain benefits; thus, in the present study the research objective was to characterize the administrative management in the catering services companies of Portoviejo canton. The methodology used was the quantitative research approach, non-experimental descriptive design, the survey technique was applied through a questionnaire designed according to four categories, administration, human resources, work environment and competitiveness, which was measured through the Likert scale, whose sample was intentional by convenience, with 29 catering service companies. It was obtained as results that most of the surveyed sample reported to be very much in agreement with the administrative management carried out by the catering companies in the city of Portoviejo, appreciated in its four dimensions, which undoubtedly contributes to the socioeconomic development of the canton, the province and the country. Conclusions were reached about the fact that the administrative management of these companies prioritizes the human factor which is key and decisive within any organization, thanks to which it is possible to achieve the goals set,

#### Información del manuscrito:

**Fecha de recepción:** 05 de octubre de 2022.

**Fecha de aceptación:** 04 de enero de 2023.

**Fecha de publicación:** 10 de enero de 2023.



through goodwill, capacity and talent required to transform, build and contribute to development from any function assigned to the worker within the company.

**Keywords:** catering, service company, strategy, administrative management, human resources.

## 1. Introducción

Según datos de la ODCH (2018), a nivel de Latinoamérica no están establecidos instrumentos que valoren la gestión administrativa y del manejo del recurso humano en las empresas, lo cual involucra su crecimiento o decrecimiento (Ávila, 2019). No obstante, en Ecuador, varios estudios sobre la temática revelan que una de las problemáticas al interior de las empresas es una escasa gestión que involucre todas las áreas de la empresa y logren una alineación entre el jefe y colaboradores, esto implica barreras de comunicación indistintamente del nivel jerárquico que ocupan ambas partes, y que afecta negativamente a la productividad (Macías et al., (2020).

En la actualidad, las empresas de Ecuador se enfrentan a grandes cambios tecnológicos para la producción de bienes y, por tanto, requieren de una actualización constante en este campo. Sin

embargo, aunque ello suele resultar complicado en ocasiones, la situación se vuelve aún más compleja cuando se habla de gestión del talento humano. De hecho, ello representa un gran reto, ya que, cada organización tiene diferentes estructuras en esta área debido a que su administración se convierte en la esencia misma de la empresa (Cadena, 2016).

Así también, a la gestión administrativa le corresponde contribuir al logro de los objetivos empresariales a través de modelos efectivos, lo cual implica que uno de los retos que la empresa debe afrontar está en “capacitar permanentemente a su personal, para la contribución de su desarrollo individual y, en beneficios para la empresa. Dicha capacitación debe estar dirigida a los objetivos de la organización para que se convierta en una situación de ganar – ganar” (Guerrero et al., (2020).



Por su parte, los objetivos fundamentales de la gestión administrativa tienen que ver con la definición y la importancia de dicha área en la empresa: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, hacerla competitiva, suministrarle empleados bien entrenados y motivados, permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio y establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables. La gestión administrativa enfocada en el recurso más importante que posee la empresa, como es el talento humano, podría ser la responsable de la excelencia de organizaciones exitosas y del aporte de capital intelectual en plena era de la información. La ventaja de la organización frente a los competidores del mercado se constituye actualmente en el liderazgo efectivo del talento humano, de manera que se pueda asegurar que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada (Valencia, 2018).

En este contexto fue preciso formular la pregunta de investigación ¿Cómo la gestión administrativa contribuye al servicio de las empresas de catering de la ciudad de Portoviejo?, planteando como objetivo de investigación, realizar una caracterización de la gestión administrativa en las empresas de servicios de catering del cantón Portoviejo.

## **Revisión de literatura**

### ***La gestión administrativa***

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos (Zambrano & y Concha, 2021).

Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una

correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas (Chávez et al., (2020).

La gestión administrativa como un proceso organizacional, contempla cuatro funciones principales:

**Planificación.** Es la primera función necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las siguientes etapas. Consiste en proyectar metas, definir los objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en determinado período de tiempo. Para eso, por ejemplo, se puede realizar una investigación interna y del entorno a través de herramientas de análisis como “las cinco fuerzas de Porter” o “FODA”.

**Organización.** Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos de los que dispone la empresa para

ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Aquí se determinan las áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas según los puestos de trabajo y se selecciona el personal apto.

**Dirección.** Consiste en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Implica incentivar a los empleados, mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante, entre otros.

**Control.** Consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. La medición de los resultados obtenidos (para compararlos con los resultados planificados) permite buscar una mejora continua (Pérez et al., 2022).



Para la Universidad Latina de Costa Rica (2020), la gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como:

- Planificación: el planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.
- Organización: se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.
- Dirección: es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.
- Control: en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación (p. 3).

Por otro lado, según expresan varios autores, el proceso de la gestión administrativa comprende 4 pasos básicos conformados por la planeación, organización, dirección y control.

La planificación es el primer paso de aplicación de la gestión administrativa, ya que mediante esta los directivos de una empresa realizarán el planteamiento de los objetivos que se desean alcanzar, y además se definen los recursos con los que cuenta la compañía para la ejecución de los mismos en un período de tiempo determinado, a su vez, se deberá establecer los indicadores, estrategias y políticas mediante los cuales se realizará la medición y control de las actividades realizadas (Ramírez, 2013).

