



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

ANÁLISIS DE CASO

TEMA: FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN EL
CRECIMIENTO DEL NEGOCIO DE COMIDA RÁPIDA RICKY'S DELI EN LA
CIUDAD DE MILAGRO

Autores:

HIDALGO OÑATE CORINA NATALY
GONZALEZ SANCHEZ FRANCISCO JOEL

Acompañante:

Milagro, 20 de Noviembre del 2018
ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

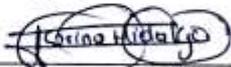
Presente.

Yo, **HIDALGO OÑATE CORINA NATALY** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Análisis de caso, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Análisis de caso realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **GESTION DE EMPRESAS, INOVACION y DESARROLLO EMPRESARIAL** del Grupo de Investigación **FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO DE COMIDA RÁPIDA RICKY'S DELI EN LA CIUDAD DE MILAGRO** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Análisis de caso en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 20 días del mes de Noviembre de 2018



CORINA NATALY HIDALGO OÑATE

CI: 0921281762

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

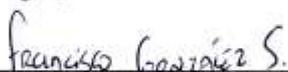
Presente.

Yo, **GONZALEZ SANCHEZ FRANCISCO JOEL** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Análisis de caso, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Análisis de caso realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **GESTION DE EMPRESAS, INOVACION y DESARROLLO EMPRESARIAL** del Grupo de Investigación **FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO DE COMIDA RÁPIDA RICKY'S DELI EN LA CIUDAD DE MILAGRO** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Análisis de caso en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 20 días del mes de Noviembre de 2018



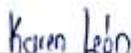
FRANCISCO JOEL GONZALEZ SANCHEZ

CI: 0952145746

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, Ing. **LEON GARCIA KAREN CATHERINE**, MGs en mi calidad de tutor del Análisis de caso, elaborado por los estudiantes **HIDALGO OÑATE CORINA NATALY** y **FRANCISCO JOEL GONZALEZ SANCHEZ**, cuyo título es **FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO DE COMIDA RÁPIDA RICKY'S DELI EN LA CIUDAD DE MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **GESTIÓN DE EMPRESAS, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL** previo a la obtención del Grado **INGENIERO COMERCIAL**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Análisis de caso de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 20 días del mes de Noviembre de 2018.



Ing. LEON GARCIA KAREN CATHERINE, MGs

Tutor

C.I.:1206322727

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ing. LEON GARCIA KAREN CATHERINE, MGs

Eco. ESCOBAR DE LA CUADRA YECENIA MARIUXI, MGs

Ing. CARVAJAL SALGADO ANA LUISA, MGs

Luego de realizar la revisión del Análisis de caso, previo a la obtención del título (o grado académico) de **INGENIERA COMERCIAL** presentado por el /la señor (a/ita) **HIDALGO OÑATE CORINA NATALY**.

Con el título: **FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO DE COMIDA RÁPIDA RICKY'S DELI EN LA CIUDAD DE MILAGRO**.

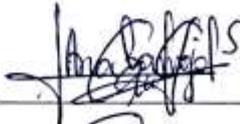
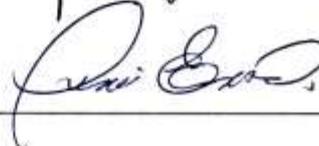
Otorga al presente Análisis de caso, las siguientes calificaciones:

Análisis de caso	[58.67]
Defensa oral	[36.67]
Total	[95.33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 20 de Noviembre del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Ing. LEON GARCIA KAREN CATHERINE, MGs	
Secretario /a	Ing. CARVAJAL SALGADO ANA LUISA, MGs	
Integrante	Eco. ESCOBAR DE LA CUADRA YECENIA MARIUXI, MGs	

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ing. LEON GARCIA KAREN CATHERINE, MGs

Eco. ESCOBAR DE LA CUADRA YECENIA MARIUXI, MGs

Ing. CARVAJAL SALGADO ANA LUISA, MGs

Luego de realizar la revisión del Análisis de caso, previo a la obtención del título (o grado académico) de **INGENIERO COMERCIAL** presentado por el /la señor (a/ita) **GONZALEZ SANCHEZ FRANCISCO JOEL**

Con el título: **FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO DE COMIDA RÁPIDA RICKY'S DELI EN LA CIUDAD DE MILAGRO.**

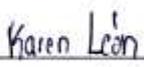
Otorga al presente Análisis de caso, las siguientes calificaciones:

Análisis de caso	[58.67]
Defensa oral	[36.00]
Total	[94.67]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 20 de Noviembre del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

Nombres y Apellidos	Firma
Presidente Ing. LEON GARCIA KAREN CATHERINE, MGs	 _____
Secretario /a Ing. CARVAJAL SALGADO ANA LUISA, MGs	 _____
Integrante Eco. ESCOBAR DE LA CUADRA YECENIA MARIUXI, MGs	 _____

DEDICATORIA

A mi Dios en especial por ser la fortaleza de mi vida manteniéndome firme en cada paso que doy, a mi esposo Freddy León Guerrero que sin dudarlo me dio su apoyo incondicional para seguir superándome y así lograr un futuro juntos lleno de éxitos, a mis hijos Daniel y Mathias que son mis dos pilares fundamentales y mi razón de inspiración y superación que a pesar que la vida está llena de retos y desafíos, ellos siempre estuvieron ahí presentes dándome fuerzas para no rendirme y tomar valor para cumplir mi sueños más anhelado.

A mi madre Carmen Oñate por siempre contar con su apoyo sin ninguna duda, dándome su apoyo con palabras de aliento de nunca rendirme y que siga adelante a pesar de las adversidades.

CORINA NATALY HIDALGO OÑATE

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mis padres, Francisco González Ruiz y Perla Sánchez Rosales, quienes durante toda mi vida han sido la base fundamental de mis logros y han sido el motor que me ha motivado a seguir esforzándome día a día y de esta forma culminar mis estudios de manera satisfactoria, ellos junto a sus consejos me han ayudado luchar por hacer realidad mis sueños.

A mis hermanos porque son un apoyo moral y siempre han sabido aconsejarme para que siga adelante, todos ellos han sido parte fundamente en este proceso estudiantil y gracias a ellos he podido lograr cumplir este, uno más de mis objetivos.

FRANCISCO JOEL GONZÁLEZ SÁNCHEZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi Dios por darme vida, sabiduría e inteligencia en todo momento y ser mi fiel compañero en este hermoso camino, a mi esposo e hijos que con paciencia han estado siempre en todo momento apoyándome incondicionalmente a lo largo de esta trayectoria, a mi madre que nunca dudo en ayudarme con mis niños cuando me ausentaba para recibir mis clases a diario y demás familiares por de una u otra manera estar siempre pendiente de esta larga travesía.

A cada uno de mis maestros que día a día estuvieron prestos a impartir sus conocimientos profesionales, y lograr con la mayor satisfacción culminar mis estudios.

CORINA NATALY HIDALGO OÑATE

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, que siempre me brinda salud para poder esforzarme constantemente y poder lograr mis metas, además agradezco a mis padres por ser mi fuente de inspiración, agradezco sus esfuerzos y sacrificios para brindarme los estudios y ayudarme a alcanzar mis metas, a hermanos por brindarme su apoyo incondicional, la ayuda que me han brindado ha sido importante en cada parte de este proceso.

Agradezco a los docentes que supieron compartir su conocimiento y dedicación conmigo y me han ayudado a llegar hasta este punto, el proceso no ha sido fácil pero gracias a todas las personas que me brindaron su apoyo he logrado culminar mis estudios.

FRANCISCO JOEL GONZÁLEZ SÁNCHEZ

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	iii
APROBACION DEL TUTOR DE LA INVESTIGACION DOCUMENTAL.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
FIGURA 1	6
FIGURA 2.....	6
FIGURA 3.....	xi
FIGURA 4.....	8
FIGURA 5.....	8
FIGURA 6.....	9
FIGURA 7.....	9
FIGURA 8.....	10
FIGURA 9.....	11
FIGURA 10.....	11
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
1 INTRODUCCIÓN.....	3
1.2 DETALLE DE LA INTRODUCCIÓN	3
1.2 DISEÑO DE ESTUDIO	4
1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	7
1.2.4 OBJETIVOS DEL ESTUDIO	7
2 DESARROLLO.....	9
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2 MARCO METODOLÓGICO.....	24
RECOLECCION DE DATOS	24
2.3 APLICACIÓN	1
3. CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	16
ANEXOS 1.....	18
ANEXO 2.....	20
ANEXO 3	22
ANEXO 4	23

Título del Análisis de caso: Factores administrativos que intervienen en el crecimiento del negocio de comida rápida Ricky's Deli en la ciudad de Milagro.

RESUMEN

La industria de la comida rápida es uno de los sectores más demandados a nivel mundial y por esa misma razón es uno de los más competitivos, en donde un negocio de comida bien asentado puede triunfar sin mucho esfuerzo, sin embargo muchas personas que comienzan un negocio, quedan estancadas debido a no establecer las estrategias para seguir creciendo por lo que después de cierto tiempo se encuentran con diversos factores que limitan su crecimiento y pierden ante una competencia que si bien puede ser más pequeña, con las estrategias correctas pueden seguir triunfando y desarrollándose de una manera progresiva y segura, reaccionando de una manera eficiente ante los cambios en el sector, la razón por la que ese segmento es uno de los más demandados, es porque en la actualidad el ritmo de vida acelerado ha creado una costumbre de consumir comida rápida o comida chatarra la cual es parte de nuestro diario vivir, la existencia de la competitividad exige que olvidemos el buen hábito alimenticio, existen varios lugares dentro y fuera de la Ciudad, que nos ofrecen estos productos, Ricky's Deli, es uno de los negocios más conocidos en la sociedad milagreña, se encuentra en un sector estratégico de la Ciudad de Milagro, el mismo que es visitado por una gran cantidad de personas, pese a esto no ha podido salir de su estanque evolutivo, por la carencia de procesos y planes aplicables al desarrollo empresarial y así extenderse a nivel nacional, creando en sus clientes fidelidad y satisfacción del servicio recibido, es por esta razón que enfocados a encontrar una solución a la causa de este evento, se ha llevado a cabo el estudio de los Factores Administrativos que intervienen en la organización de la Empresa, ya sea al momento de realizar las actividades en la preparación de los productos o en la atención que se brinda a consumidores, ya que la empresa no está generando una mejora sino al contrario de esto, están deteniendo su crecimiento, la falta de aplicación de procesos administrativos, han sido analizados de manera detenida dándonos a conocer que la carencia de los mismos lo que ha generado un detenimiento constante en la evolución, a diferencia que al momento de iniciarse el negocio tuvo un incremento acelerado, porque surgió como un emprendimiento.

PALABRAS CLAVE: Factores, Administración, Alimentación.

Title of the Case Analysis: Administrative factors that intervene in the growth of the Ricky's Deli fast food business in the city of Milagro.

