



# ¡ POSGRADOS !

## MAESTRÍA EN --- ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-30-No.502-2019

OPCIÓN DE  
TITULACIÓN:

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE NEGOCIOS LEGALES DE COMIDAS RÁPIDAS DE LA PARROQUIA RURAL JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS, SANTA ELENA, DEL AÑO 2021, PARA DETERMINAR EL GRADO DE POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO.**

AUTORES:

**MOISES ADRIAN RIOFRIO SALAZAR**

DIRECTOR:

**GIOVANNY LUCERO PALACIOS**

QUITO - ECUADOR

2023

**Autor/a:****Moisés Adrián Riofrio Salazar**

Ingeniero en gestión Empresarial  
Candidato a Magíster en Administración de Empresas Mención Gestión  
de Proyectos  
mriofrios@est.ups.edu.ec

**Dirigido por:****Giovanni Mauricio Lucero Palacios**

Ingeniero en Administración de Empresas  
Magíster en Administración de Empresas  
glucero@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

**DERECHOS RESERVADOS**

©2023 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

MOISES ADRIAN RIOFRIO SALAZAR

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE NEGOCIOS LEGALES DE COMIDAS RÁPIDAS DE LA PARROQUIA RURAL JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS, SANTA ELENA, DEL AÑO 2021, PARA DETERMINAR EL GRADO DE POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO.**

## 1 *Resumen*

El trabajo de investigación se fundamentó en analizar las condiciones administrativas en el que se desarrollan los negocios de comidas rápidas con el propósito de mejorar la administración en el ámbito financiero de su comunidad. Los establecimientos de comida rápida conforman la esencia del comercio y desempeñan un papel fundamental en la generación de riqueza, y estos se ubican en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas (Pymes). El objetivo general de esta investigación fue analizar la gestión administrativa de los negocios formales de comidas rápidas de la Parroquia Rural de José Luis Tamayo del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, primer semestre del año 2021, para determinar el grado de posicionamiento de estos negocios en el mercado. La metodología empleada fue de enfoque cuali-cuantitativo debido a la búsqueda de información y a datos numéricos y cuyo alcance fue exploratoria y descriptiva ya que mediante la revisión bibliográfica se obtuvo información de fuentes secundarias. Se aplicó la investigación de campo mediante encuestas realizadas a personas de la localidad dueños de establecimientos y a turistas que mayormente provienen de Guayaquil y cantones de la Provincia del Guayas, y que son los que generan la mayor demanda de comidas rápidas en el sector. Se analizó en la encuesta principalmente la frecuencia de consumo, nivel de atención, ambiente físico y desempeño en el servicio. La muestra fue tomada a través de un muestreo no probabilístico accidental, en el cual se obtuvo un resultado de 384 personas sujetas a la investigación; Además, se realizó entrevistas a 4 gerentes propietarios de negocios de comidas rápidas más representativos para constatar qué tipo de gestión administrativa estaban aplicando. El análisis de los resultados evidenció que los negocios tienen potencial para lograr posicionarse en la parroquia, sin embargo, para lograrlo se depende de las decisiones en aspectos de gestión administrativa por parte de sus propietarios. Mejorar los niveles de servicio y atención, la calidad del menú, la presentación de los locales, e implementar conceptos de planificación y control empresarial, son los principales resultados observados en el tratamiento de los datos recopilados.

## 2 *Abstract*

The research work was based on analyzing the administrative conditions in which fast food businesses are developed in the José Luis Tamayo Parish with the purpose of strengthening their management within the economic apparatus of their community. Fast food businesses constitute the basic set of commerce and are the main agents of wealth creation; they are found in the SME sector. The general goal of this research was to analyze the administrative management of the formal fast-food businesses of the Rural Parish of José Luis Tamayo in Salinas canton, Santa Elena province, first half of 2021, to determine the degree of positioning of these businesses in the market. The methodology used was a qualitative-quantitative approach due to the search for information and numerical data. The scope of the research was exploratory and descriptive since information was obtained from secondary sources through the bibliographic review. Field research was applied through surveys conducted with local people who own establishments and with tourists who mostly come from Guayaquil and cantons of the Province of Guayas, and who are the ones that generate the greatest demand for fast foods in the sector. The survey mainly analyzed the frequency of consumption, level of care, physical environment, and service performance. The sample was taken through accidental non-probabilistic sampling, in which a result of 384 people subject to the investigation was obtained; In addition, interviews were conducted with four most representative manager-owners of fast-food businesses to verify what type of administrative management they were applying. The analysis of the results showed that the businesses have the potential to position themselves

in the parish, however, to achieve this they depend on the decisions in administrative management aspects by their owners. Improving the levels of service and attention, the quality of the menu, the presentation of the premises, and implementing business planning and control concepts, are the main results observed in the processing of the data collected.

### **3 *Palabras clave***

Gestión administrativa, planificación, comida rápida, pymes, control, procesos.

---

### **4 *Keywords***

Administrative management, planning, fast food, SMEs, control, processes.

<b>Tabla de Contenido.....</b>	<b>.....</b>
<b>1 Resumen .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Abstract.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Palabras clave .....</b>	<b>4</b>
<b>4 Keywords .....</b>	<b>4</b>
<b>5 Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>6 Objetivos.....</b>	<b>8</b>
6.1 Objetivo General.....	8
6.2 Objetivos Específicos.....	8
6.2.1 La Gestión .....	8
6.2.2 Gestión administrativa .....	8
6.2.3 Funciones de la gestión administrativa .....	9
6.2.4 Planificación .....	9
6.2.5 Organización.....	10
6.2.6 Dirección.....	11
6.2.7 Control.....	11
<b>7 Materiales y Método.....</b>	<b>11</b>
7.1 Diseño de la Investigación .....	11
7.2 Tipo de investigación .....	12
7.2.1 Investigación de campo .....	12
7.3 Instrumentos de la investigación .....	12
7.3.1 El cuestionario .....	12
7.4 Técnica de la investigación .....	12
7.4.1 La encuesta .....	12
7.4.2 Entrevista.....	12
7.5 Población.....	13
7.6 Muestra.....	13
<b>8 Resultados.....</b>	<b>14</b>
8.1 Desarrollo de Entrevista.....	21
8.1.1 Planificación:.....	22
8.1.2 Organización:.....	22
8.1.3 Dirección:.....	22
8.1.4 Control: .....	23
8.1.5 Estrategias de Marketing: .....	23
<b>9 Conclusiones y discusión.....</b>	<b>25</b>
<b>10 Referencias bibliográficas (APA 7ma Edición).....</b>	<b>29</b>

<b>11 Anexos .....</b>	<b>31</b>
11.1 Cronograma de Actividades.....	31

## 5 *Introducción*

El GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) de José Luis Tamayo, parroquia rural en el cantón de Salinas el punto de suministro principal de agua potable para toda la península, la cuenca submarina reabastece naturalmente, lo que permite el desarrollo de una rica biodiversidad de grandes tamarindos, sauces, algarrobos, ciruelos y palmeras, que en su momento fue llamado el “oasis” de la península. En 1937, la ciudad de Salinas, que en ese entonces era una parroquia rural del cantón Santa Elena, fue transformada en cantón por el Decreto No. 115 del 22 de diciembre de 1937, del General Alberto Enríquez Gallo; hoy en día se compone de muchas organizaciones, siendo las más importantes las asociaciones de vecinos que colaboran con el GAD parroquial, para proporcionar los servicios básicos imprescindibles para una buena vida, comunicación, oportunidades de trabajo, instalaciones sanitarias, educación, instalaciones de ocio, etc. Por ello, es fundamental que el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de José Luis Tamayo sea un documento consensuado que logre sus objetivos (Olives et al., 2020).

En función de la información del portal de este GAD parroquial, se desarrollan actividades de índole comercial, turística y gastronómica. Cuenta con pequeños restaurantes de comidas tradicionales elaboradas con carne de chivo y variedad de mariscos encontrados en los puertos aledaños de Santa Rosa y Anconcito, además de locales y quioscos de comidas rápidas, que se encuentran mayormente en el centro de la comunidad. Sin embargo, de acuerdo a la función económica que se realiza, ha habido inconvenientes de planificación, orden y control administrativo que impiden un crecimiento armónico de la parroquia en el plano comercial y urbanístico, generando inconvenientes de interacción con las diferentes instituciones gubernamentales, lo cual se ha convertido en una limitante para su desarrollo.