La planificación en lo referente a los procesos de atención al cliente, “debe cubrir una serie de etapas que permitan la consecución de los objetivos de calidad propuestos por la empresa” (Pérez J. , 2010, pág. 34), de tal manera entonces se debe mencionar que la planificación es el escalón más importante para iniciar una eficiente gestión administrativa, ya que mediante su aplicación se realizan las determinaciones

necesarias para el inicio del proceso y el desempeño óptimo de la gestión administrativa dentro de una empresa (Espinoza, 2019).

Al momento de definir la organización dentro del proceso de gestión administrativa, Chiavenato (2017), establece que se trata de un paso mediante el cual la organización pretende definir los responsables para la ejecución de los procesos definidos en la consecución de los objetivos planteados. Su objetivo es determinar una estructura actualizada de organización y distribución del trabajo que deberá cumplir cada uno de los miembros de la empresa con la idea de mantener una vía específica de lo que se desea lograr en un período. De tal manera, la organización consiste en realizar un distributivo del personal, los recursos que estos utilizarán, la distribución de equipos o departamentos y tareas, para de esta manera trabajar todos en conjunto por el logro de los objetivos antes planteados.

La dirección corresponde al tercer paso de la puesta en marcha de la gestión administrativa, y es el momento en el cual se pondrá en

marcha todo lo que se ha planificado anteriormente y además de acuerdo a la organización fijada en el paso dos; y consiste en influir o guiar al personal para que se realicen los pasos ya establecidos y además que se ejecute la utilización de recursos tal como se lo espera y de esta manera se puedan lograr las metas y objetivos empresariales fijados anteriormente (Ramírez, 2013).

El control es la última pero más importante escala para la gestión administrativa, y esto debido a que en esta etapa se deberá realizar un monitoreo exhaustivo de todo lo que se ha realizado anteriormente, con la finalidad de llevar un registro de todas las actividades planificadas, ejecutadas, cumplidas y por cumplir. La fase de control comprende varias siguientes características: 1 Establecer estándares de desempeño 2 Medir los resultados presentes 3 Comparar estos resultados con normas establecidas 4 Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones (Chiavenato, 2017).

### **Referentes teóricos**

La gestión administrativa actual es resultado de varios aportes que



tuvieron lugar a lo largo de la historia. Entre los principales protagonistas se destacan:

- Confucio (551 a.C. – 479 a.C). Fue un filósofo, político y reconocido pensador chino que enunció una serie de reglas para la administración pública. Por ejemplo, que los empleados públicos debían conocer bien la situación del país a fin de resolver los problemas, no debían ser seleccionados por el favoritismo o partidismo y los funcionarios debían ser personas honradas.
- Adam Smith (1723-1790). Fue un economista y filósofo escocés que en su tesis “La riqueza de las naciones” enunció la clave del bienestar social que residía en dos principios: la división del trabajo y la libre competencia, como acciones necesarias para aumentar el nivel de producción y para lograr la especialización de los cargos dentro de una organización.
- Henry Metcalfe (1847-1927). Fue un militar, inventor y teórico estadounidense que publicó nuevas técnicas de control para la administración científica mediante su libro “El costo de la producción y la administración de talleres públicos y privados”.
- Woodrow Wilson (1856-1924). Fue un político y abogado estadounidense que logró separar los conceptos de política y de administración, otorgándole a esta última la condición de ciencia, lo que propulsó su enseñanza a nivel académico.
- Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Fue un ingeniero industrial y economista estadounidense promotor de métodos científicos del trabajo, con el objetivo de alcanzar mayor eficiencia en la producción industrial optimizando el trabajo del empleado.
- Henry Fayol (1841-1925). Fue un ingeniero y teórico turco que desarrolló la teoría general de la administración, pero enfocada en el desempeño de la dirección jerárquica de la organización para que desarrollara todas las funciones administrativas (y no solo en el trabajo del empleado como propuso Taylor (Etecé, 2022)).

Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos. El o los encargados de esto deben disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa (ULCR, 2020).

Algunos de los componentes de la gestión administrativa, desde la experiencia de Torres et al., (2019) son:

- Gestión del talento humano
- Atención al cliente
- Publicidad
- Servicio al cliente
- Seguridad
- Resolución de conflictos

Así también, desde el enfoque de Chiavenato (2017), la gestión administrativa posee características muy importantes para su desarrollo dentro de una administración, en este sentido establece las siguientes:

- Universalidad: La gestión administrativa es universal, puesto que es libre de aplicarse

en cualquier empresa independientemente de su giro del negocio, es decir, hospitales, hoteles, fábricas, entre otros.

- Valor instrumental: La gestión administrativa es un instrumento mediante el cual los directivos de una compañía buscan lograr la consecución de sus objetivos, es decir la meta no es aplicar la gestión sino utilizarla para obtener los mejores resultados.
- Unidad temporal: La gestión administrativa deberá ser incluida en cada una de las etapas que forman parte del proceso dentro de la empresa.
- Amplitud de ejercicio: El proceso de gestión deberá ser aplicado en todos los niveles jerárquicos con los que cuente la empresa.
- Especificidad: La gestión es específica, es decir sus características la hacen única dentro del proceso administrativo de la empresa.
- Interdisciplinariedad: La gestión administrativa tiene relación directa con aquellas ciencias que determinan la eficiencia en los procesos.
- Flexibilidad: Al igual que la gestión administrativa se adapta



a cualquier tipo de empresa, de igual manera lo hace con los sistemas sociales adaptándose a las necesidades de los usuarios (p. 326).