ABSTRACT

The fast food industry is one of the most demanded sectors worldwide and for that reason it is one of the most competitive, where a well-established food business can succeed without much effort, however many people who start a business, they are stagnant due to not establishing the strategies to continue growing, so after a certain time they encounter various factors that limit their growth and lose out to a competition that, although it may be smaller, with the correct strategies they can continue to succeed and develop. In a progressive and safe way, reacting in an efficient way to the changes in the sector, the reason why that segment is one of the most demanded, is because nowadays the accelerated rhythm of life has created a habit of consuming food fast or junk food which is part of our daily life, the existence of competitiveness requires that we forget the good food habit, there are several places inside and outside the city, which offer us these products, Ricky's Deli, is one of the best-known businesses in the society of Milagreña, is located in a strategic sector of the City of Milagro, the same which is visited by a large number of people, despite this has not been able to leave its evolutionary pond, due to the lack of processes and plans applicable to business development and thus be extended to the national level, creating in its customers loyalty and satisfaction of the service received, it is for this reason that focused on finding a solution to the cause of this event, it has been carried out the study of the Administrative Factors that intervene in the organization of the Company, either at the time of carrying out the activities in the preparation of the products or in the attention given to consumers, since the company is not generating an improvement but, contrary to this, they are stopping their growth, lack Application of administrative processes, have been analyzed in detail by letting us know that the lack of them which has generated constant attention in the evolution, unlike when the business started had an accelerated increase, because it emerged as a entrepreneurship

KEY WORDS: Factors, Administration, Food.

1 INTRODUCCIÓN

1.2 DETALLE DE LA INTRODUCCIÓN

Los Factores Administrativos, que intervienen en el crecimiento del negocio de comida rápida Ricky's Deli, en la Ciudad de Milagro, Provincia de Guayas, es un análisis investigativo, de carácter descriptivo y cualitativo, que nos permitirá precisar las técnicas y elementos adecuados, para posterior a ello aplicarlos en la administración empresarial, para lograr el crecimiento competitivo y exhaustivo de un negocio. De igual manera se dará pautas para conocer el significado semántico y sintáctico de los factores esenciales, que se deben cumplir para un buen desempeño administrativo.

Hemos tomado como referencia para el análisis de los factores administrativos, la Empresa que presta servicios de alimentación Ricky's Deli, porque luego de hacer una investigación veraz y eficaz, hemos obtenido como concepto básico que esta Empresa es un negocio de emprendimiento y que en la vida cotidiana puede ser un ejemplo de persistencia y disciplina.

Ricky's Deli, es una empresa que presta servicios alimenticios, está ubicado en el sector más conocido de la Ciudad de Milagro, en un lugar estratégico, conocido como la Zona Rosa, desde un inicio Ricky's Deli, nos ha ofertado su producto inicial como es Hamburguesas, en la actualidad podemos contar con una larga nómina de productos alimenticios, además que se cuenta con un establecimiento cómodo, confortable, donde se puede pasar un momento ameno en familia o con amigos.

Los Factores Administrativos, son bases con los cuales se puede contar para un mejor funcionamiento de la Empresa, ya que existen un sinnúmero de factores que nos pueden ayudar en el desarrollo económico de un Negocio, el Talento Humano, como la Materia Prima y demás eventos, son esenciales para llevar a cabo una planeación y por ende una mejor presentación. Es importante que como milagreños sintamos ese deseo de superación, que nazca en nosotros ese gusto por ayudar a los nuestros y que mejor ejemplo, que una Empresa que tiene nuestras raíces ya que su creación fue dada en esta sociedad.

En cada lugar de nuestro País o porque no decir en algunas ciudades existen Empresas con nombres característicos del lugar, con productos que son realizados en base a materia prima nacional, que conllevan al desarrollo y evolución del hombre y en base a su inteligencia.

En el presente análisis nos ha llevado a evidenciar un desarrollo colectivo de Microempresas, las mismas que generan un avance económico y a la vez abre plazas de trabajo.

La necesidad de la humanidad y el ritmo de vida cotidiana, nos ha llevado a depender en relación a la alimentación, de los lugares donde se oferta comida rápida, de fácil transporte, económica y que no atente contra la salud, es por eso que todos los factores a utilizarse en el proceso de la alimentación deben ser funcionales y de conservación.

Mediante este análisis investigativo se podrá determinar varias situaciones relacionadas al mejoramiento y la importancia que tiene el innovar, para un desarrollo personal en cuanto a un emprendimiento y que sea de beneficio colectivo, esto quiere decir en crear ayudas a la sociedad milagreña, ya sea con nuevas fuentes de trabajo.

Aquí se podrá precisar los factores administrativos que se aplicaron para que se dé el crecimiento inmediato de la Empresa Ricky's Deli, los mismos que pueden ser aplicables en otra situación y si estos pueden llevar a un crecimiento mayor de la Empresa a un largo plazo, o para evitar un decaimiento total del negocio e ir innovando estrategias según las situaciones lo ameriten.

1.2 DISEÑO DE ESTUDIO

El presente análisis de los Factores Administrativos que intervienen en el crecimiento del negocio de comida rápida Ricky's Deli, en la Ciudad de Milagro, Provincia de Guayas, es un estudio de las debilidades y fortalezas que tiene la Empresa, así como un plan administrativo para su desarrollo y avance estructural.

1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problematización

Toda organización desea con alcanzar el éxito y satisfacer las necesidades de sus clientes, sobre todo si la empresa tiene una relación directa con las personas que demandan sus servicios, es por eso, que las empresas centran sus esfuerzos en mantener al personal en un ambiente laboral productivo porque de ellos depende la fidelización de los consumidores y la atracción de futuros clientes potenciales, y de esta manera la empresa pueda alcanzar los objetivos establecidos.

En este caso el sector de comida rápida es uno en los que existe competencia abundante, y mantener el éxito de un negocio de este tipo dependerá de las tácticas que se empleen para sobrevivir en este mercado. Agrupar modelos administrativos que ayuden a orientar e identificar las limitaciones que puedan tener y la forma en la que se vaya a competir, las estrategias que apliquen y las decisiones que se tomen definirá si la empresa puede o no mantenerse a flote a largo plazo.

En el Cantón Milagro la empresa de comida rápida Ricky's deli, a simple vista el negocio parece crecer y obtener los resultados esperados debido a la aglomeración de personas que recibe día a día pero para las pequeñas y medianas empresas como es Ricky's deli aún existen limitaciones que impiden que siga progresando y desarrollándose dentro del mercado nacional. La carencia de estrategias que puedan permitirle a la empresa aprovechar su actual posición en el negocio de la comida rápida en el cantón Milagro puede provocar que la empresa comience a decaer por falta de la implementación de tácticas empresariales que permitan captar la atención de nuevos clientes y de mejora constante para mantener la fidelización de los clientes actuales. De no tomar las medidas necesarias para poder mantenerse en crecimiento o para reaccionar ante cualquier situación (como la aparición de una potencial competencia), los cambios en el sector de la comida rápida podría perjudicar a la empresa y causar que comience a perder clientes y por ende utilidades. Por lo que es importante el estudio de los factores administrativos que intervienen directamente en la organización y control, así como la planificación para la toma de decisiones en la empresa.

Por lo que es necesario analizar las estrategias que se aplican actualmente y de ser necesarios realizar cambios en la gestión que permita una penetración en el mercado más

efectiva para poder ampliarse a nivel nacional, esto beneficiara a la empresa ampliando su capital y valor comercial, también beneficiara a las personas externas debido a que creara nuevas plazas de trabajo dando oportunidades de empleo en las diferentes ciudades del país en la que se ubique la empresa, de lo contrario si no se toman las medidas necesarias las gestiones se verán perjudicadas por lo que no podrán seguir creciendo y se encontraran con un estancamiento que a largo plazo puede resultar perjudicial para la empresa y comenzara caer.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN

En su mayoría los negocios de comida rápida, han ido creciendo de una manera acelerada, dando así por resultado la toma de decisiones firmes dentro del sector de alimentos y a su economía en general.

Las constantes aperturas de locales de comida rápida en puntos estratégicos, son una prueba de solidez del mercado y del incremento de clientes.

Conocer las fortalezas y debilidades administrativas, con las que cuenta la empresa para aprovechar las oportunidades por medio de un estudio de gestión.

Es primordial saber sobrellevar los problemas ya que uno de los factores es la competencia, de tal manera que se puede ubicar el negocio en puntos estratégicos y a su vez expandir el negocio.

Crecer puede significar el éxito al liderazgo del mercado, lo cual prolonga el éxito en el mercado y dominar un nicho específico viabilizando el éxito de la empresa.

El negocio se hace mucho más atractivo cuando sus servicios son de calidad, en este caso el trato de los trabajadores es muy esencial al momento de tener un negocio de comidas rápidas.

De esta manera impulsar el desarrollo de la organización evitando cualquier tipo de afectaciones que puedan presentarse a futuro, estando preparados para ofrecer una respuesta rápida a cualquier situación que puede presentarse y que pueda perjudicar a la empresa.

Es indispensable tener en cuenta que para que fluya un negocio con éxito, tenga una buena administración, ya que depende mucho como influir en el personal que labora dentro del mismo.

Dentro de lo que cabe recalcar dentro de nuestro proyecto, es importante que el negocio lleve un control administrativo adecuado, que se lleve constancia de cada paso a seguir dentro de lo que pueden ser sus labores y responsabilidades, ya que no de ser posible un respectivo control documentado las falencias dentro del establecimientos se prolongarían a un tiempo indefinido, y lo que se trata es de mejorar y que el negocio se expanda con pasos firmes, como estudiantes egresados de la facultad de Ciencias Administrativas y comerciales nos sentimos responsables de realizar este proyecto, ya que es de suma importancia para nuestra ciudad tener este tipo de emprendimientos que han crecido innovando lo que es en variedad de alimentos, pero su crecimiento ha sido local y nos hemos podido percatar del porque no se expandido geográficamente es por esta razón que deseamos llevar a cabo este proyecto.

1.2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo interviene la capacidad directiva en el crecimiento de la empresa de comida rápida Ricky's Deli?

¿De qué manera interviene el proceso de planificación en el crecimiento de la empresa de comida rápida Ricky's Deli?

¿Cómo interviene los métodos de control en el crecimiento de la empresa de comida rápida Ricky's Deli?

¿De qué manera interviene el sistema de organización en el crecimiento de la empresa de comida rápida Ricky's Deli?

1.2.4 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- Identificar cuáles son los factores administrativos que intervienen en el crecimiento de la empresa de comida rápida Ricky's deli del Cantón Milagro, para estudiar cuales no son utilizados correctamente.
- Analizar cuáles de los factores administrativos que aplica la empresa de comida rápida Ricky's deli del Cantón Milagro, pueden perfeccionarse para mejorar el desempeño del personal.
- Sugerir cambios a los factores administrativos establecidos actualmente en la empresa de comida rápida Ricky's deli del Cantón Milagro.

1.2.4.1 DEFINICION DEL CASO DE ESTUDIO

Factores administrativos que intervienen en el crecimiento del negocio de comida rápida Ricky's Deli en la ciudad de Milagro.

1.2.4.2 OBJETIVO GENERAL DE ESTUDIO

Analizar como los factores administrativos intervienen en el crecimiento de la empresa de comida rápida Ricky's deli del Cantón Milagro y como su correcta aplicación pueden ayudar al desarrollo progresivo de la empresa.

1.2.4.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Estudiar en que se basa la empresa para definir la planificación estratégica y de qué manera interviene en la toma de decisiones en la organización.
- Analizar cómo está establecida la organización en la empresa y como su correcta aplicación puede mejorar el desarrollo de las actividades del personal.
- Identificar la capacidad directiva para motivar al personal a mejorar su desempeño en las actividades de manera eficiente e interviene el desarrollo progresivo de la empresa.
- Analizar los tipos de controles que se utilizan para determinar la eficiencia de las estrategias empresariales y como incide en el desarrollo de la empresa.