El estudiar la problemática de los negocios de comidas rápidas en el área de estudio, les induce a ajustarse a las políticas y competencias que el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD) permite; el GAD de la Parroquia Rural de José Luis Tamayo ha tenido un progreso significativo en el sector comercial, que podría potencializarse a través del fomento en la asociatividad microempresarial, el desarrollo de redes microempresariales, el mejoramiento de la eficiencia y capacidad competitiva a través del uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), un mejor acceso a créditos y financiamiento, el desarrollo de sistemas de gestión administrativa y control contable, que permitan a los negocios competir con mejores oportunidades y lograr ser sostenibles en el tiempo.

Las Pymes se definen en función de sus niveles de ingresos, inversión inicial, empleados, producción y recursos y favorecen a la generación de la mayor parte del empleo en el Ecuador. Según la Organización Mundial del Comercio (2019) las Pymes sufren determinados obstáculos poniendo en evidencia como el bajo desarrollo de las micro y medianas empresas, la mala gestión administrativa, el financiamiento inadecuado, la poca viabilidad del negocio, entre otros, y se vuelven problemáticas al momento de la transición, dado que la mayoría de estas empresas son manejadas de forma familiar.

El estudio se orienta en el análisis de la gestión administrativa, la estructura organizativa, el control interno, el tiempo de permanencia en el mercado y el nivel de participación de los propietarios en las Pymes del sector de comidas rápidas en la parroquia y tiene como objetivo que los administradores puedan mejorar la gestión y el manejo de sus negocios, mediante la identificación de modelos administrativos y herramientas que impulsen el crecimiento empresarial en el sector de comidas rápidas.

## 6 *Objetivos*

### 6.1 **Objetivo General**

Analizar la gestión administrativa de los negocios formales de comidas rápidas de la Parroquia Rural de José Luis Tamayo del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, primer semestre del año 2021, para determinar su grado de posicionamiento en el mercado.

### 6.2 **Objetivos Específicos**

1. Recopilar información pertinente respecto a los modelos administrativos aplicables en negocios de comidas rápidas
2. Determinar en qué consiste la gestión administrativa aplicada por los negocios de comidas rápidas en el primer semestre del año 2021, en la Parroquia José Luis Tamayo.
3. Identificar los procesos de la gestión administrativa que brinden mejores resultados a los negocios de comida rápida en la Parroquia José Luis Tamayo.

#### 6.2.1 *La Gestión*

Es una serie de acciones y procedimientos que se efectúan para lograr determinados objetivos y su principal tarea consiste en coordinar según la planificación, llevar a cabo las tareas programadas, supervisar las actuaciones, realizar evaluaciones y mantener el control (Palomo, 2018).

Existen algunos tipos de gestión y puede clasificarse en: gestión de proyectos, gestión empresarial, gestión ambiental, del conocimiento, calidad, de la innovación, administrativa, entre otras. El tipo de gestión a implementarse dependerá del proceso que esté llevando a cabo la unidad empresarial.

Al elegir uno de los tipos de gestión la gerencia determina qué forma tomará la organización, cómo se moverán los empleados a su alrededor y cómo se desarrollará la estructura de este ecosistema empresarial.

#### 6.2.2 *Gestión administrativa*

Entre los principales profesionales en el campo de la gestión y la organización, se tiene P. Drucker, quien describe la gestión como una actividad singular que transforma a un conjunto sin estructura en un equipo efectivo, comprometido y con alto rendimiento (González & Viteri, 2020).

Así también, la gestión es definida como el proceso integrador mediante el cual personas profesionalmente calificadas gestionan organizaciones mediante la definición de metas y la formulación de tácticas para alcanzarlas.

En el proceso, la gestión incluye una serie de funciones secuenciales las cuales incluyen la planificación, organización, regulación, motivación, control y contabilidad.

El desarrollo de un sistema racional de organización se reduce a la definición de las principales funciones de la actividad, lo que a su vez permite encontrar la mejor manera de dividir la organización en unidades y grupos de trabajo, que constituyen los principales "bloques de construcción" o elementos del sistema de organización (González & Viteri, 2020).



### 6.2.3 Funciones de la gestión administrativa

Se clasifican en 4 pasos esenciales, los cuales se mencionan a continuación:

**Figura 1.**

#### **Funciones de la gestión administrativa**



Fuente: González et al. (2020)

### 6.2.4 Planificación

La planificación es una de las funciones de gestión, que consiste en analizar situaciones y factores ambientales, pronosticar, optimizar, evaluar alternativas para lograr objetivos, desarrollar planes que determinen el estado futuro del sistema, formas, métodos y medios para lograrlo.

Determinar un plan involucra la elección de los fines de la entidad y las acciones que los integrantes deben emprender para lograr dichos fines. Fundamentalmente, la tarea de planificar debe abordar tres elementos clave:

La ubicación actual de la empresa o negocio es el punto de partida; los directivos necesitan llevar a cabo un análisis sobre las ventajas y limitaciones de la organización en aspectos críticos como las finanzas, el mercadeo, la producción, la investigación y desarrollo, y el talento humano. Este proceso se lleva a cabo con el fin de establecer objetivos alcanzables para la organización.

El destino deseado es el punto final que se busca alcanzar; al analizar las posibilidades y desafíos en el entorno circundante de la entidad, como la rivalidad empresarial, la clientela, las regulaciones, las variables políticas, el contexto económico, la tecnología, la cadena de abastecimiento, las transformaciones socioculturales, la administración establece cuáles han de ser los propósitos de la organización y qué obstáculos podrían impedir su consecución.

La manera de alcanzarlo implica que los encargados deben tomar determinaciones, tanto en un sentido amplio como detallado, acerca de las acciones que los miembros de la entidad deben emprender con el fin de conseguir los propósitos de la organización.

Las principales tareas de organización de las tareas de la entidad:

- Selección de la estrategia óptima para las actividades de la organización basada en pronósticos de alternativas
- Asegurar la sostenibilidad del funcionamiento y desarrollo de la organización
- Formación de una cartera óptima de innovaciones e inversiones en términos de nomenclatura

La planificación comprende la especificación de un objetivo y la determinación de la estrategia más eficaz para alcanzar ese objetivo. En términos generales, la planificación requiere adaptabilidad, ya que el planificador debe colaborar con todas las jerarquías de administración y dirección. Asimismo, es esencial en la planificación comprender qué recursos necesita la organización para llevar a cabo sus actividades en pos de sus metas. (González & Viteri, 2020)

Siendo importante decidir hacia dónde llevar la empresa y qué pasos dar; en primer orden, implica que los directivos estén al tanto de los obstáculos que confronta su empresa, y posteriormente necesita que los gerentes anticipen las condiciones económicas y comerciales futuras. Luego formulan objetivos para lograr ciertos plazos y deciden los pasos a seguir para lograrlos, examinan sus estrategias a medida que las circunstancias evolucionan y efectúan las modificaciones pertinentes; además, la planificación contribuye a distribuir los recursos de forma eficiente y a minimizar la pérdida de recursos.

### **6.2.5 Organización**

La función organizativa de la gestión interviene en la estructura general de la empresa, sin la cual la operación diaria de una empresa se complica y no logra sus objetivos. Una organización también tiene que ver con la asignación de tareas y responsabilidades al personal con las distintas destrezas determinadas y requeridas para finalizar las labores especificadas. La organización también implica el desarrollo de la distribución organizativa y el sistema de gestión en la empresa. (González & Viteri, 2020)

Los gerentes se organizan poniendo en común los recursos materiales, de personal y monetarios para alcanzar los objetivos, definen actividades a realizar, organizan actividades, distribuyen labores a equipos o personas, establecen obligaciones y transfieren poder y posteriormente, gestionan la conexión entre responsabilidades y autoridad.

El liderazgo exige que los directivos inspiren a los trabajadores para alcanzar los fines y metas

empresariales, esto implica el ejercicio de la autoridad con el propósito de conseguir dichos objetivos, así como la habilidad de comunicarse de manera eficaz. Los líderes competentes destacan en la evaluación de la naturaleza humana, la incentivación y la comunicación y tienen la capacidad de persuadir al personal para que adopte su perspectiva en las situaciones.

### **6.2.6 Dirección**

La tarea de coordinación por parte de la administración supervisa todas las actividades afines a la organización, la planificación y la gestión de recursos humanos de la empresa, asegurando que todas estas funciones colaboren en beneficio de la entidad. Por lo general, la coordinación se lleva a cabo durante reuniones y otros encuentros de planificación con los líderes de los departamentos de la organización, con el fin de garantizar la vinculación de metas y objetivos en todos los departamentos, además, la dirección incluye la comunicación y la guía.