### ***Empresas de servicios***

Al hablar de las empresas de servicios, se puede decir que estas son elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Esto implica que las empresas de servicios cuentan con un alto nivel de especialización en su rama o actividad. Aunque existen excepciones o incluso ejemplos de empresas que ofrecen tanto servicios como productos tangibles, por lo general se centran en dar respuesta a una sola necesidad entre su público (EAE Business School, 2022).

Las empresas de servicios tienen características únicas que las define y diferencia entre sí. En cualquier caso, existen cuatro atributos clave de este tipo de negocios, son los siguientes:

**1. Intangibles.** A diferencia de los productos, la mayoría de los servicios no se pueden experimentar ni consumir hasta que se realiza el

contrato y esto puede suponer un reto para los negocios de este tipo, ya que los clientes pueden sentir que deben tomar una decisión de compra sin la información adecuada.

**2. Inseparables.** Los productos pueden producirse por partes e incluso en diferentes localizaciones, sin embargo, los servicios son únicos porque generalmente se brindan y se consumen al mismo tiempo en la misma ubicación.

**3. Efímeros.** Los servicios, a menudo son perecederos, lo que significa que la capacidad no utilizada no se puede almacenar para su uso o venta en el futuro. Por ejemplo, un restaurante podría estar lleno una noche y medio vacío el siguiente. Si el restaurante funciona con un modelo de personal inflexible, los gastos serán, a pesar de todo, los mismos en ambos casos.

**4. Variables.** Los productos manufacturados tienden a basarse en procesos automatizados y procedimientos de garantía de calidad que resultan en un producto consistente. Sin embargo, la calidad de un servicio puede variar según muchos factores, incluido quién lo proporciona, dónde se proporciona,

cuándo se proporciona y cómo se proporciona. Cuanto más dependa un negocio de los seres humanos para proporcionar servicios, más susceptible será a la variabilidad (Mendoza, 2017).

Así también, una empresa de servicios es un tipo de negocio cuyo lanzamiento suele costar mucho menos que otros, por ejemplo, que las empresas de comercio electrónico. Con poco o ningún inventario del que preocuparse, las empresas de servicios pueden comenzar rápidamente, ya que (en su mayoría) involucran el tiempo y habilidades del propietario y personas en plantilla. En otras palabras, es el responsable de cada empresa de servicios quien decide cuánto tiempo y energía desea invertir en el negocio (Quiñones, 2021).

Las principales empresas de servicios en los últimos meses tienen que ver con la educación en línea, el cuidado de niños, asesoramiento de autoayuda, reparación de automóviles y equipos informáticos, cuidado de mascotas, instalación de paneles solares, así como redes sociales y consultoría tecnológica. Realmente no hay límite para lo que

se puede ofrecer, pero conviene asegurarse de que lo que se está ofreciendo sea algo por lo que la gente realmente quiera pagar. Merece la pena tomarse el tiempo necesario para investigar la idea empresarial a fondo y así asegurarse de que haya un mercado para ella (Hall, 2017).

Una vez que se tome la decisión hay que averiguar qué hacer para que la empresa de servicios sea única. Siempre es buena idea echar un vistazo a los competidores y encontrar formas de diferenciar la oferta de alguna manera. Es importante destacar que la pandemia seguramente dejará una huella en la forma en que la gente trabaja, compra y socializa, quizás cambiando permanentemente la forma en que operan muchas empresas de servicios.

Los consumidores pensarán más en las implicaciones para la salud de meterse en restaurantes y cines abarrotados, preferirán optar por alternativas que les permitan disfrutar de la cocina de sus chefs favoritos desde casa o ver los últimos estrenos desde su sofá. Más empresas aceptarán la eficacia de los empleados que trabajan desde



casa, y se acelerará aún más el paso a las compras en línea. Esto nos da una pista de que internet jugará un papel clave en el futuro del sector y que será ahí, en la red de redes, donde muchas nuevas empresas de servicios logren encontrar su oportunidad de futuro (EAE Business School, 2022).

## **2. Metodología (Materiales y métodos)**

### ***Enfoque, tipo de investigación, método y técnicas***

El enfoque de la investigación es cuantitativo un diseño no experimental de tipo descriptivo, cuyo método se basó en el análisis de datos para poder argumentar la discusión de los resultados, obtenidos de la aplicación de la técnica de la encuesta realizada a los empleados de las empresas de servicios de catering, teniendo en consideración que el enfoque cuantitativo “trata con fenómenos que se pueden medir, esto es, que se les puede asignar un número como por ejemplo: edad, peso, etc., a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos” (Sánchez, 2019).

El cuestionario de encuesta comprendió 17 cuestionamientos distribuidos en 4 categorías o dimensiones referentes a la administración, recursos humanos, ambiente laboral y competitividad de la empresa, las cuales se midieron mediante una escala de 5 puntos de tipo Likert, concebida de mayor a menor, la cual implicó las opciones de muy de acuerdo (5), algo de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), algo en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1).

### ***Población, tamaño de la muestra y tipo de muestreo***

Se trabajó con un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia del autor, correspondiente a 29 empresas de servicio de catering, debido a la accesibilidad a la información y al tiempo con que pudieron aportar sus empleados para el levantamiento de los datos (Otzen & y Manterola, 2017).