2 DESARROLLO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La comida rápida se comenzó a consumir a inicios de la Segunda Guerra Mundial, por cuanto el Ejército de los Estados Unidos, no tenía suficientes raciones alimenticias para miles de soldados, los cuales según su vida cotidiana necesitaban alimentarse tres veces al día, para tener un óptimo desempeño físico. Por lo que se establecieron diversas incógnitas de cómo hacer un alimento que dure varios días y que sea agradable. Fue entonces que personal del Pentágono empezaron a experimentar con componentes extras, no solo en los platos sino también en las carnes de los animales. (Orbea, 2015).

Por esta razón se descubrió los alimentos procesados en grandes cantidades, estos contenían químicos que hacían que los alimentos puedan ser conservados en un tiempo determinado, la mayor parte de los alimentos contenían sal, azúcar y aceite, que aunque sean agradables al momento de ingerirlos, si se consumen en gran cantidad pueden ser perjudiciales para nuestro organismo, pero en mayor parte estos alimentos se volvieron de gran necesidad y las personas se volvieron insaciables, por ejemplo cuando hay el deseo de beber una coca cola.

Luego de todo esto se empezó a consumir Hamburguesas, las mismas que contenían sal en abundancia y demás químicos que preservaban la frescura de este alimento, debía ser congeladas a igual que el pollo y otros alimentos que ya al ser procesados pierden su naturalidad y ya no son tan saludables.

Una vez terminada la Segunda Guerra Mundial, esta comida inventada de manera industrializada, quedo ocupando un lugar permanente en el consumo potencial humano, empezó a formar parte del diario vivir y se podía observar por diferentes lugares el expendio de las mismas.

ANTECEDENTES DE LA COMIDA RÁPIDA

Con el ritmo de vida que se llevaba después de la Segunda Guerra Mundial, se empezó a dar prioridad a un Sistema alimenticio de fácil preparación y de rápido consumo, esto quiere decir que la mayoría de las personas por ahorro y falta de tiempo empezaron a optar por la comida rápida, una de las Empresas que más se destacó en esas épocas y que aún persiste en la actualidad es Mac Donald's Corporation, quien principió ofertando

Hamburguesas, llegando a un apogeo excepcional en la mayor de parte de los Mercados de diferentes Países.

TIPOS DE COMIDAS RAPIDAS

Se conoce como Comida Rápida, a la mayor parte de los alimentos que han pasado por un proceso de industrialización, se puede decir que la mayor parte de los productos que consumimos en la actualidad son parte de la comida rápida, como enlatados de atún, de granos, etc.

Pero se puede hacer una pequeña diferencia entre los productos:

- Papas fritas,
- Hamburguesa,
- Gaseosas

Que a diferencia de otros su cocción es de manera fácil y rápida, puede estar lista en segundos.

RICKY'S DELI

Es una empresa ecuatoriana, de la Ciudad de Milagro, que está ubicada en el sector Centro, conocido como Zona Rosa, frente al Parque de la Madre, ubicada en las calle Juan Montalvo y 12 de febrero cuya propietaria la Ingeniera comercial María Cristina Lluay Ushca inicio con un pequeño local de comida el 11 de noviembre del 2009, iniciaron con un capital bajo, brindando solo hamburguesas, y así, fueron ganando la confianza y aceptación de sus clientes, al ver que el negocio rendía frutos, lograron capitalizar el negocio, abriendo su primer local ubicado en la calle Machala, en la ciudad de Milagro, La Ing. María Lluay preparaba personalmente la comida junto a un colaborador e iba aplicando los conocimientos administrativos obtenidos en la Universidad logrando expandirse hasta tener tres locales ubicados en diferentes puntos de la ciudad

RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

La Empresa Ricky's Deli, fue creada por la Ing. Comercial María Cristina Lluay Ushca, un 11 de Noviembre del 2009, en la Ciudad de Milagro, específicamente en las calles Juan Montalvo y 12 de Febrero, el lugar donde se inició constaba de 4 metros de

longitud, en primera instancia se contó con un capital pequeño y se ofertaban hamburguesas, al poco tiempo de esto por tener una buena acogida por parte de la sociedad milagreña, se capitalizó un local, así mismo se implementó una variedad de productos.

Este negocio se forjó por la persistencia, confianza y disciplina de su propietaria, ya que al inicio de este negocio la Ing. María Cristina, era la persona que cocinaba y atendía el negocio de las hamburguesas, la misma contaba con un colaborador porque además de su actividad comercial la Ingeniera debía seguir sus estudios universitarios, que fueron la base para poder administrar y aplicar en el desarrollo y crecimiento de su Empresa.

Se empezó a atender en una Isla, porque como la mayor parte de la ciudadanía milagreña le gustaba servirse alimentos en carretas era una razón para darle un giro a una atención de calidad e implantar platos novedosos, la razón social con la que cuenta este local comercial, es debido al nacimiento de un sobrino de la propietaria de nombre Ricardo, por esta razón es RICKY'S.

IDENTIDAD CORPORATIVA DE LA EMPRESA

LA MARCA



FACTOR

La palabra Factor se origina de una palabra de origen latino y puede abarcar diferentes significados en cuanto al entorno donde nos encontremos. Pero en si un factor es el producto de un elemento que nos lleva a una Causa con un efecto.

FACTORES DE PRODUCCION

Se podría definir como factores productivos al proceso donde se utiliza recursos para la elaboración de bienes o servicios, según varios críticos los factores esenciales que intervienen en esta producción son la tierra, el capital y el trabajo.

FACTOR HUMANO

Es uno de los elementos primordiales en la organización de una Empresa, ya que se debe encontrar personas capaces de aportar ayuda, ya sea intelectual o física para conseguir el objetivo en común, cada miembro de una Empresa cuenta con características propias, pero las más esenciales deben ser: tener deseo de trabajar en equipo, desarrollar la capacidad de aprendizaje, tener una buena percepción de las cosas y motivación en el desarrollo de sus actividades.

El factor humano puede variar de acuerdo al tipo de organización en la que se desempeña, ya sea en una empresa de servicios en donde se debe evaluar y se prioriza el valor humano, mientras que en un área de producción se evaluará de acuerdo a la actividad que realiza.

En todas las organizaciones existe un Departamento de Recursos Humanos, que es la que se encarga de escoger al personal adecuado, el mismo que debe ser eficaz al momento de desarrollar sus actividades y así alcanzar los objetivos propuestos por la Empresa. Se puede dividir el factor humano de acuerdo a:

- Factor personal
- Recursos humanos
- Capital humano
- Talento humano

FACTORES ADMINISTRATIVOS

La toma de decisiones, forma parte de las ocupaciones de la organización, las ocupaciones del directivo, la organización, coordinación y control, que mencionado en términos actuales, no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control, los cuales son fundamentales para el desarrollo organizacional (**Fayol, 1916**)

a) PLANEACIÓN: este proceso implica establecer las metas y técnicas de la organización para obtenerlas. Los administradores planean por tres motivos:

1. Para instaurar una orientación general para el futuro de la empresa, como maximizar las utilidades, obtener una participación eficaz en el mercado y el compromiso social;
2. Para destinar los recursos de la empresa a la consecución de los objetivos.
3. Para decidir qué actividades deben realizarse para conseguir esos objetivos.

(**Hernández & Nery, 2011**)

b) ORGANIZACIÓN: Posterior a que los administradores hayan preparado los planes respectivos, deben transmitir esas ideas y convertirlas en realidad. Una organización sólida es fundamental para cumplir las metas.

La organización es el proceso de precisar quiénes serán los encargados de tomar las decisiones, quién realizará qué actividad, y quién deberá reportar a quién en la empresa.¹

c) DIRECCIÓN: Posterior a que los administradores hayan preparado los planes respectivos, estableciendo una estructura y ha seleccionado al personal idóneo, alguien debe administrar la organización. La dirección involucra conseguir que otras personas realicen las actividades necesarias para lograr las metas de la organización.²

d) CONTROL: Este proceso consiste en vigilar de manera sensata el desempeño del personal y tomar las debidas acciones correctivas. De la misma forma en la que un termostato emite signos a un sistema de calefacción de que la temperatura es muy alta o muy baja, así un método de control administrativo emite señales a los gerentes de que las actividades no se están llevando a cabo, como se planeó y que prescinde una acción correctiva.³

¹ (Hernández & Nery, 2011)

² (Hernández & Nery, 2011)

³ (Hernández & Nery, 2011)

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE LAS EMPRESAS

FACTORES ECONÓMICOS

A diferencia de otros factores, los factores económicos afligen de igual forma a todas las empresas. Cualquier negocio debe pagar alguna retribución económica a sus colaboradores, a sus proveedores, debe tomar decisiones tales como economizar parte de sus ingresos, invertirlos o hacer un préstamo que les permita mantenerse en ejercicio. (agasys, 2017)

Las nuevas tasas de interés que proporcionan los bancos, las nuevas políticas económicas con respecto a los precios, y, en general, a todas las decisiones que se toman en el ámbito económico, tendrán repercusiones, tarde o temprano, en todas y cada una de las empresas grandes o pequeñas. De ahí, la importancia de mantenerse informado y prepararse para el impacto que tendrán dichas decisiones sobre tu negocio.⁴

FACTORES TECNOLÓGICOS

La creación de nuevos bienes, servicios, métodos, etc., cambian las necesidades de los consumidores como las de los empresarios. La tecnología se ha convertido en algo esencial para casi todo el mundo, la utilización de la tecnología se ha convertido en un elemento primordial en el ámbito personal y organizacional. Cuando una organización se resiste a implementar tecnologías nuevas en sus procesos crecen sus posibilidades de estancarse, por lo que la competencia aprovechara la oportunidad para dejarla atrás, sobre todo aquellos negocios que están en etapa de desarrollo que aún no se encuentran totalmente consolidadas en el mercado. (Castro, 2016)

Es por esta razón que las empresas en vías de desarrollo deben ir de la mano con las nuevas actualizaciones tecnológicas y ajustarse a ellas, con el fin de mejorar sus procesos y mantener su capacidad competitiva en el mercado.⁵

FACTORES POLÍTICOS Y LEGISLATIVOS

La desregulación de las secciones como el agropecuario, las inversiones en la cimentación de nuevas carreteras, puertos marítimos y vías férreas; la instalación de nuevas líneas del metro para los habitantes, la implementación de nuevas redes de agua

⁴ (agasys, 2017)

⁵ (Castro, 2016)

potable y energía eléctrica en poblados rurales, las nuevas reformas en la educación, los cambios en materia de impuestos, etc., afectan, tarde o temprano, de manera positiva o negativa a los negocios y sus consumidores.⁶

FACTORES SOCIOCULTURALES

Los diferentes, gustos, actitudes, costumbres, preferencias, valores y credos de los consumidores a la hora de elegir los bienes o servicios; los cambios en la vida cotidiana de las grandes ciudades o en el campo; la cantidad de jóvenes, infantes, longevos, y de mujeres y hombres que conforman la población, etc., alteran los hábitos de consumo. Las nuevas formas de vida asimiladas a través de la migración, o movimiento físico de las personas entre las zonas rurales y urbanas, los niveles de educación de la población, la tasa de natalidad y las nuevas estructuras familiares, afectan las decisiones que pueda tomar las personas o conjunto de personas al momento de adquirir un determinado bien o servicio que pueda satisfacer sus necesidades.⁷

FACTORES AMBIENTALES

Las reglas que existen para realizar las actividades productivas es una forma de resguardar a las entidades gubernamentales del medio ambiente. Los factores ambientales que afectan a la empresa pueden limitar las opciones de la dirección de proyectos, esto puede tener una consecuencia positiva o negativa sobre el resultado. (David, 2013)

Entre los factores ambientales de la organización, se incluyen:

Cultura organizacional, estructura, técnicas y procesos, medidas de industria o gubernamentales como los estatutos del organismo de control, códigos de conducta, políticas de calidad, políticas de bienes y políticas de producción.⁸

COMPETIDORES

Las políticas de una empresa con frecuencia están influenciadas por los competidores. Las empresas siempre intentan mantenerse en el mercado competitivo e ir más lejos que sus competidores. En la economía mundial actual, la competencia y los competidores han aumentado enormemente en todos los aspectos. (Sycorvo, 2017)

⁶ (agasys, 2017)

⁷ (agasys, 2017)

⁸ (David, 2013)

El efecto positivo de esto es que los clientes siempre tienen opciones y la calidad general de los productos aumenta.⁹

ADMINISTRACION

Se puede definir como Administración al proceso que llevan las personas al integrarse en un grupo, en busca de alcanzar un objetivo común. Para poder llevar una buena organización, la Administración nos brinda estrategias y herramientas que nos ayudan a realizar la toma de decisiones orientadas a lograr los resultados esperados.