### **6.2.7 Control**

Es una función de la gestión para garantizar la ejecución de programas, planes, tareas, decisiones de gestión. Incluye monitorear el curso de los procesos en el objeto de control, comparando el parámetro controlado con un programa dado, identificando las desviaciones de los programas de sus causas y naturaleza. (Serpell, 2019)

## **6.3 Materiales y Método**

### **6.4 Diseño de la Investigación**

El estudio actual presenta un modelo cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo, considerando como principal fuente de información a la comunidad, seguida del criterio de emprendedores y empresarios dueños de negocios de comidas rápidas en el área de estudio, lo que hace importante su ejecución en pro de obtener datos actualizados; que posibiliten efectuar una evaluación de la gestión administrativas de los negocios formales de comida rápidas que son objeto de estudio.

Se hizo un análisis conforme a la experiencia de cada uno y a través de revisión bibliográfica, y estudios referenciales al tema, se utilizó información complementaria, que sirvió de asistencia y guía, para quienes están interesados en el desarrollo de las pymes.

#### **Alcance de la investigación**

##### **Investigación exploratoria**

De acuerdo a Galarza (2020), "es un estudio exploratorio es un tipo de investigación que permite al investigador examinar con más detalle el problema estudiado; suele utilizarse cuando es necesario comprender mejor el tema estudiado" (p.2). Por medio del presente estudio, se obtuvo información relevante que permitió generar un análisis de la gestión administrativa de los negocios formales de comidas rápidas en la Parroquia José Luis Tamayo con el fin de mejorar la administración en el ámbito financiero

de la comunidad.

### **Investigación descriptiva**

Según lo mencionado por Ochoa & Yunkor (2020) los estudios descriptivos son los que permiten definir el objeto de estudio de manera práctica, precisa y sistemática, es decir, describir su contexto general y describir sus características específicas.

Por medio de los resultados obtenidos se pudo describir el nivel de posicionamiento de los negocios de comidas rápidas tomando en cuenta las preferencias de los consumidores, el nivel de compromiso de los propietarios de los negocios, la calidad del producto que se ofrece, el grado de satisfacción de los clientes respecto al trato que reciben de los trabajadores de estos negocios y la frecuencia con la que la gente consume este tipo de alimentos.

## **6.5 Tipo de investigación**

### ***6.5.1 Investigación de campo***

El tipo de investigación de este estudio fue de campo, puesto que se recopilaron datos de fuentes primarias para cumplir con los objetivos específicos determinados. Con este tipo de investigación se pudo entender, contemplar y relacionarse con las personas en su contexto habitual, para establecer un análisis de la gestión administrativa de los negocios legales de comidas rápidas en el área de estudio.

## **6.6 Instrumentos de la investigación**

### ***6.6.1 El cuestionario***

Para la investigación se diseñó un cuestionario compuesto por algunas preguntas cerradas, ya que se utilizó un enfoque fijo para recopilar la información pertinente; por otra parte, estas preguntas constan dos tipos de opciones con respuestas dicotómicas (sí/no), que se utilizan como filtro, y politómica (variable múltiple), que utiliza por medio de escala de Likert para medir la relación entre los elementos de la encuesta.

## **6.7 Técnica de la investigación**

### ***6.7.1 La encuesta***

Esta técnica permitió determinar el grado de percepción de las personas respecto al consumo de comidas rápidas y establecer motivos o razones por las que unos negocios están mejor posicionados que otros, tomando en cuenta la gestión administrativa de los propietarios de estos negocios.

### ***6.7.2 Entrevista***

La entrevista efectuada a los dueños de los locales de comidas rápidas permitió establecer que componentes de la gestión administrativa se encuentran carentes, y que obstaculizan el logro de los

objetivos de la organización que generen un mejor posicionamiento de los negocios en el mercado. Sobre la base de la entrevista, se obtuvieron conclusiones de la gestión administrativa desarrollada y así poder determinar qué procesos pueden ser mejorados por parte de los dueños.

## Población y Muestra

### 6.8 Población

Según lo manifestado por Condori (2020), se refiere a un grupo de personas, elementos o registros con características de interés para el investigador, y puede considerarse un conjunto finito o infinito, según su tamaño.

La investigación de mercado estará conformada por los turistas que asistan a esta parroquia, el mismo que de acuerdo al PDOT (2021), está compuesta por una población flotante superior a 200.000 personas, que se movilizan en temporada alta del turismo hacia la Parroquia José Luis Tamayo, que provienen principalmente de la ciudad de Guayaquil y demás sitios cercanos a la parroquia rural, además de personas residentes de la localidad, la cual consta de 30.390 habitantes.

### 6.9 Muestra

Una muestra está compuesta estadísticamente por un determinado subgrupo de individuos seleccionados de la población a estudiar de forma que sea representativa de ese subgrupo Condori (2020).

Debido a que el sujeto de estudio supera a las 100.000 unidades de estudio, se considera una población infinita en el tamaño muestral.

En donde:

**N=** 3658

**Z=** 1,96

**e=** 5%

**p=** 50%

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{230390 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(230390 - 1) \cdot 0,05 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$$

$$n = 384$$

La muestra obtenida con un nivel de confianza del 95%, fue de 384 personas entre turistas que provienen principalmente de la ciudad de Guayaquil y cantones de la provincia del Guayas, incluidos además

residentes de la localidad; lo cual permitió analizar cada una de las opiniones que se manifestaron al momento de hacer la encuesta y poder dar cumplimiento a los objetivos planteados en el presente estudio. La selección presenta cierto grado de sesgo al no contar con datos exactos de la afluencia de locales y turistas que permita establecer un universo específico.

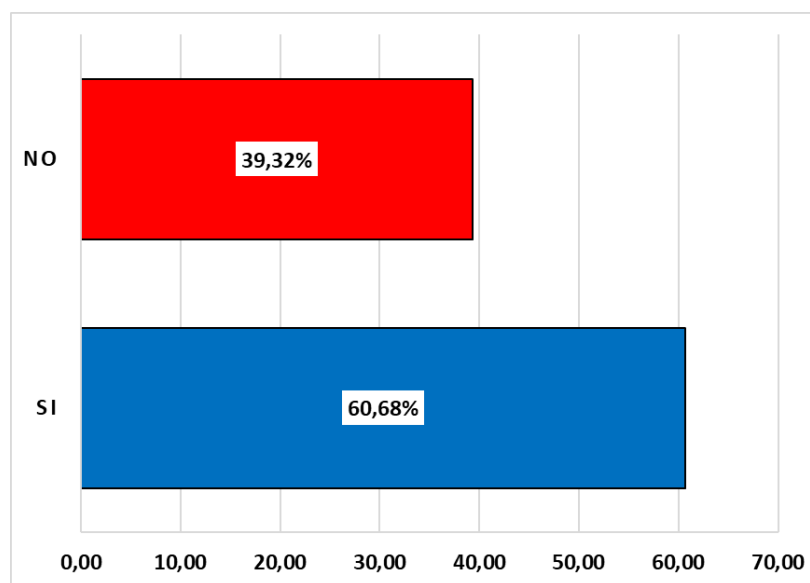
Los datos recopilados fueron tabulados en el programa Excel, de esta manera se obtuvo una base de datos para analizar cada interrogante. La información se desarrolló mediante tablas y representaciones visuales de barras, evidenciando las respuestas por medio de porcentajes y acorde a los resultados obtenidos se estableció una conclusión mediante deducción y observación directa.

## 7 Resultados

Una vez aplicado los instrumentos correspondientes, se procede a obtener los siguientes resultados:

### Figura 2.

Pregunta 1.- ¿Usted consume comida rápida en los negocios formales de la Parroquia Rural José Luis Tamayo del Cantón Salinas?