## **3. Resultados y discusión**

Como resultados de la encuesta aplicada a los empleados de empresas de servicio de catering en

la ciudad de Portoviejo, se muestran a continuación las tablas y figuras que condensan los aspectos generales de los encuestados y las dimensiones de administración, recursos humanos, ambiente laboral y competitividad analizadas.

En la tabla 2 se pueden observar los aspectos generales de los empleados con respecto al sexo, edad, estudios cursados y área en que labora.

**Tabla 1.** Factores sociodemográficos

| Sexo                | #  | %   | Edad               |    | %  |
|---------------------|----|-----|--------------------|----|----|
| Masculino           | 12 | 41  | 20 a 30 años       | 4  | 14 |
| Femenino            | 17 | 59  | 31 a 40 años       | 14 | 48 |
| Total               | 29 | 100 | 41 a 50 años       | 10 | 34 |
| Estudios concluidos | #  | %   | Mayores 50         | 1  | 4  |
| Primaria            | 2  | 7   | Área en que labora | #  | %  |
| Secundaria          | 9  | 31  | Cocina             | 7  | 24 |
| Bachillerato        | 5  | 17  | Seguridad          | 2  | 7  |
| Tercer nivel        | 12 | 41  | Administrativa     | 11 | 38 |
| Posgrado            | 1  | 4   | Servicio           | 4  | 14 |
| Otro                | 0  | 0   | Ventas             | 3  | 10 |
| Total               | 29 | 100 | Mantenimiento      | 2  | 7  |

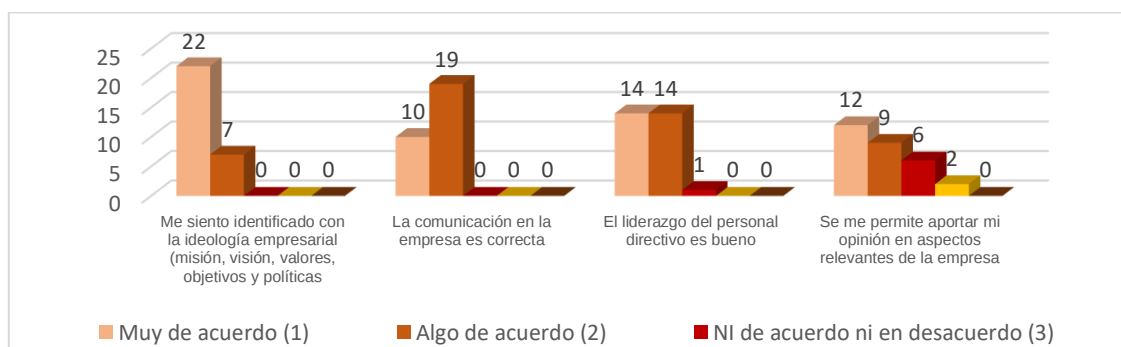
*Nota.* Datos resultantes de la aplicación de encuestas a los empleados de empresas de servicios de catering.

Como factores sociodemográficos del personal de las empresas de catering, predomina el sexo femenino en un 59%, el 48% de ellos tiene una edad entre 31 a 40 años, el 41% posee un título de tercer nivel; y

el 38% labora en el área administrativa.

La figura 1 revela la dimensión de administración que comprendió cuatro opciones a escoger por los encuestados.

**Figura 1.** Dimensión administración



*Nota.* Datos resultantes de la aplicación de encuestas a los empleados de empresas de servicios de catering.

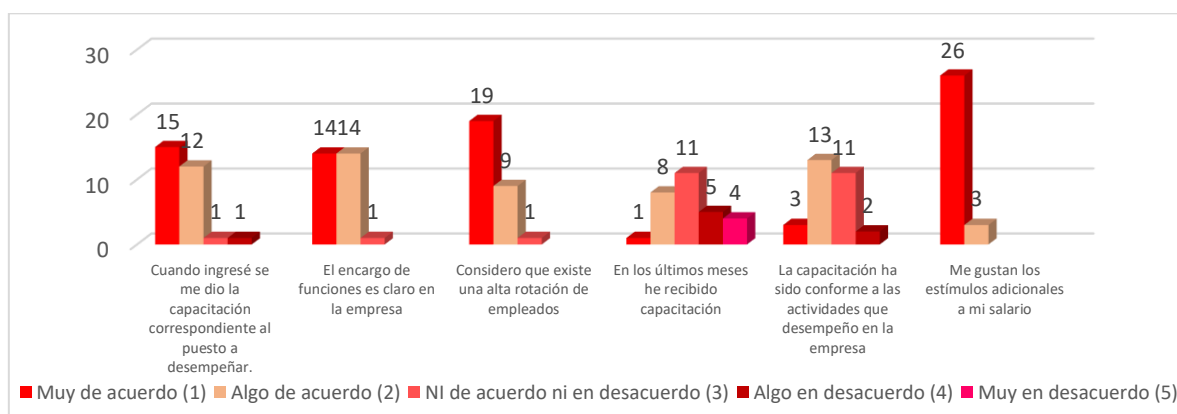
En lo que concierne a la dimensión de administración, los resultados revelan que en la empresa de catering, la opción de sentirse identificados con la ideología de la empresa que comprende la misión, visión, políticas, objetivos y valores, la mayoría de empleados (22) está muy de acuerdo; 19 empleados están algo de acuerdo en que la comunicación de la empresa es correcta; un número igual de empleados (14) están muy de acuerdo y algo de acuerdo en que el liderazgo de los directivos es bueno; finalmente, un mayor número del personal que corresponde a 12, están muy de acuerdo en que se les permite aportar su opinión en aspectos relevantes de la empresa.