TEORÍA NEOCLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN

Esta hipótesis está orientada a la aplicación de la teoría clásica a las dificultades y volumen de la empresa, mediante la participación de las demás teorías.

Este enfoque se basa en los siguientes elementos: (Chiavenato, 2006):

- La administración es un proceso estratégico compuesto de actividades como planeación, dirección, organización y control.
- La administración incluye algunas; condiciones empresariales, las cuales requiere estipularse en principios de valor predictivo para la organización.
- La administración se podría establecer como una ciencia que, como la ingeniería o la medicina, debe apoyarse en principios universales.

ADMINISTRACIÓN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

En las organizaciones la administración es una disciplina, su desarrollo se ha dado de manera rápida, por eso, se considera un fenómeno universal en el mundo actual. La organización o empresa requiere tomar decisiones, coordinar actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos determinados, conseguir y asignar recursos. (Osorio & Pedraza, 2010)

La administración, se puede explicar cómo el proceso de crear y salvaguardar un ambiente en el que los elementos de una organización, se encuentren laborando en equipos, consiguen con validez las metas compartidas, y todo esto ha pretendido un cambio en la manera en que las empresas se organizan. (Arbaiza, 2016)

⁹ (Sycorvo, 2017)

La globalización ha permitido que las organizaciones se interesen por incrementar su nivel de productividad para poder obtener la ventaja competitiva que les permita fortalecer su posicionamiento en el mercado y las aproxime a los potenciales consumidores a través de brindar bienes o servicios que garanticen altos estándares de calidad.¹⁰

Al emplear la administración desde un punto de vista que estudia la influencia de las variables externas e internas con las que empresas actuales interactúan, el administrador será capaz de efectuar una planificación que no solo suponga los elementos básicos para el funcionamiento de la organización, sino también las estrategias más adecuadas para subsistir en períodos de crisis.¹¹

MODELOS ADMINISTRATIVOS CON ENFOQUE A RESULTADOS (Arenas Valencia, 2004)

Las organizaciones y la administración son fruto de la evolución la cual se entiende en términos de cómo las personas han ido resolviendo las cuestiones de sus relaciones, a lo largo de la historia.¹²

En la actualidad la Administración es considerada por sus contribuciones al proceso de desarrollo de la humanidad como un fenómeno universal; se le reconoce a nivel mundial por constituirse como una actividad relevante que se basa en el esfuerzo cooperativo que el hombre desarrolla en las organizaciones públicas y privadas, en una sociedad caracterizada por una creciente complejidad en sus relaciones, así como una mayor dinámica en los procesos de cambio, transformación y adecuaciones de las cuestiones administrativas que tienen que ver con el progresivo flujo de bienes, servicios, personas y dinero que se realizan al interior de cada país y a través de las fronteras nacionales.¹³

Entre estos procesos, en la últimas décadas, destacadas por la magnitud de su influencia, el fenómeno de globalización que ha permeado significativamente en la mayor parte de los países, lo que a su vez ha derivado en una interdependencia económica, social, política y tecnológica principalmente, entre estos; así como a una situación de constante

¹⁰<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>

¹¹ <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>

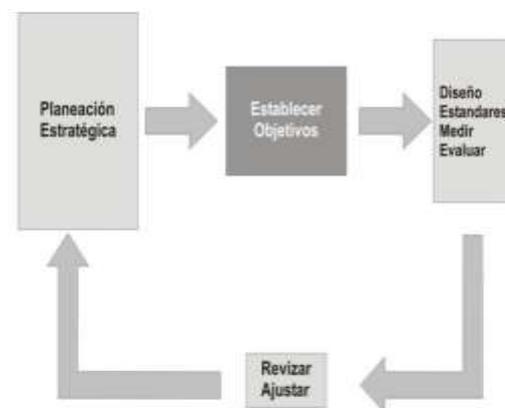
¹² (Arenas Valencia, 2004)

¹³ (Arenas Valencia, 2004)

dinamismo y competitividad, que ha generado la necesidad por parte de los dirigentes de las organizaciones, el comprender las complejas cuestiones que éstas tienen que afrontar, así como desarrollar sus capacidades para lograr el éxito a largo plazo. Aunque la tarea no sólo consiste en establecer estrategias a largo plazo y esperar a ver cómo funciona, ya que el ritmo del cambio se ha acelerado demasiado, de tal forma que hay que anticiparse a dichos cambios y mejorar continuamente las estrategias, aplicando mejoras en éstas, en caso de ser necesario.¹⁴

Cabe mencionar al respecto, que la administración en su situación actual, ha transcurrido por un proceso evolutivo en el que cada etapa de su historia, desde el surgimiento de la administración científica, se caracteriza por el desarrollo de los avances teóricos, herramientas y metodologías que las necesidades y problemáticas específicas de cada época han requerido; Lo importante de todas estas contribuciones es que han dejado elementos relevantes e implícitos, a la administración de hoy en día, sus efectos han seguido vigentes incluso en situaciones de cambios específicos; el continuo cambio ha creado negocios globales que al mismo tiempo crea nuevas oportunidades y nuevos requerimientos para las organizaciones, además de no dejar de señalar que es necesario anticiparse a dichos cambios para poder sobrevivir al mundo competitivo de los negocios. (Sánchez, 2018)

LA ADMINISTRACIÓN ENFOCADA A OBJETIVOS:



¹⁴ (Arenas Valencia, 2004)

La importancia de la elaboración de una planeación estratégica y los objetivos establecidos como elementos esenciales para realizar la medición y evaluación de las actividades a realizar para alcanzar las metas y objetivos.

CARACTERISTICAS

- Permite implantar un conjunto de objetivos para cada departamento o posición y en base a eso las actividades que deberán realizar cada uno.
- Permite la relación de los objetivos, haciendo énfasis en el control de los resultados.
- Requiere valoración y revisión continua de los planes estratégicos donde se necesita una participación activa de los directivos.¹⁵

VENTAJAS

- Está centrado en el presente visualizando el lograr las metas establecidas a futuro.
- La orientación hacia los clientes y resultados, consiente un estilo interactivo en la administración.
- Aumenta la innovación y desarrolla iniciativa de los participantes ya que se trata la delegación ampliando la responsabilidad.
- Tiene énfasis en el “para qué”, evitando la pérdida de esfuerzos.
- Progresas a medida que el trabajo en equipo se realiza de forma eficiente.¹⁶

DESVENTAJAS

- Este estilo se basa en una administración exigente, debido a que los cambios en el entorno, pueden crear cambios rudos en el sistema.
- Las personas se acostumbran a recibir la información y no analizan lo que verdaderamente está pasando.

¹⁵ (Arenas Valencia, 2004)

¹⁶ (Arenas Valencia, 2004)

2.1.1 REVISIÓN DE ANTECEDENTES TEÓRICOS

Se han encontrado varios estudios que guardan similitud con nuestro Análisis, entre estos: Estudio del impacto que genera la aplicación de una gestión del talento humano basado en competencia aplicado al negocio de comidas rápidas Ricky's Deli del cantón Milagro; Identificación de cualidades administrativas aplicadas a las necesidades de formación para el sector que ofrece servicios, subsector restaurantes en el área metropolitana central.

La empresa RICKY'S DELI del Cantón Milagro inició el 11 de noviembre del 2009 como una pequeña isla de 4 metros de longitud ubicada en las calles Juan Montalvo y 12 de febrero. Iniciaron con poco capital y solo ofrecían hamburguesas, poco tiempo después capitalizaron su negocio y abrieron su primer local, donde ampliaron la gama de comidas rápidas que ofrecían al iniciar su negocio.¹⁷

La propietaria de la empresa Ing. Com. María Cristina Lluay Ushca inicio atendiendo y preparando personalmente las hamburguesas, solo contaban con la ayuda de un colaborador quien se encargaba de este proceso cuando la Ing. María Cristina Lluay tenía que ir a la universidad a estudiar, es importante anotar que ella fue aplicando todos los conocimientos adquiridos en su vida universitaria por lo que ha logrado un gran crecimiento en la empresa.¹⁸

La idea nace a raíz de que en el Cantón Milagro se tiene la costumbre de servirse alimentos de comida rápida en carretillas, razón por la cual se pretendía empezar con una isla pequeña pero su finalidad era la de tener un local amplio, bonito agradable, por ejemplo, implementar nuevos platos para la localidad.¹⁹

El nombre de la localidad se da porque en dicho momento nacía un sobrino de la propietaria de nombre Ricardo, entonces, se tomó la decisión de nombrar al negocio RICKY'S. (Lozpied, 2015)

¹⁷ <https://lozpied.wordpress.com/2014/06/27/rickys-deli-un-sueno-que-se-hizo-realidad/>.

¹⁸ <https://lozpied.wordpress.com/2014/06/27/rickys-deli-un-sueno-que-se-hizo-realidad/>.

¹⁹ <https://lozpied.wordpress.com/2014/06/27/rickys-deli-un-sueno-que-se-hizo-realidad/>.

2.1.2 REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS

Se han encontrado varios estudios que guardan similitud con nuestro Análisis, entre estos: Estudio del impacto que genera la aplicación de una gestión del talento humano basado en competencia aplicado al negocio de comidas rápidas Ricky's Deli del cantón Milagro; Identificación de cualidades administrativas aplicadas a las necesidades de formación para el sector que ofrece servicios, subsector restaurantes en el área metropolitana central. A continuación se detallan los siguientes:

TÍTULO: "Estudio del impacto que genera la aplicación de una gestión del talento humano basado en competencia aplicado al negocio de comidas rápidas Ricky's deli del cantón Milagro".