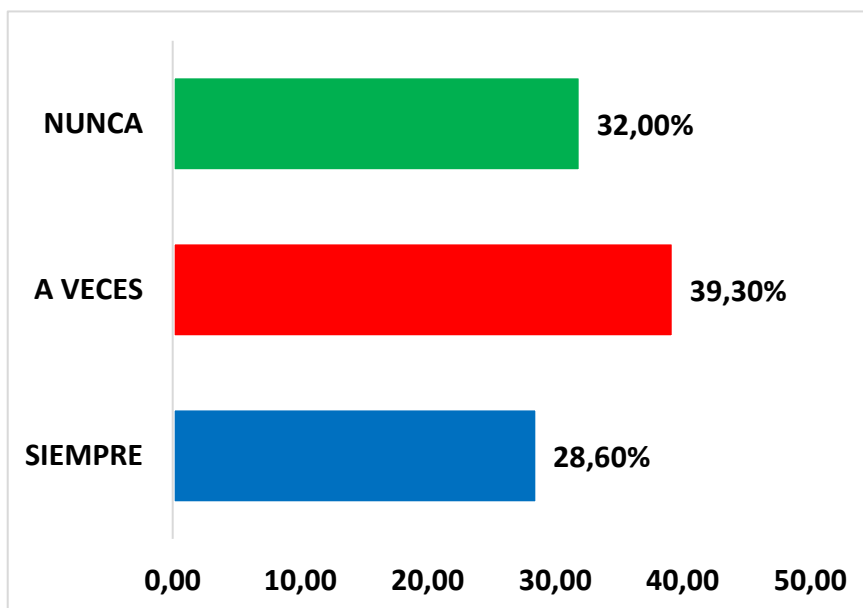


Fuente: Encuesta

Los resultados de la Figura 2 revelan que una mayoría significativa, aproximadamente el 60,68% de los encuestados, elige consumir comidas rápidas cuando se encuentran de paso por la Parroquia Rural José Luis Tamayo. Esta cifra sugiere que este tipo de alimentos es una opción popular entre los visitantes que se detienen en la parroquia. Por otro lado, alrededor del 39,32% restante de los encuestados indicó que no suelen consumir comidas rápidas, lo que podría indicar una menor preferencia por este tipo de comida o la elección de otras opciones alimenticias disponibles en la localidad, lo cual destaca la relevancia de comprender las preferencias y necesidades de los visitantes para adaptar la oferta de alimentos y satisfacer sus demandas.

**Figura 3.**

Pregunta 2.- ¿Con qué frecuencia consume comidas rápidas en estos negocios?

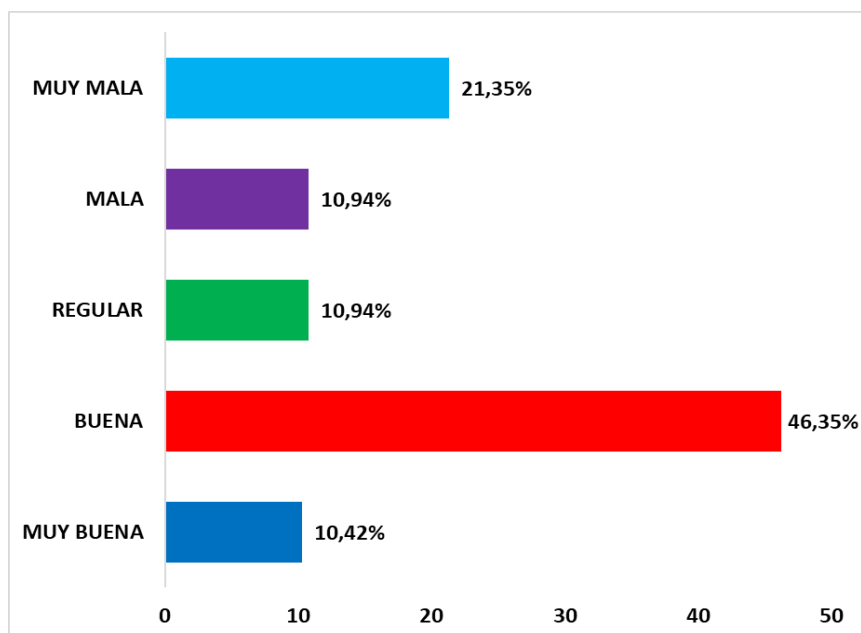


Fuente: Encuesta

En la figura 3, se pueden apreciar las preferencias y frecuencias de consumo de comidas rápidas en el área de estudio. Los resultados revelan una variedad de patrones entre los encuestados en términos de consumo. Mientras que un porcentaje considerable consume comidas rápidas ocasionalmente o nunca, solo el 28,65% tiene un consumo regular de este tipo de alimentos.

**Figura 4.**

Pregunta 3.- ¿Cómo califica la calidad de los alimentos que ofrecen en los negocios formales de comidas rápidas de esta parroquia?

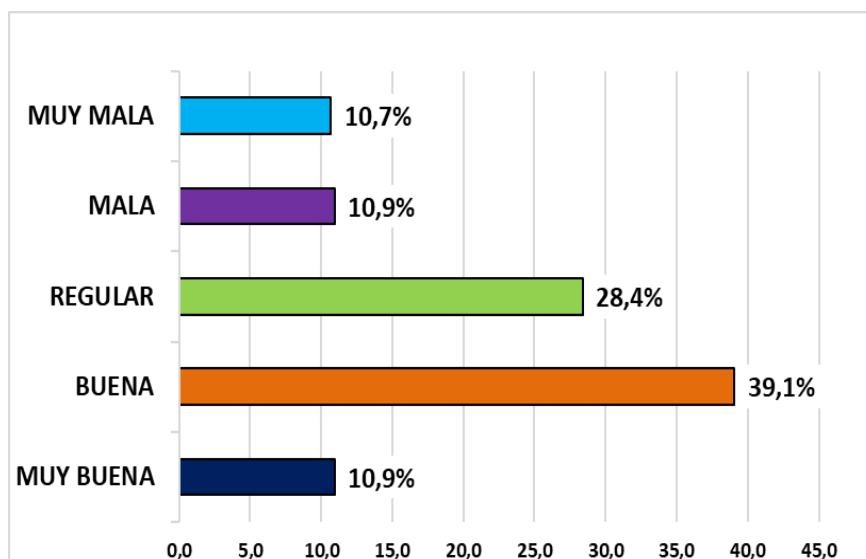


Fuente: Encuesta

Los resultados de la Figura 4 revelan una diversidad de opiniones en cuanto a la calidad de los alimentos ofrecidos por los negocios de comidas rápidas en el área de estudio. Mientras que un porcentaje considerable de los encuestados, 10,42%, considera que la calidad es muy buena, otra parte significativa tiene una percepción muy mala al respecto, 21,35%. Estos resultados destacan la relevancia de abordar y mejorar la calidad de los alimentos ofrecidos por los negocios de comidas rápidas, ya que una percepción negativa puede afectar la satisfacción de los consumidores y su decisión de consumir en estas empresas.

#### Figura 5.

Pregunta 4.- ¿Cómo califica la atención del personal de los negocios formales de comidas rápidas de esta parroquia?



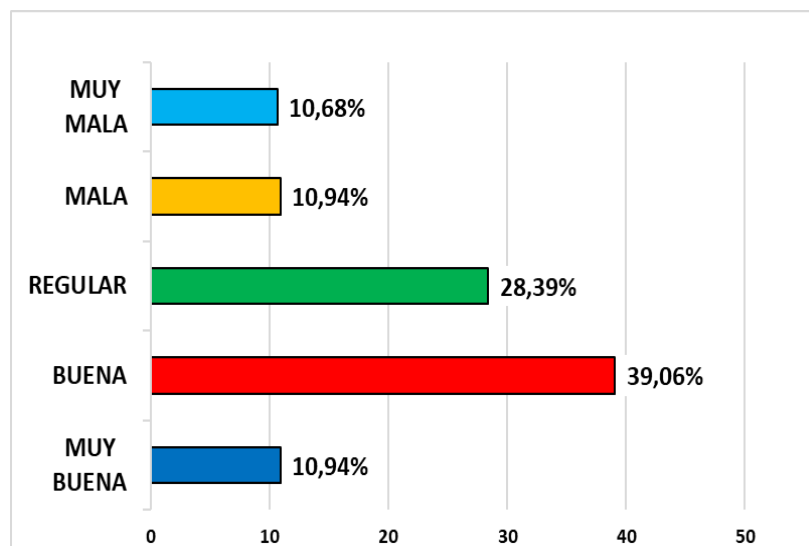
Al analizar la figura 5, se puede observar que la calificación de la atención del personal de los negocios formales de comidas rápidas en la Parroquia Rural José Luis Tamayo muestra una distribución diversa.



Un porcentaje considerable de turistas, el 39,1%, indicó que la atención fue buena, mientras que el 28,4% la calificó como regular. Por otro lado, un 10,7% mencionó que la atención fue muy mala y solo un 10,9% afirmó que fue muy buena. Estos resultados reflejan una variedad de experiencias y percepciones en cuanto al servicio proporcionado por parte del personal de los negocios de comidas rápidas, resaltando la importancia de seguir mejorando y garantizando un servicio de calidad para los turistas.