De conformidad con los resultados, puede deducirse que una media de 15 empleados que corresponde a la

mayor parte de un total de 29 encuestados, están muy de acuerdo con la forma de administración que se lleva a cabo en las empresas de catering donde laboran, lo cual está evidenciado de acuerdo a los resultados, en la manera en que se sienten parte de la empresa, expresando su compromiso con la misión y visión empresarial; al mantener canales de comunicación apropiados que facilitan la fluidez de los procesos cuando el trabajador puede aportar sus ideas para ser consideradas por los jefes; al sentir que tienen buenos líderes que hacen crecer al personal junto con la empresa misma.

La figura 2 revela la dimensión de recursos humanos que consideró seis aspectos relacionados con la actividad laboral, para poder medirla.

**Figura 2.** Dimensión recursos humanos



**Nota.** Datos resultantes de la aplicación de encuestas a los empleados de empresas de servicios de catering.

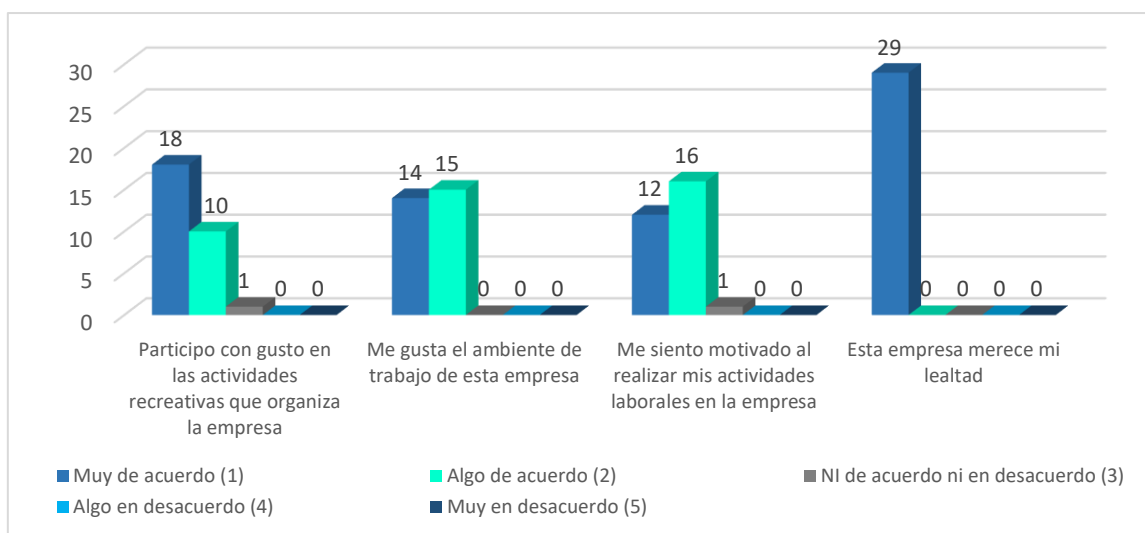
En cuanto a la dimensión de recursos humanos se observó que; una mayoría de 15 trabajadores estuvo muy de acuerdo en que al ingresar recibió la capacitación inherente al puesto a desempeñar; hubo la misma cantidad de concordancia (14 empleados) en estar muy de acuerdo y algo de acuerdo sobre la claridad del encargo de funciones dentro de la empresa; 19 empleados consideraron estar muy de acuerdo en que existe una alta rotación de personal dentro de la empresa; la mayor parte del personal (11 trabajadores) afirmaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo en haber recibido capacitación en los últimos meses; 13 miembros del personal refirieron estar algo de acuerdo con que la capacitación estuvo de conformidad con las actividades que desempeña en la empresa; 26 empleados expresaron estar muy de acuerdo en gustarles los estímulos adicionales a su salario que la empresa les otorga.

De acuerdo a lo resultados expuestos, una media de 13 empleados están muy de acuerdo con la forma de administración del recurso humano en las empresas

donde laboran, fundamentado en las capacitaciones que recibieron como parte de su entrenamiento en el puesto de trabajo; en tener muy en claro las funciones que están desempeñando actualmente dentro de la empresa, aunque existe también una alta rotación de empleados, los estímulos que reciben adicionalmente a su sueldo mensual, son un factor clave y muy importante para el desarrollo de sus actividades y su compromiso con la empresa en que laboran.

En la figura 3 puede apreciarse los resultados de la dimensión ambiente laboral que agrupa cuatro aspectos importantes.

**Figura 3. Dimensión Ambiente laboral**



*Nota.* Datos resultantes de la aplicación de encuestas a los empleados de empresas de servicios de catering.

En cuanto a la participación gustosa en actividades recreativas que organiza la empresa, 18 miembros del personal manifestaron estar muy de acuerdo en disfrutar y ser parte activa de estas acciones de confraternidad y esparcimiento; 15 de ellos refirieron estar algo de acuerdo con gustarles el ambiente de trabajo de la empresa de catering en que laboran; 16 trabajadores consideraron estar algo de acuerdo en sentirse motivados a realizar sus actividades laborales en la empresa; mientras que 29 empleados expresaron estar muy de acuerdo con que la empresa merece su lealtad total.