MODELO DE ESTUDIO: Tesis

AUTORES: SÁNCHEZ FUENTES KARLA GABRIELA y SANTILLÁN SOLÍS NANCY DEL ROCÍO

FECHA: Octubre del 2014

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

RESUMEN: El presente trabajo se ha constituido en una oportunidad para investigar varios aspectos importantes donde la empresa de comidas rápidas RICKY'S DELI del Cantón Milagro, se vería afectada a futuro al no tener una visión de crecimiento constante en conjunto con sus colaboradores, es así que a través de la elaboración de determinadas hipótesis, variables, efectuamos un censo al propietario y colaboradores de la organización, como también efectuamos entrevista a un selecto grupo de especialista, todo esto con el objetivo de sustentar la propuesta vinculada con la Estructuración de estrategias de Talento Humano vinculadas con la gestión de competencias aplicables en el negocio de comidas rápidas RIKY'S DELI del Cantón Milagro, demostrándose que si bien es cierto la aplicación de estos correctivos ayudaría optimizar los recursos de la organización.

TÍTULO: “identificación de estilos gerenciales administrativos aplicados y necesidades de formación derivadas para el sector servicios, subsector restaurantes en el área metropolitana centro – occidente”

MODELO DE ESTUDIO: Tesis

AUTORES: JOHN MARIO OSORIO TRUJILLO Y WILLIAM EDUARDO PEDRAZA

FECHA: MAYO DEL 2010

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

RESUMEN: Conocer y fortalecer sectores como el de servicios en el Área Metropolitana Centro Occidente es para el grupo de investigación en Desarrollo humano y Organizacional de la Universidad Tecnológica de Pereira una de sus tareas primordiales; el presente trabajo enfoca sus esfuerzos al subsector de los restaurantes, identifica los estilos gerenciales y/o administrativos que se aplican en los diferentes establecimientos, a través de un análisis minucioso de las respuestas suministradas por los administradores en las encuestas, lo que abre paso a la elaboración de un diagnóstico por área. Posteriormente, teniendo esta radiografía empresarial, se hace un compendio de ideas que permiten generar una propuesta sectorial orientada a la recuperación y fortalecimiento de las unidades de negocio pertenecientes al subsector.

2.1.3 MARCO CONCEPTUAL

FACTORES. - Es conocido como un elemento, circunstancia o una influencia que permite la producción de resultados, se puede determinar diferentes tipos de factores según el ámbito en el que nos desenvolvamos.

ADMINISTRATIVOS. - La palabra administrativo procede de un vocablo latín que significa pertenencia, esto puede derivar o hacer énfasis al desempeño laboral.

INTERVIENEN. - Es cuando una o más personas forman parte de una situación, con el fin de crear una solución a cierto problema.

CRECIMIENTO. - Esta palabra se refiere a diferentes circunstancias, ya sea direccionada a las personas es llegar a la madurez y en cuanto a las organizaciones es un aumento de beneficios.

NEGOCIO. - Dícese a un lugar específico donde se oferta un bien o servicio con la finalidad de obtener ganancias.

COMIDA. - Puede tratarse de una sustancia sólida o líquida que sirve como alimento para las personas.

RAPIDA. - Que a diferencia de otras situaciones esta acción es desarrollada se invierte menos tiempo, de una manera acelerada.

RICKY'S.- Nombre o Razón Social de una organización que se dedica a la oferta de productos alimenticios, ubicada en la Ciudad de Milagro.

CIUDAD. - Es un terruño donde habita un grupo de personas o una población que se dedican a las actividades industriales y comerciales.

MILAGRO. - Nombre de un Cantón de la Provincia de Guayas.

2.2 MARCO METODOLÓGICO

RECOLECCION DE DATOS

El presente estudio se realizó de manera metodológica, mediante una investigación de campo, debido a que se realizó la observación en el lugar donde se detectó el problema, prospectiva y retrospectiva por que se relaciona con el inicio y los avances que ha obtenido la Empresa en la actualidad.

Es exploratoria porque con la información que se ha obtenido, se logró determinar los puntos específicos que podrían estar interviniendo el crecimiento de la Empresa, además al acercarnos al lugar a realizar la recolección de información, mediante entrevistas realizadas tanto al personal como a la gerencia operativa nos ha permitido realizar un enfoque cualitativo de la realidad de la administración en el lugar del estudio, posee una instancia crítica porque se ha generalizado o establecido una interacción directa con las personas que forman parte del objetivo de estudio, los mismos que nos proporcionaron datos necesarios para realizar un análisis más exacto de la situación de la Empresa.

Es de carácter ético ya que no crea ningún perjuicio para la sociedad y está aprobada por nuestra Institución para el desarrollo del mismo, por lo que esto ofrecerá una mayor credibilidad a nuestra investigación.

POBLACION Y MUESTRA

La población que conformó el objetivo del estudio fue el personal administrativo y operativo de la empresa de comida rápida RICKY'S DELI, ubicada en el cantón Milagro. Porque se recopiló información de diferentes autores donde se obtuvo una pauta de cómo llevar un modelo organizacional de la Empresa, aportando conocimientos nuevos y extensos para la aplicación de técnicas e instrumentos que nos ayuden a explotar las fortalezas de los factores administrativos con los cuales cuenta la Empresa.

De Campo. - Porque necesariamente se realizó visitas al lugar que fue objeto de estudio, esto nos conlleva a relacionarnos con la población y muestra obtenida para la fijación de la investigación, mediante la entrevista conoceremos cual es la problemática que nos permite un crecimiento direccionado a la competencia de las demás marcas.

Observación. -Porque al visitar el lugar, en el momento de hacer las observaciones sobre cada cosa debemos visualizar claramente las fortalezas que tiene la Empresa para crear nuevas estrategias a emplear.

2.2.1 DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

OBSERVACION. - Durante el proceso de recopilación de la información, se realizó notas de cada uno de las circunstancias que se pudo visualizar en el lugar objeto de estudio, así mismo se generó una interacción entre los investigadores y las personas intervinientes en el análisis.

Se debió verificar de manera silenciosa y sin crear molestias al momento de su desempeño laboral.

ENTREVISTA. - Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se ha realizado una entrevista tanto al personal administrativo como al operativo, que conforma la Empresa Ricky's Deli, de esta Ciudad de Milagro, la información que se adquirió mediante las técnicas aplicadas en las entrevistas ha fortalecido el resultado de las hipótesis planteadas

BIBLIOGRAFIA. - Se ha realizado la búsqueda de Proyectos que se mantengan antecedentes que guarden similitud con el análisis a realizar, conceptos básicos en la implementación de los factores administrativos a evaluar.

2.2.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
ACTIVIDADES	MES DE AGOSTO				MES DE SEPTIEMBRE 2018				MES DE OCTUBRE		
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3
ASIGNACION DE TUTOR											
TUTORIAS											
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA											
APROBACION DE LA TEMATICA											
JUSTIFICACION											
PREGUNTAS DE INVESTIGACION											
OBJETIVOS DEL ESTUDIO											
DEFINICION DEL CASO DE ESTUDIO											
OBJETIVOS GENERLA DEL ESTUDIO Y OBJETIVOS ESPECIFICOS											
DESARROLLO, MARCO METODOLOGICO,											
DEFINICION DE INSTRUMENTOS Y TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS											
ENTREVISTAS CON PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA MICROEMPRESA RICKYS DELI											
APLICACION											
REGISTRO DE LA INFORMACION RECOPIADA DE ACUERDO A LA TECNICA UTILIZADA											
CLASIFICACION DE LA INFORMACION RECOPIADA											
ANALISIS DE EVIDENCIA, ELABORACION DE INFORME, VALIDACION DE LA INFORMACION											
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES											
CONCLUSIONES DEL ESTUDIO											
BIBLIOGRAFIAS											
PRIMERA ENTREGA DE TRABAJO DE TITULACION											
ENTREGA DE PROYECTO FINAL											
CULMINACION DE TUTORIAS											

2.3 APLICACIÓN

2.3.1 REGISTRO DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA DE ACUERDO A LA TÉCNICA UTILIZADA

Al realizar las entrevistas se obtuvo la siguiente información:

Los administradores consideran que:

Existen varios factores administrativos que ayudan al crecimiento sostenido de una empresa, comenzando con la planeación, cuando uno crea o constituye una empresa usa cosas básicas como la misión, la visión, objetivos y objetivos específicos pero dentro de esto se establecen metas que deben ser alcanzables y hay que también planear como alcanzar estas metas, también podemos utilizar la planeación como base para manejar el flujo de efectivo que maneja la empresa, también va de la mano con esto llevar un control financiero por ejemplo cuanto se consume, cuanto se compra, cuanto se vende y cuánto dinero ingresa saber que si los recursos o materia prima que estamos usándolos nosotros está generando ganancias o pérdidas y a la vez tratar de controlar esto o sustituirlo a la vez , hay que ser muy cauto con este punto que es el control financiero o control económico para ver si la empresa se dirige por un muy buen camino y nos está generando ganancias. Podemos decir que todo dueño o gerente de la empresa debe conocer su entorno económico es decir el entorno donde se está desarrollando, saber qué hace la competencia, conocer sus respectivas estrategia para crecer, se dice que todo está copiado y que en la industria de la comida rápida se innova o se opta por una estrategia de brindar un servicio más ágil o una atención al cliente de calidad que es lo más esencial ya que los usuarios son los que demandan ingresos y a su vez el negocio es muy reconocido, también podemos decir que los recursos tecnológicos es un factor administrativo que debe ser aprovechado por todo administrador o dueño saber que la mayoría de negocios se hacen conocer por medio de las redes sociales, innovar hacernos más fuertes en ese ámbito ya que es algo que se va a mantener y va seguir creciendo en realidad nosotros la mayoría de las compras las hacemos por internet, tenemos que estar conscientes de aquello, y por último el desarrollo de estrategias comerciales, el uso de las redes sociales es un uso muy económico y rentable a la vez.

También establecieron que la planeación básicamente es una función administrativa que comprende el análisis de la situación de donde estamos hasta donde queremos seguir, también podemos establecer objetivos donde formulamos una estrategia que nos permite realizar dichos objetivos, hablando de objetivos estos deberían ser alcanzables y realizables no puedes poner que para iniciar una empresa o un emprendimiento tener ganancias de un millón de

dólares cuando inviertes cien dólares hay que ser realistas y tener muy en claro ese punto, también podemos decir que dentro de la planeación es donde se desarrollan los planes de acción o los planes de estrategias que se va a implementar para realizar este proceso, la palabra planeación es como un estado situacional de estrategias o la estrategia que se va a implementar para realizar este proceso desde donde estamos a dónde queremos ir, planear nuestro futuro ya sea uno, cinco o diez años donde tú quieras situarte en el momento que uno empieza con el emprendimiento, también podemos decir que la planeación es como una idea algo mental, es el primer paso administrativo que todos debemos tener muy en claro, ya que tratamos de crear, organizar las áreas en la cual nos desenvolvemos dentro de nuestro establecimiento

Además los administradores aseguran que el control que se realiza al personal, se efectúa por el cumplimiento de del horario laboral, que lleguen puntual y que respeten el horario que les toca también podemos controlar mediante el ambiente laboral que se tiene dentro del establecimiento se hacen test para saber cómo se siente el personal si está a gusto o no, o si hay algo que cambiar dentro del mismo, recuerde que un factor principal para que una empresa crezca es que los empleados estén a gusto dentro de ella, es decir motivarlos a que den su mayor esfuerzo y que laboren de la mayor forma y esto ayudara a que el negocio continúe creciendo, está claro que un empleado que no se sienta a gusto dentro del mismo trabajara de una manera no tan productiva, que a un empleado que se sienta a gusto con sus responsabilidades dará lo mejor de sí hay que tener mucho relevancia en esto ya que las personas que no quieren trabajar de una manera consiente y honrada hacen caso omiso a las ordenes o instrucciones que se les da, entonces a esas personas se las motiva a que cambien o cambiarlas, lamentablemente este es uno de los puntos específicos para continuar con un buen control y así generar resultados positivos, está claro que a las personas hay que tratarlas con respeto sea el cargo que tenga desde subordinado a jefe y viceversa para que el ambiente laboral no sea un ambiente hostil o de opresión.