### Figura 6.

Pregunta 5.- ¿Cómo califica el ambiente físico de los negocios formales de comidas rápidas de esta parroquia?

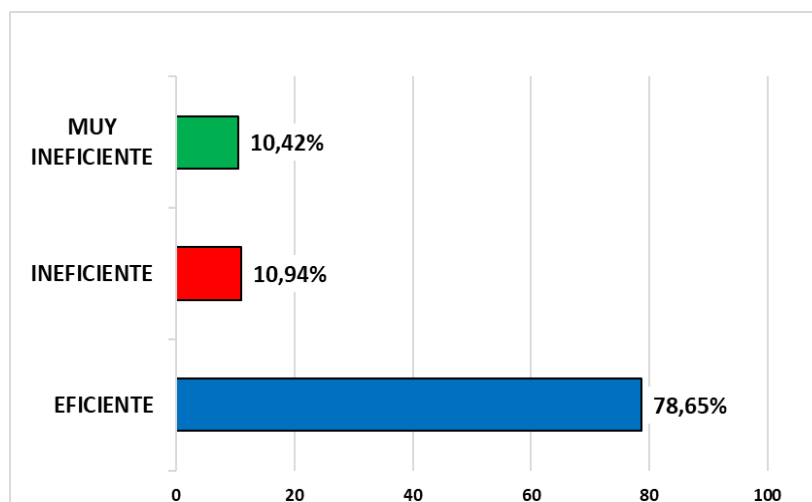


Fuente: Encuesta

Al analizar la figura 6, se puede observar la calificación asignada por los encuestados al ambiente físico de los negocios formales de comidas rápidas. Los resultados señalan que el 39,06% de los encuestados considera que el ambiente es bueno, lo que indica una percepción positiva en términos generales. Además, el 28,39% opina que el ambiente es de carácter regular, lo que sugiere una evaluación más neutral. Por otro lado, un 10,94% de los encuestados manifestó que el ambiente físico es muy bueno, lo que señala una calificación positiva y destacada en comparación con el resto de las opiniones. Estos resultados reflejan una diversidad de percepciones sobre el ambiente físico de los negocios de comidas rápidas, destacando la importancia de mantener y mejorar el entorno para brindar una experiencia satisfactoria a los clientes.

### Figura 7.

Pregunta 6.- ¿Cómo califica el desempeño laboral, en cuanto a rapidez, del personal de los negocios formales de comidas rápidas de esta parroquia?

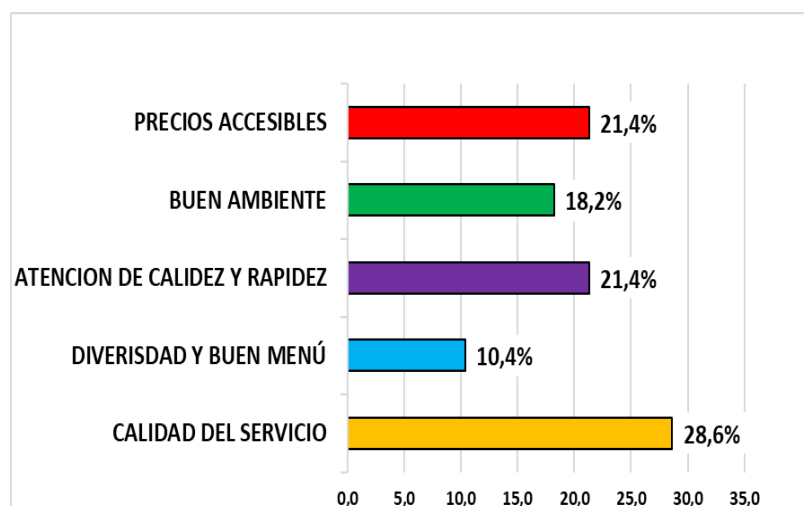


Fuente: Encuesta

Al examinar la figura 7, se destaca la calificación asignada por los encuestados al desempeño laboral del personal de los locales formales de venta de comida rápida en términos de eficiencia. Los resultados reflejan que un considerable 78,65% de los encuestados calificó el desempeño laboral como eficiente, lo cual indica una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la rapidez con la que han sido atendidos. Por otro lado, un 10,94% manifestó que la atención es ineficiente, lo que sugiere una insatisfacción con la velocidad del servicio. Además, un 10,42% calificó como muy ineficiente el desempeño del personal de negocios de comidas rápidas, señalando una insatisfacción más intensa en términos de eficiencia, lo cual evidencia la importancia de mantener un desempeño laboral eficiente para satisfacer las expectativas de los clientes en relación con la rapidez del servicio.

### Figura 8.

Pregunta 7.- ¿Qué factores influyen para que usted consuma en locales formales de comidas rápidas?



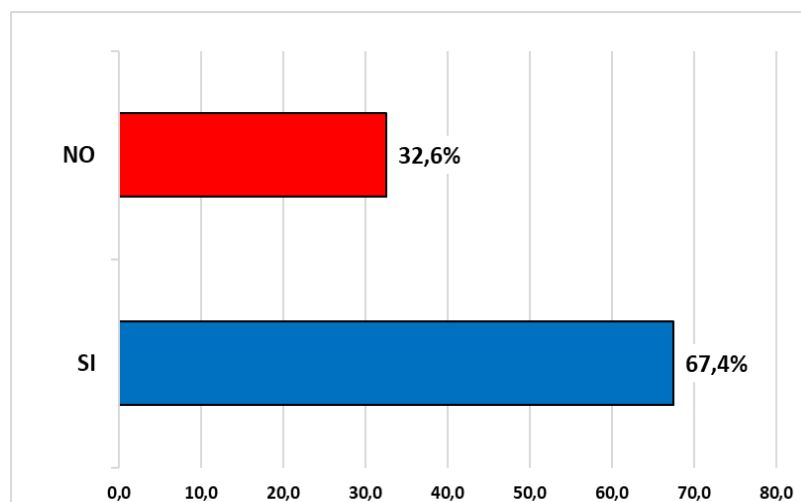
Fuente: Encuesta

La figura 8 revela opiniones divididas en cuanto a los factores que las personas consideran al momento de consumir comidas rápidas en los locales formales. Un 28,6% de los encuestados indica que la calidad del servicio ofrecido es uno de los factores determinantes para su consumo, mientras que un 21,4%

destaca la relevancia de la atención, calidez y rapidez en el servicio al cliente, así como los precios accesibles de los alimentos. Por otro lado, un 18,2% considera que un buen ambiente es importante para frecuentar un local de comidas rápidas, mientras que un 10,4% menciona que la diversidad de alimentos y un buen menú son factores que los inclinan a consumir este tipo de alimentos. Estos resultados subrayan la variedad de aspectos que determinan la decisión de los clientes y resaltan la importancia de ofrecer un servicio de calidad, atención al cliente, precios accesibles, un ambiente agradable y una oferta diversa de alimentos para satisfacer los requerimientos en los locales de comidas rápidas.

### Figura 9.

Pregunta 8.- ¿Recomendaría como turista consumir comidas rápidas en los negocios formales de la parroquia Rural José Luis Tamayo del Cantón Salinas?

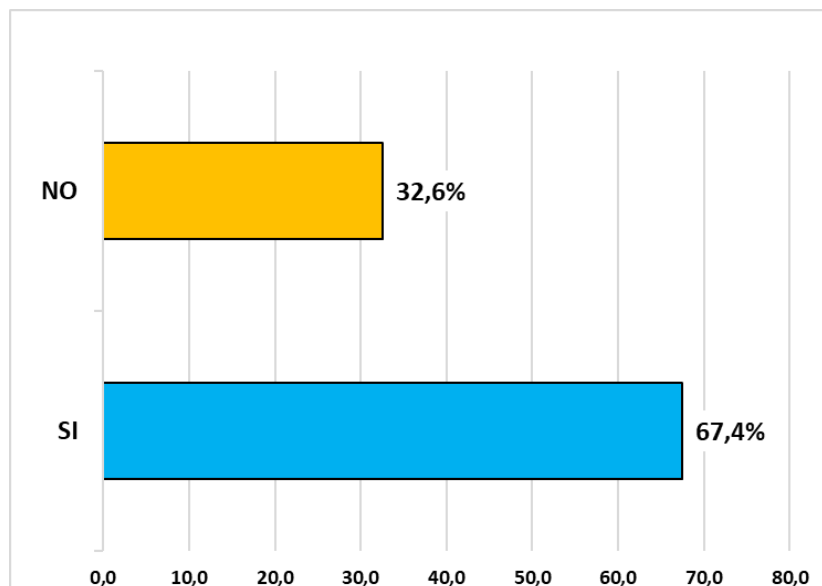


Fuente: Encuesta

La figura 9 revela las opiniones de los encuestados en cuanto a si recomendarían o no el consumo de comidas rápidas por parte de los turistas. Los resultados muestran que un 67,4% de los encuestados sí recomendaría el consumo de estas comidas, lo que indica una opinión mayoritariamente positiva y sugiere que perciben que los negocios de comidas rápidas en la parroquia ofrecen una experiencia satisfactoria. Sin embargo, un 32,6% de los encuestados manifestó que no recomendaría el consumo de este tipo de comidas, lo que sugiere que hay un segmento de la población que tiene reservas o una opinión negativa sobre la calidad o los aspectos relacionados con estas comidas en la parroquia.