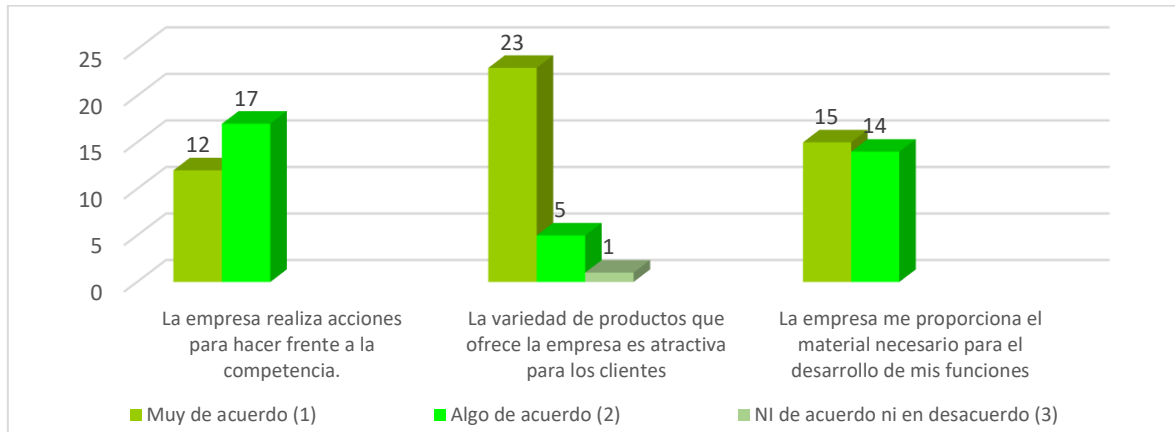
Una media de 18 personas que laboran en las empresas de catering

encuestadas manifestaron estar muy de acuerdo con el ambiente laboral que se vive dentro de estas empresas; fundamentado en su participación voluntaria y gustosa en las actividades de confraternidad que se desarrollan para fortalecer los lazos entre los empleados y directivos de la empresa; en la motivación que sienten para realizar su trabajo con cariño, dedicación y entrega por lo que saben hacer mejor; en sentirse muy bien emocionalmente en el entorno laboral que les ofrece la empresa; lo que contribuye a que se sientan leales con la empresa y tratan de expresarlo mediante las actividades que desempeñan dentro de ellas.

En la figura 4 a continuación se muestran los resultados de la dimensión de competitividad, de

acuerdo a lo expresado por los empleados.

**Figura 4.** Dimensión Competitividad



*Nota.* Datos resultantes de la aplicación de encuestas a los empleados de empresas de servicios de catering.

Como puede observarse en la figura 5, una mayoría de 17 colaboradores indicaron estar algo de acuerdo en que la empresa realiza acciones para hacer frente a la competencia; 23 empleados refieren estar muy de acuerdo con que la empresa ofrece variedad de productos que son atractivos para los clientes; mientras 15 empleados expresaron estar muy de acuerdo con que la empresa le proporciona el material necesario para el desarrollo de sus funciones.

Una media de 17 miembros del personal está muy de acuerdo con la gestión administrativa en cuanto a la competitividad de las empresas de catering en que laboran, manifestada en la forma en que se mantienen en

el mercado con tanta competencia, ofertando productos variados acordes a las necesidades pero también a la novedad con que pueden acaparar la atención de los clientes permanentes y de los nuevos clientes, para lo cual la empresa se prepara consiguiendo los recursos materiales necesarios, de manera que los empleados puedan brindar el servicio requerido por el consumidor y satisfacer sus gustos exigentes, garantizando la preferencia por la empresa a futuro.

## Discusión

En función a los resultados de la investigación, el personal de las empresas de servicios de catering considera estar muy de acuerdo con



la gestión administrativa que desempeñan, dentro de la cual están establecidas claramente la dimensión de administración, de recursos humanos, de ambiente laboral y de competitividad empresarial; lo cual significa la valoración más alta dentro de la escala de Likert de 5 puntos aplicada para el efecto.

A este respecto, autores como Torres et al., (2019) refieren que en la gestión administrativa son importantes las buenas prácticas o aspectos positivos para optimizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa; ya que implementar este tipo de prácticas, considerando los diferentes grupos de interés, no solamente contribuyen al desarrollo empresarial sino que, al buscar el bienestar de los empleados hace que se encuentren comprometidos y a gusto con la empresa, hará que puedan dar lo mejor de sí en beneficio de la organización y de ellos mismos. Así también, facilita los procesos de gestión para que sean más eficientes generando beneficios económicos, y obteniendo una buena imagen corporativa que le hace merecedores

de la preferencia de los clientes por sus servicios.

A decir de Peña et al., (2022), para que un negocio tenga una buena administración se deben utilizar herramientas que ayuden a agilizar el proceso de trabajo. La gestión administrativa es un objeto clave para que la asociación cumpla con los objetivos planteados, una vez que se implementa una estrategia se puede realizar la debida ejecución y potencialización del servicio y de la misma manera ayuda a contribuir en su calidad. Cada negocio debe tomar en cuenta la utilización de herramientas administrativas que permitan hacer frente a la competencia, así como el uso de las tecnologías de la información para innovar el servicio ofertado y que este sea de calidad. Un buen servicio va de la mano de una adecuada gestión administrativa, ya que esta permite coordinar, controlar y dirigir las actividades de forma oportuna y eficiente en aras de una óptima utilización de recursos.