Sobre la organización en la empresa establecieron que su método de organización se instauró diseñando los puestos de trabajo, cada lugar tiene funciones definidas como en cualquier otro establecimiento, pero en este mundo tan competitivo todo cambia y fluye hay que hacer multifuncional tener claro las expectativas del cliente son diversas por esta razón es que nosotros cuando reclutamos personal les hablamos de la polifuncionalidad, ya que esto se deben de regir a las órdenes del día a día, no todo es monotonía y muchas veces rotamos en los puestos, de esta manera nos ayudamos, yo en lo particular como jefa, en muchas ocasiones

me tengo que ausentar por A o B motivos no dudo en confiar en mis subordinados, cave recalcar que siempre tenemos a una persona de confianza en este caso la secretaria queda a cargo y los empleados más antiguos colaboran con el resto de trabajadores, con respecto al organigrama, mentalmente tenemos en cuenta quien está a la cabeza y quien le jerarquiza no lo tenemos plasmado en un documento pero estamos en eso, pero si nos regimos a este tipo de organigrama jerárquico.

Además aseguran que el factor administrativo de dirección interviene sobre todo en la toma de decisiones del personal administrativo, se basa en la situación que se encuentra el negocio al momento de la evaluación, por ejemplo la competencia es netamente un factor que influye, también los factores internos y externos; los factores internos son los que se pueden controlar una incidencia sobre ellos y modificarlos a tu manera porque son los que están dentro de la empresa, los factores externos simplemente se basan a adaptarse más bien a lo que viene, como en el año 2016 cuando hubo el terremoto la decisión externa del gobierno fue aumentar a un dos por ciento más es decir a un catorce por ciento y las empresas tuvieron que adaptarse a tal magnitud que nos les quedo otra alternativa que modificar los precios, productos, etc. Para no incrementar el valor de los productos y no perder la clientela que en su momento era la base del negocio, de esta manera Burger King no le quedó otra alternativa de variar de productos ya que todo era importado desde su pan entre otros productos y no tuvo otra alternativa que sustituir sus productos por los que Ecuador producía para seguir manteniéndose en el mercado, claro está que su sabor y calidad fue modificado pero no se dejó ante la situación, es decir hay que adaptarse según la situación o evaluación que requiere en su momento el establecimiento

En la entrevista realizada a personal operativo de la empresa se obtuvo la siguiente información:

La persona que brindó la entrevista afirmo que cada empleado sabe su función, su horario, pero también están disponibles en trabajar en cada puesto que se le asigne se podría decir que son poli funcional, dependiendo el caso, el día que este libre o no lo esté, pero eso se maneja bilateral.

También se refirió los tipos de controles que debe aplicar el personal en base a las situaciones que se presentan asegurando que se les da una inducción a los trabajadores, se los entrena, se los dirige como deben de responder en situaciones x, por ejemplo como tienen que saludar,

atender, cobrar, como deben de en casos de problema como deben de tratar algún cliente aquí siempre se les induce y se enfatiza como se debe de actuar, porque en realidad eso siempre pasa, en este caso se puede decir que si existe control porque en el momento de la inducción siempre se lo entrena al trabajador, al cajero para ese tipo de problemas.

Aseguró que planificación en si estructurada no existe, digámoslo así que no está bien pulida, por ejemplo la empresa tiene su objetivo en general, todos los esfuerzos y toda la planificación se la realiza “criollamente” como quien dice, que en contratar personal, los sistemas operativos estén bien organizados, que el personal este bien contratado, que las personas estén de acuerdo a sus aptitudes en cada cargo, el abastecimiento de los productos, la gerencia, las ventas todo eso como que si se lo dice criollamente se lo analiza, se lo conversa pero en si una planificación profesional como tal estamos en eso.

En cuanto a cómo se organiza en la empresa se refirió diciendo que la empresa no está al cien por ciento ya constituida en el sentido que vamos a encontrar todos los documentos con afines a la administración, lo que es planificaciones, documentos todo eso, pero se maneja debidamente con puestos de gerente, sub-gerente, jefes, secretaria, encargados del local y los coordinares que son corporativos, estamos en ese proceso desde este año ya documentarlo de una manera jerárquica.

En cuanto la dirección del personal aseguro que la administradora deja a personas encargadas de acuerdo al organigrama interno que manejamos, nosotros sabemos cumplir la jerarquía, el jefe(a), viene luego la secretaria que viene a ser la parte operativa, pero es la que nos organiza al personal, y tiene a personas encargadas que son como tres personas que supervisan muy bien y de esa manera se maneja al personal en la ausencia de los jefes en este caso.

2.3.2 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

Factores administrativos que se utilizan.

- Organizar
- Dirigir
- Controlar
- Planear
- Recursos tecnológicos

Planificación de la empresa

- Estratégica

Nivel Jerárquico establecido en la empresa

- Medio

Controles que utiliza la empresa

- Desempeño del personal
- Cumplimiento de las normas establecidas

2.3.3 ANÁLISIS DE EVIDENCIA

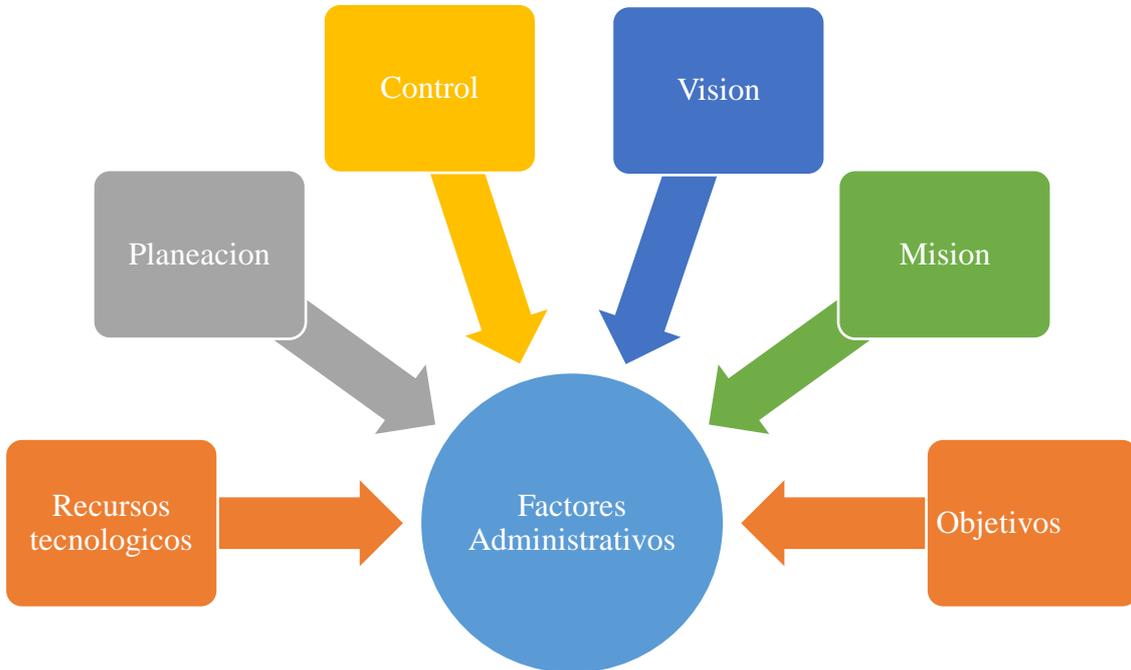
Al realizar la respectiva entrevista se realizó un análisis de fondo en el cual se ha podido observar según los datos recopilados que la empresa tiene muchas carencias en base a los factores administrativos como es la planificación, organización, dirección y control que se utiliza, de cierta manera se puede decir que la empresa ha sobrevivido hasta ahora porque no tiene una competencia directa lo suficientemente fuerte como para plantarle cara y poder quitarle espacio en el sector de la comida rápida dentro la ciudad, esas carencias en los factores administrativos serían las razones por la cual la empresa no ha podido expandirse a nivel local y nacional, y su crecimiento se efectúa lentamente, a diferencia de años pasados en los cuales se podía observar una gran cantidad de personas que asistían a los diferentes locales a diario. De esta forma sabemos que tienen conocimiento de lo que es en el área administrativa y que de una u otra forma la ponen en práctica.

Se observó que la empresa no tiene una planificación clara que permita marcar una dirección que pueda servir como guía para seguir en su crecimiento. Sin embargo, una de las razones por la cual se mantienen en crecimiento, aunque lentamente, es porque el personal está capacitado de forma multifuncional que cualquiera puede realizar los diferentes trabajos que ahí se requieren y sobretodo porque la atención al cliente que brindan ocasiona que las personas se sientan cómodas y decidan regresar, pero esto no siempre ha sido así porque al parecer eso no es suficiente para mantenerse en un desarrollo notable, de tal manera que quede constancia que la empresa necesita llevar un control administrativo adecuado y legalmente establecido para que sus actividades y trabajadores se rijan en base a estas y los resultados se reflejarían al diario.

ENTREVISTA

FIGURA 1

¿Tiene conocimiento de cuáles son los factores administrativos que intervienen en la empresa?



FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: Podemos observar que aunque la empresa tiene claro cuales son los factores administrativos, en la práctica no los utilizan de manera eficiente.

FIGURA 2

¿Conoce porque es importante la planeación para la actividad de las organizaciones?

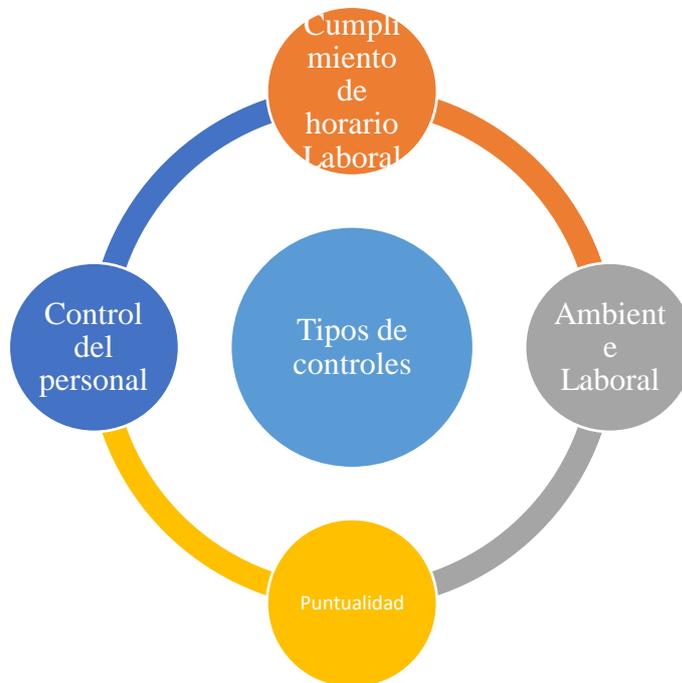


FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: Se puede decir exactamente que sin planeación en la organización no se pueden definir los objetivos de la empresa, ya que es un factor clave dentro del negocio se basa en la función que se le da a cada uno de los subordinados y de la actividad que se le asigne de tal manera que las funciones administrativas cumplan sus objetivos.