### Figura 10.

Pregunta 9.- ¿Considera que existe una buena organización y control de los procesos de servicio de los negocios formales a la hora de entregar sus productos?

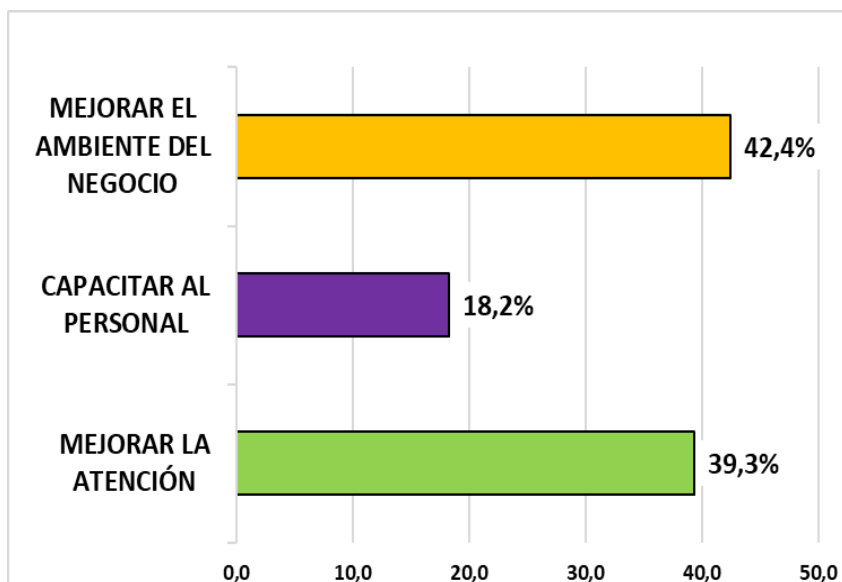


Fuente: Encuesta

En la figura 10 se constata que el 67,4% de los encuestados piensa que los negocios de comidas rápidos no tienen una buena organización y control de los procesos de dicho servicio a la hora de hacer la entrega de sus productos, mientras que el 32,6% opina lo contrario, es decir, manifiestan que sí existe una buena organización de los locales al momento de entregar los productos.

#### Figura 11.

Pregunta 10.- ¿Cuáles considera que son los aspectos principales que deben cambiar los negocios formales de comida rápida de la parroquia Rural José Luis Tamayo del Cantón Salinas?



En la figura 11, se evidencia que existe una preocupación por parte de los encuestados en relación con distintos aspectos en los negocios de comidas rápidas. Un 42,4% de los encuestados considera que los propietarios deberían mejorar el ambiente de su negocio, lo cual sugiere que se valora un entorno agradable y acogedor para disfrutar de las comidas. Además, un 39,3% de los encuestados indica que

los negocios deben mejorar la atención hacia los clientes, lo que implica la importancia de brindar un servicio cordial y de calidad. Por último, un 18,2% de los encuestados opina que se debería capacitar al personal, lo que destaca la necesidad de contar con un equipo bien preparado y profesional. Estos resultados señalan áreas específicas de mejora que podrían contribuir a ofrecer una experiencia más satisfactoria para los clientes y promover el crecimiento de los negocios de comidas rápidas en la parroquia.

## 7.1 Desarrollo de Entrevista

A continuación, se va a realizar la siguiente entrevista, con el objetivo de obtener información sobre algunos aspectos relevantes de la gestión administrativa en áreas de planificación, organización, dirección y control.

Tabla 1.

Entrevista realizada a los gerentes propietarios de negocios de comidas rápidas de la parroquia rural José Luis Tamayo del cantón Salinas

Pregunta	Gerente1 (Xavier Pérez)	Gerente 2 (Emerson Macias)	Gerente 3 (Fabian Urresta)	Gerente 4 (Christian Armendáriz)
<b>Planificación</b>				
¿Realiza diagnósticos frecuentes del entorno para conocer las tendencias del mercado y la competencia?	NO	NO	SI	NO
¿Tiene los objetivos de la empresa definidos y alineados con la visión y misión del negocio?	SI	NO	NO	NO
¿Ha planteado las metas con claridad para establecer hitos y direcciones claras a seguir?	NO	NO	NO	NO
¿Utiliza herramientas como FODA o PESTEL para analizar el entorno y tomar decisiones estratégicas?	NO	NO	NO	NO
<b>Organización</b>				
¿El personal de la empresa tiene definidas sus funciones específicas y roles en el negocio?	SI	SI	NO	NO
¿Existen manuales de procedimientos para la elaboración de los menús y otras actividades clave?	NO	NO	NO	NO
¿La estructura organizativa es clara, con roles y responsabilidades definidos?	NO	NO	NO	NO
<b>Dirección</b>				
¿Se lleva a cabo la gestión del personal, incluyendo la contratación y capacitación del equipo?	SI	SI	SI	NO
¿Se fomenta el desarrollo profesional y la mejora continua de los empleados?	NO	NO	SI	SI
¿El personal tiene claro sus responsabilidades y tareas dentro de la operación del negocio?	SI	SI	SI	NO
<b>Control</b>				
¿Se realizan inspecciones periódicas de alimentos para mantener estándares de calidad e higiene?	SI	SI	SI	SI
¿Existen estrategias implementadas para controlar y gestionar los costos operativos?	NO	NO	NO	NO

¿Se lleva un registro adecuado de los ingresos, gastos y ganancias del restaurante?	NO	SI	NO	NO
¿Se utiliza algún sistema de gestión de inventario para evitar la falta de existencias o el desperdicio?	NO	NO	NO	NO
<b>Estrategias de Marketing</b>				
¿Se implementan estrategias de marketing y promoción para atraer y retener clientes?	NO	NO	NO	NO
¿Se utilizan herramientas de marketing digital y se mantiene una presencia activa en redes sociales?	NO	NO	NO	NO

*Nota:* Elaboración propia del autor

Para evaluar el desempeño en los procesos de gestión de los negocios de comidas rápidas, se resumieron las respuestas presentadas en la tabla 2 y se asignaron puntos según si la respuesta era "Sí" o "No". Posteriormente, los puntos fueron sumados para cada gerente y se evaluó su desempeño en cada área. El análisis fue realizado de acuerdo con las respuestas proporcionadas:

#### **7.1.1 Planificación:**

- Gerente 1: 1 punto (Tiene definidos los objetivos de la empresa)
- Gerente 2: 0 puntos (No realiza diagnósticos frecuentes, no tiene objetivos ni metas claras)
- Gerente 3: 0 puntos (Tiene objetivos definidos, pero no realiza diagnósticos ni plantea metas claras)
- Gerente 4: 0 puntos (No tiene objetivos ni metas claras, no utiliza herramientas de análisis)

#### **7.1.2 Organización:**

- Gerente 1: 1 punto (El personal tiene funciones definidas y roles)
- Gerente 2: 1 punto (El personal tiene funciones definidas y roles)
- Gerente 3: 0 puntos (No tiene manuales de procedimientos ni estructura organizativa clara)
- Gerente 4: 0 puntos (No tiene manuales de procedimientos ni estructura organizativa clara)

#### **7.1.3 Dirección:**

- Gerente 1: 2 puntos (Realiza la gestión del personal, fomenta desarrollo y el personal conoce sus responsabilidades)
- Gerente 2: 2 puntos (Realiza la gestión del personal, fomenta desarrollo y el personal conoce sus responsabilidades)