La gestión administrativa eficiente involucra varios factores que deben tomarse en cuenta para mejorar el sistema organizacional, sobre todo cuando este está siendo afectado en

sus procesos administrativos, particularmente en la planificación empresarial, y todos estos factores son interdependientes del recurso humano que es quien los lleva a ejecución, por tanto, es imprescindible considerar elementos como la calidad del servicio, la satisfacción del cliente para propender mejoras en la gestión administrativa de la empresa, y consecuentemente una reducción de pérdidas que han venido afectando directamente la gestión empresarial (Frasser et al., 2017).

Por su parte Quiñones (2021) refiere que un factor clave para fomentar la gestión empresarial, aunque pareciera todo lo contrario, precisamente es la globalización que ha venido a revolucionar el desenvolvimiento interno y externo de las empresas de distintos tamaños, de bienes y servicios, en diferentes sectores de la producción, en diversos países del mundo, y gracias a la cual, estas han realizado su mejor esfuerzo implementado herramientas y mecanismo para responder a las exigencias del entorno socio económico mediante estrategias que requieren de la incorporación de la tecnología para

fortalecer las diversas áreas de la empresa, dada la alta competitividad, la libre oferta y demanda.

Según Mendoza (2017), la gestión administrativa por tener un carácter sistémico, está orientada a la consecución de los objetivos empresariales, los cuales se logran mediante el debido cumplimiento del ciclo de la administración: planificación, organización, dirección y control; no obstante conseguir los objetivos significa también poder confrontar obstáculos, solucionar problemas y otros conflictos administrativos que se generan en las distintas áreas de la empresa, pero también fuera de esta.

En el mismo contexto, González et al., (2020) en su investigación establecen que una buena gestión administrativa equivale a una buena dirección de la organización, y esto supone la suficiente capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados, mediante la ejecución acertada de la planificación estratégica. Empero, además, es conveniente saber que



la toma de decisiones es uno de los factores claves en la gestión empresarial, considerando que en las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas y externas del entorno organizacional, sino también, el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros.

Orellana et al., (2019) encontraron que la gestión administrativa es necesaria para mejorar los procesos de servicio al usuario de las empresas de transporte en general. Los modelos han evolucionado históricamente hacia el enfoque de la empresa como un sistema y sub sistemas formados por personas que toman decisiones que afectan constantemente los resultados que se obtengan. También debe considerarse que la construcción de un modelo de gestión administrativa debe partir del conocimiento profundo de la empresa, tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades, así como la información que se tiene sobre el usuario y las personas que brindan el servicio. De esta manera, el modelo de gestión administrativa

establecerá el mejor enfoque para determinar los procesos a seguirse, así como los procedimientos y estrategias para hacer cumplir los objetivos que se plantean, basados en una misión, visión, objetivos y estrategias renovadas, y dirigidas al servicio al cliente, así como la elaboración de procesos y procedimientos específicos que atiendan a los distintos procesos de la empresa, y que, de seguirlos, serán fundamento para su crecimiento.

En concordancia con los autores citados, este estudio discrimina la relevancia de poder caracterizar la gestión administrativa de microempresas como las dedicadas al servicio de catering en una ciudad denominada por la UNESCO como la capital gastronómica desde el año 2019, lo cual comprende una responsabilidad social para con los consumidores o clientes de este tipo de empresas, equivalente a una calidad en el servicio que pueda satisfacer a los paladares más exigentes, tanto locales como foráneos.

En el estudio puede diferenciarse desde la apreciación de quienes laboran al interior de estas

empresas, las dimensiones de la administración propiamente dicha, de los recursos humanos, la competitividad y el ambiente laboral que se vive en ellas; destacando que una buena administración implica respetar y ejecutar la política administrativa a través de un plan estratégico adecuado, fundamentada además en la meta mayor o visión de la empresa, y su capacidad de servir vinculada a la misión empresarial; a un personal comprometido con la escala administrativa y la empresa en sí, realizando su trabajo de la mejor manera, recibiendo los incentivos materiales y afectivos necesarios para desempeñarse eficazmente, en un entorno laboral idóneo, cálido y humano que prioriza su bienestar y el del conjunto empresarial, lo cual le garantiza una buena competitividad en un mercado cambiante y exigente.

Uno de los hallazgos del presente trabajo atiende al factor más relevante de toda entidad empresarial, el recurso humano, personal, trabajadores, empleados o cualquier denominación que se refiera a la mano de obra directa e indirecta que labora en una

dependencia empresarial, llámese micro, pequeña, mediana o gran empresa, de bienes o servicios. Es fundamental reconocer al factor humano como el primero, segundo y tercero más importante en toda actividad productiva, sencillamente porque si no se cuenta con un equipo humano capacitado y entrenado en sus funciones, difícilmente se lograrán los objetivos empresariales y la empresa tendería a bajar su producción y desaparecer con el tiempo.