FIGURA 3

¿Qué tipo de controles utiliza para asegurarse que el personal está cumpliendo con los parámetros establecidos por la empresa?

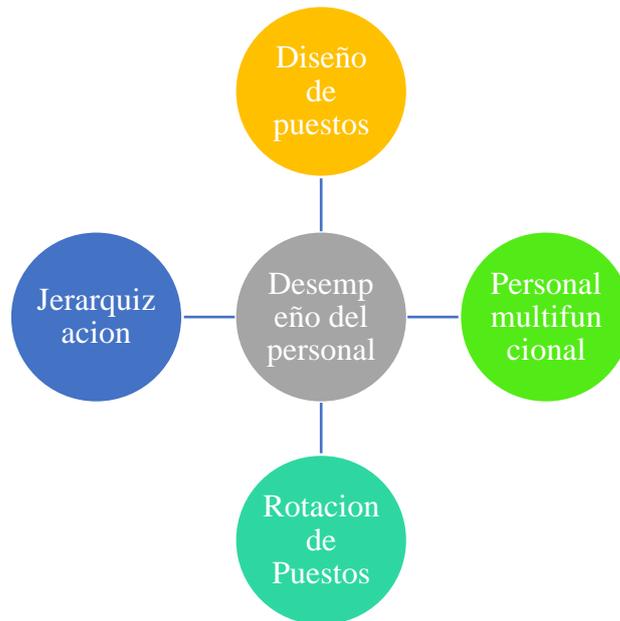


FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: Para que el personal responda a los controles establecidos dentro de la organización y cumplan con los parámetros establecidos por el mismo, es necesario observar como realizan sus actividades, para recalcar cuales son los puntos a mejorar.

FIGURA 4

¿El personal de la empresa puede realizar múltiples tareas o hay un organigrama que defina su puesto de trabajo?

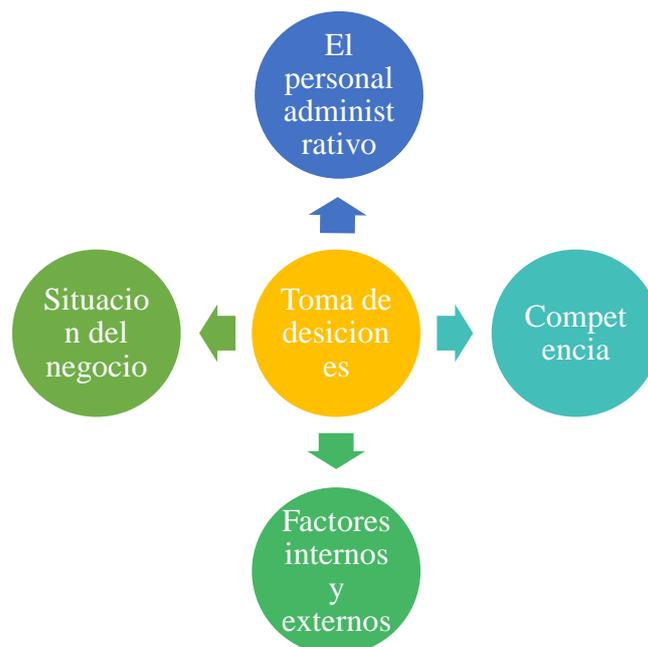


FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: El desempeño del personal como podemos observar, al momento de emplearlos se les comunica que el trabajo a desarrollar será de una manera poli funcional no tiene definido su labor, de tal forma que trabajan como se les organice en el día.

FIGURA 5

¿En qué se basa el personal Directivo para la toma de decisiones de la empresa?



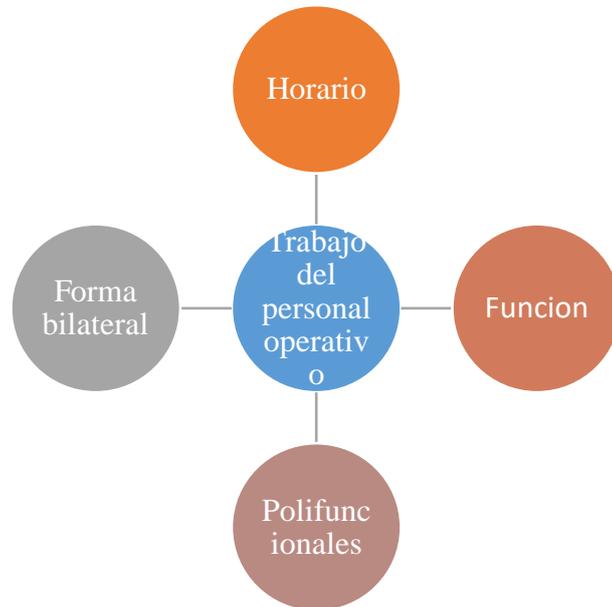
FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: Podemos ver que la toma de decisiones la realiza directamente con el personal administrativo y se basan a las situaciones en el que se encuentre atravesando el negocio ya sea por factores internos o externos según demande el entorno.

(PERSONAL OPERATIVO)

FIGURA 6

¿El personal operativo trabaja en base al organigrama de la empresa o puede cubrir cualquier puesto en cualquier momento?

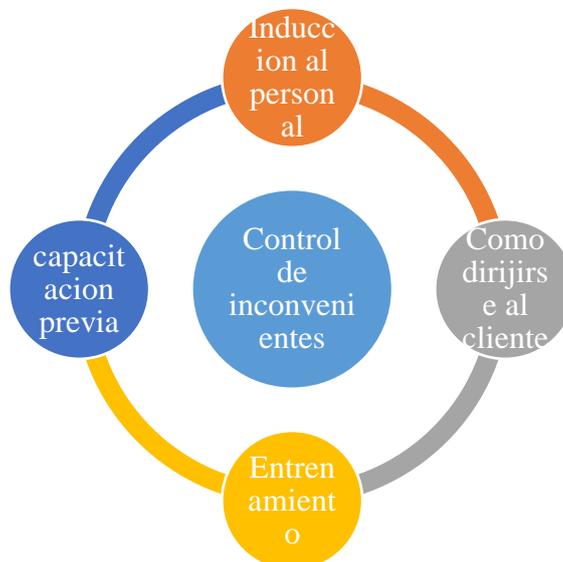


FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: En base a los organigramas podemos darnos cuenta que no se rigen a ninguno en la actualidad sin embargo tienen en claro quién es el jefe y quien es el subordinado, de tal manera que se rigen a recibir órdenes directamente de los dueños o encargados en su momento.

FIGURA 7

¿Qué tipo de controles se utilizan en caso de inconvenientes con los clientes problemáticos?



FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: Dar una pequeña inducción sobre cómo tratar al cliente en momentos de furia si se podría llamar así, es una manera muy acertada de enseñarles como sobrellevar los inconvenientes porque no todos los clientes tienen el mismo temperamento.

FIGURA 8

¿Tienen conocimiento el tipo de planificación que se lleva a cabo para alcanzar los objetivos de la empresa?

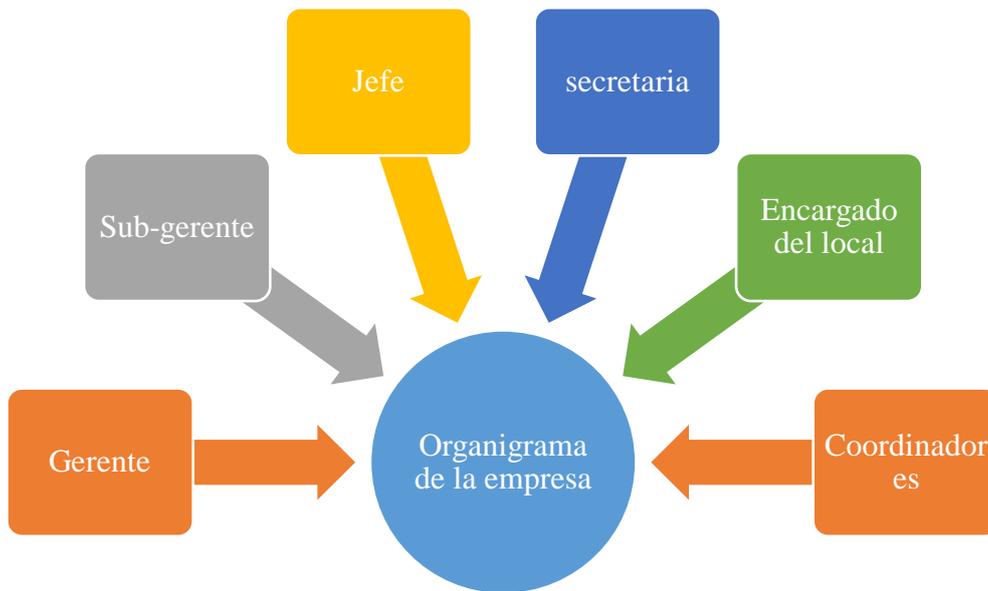


FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: Tienen la base de cómo manejar un proceso administrativo pero no lo reflejan en un documento en donde se puede establecer que tienen una planificación previa al momento de realizar actividades dentro del local como lo es el abastecimiento que es lo primordial dentro del mismo.

FIGURA 9

¿Tienen conocimiento de cómo está estructurado el organigrama de la organización?



FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: Se define que si saben quién está al mando pero no cuentan con un organigrama dentro de la organización.

FIGURA 10

¿Cómo se organizan en caso de que la Administradora (JEFA) no esté en el negocio?



FUENTE: (Hidalgo & Gonzalez, 2018)

Análisis: De acuerdo a lo que el entrevistado nos dio a conocer, se manejan de una forma que dejan encargados de la organización al personal más antiguo y no tienen inconvenientes algunos en la ausencia de la jefa.

2.3.4 ELABORACIÓN DE INFORME

Al realizar el presente trabajo de estudio de casos tomando como referencia a la empresa de comida rápida de la ciudad de Milagro denominada Ricky's Deli, y ejecutando una entrevista a la administradora y personal operativo de la empresa, se procedió a realizar una comparación entre los resultados de las respuestas de los entrevistados para la elaboración del siguiente informe y se llegó a la conclusión de que la empresa la cual ha estado ya por muchos años en el mercado ha destacado como una de las mejores en la ciudad, su deseo de expandirse a otras ciudades parece no ser factible a medida que avanza el tiempo, sin embargo la empresa podría aprovechar la ventaja de no tener una competencia directa y realizar cambios en las gestiones administrativas.

Se deberían implementar cambios o pulir los procesos con los que cuenta actualmente la empresa, debido a que no tienen un camino que seguir, porque no han establecido una planificación eficiente que les sirva como guía en su desarrollo, la organización y el control, son dos de los procesos que más destacan dentro de la empresa pero sin una correcta planificación, la empresa no podrá aprovechar toda su capacidad empresarial, por lo tanto la empresa de comida rápida Ricky's Deli deberá considerar cada uno de los factores administrativos y utilizarlos como una pauta a seguir y no solo centrarse en una parte de ellos, para que les ayude a desarrollarse de manera eficaz, si lo hace de manera correcta esto tendrá efectos positivos y se verá reflejado en su nivel de rentabilidad.