- Gerente 3: 2 puntos (Realiza la gestión del personal, fomenta desarrollo y el personal conoce sus responsabilidades)
- Gerente 4: 0 puntos (No realiza gestión del personal, no fomenta desarrollo y el personal no conoce sus responsabilidades)

#### 7.1.4 Control:

- Gerente 1: 2 puntos (Realiza inspecciones periódicas y tiene registro de ingresos)
- Gerente 2: 2 puntos (Realiza inspecciones periódicas y tiene registro de ingresos)
- Gerente 3: 2 puntos (Realiza inspecciones periódicas y tiene registro de ingresos)
- Gerente 4: 0 puntos (No tiene estrategias de control, ni registro de ingresos)

#### 7.1.5 Estrategias de Marketing:

- Gerente 1: 0 puntos (No implementa estrategias de marketing ni tiene presencia en redes sociales)
- Gerente 2: 0 puntos (No implementa estrategias de marketing ni tiene presencia en redes sociales)
- Gerente 3: 0 puntos (No implementa estrategias de marketing ni tiene presencia en redes sociales)
- Gerente 4: 0 puntos (No implementa estrategias de marketing ni tiene presencia en redes sociales)

Se presenta el siguiente grafico donde se recrea la situación inicial de los gerentes y los puntos a evaluar

En el siguiente análisis de correlación sobre las respuestas dadas por los gerentes en los puntos de: planificación, Organización, dirección, control y estrategias de marketing.

Para determinar que gente maneja mejor su negocio se ha tomado una escala de 0 al 5

**Donde 0 (malo )1(regular), 2 (bueno) 3 (bueno, pero necesita ajustes) 4 (cumple las expectativas) 5 (excelente)**

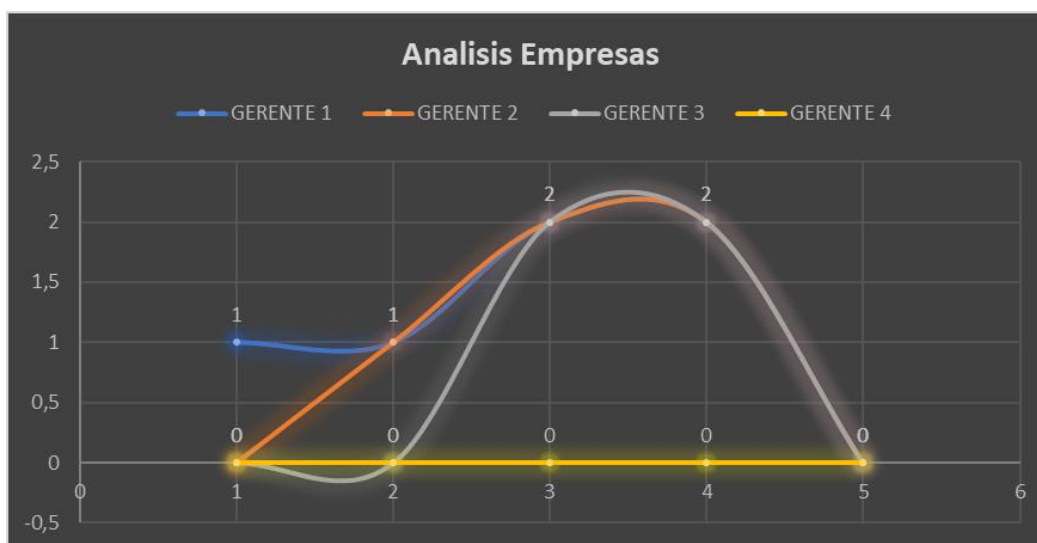
	GERENTE 1	GERENTE 2	GERENTE 3	GERENTE 4
Planificación	1	0	0	0
Organización	1	1	0	0
Dirección	2	2	2	0
Control	2	2	2	0
Estrategias de marketing	0	0	0	0
<b>Total Resultados</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 3.

En la siguiente figura se presenta de manera grafica lo reflejado en la tabla 3, en donde se aprecia que el gerente propietario 1 es el que mejor resultado presenta a diferencia de los otros gerentes propietarios demostrado en la tabla antes mencionada.

Figura 12.



Nota: Elaboración propia del autor

En la siguiente tabla se presenta los gerentes propietarios (X) y mejor Posicionamiento (Y)

Tabla 4.

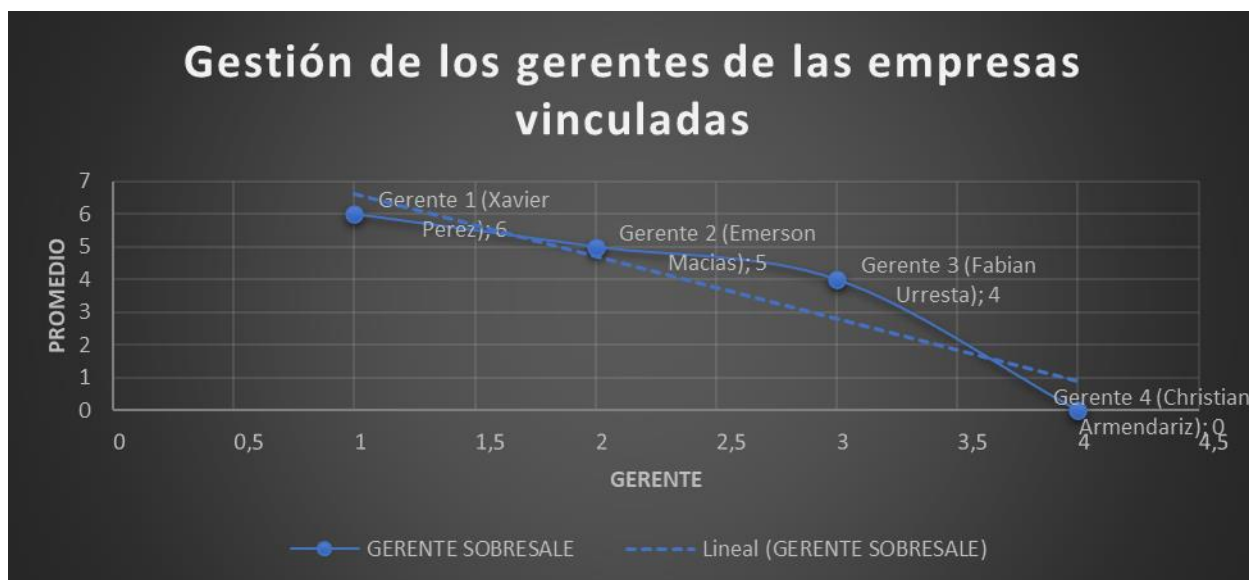
Gerente (X)	Mejor Posicionamiento (Y)
Gerente 1 (Xavier Perez)	6
Gerente 2 (Emerson Macias)	5
Gerente 3 (Fabian Urresta)	4
Gerente 4 (Christian Armendariz)	0

Nota: Elaboración propia del autor

En la siguiente figura se presenta la gestión gerente propietario.

Figura 13.





*Nota:* Elaboración propia del autor

En la figura 12 y 13 se resumen que, el Gerente 1 es el que muestra un mejor desempeño en los procesos de gestión, que refleja que tiene un mejor posicionamiento a diferencia de sus otros competidores, mientras que los Gerentes 2 y 3 se encuentran en una posición intermedia. Sin embargo, el Gerente 4 necesita realizar mejoras significativas en todas las áreas para optimizar el funcionamiento y la eficiencia del negocio de comidas rápidas.

Por tal razón de acuerdo con las personas entrevistadas consideran que a pesar de que no hay una diferencia tan marcada la empresa 1 representado por su gerente Xavier Pérez, tiene conocimientos administrativos claros, pero aún tiene muchos vacíos que debe limar con más capacitación y aplicación de sistemas de calidad de gestión.

Por otro lado, las empresas representadas por los gerentes 2 (Emerson Macías) y gerente 3 (Fabian Urresta), manejan la empresa a su experiencia adquirida en el tiempo que llevan en el mercado, es decir un conocimiento empírico que se ha ido cambiando de acuerdo con los acontecimientos suscitados en el desarrollo del negocio.

Por último, la empresa representada por el gerente 4 (Christian Armendáriz), debe tomar correctivos urgentes para evitar pérdidas y posible cierre del establecimiento.