Es importante destacar que la tecnología tiene su puesto ganado, pero inclusive para manipularla se necesita la mano diestra, la mente abierta, la capacidad precisa para manejarla y lograr los resultados deseados. Por tanto, es necesario hacer énfasis en que, dentro de la gestión administrativa, su éxito o fracaso dependen del hombre o mujer al frente, y es vital darle la importancia que requiere, proveerle los recursos, motivarlo y estimular sus capacidades para redundar en un beneficio mutuamente incluyente empresa-trabajador-clientes, hacia la satisfacción de todas las partes.

Una de las limitaciones del estudio estuvo en no haber encontrado un



registro del total de empresas de catering en los gremios correspondientes para poder acceder a todos y conocer sus realidades sobre la gestión administrativa que practican, sin embargo, el haber implementado un sistema muestral por conveniencia, facilitó el acceso a quienes estuvieron predispuestos a colaborar con su tiempo y conocimiento a esta investigación académica profesional.

#### 4. Conclusiones

Este trabajo consiguió el objetivo central basado en la caracterización de la gestión administrativa de las empresas de catering establecidas en la ciudad de Portoviejo, hoy por hoy considerada como un referente gastronómico a nivel internacional; lo cual demanda ser más competitivos mediante la implementación de estrategias oportunas y planificadas que garanticen siempre la calidad de los servicios de catering ofertados y consecuentemente clientes satisfechos y portavoces del servicio que reciben, practicando la propaganda más importante para todo tipo de empresa, la de boca a oído, aquella que puede lograr lo increíble, pero también la que puede

dejar inexistente toda acción emprendedora, si se logra el efecto contrario.

La gestión administrativa de estas empresas puede resumirse en priorizar el factor clave y decisivo dentro de toda organización, que es el factor humano, aquel que hace posible lo imposible cuando tiene la voluntad, la capacidad y el talento que se requiere para poder transformar, construir y aportar al desarrollo desde cualquier función que se le haya asignado dentro de la empresa.

#### Bibliografía

- Ávila, C. (2019). Análisis de las buenas prácticas de talento humano en el Ecuador: descripción de la dimensión de desarrollo en empresas ecuatorianas. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17795>
- Cadena, E. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. Domino de las Ciencias, 2(4), 4480-460.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/268/319>

- Chávez, M., Castelo, A., & Villacís, F. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *Gestão administrativa a partir dos processos de empresas agrícolas no Equador. Revista Científica FIPCAEC*, 5 (1), 16-29.  
<http://fipcaec.com/ojs/index.php/es>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.
- EAE Business School. (26 de julio de 2022). Retos directivos. Empresas de servicios: características, tipos y ejemplos: <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El molino periodo 2018*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, Tesis de Maestría.  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- Etecé. (17 de agosto de 2022). *Gestión administrativa*. Equipo editorial Etecé, Argentina: <https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz7dXqAkuSu>
- Frasser, K., Wtanabe, C., & Hvolby, H. (2017). Commitment to service quality in automotive dealerships: results from an Australian pilot study. *Journal of services*, 13(1), 7-29.  
[https://www.researchgate.net/publication/266160373\\_Commitment\\_to\\_service\\_quality\\_in\\_automotive\\_dealerships\\_Results\\_from\\_an\\_Australian\\_pilot\\_study](https://www.researchgate.net/publication/266160373_Commitment_to_service_quality_in_automotive_dealerships_Results_from_an_Australian_pilot_study)
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032)
- Guerrero, P., González, M., & Maldonado, J. (2020). Gestión del talento humano en industrias manufactureras de Cuenca-Ecuador. *Boletín de Coyuntura*, 27(1), 17-26.  
<https://revistas.uta.edu.ec/revista/index.php/bcoyu/article/view/1015>
- Hall, S. (26 de septiembre de 2017). *Cómo escribir un perfil económico?* bizfluent: <https://bizfluent.com/how-8789911-write-economic-profile.html>



- Macías, T., Moreira, T., & Ormaza, M. (2020). Ingeniería industrial en los procesos de educación superior de la zona 4. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(8), 5377-5388.  
<http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/32399>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>
- ODCH [Organización de Desarrollo del Capital Humano]. (2018). *La Gestión del Talento en España*. España: EAE Business School.
- Orellana, P., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario digital*, 3(2.2), 238-260.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Otzen, T., & y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pena, D., Sánchez, M., & Sancán, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo Revista científica Mundo de la investigación y del conocimiento*, 6(1), 120-131.  
doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Pérez, J. (2010). *Procesos de producción a la vanguardia*. México: MacGraw Hill.
- Pérez, W., Colcha, R., Serrano, J., & Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad del servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del conocimiento*, 7(2), 1077-1088.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y promoción del empleo*, Lima, 2020. Lima: Universidad peruana de las Américas, Tesis de Maestría.  
<http://repositorio.ulasamerica.s.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, J. (2013). *Planeación Estratégica del Marketing XXI para destinos turísticos y empresas*. México:

- Universidad Autónoma de Baja California.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital en investigación y docencia universitaria*, 13(1), <http://www.scielo.org.pe/pdf/ri du/v13n1/a08v13n1.pdf>.
- Torres, O., Vallejos, A., & Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1-11. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Torres, O., Vallejos, A., & Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11.:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1043>
- Universidad Latina de Costa Rica. (25 de julio de 2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Valencia, M. (2018). Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para la ciudad de Quito. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>
- Zambrano, J. y Concha, J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo del conocimiento*, 6(4), 763-780. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2607>