A su vez se puede decir que la empresa tiene una visión que va dirigida con el modelo administrativo, por lo cual empiezan con sus subordinados que es dándoles la respectiva confianza dentro de lo laboral y eso bueno lo cual conlleva en el sistema participativo dentro del mismo modelo ya que en casos de emergencia los dueños deben de ausentarse los trabajadores encargados son los que quedan al mando, a pesar que lo quieren implementar o documentar legalmente en su actualidad, de esa manera nos lo hizo saber la propietaria del Ricky's Deli.

2.3.5 VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Factores administrativos	¿Cómo intervienen en el crecimiento de Ricky's Deli	¿Cómo se podría mejorar?
Planeación	Permite establecer las bases para evaluar los resultados obtenidos en relación a las estrategias establecidas por la empresa.	Analizar y evaluar estrategias alternativas que puedan facilitar la toma de decisiones o la identificación de un problema y permita una reacción rápida y eficiente ante cualquier situación que se presente.
Organización	No cuentan con un organigrama pero se definen las actividades de cada trabajador diariamente.	Conocer cuáles son los recursos con los que cuenta la empresa para poder organizarlos de forma que se consiga un mayor beneficio con los menores recursos posibles.
Dirección	Se basa de manera objetiva, no hay una dirección netamente a la cual se pueden regir, trabajan de una manera jerárquica.	Promover la relación entre el personal de la empresa, con el objetivo de crear un clima laboral agradable que permita el desarrollo de los colaboradores de esta manera combinar los recursos humanos y técnicos que concluya en el crecimiento interno de la organización
Control	Ayuda a evaluar y corregir el desempeño del personal de la empresa para impedir comportamientos indeseables.	Establecer criterios de evaluación y regulación que permitan medir el rendimiento del personal con el objetivo de encontrar y corregir ineficiencias productivas.

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

- En el presente trabajo se da a conocer cuáles son las falencias que tiene actualmente la Empresa Ricky's Deli, las mismas que han sido encontradas en base a las investigaciones realizadas, así mismo se pudo observar que la carencia de una planificación eficiente nos limita a realizar una guía, que pueda ser empleada en la toma de decisiones o para saber cómo se debe actuar al momento de presentarse situaciones de riesgo.
- Según los análisis realizados y con la evidencia obtenida se hace énfasis en que, a pesar de no contar con un organigrama administrativo a seguir, el personal que labora en dicho establecimiento está calificado para realizar cualquier tarea operativa, esto permite que la rotación del personal no afecte en nada a las actividades de la empresa
- De acuerdo a las necesidades y los servicios que oferta la Empresa a sus clientes, es necesario que la misma ponga todos sus esfuerzos en la organización y control, los mismos que son dos de los cuatro factores administrativos que se deben cumplir dentro de un proceso evolutivo, ya que son de vital importancia en el desarrollo de un proceso administrativo y dejando de lado al menos dos de los parámetros a seguir, se debe ir puliendo su planificación y dirección, que es una de las razones por las que la Empresa se ha mantenido en un estancamiento, lo que no le permite seguir creciendo.
- Se ha podido determinar los factores administrativos, que nos permitirán avanzar de forma estratégica a un mercado más competitivo, enseñándonos mediante técnicas la forma de emplear los mismos.
- En el análisis de los factores administrativos que intervienen en el crecimiento del negocio de comida rápida Ricky's Deli, en la ciudad de Milagro, se ha podido evidenciar que los elementos de planeación dentro de la Empresa, aún siguen siendo obsoletos, llevados a manera de emprendimiento y carecen de funcionalidad.
- Finalmente, se puede sugerir la introducción de un proceso administrativo, con grados jerárquicos, los mismos que se encarguen de resolver las debilidades y fortalezas que mantiene la Empresa, fijarse en grupo de clientes potenciales que serán una referencia para avanzar a un mercado más competitivo a nivel nacional.

3.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda elaborar planificaciones para el logro de objetivos a corto y a largo plazo, ya que esto le servirá a la Empresa como una pauta a seguir, para poder expandirse en el Mercado local y nacional.
- Establecer estrategias administrativas, en base a la información que se recopiló de las causas de un estancamiento existente en la actualidad, creando técnicas que les permita reaccionar ante cualquier situación que se presente, que los ayude a tomar decisiones rápidas y a la vez efectivas, para que no afecte al desenvolvimiento de la Empresa en las diferentes áreas que se labora.
- Que la empresa opte por modificar o realizar las diferentes estrategias y técnicas administrativas, basándose en los cuatro factores jerárquicos a seguir, para el mejor funcionamiento de una organización administrativa, creando una herramienta básica para guiar a la Empresa de manera confiable, logrando crear una marca competitiva con otras existentes en el mercado.
- Se puede elaborar un plan de desarrollo económico y social dentro de la Empresa, en base a los servicios que oferta la misma, contando con un espacio y un ambiente agradable que permita disfrutar de la instancia, dejando en la psicología del cliente un deseo de volver.
- Realizar capacitaciones sobre atención al cliente e implementar beneficios en el desempeño laboral, ya que el factor humano es de vital importancia en el desarrollo de una Empresa, por eso es necesario incentivar a cada uno de los trabajadores y de esta manera, los mismos se sentirán motivados y esto conllevará a un mejor ingreso económico de la Empresa, a obtener un número mayor de clientes potenciales, los mismos que serán parte de la presentación de la Empresa y serán quienes se encarguen de llevar nuestra publicidad hablada en los diferentes lugares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Cruz Chimal, J. (18 de julio de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- agasys. (23 de Noviembre de 2017). <http://www.agasys.com.mx>. Obtenido de <http://www.agasys.com.mx>: <http://www.agasys.com.mx/factores-que-influyen-en-el-desarrollo-de-una-empresa/>
- Arbaiza, L. (03 de Mayo de 2016). <https://www.esan.edu.pe>. Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>
- Arenas Valencia, W. (2004). Enfoque a resultados. En W. A. Valencia, *Administración por resultados : un enfoque teórico práctico para organizaciones cambiantes* (págs. 125-130). Pereira, Colombia : Universidad Tecnológica, Facultad de Ingeniería Industrial, 2004.
- canales, k. (10 de Enero de 2016). uniandes.edu.ec. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5097/2/TUQIGAB004.2-2016.pdf>
- Carrillo Osorio, M. I. (26 de 04 de 2018). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/antecedentes-historicos-de-la-administracion-y-la-teoria-administrativa/>
- Castro, J. (11 de Agosto de 2016). <https://blog.corponet.com.mx>. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx>: <https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración.
- David, M. (19 de Julio de 2013). <https://daviddmb.wordpress.com>. Obtenido de <https://daviddmb.wordpress.com>: <https://daviddmb.wordpress.com/2013/07/19/10-factores-ambientales-de-la-empresa/>
- Fayol, H. (1916). Teoría clásica de la Administración . En H. Fayol, *Administración industrial y general* (págs. 9-15). Madrid: El Ateneo.
- Hernández, A., & Nery, F. (abril de 2011). <http://repositorio.uned.ac.cr>. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr>: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1037/1/Factores%20administrativos%20que%20inciden.pdf>
- Hidalgo, C., & Gonzalez, F. (2018). Ecuador.
- Lazo, R. M. (2013). www.cocineando.com. Obtenido de <http://www.cocineando.com/03-gastronomia/info-gastro/Comida-rapida-origenes-evolucion-calorias.html>
- Lozpied, L. (2015). <https://lozpied.wordpress.com/2014/06/27/rickys-deli-un-sueno-que-se-hizo-realidad/>.
- Medina, A., & Avila, A. (2002). <http://pepsic.bvsalud.org>. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org>: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>

- Orbea, E. (27 de enero de 2015). <https://eduardoorbeaterra.wordpress.com>. Obtenido de <https://eduardoorbeaterra.wordpress.com>: <https://eduardoorbeaterra.wordpress.com/2015/01/27/la-interesante-y-breve-historia-de-la-comida-chatarra/>
- Osorio, J., & Pedraza, W. (Mayo de 2010). <http://repositorio.utp.edu.co>. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co>: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2175/65842R789.pdf?sequence=1>
- Sánchez, V. M. (2018). LA IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES COMO FORMA PARA LOGRAR COMPETITIVIDAD. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 150-155.
- SANTILLÁN, N., & SÁNCHEZ, K. (Octubre de 2014). <http://repositorio.unemi.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2585/1/ESTUDIO%20DEL%20IMPACTO%20QUE%20GENERA%20LA%20APLICACIÓN%20DE%20UNA%20GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20BASADO%20EN%20COMPETENCIA%20APLICADO%20AL%20NEGOCIO%20DE%20COMIDAS%20RÁPIDAS%20RIKY'S.pdf>
- Sycorvo, T. (2017). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de <https://www.lifeder.com>.
- Varela, J. A. (2014). Prácticas administrativas que promueven la innovación de las empresas. En J. A. Varela.

ANEXOS 1

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ENCARGADOS Y AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE COMIDA RAPIDA RICKY'S DELI

OBJETIVO: Analizar los factores administrativos que intervienen en el crecimiento de la empresa de comida rápida Ricky's deli del Cantón Milagro con el fin de generar propuestas que permitan aprovechar y mejorar sus estrategias comerciales y que puedan expandirse a nivel nacional

(ADMINISTRADORES)

- 1. ¿Tiene conocimiento de cuáles son los factores administrativos que intervienen en la empresa?**
- 2. ¿Conoce porque es importante la planeación para la actividad de las organizaciones?**
- 3. ¿Qué tipo de controles utiliza para asegurarse que el personal está cumpliendo con los parámetros establecidos por la empresa?**
- 4. ¿El personal de la empresa puede realizar múltiples tareas o hay un organigrama que defina su puesto de trabajo?**
- 5. ¿En qué se basa el personal Directivo para la toma de decisiones de la empresa?**

(PERSONAL OPERATIVO)

- 1. ¿El personal operativo trabaja en base al organigrama de la empresa o puede cubrir cualquier puesto en cualquier momento?**
- 2. ¿Qué tipo de controles se utilizan en caso de inconvenientes con los clientes problemáticos?**
- 3. ¿Tienen conocimiento el tipo de planificación que se lleva a cabo para alcanzar los objetivos de la empresa?**

4. **¿Tienen conocimiento de cómo está estructurado el organigrama de la organización?**

5. **¿Cómo se organizan en caso de que la Administradora (JEFA) no esté en el negocio?**

ANEXO 2

Aplicación de la entrevista





ANEXO 3

Reporte del URKUN



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Propuesta Final A.C.docx (D42642995)
Submitted: 10/16/2018 10:29:00 PM
Submitted By: chidalgoo1@unemi.edu.ec
Significance: 1 %

Sources included in the report:

Trabajo final-final de tesis.docx (D31092709)
<https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>
<https://www.gestiopolis.com/antecedentes-historicos-de-la-administracion-y-la-teoria-administrativa/>
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1037/1/Factores%20administrativos%20que%20inciden.pdf>
<https://eduardoorbeaterra.wordpress.com/2015/01/27/la-interesante-y-breve-historia-de-la-comida-chatarra/>
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2175/65842R789.pdf?sequence=1>

Instances where selected sources appear:

7

ANEXO 4

Acompañamiento