## **8 Conclusiones y discusión**

El presente trabajo se planteó como objetivo analizar la gestión administrativa de los negocios formales de comidas rápidas de la parroquia rural de José Luis Tamayo del cantón Salinas, provincia de Santa Elena para determinar el grado de posicionamiento de estos negocios. Después de haber aplicado una encuesta a los turistas que visitan la localidad y una entrevista a los gerentes de cuatro negocios de comidas rápidas se han registrado importantes hallazgos relacionados con la gestión administrativa de los locales.

Por medio de la encuesta, los turistas han manifestado que la calidad de los alimentos es buena, pero

también se nota el descontento de estos al mencionar que la calidad de estos alimentos es regular, mala y muy mala, dejando claro que es necesario mejorar las cualidades culinarias de las personas que se encargan de elaborar los alimentos.

Bajo este contexto Monroy (2019), indica que un factor imprescindible es la calidad de la comida que el negocio pueda ofrecer a los clientes, pues es considerado como uno de los elementos más críticos dentro de la oferta gastronómica y la productividad. Este factor es el que determina en mayor porcentaje el nivel de lealtad de los clientes. Asimismo en la investigación de García (2021), se menciona que los consumidores son bastante exigentes cuando se refiere al sabor y textura de los alimentos, por lo tanto, si en un negocio el sabor de la comida no genera grandes expectativas es muy probable que no vuelvan a consumir por una segunda ocasión el mismo producto o si deciden ir por segunda vez escojan un producto diferente al que se consumió la primera vez.

Por otro lado, Sánchez (2021) recomienda que se preste atención a la formación del personal de cocina en áreas como el saber culinario, la higiene y la presentación, con el fin de garantizar que el resultado final sea sabroso y visualmente atractivo. Conforme al personal que ofrece el servicio, menciona que es conveniente capacitarles en temas como: relaciones humanas, etiqueta y atención al cliente.

La mayor parte de los turistas ha calificado la atención del personal que asiste en los negocios formales de comidas rápidas como buena, sin embargo, se ha puesto una categoría por encima de esta denominada "muy buena" lo cual indica que los propietarios de los negocios deben seguir mejorando la gestión administrativa en cuanto a la atención al cliente y calidad de los alimentos para aumentar las expectativas de quienes deciden visitar sus locales, a pesar de que todos los propietarios han manifestado que el personal de sus negocios tienen claras cuáles son sus responsabilidades y tareas.

En el estudio de Armijos et al. (2019) se indica que al evaluar la satisfacción de los clientes, se está evaluando simultáneamente el rendimiento de los empleados, ya que si el personal carece de la formación adecuada en atención al cliente, no será capaz de ofrecer un servicio de elevada calidad con el fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes de manera adecuada y eficiente. Es decir, que la satisfacción de los clientes es la que le dará prestigio al local y por lo tanto tendrá buena acogida por otros clientes, no hay que olvidar que la opinión positiva de los consumidores acerca de un producto es la que conlleva a que un local se posicione por encima de los demás y de este modo, posibilitará que la empresa logre sus metas y propósitos establecidos.

Más de la mitad de los turistas mencionó que sí recomendaría el consumo de comidas rápidas en locales formales de la parroquia, a lo cual García (2021), menciona que el hecho de que más del 50% de los consumidores tengan buenas percepciones de los negocios de alimentos es un buen comienzo, no obstante, indica que existe la posibilidad de que se puedan ampliar los rangos de posicionamiento, siempre y cuando los propietarios estén comprometidos a reducir las pequeñas falencias que pueda tener su negocio para ofrecer un mejor servicio de calidad. Bajo estos términos Sánchez (2021), recomienda incorporar a la gestión administrativa de estos negocios actividades que estén conexas con la responsabilidad social empresarial para favorecer, por ejemplo, con la protección del medio ambiente, tomando en cuenta que es un tema que está tomando cada vez más fuerza y que a muchas personas les llama la atención.

Al mismo tiempo, mientras la buena organización y control de procesos de servicio de los negocios formales en cuanto a la entrega de productos los turistas han considerado que sí hay una afable organización. Uno de los factores que recibió el mayor porcentaje respecto a las razones por las que los turistas deciden o no visitar un local radica en la calidad del servicio, los precios accesibles y la atención de calidez y rapidez. En ese sentido Pin (2020), indica que la mala atención de los trabajadores de un local genera una mala reputación para los negocios, lo cual puede incurrir en pérdidas financieras para los

propietarios de los negocios. De la misma manera este autor afirma que si hay retraso en las entregas del producto al cliente generará una baja expectativa que puede ocasionar quejas por el mal servicio ofrecido.

Conforme a los aspectos que los negocios formales de la parroquia José Luis Tamayo deben cambiar, los turistas indicaron que deberían mejorar el ambiente del negocio. Esta afirmación concuerda con el estudio de Sánchez (2021), en donde se recomienda que los negocios dedicados a la venta de comida rápida deben mejorar la competitividad tomando en cuenta que estos negocios tienen bastante acogida por la ciudadanía y que es muy común encontrar estos establecimientos en cualquier lugar de la urbe, dentro de sus recomendaciones se sugiere un cambio de ambiente en los locales, es decir debe iniciar el proceso de remodelación la infraestructura física, se deben incrementar la cantidad de productos ofrecidos, utilizar herramientas para facilitar los pedidos de los clientes, ofrecer promociones, poner música agradable, entre otros.

Respecto a esta afirmación Monroy (2019), manifiesta que el ambiente físico de un local formal tiene una gran influencia en la satisfacción de los clientes y que es considerado como un factor clave en la mercadotécnica del negocio para generar diferenciadores entre los demás locales al establecer un concepto de venta vivencial para los clientes y así poder atraer a otros

Referente a las entrevistas realizadas, se pudo observar que en temas de planificación hay una disparidad entre los gerentes. Mientras que los Gerentes 1 y 3 utilizan el análisis FODA como parte de su proceso de planificación, los Gerentes 2 y 4 no utilizan ningún enfoque formal de planificación. Esta diferencia puede tener un impacto significativo en la eficacia y la consecución de objetivos propuestos tanto a corto como a largo plazo en los restaurantes de comidas rápidas.

Sotomayor (2022), explica que la mayoría de los establecimientos que se encargan de la venta de comidas rápidas son operados de manera empírica, razón por la que la gestión no ha sido efectiva y ha influido en la disminución de la calidad de los procesos en los negocios, lo cual se observa en los bajos estándares de eficacia en el servicio de los clientes. Ante esto, muchos de los propietarios muchas veces muestran resistencia a esta afirmación justificando que los procesos que desempeñan son los más idóneos, sin embargo, suelen verse afectados en sus negocios porque no cuentan con parámetros que les guíen a lograr un mejor desenvolvimiento en su establecimiento.

En relación con la organización del personal en estos restaurantes, se destaca que solo el Gerente 1 cuenta con un organigrama y manuales de funciones para establecer una estructura organizativa clara. Por otro lado, los demás gerentes carecen de una estructura organizativa definida, lo cual puede generar confusiones y dificultades en la operación diaria del negocio.

En términos de estrategias de control de costos e ingresos, el Gerente 1 destaca al implementar estrategias como el análisis de proveedores de alimentos y el control de servicios básicos. Sin embargo, los Gerentes 2, 3 y 4 no han implementado estrategias específicas para gestionar los costos operativos. Esto puede resultar en una falta de eficiencia y una mayor vulnerabilidad a los cambios en los costos de los ingredientes y los gastos generales.

Además, se identifica la necesidad de mejorar la gestión administrativa en términos de dirección y elementos clave como la planeación, control y organización. De igual manera, se destaca la ausencia de estrategias de marketing y promoción en la mayoría de los casos. Estas conclusiones resaltan áreas de mejora que podrían fortalecer la eficiencia y el éxito general de los restaurantes.

Por lo tanto, se concluye que la gestión administrativa incluye una serie de funciones que tienen que ver con la planeación, organización, regulación, motivación control y contabilidad que le permite a las organizaciones, ya sean empresas o locales, establecer los procesos de gestión adecuados para tener la capacidad de predecir, organizar e implementar medidas que favorezcan el crecimiento de su

organización. No obstante, esto se logra de la mano del propietario del local y los métodos y experiencias que tenga para corregir falencias en el camino. En el presente trabajo se ha evidenciado que los negocios de comidas rápidas tienen potencial para continuar creciendo, siempre y cuando mejoren la calidad del servicio, el ambiente del negocio y la calidad del producto, porque en la mayoría de las preguntas que se realizó a los encuestados se obtuvieron buenas opiniones acerca de la gestión administrativa que tiene el negocio.

## 9 Referencias bibliográficas (APA 7ma Edición)

- Alfredo Serpell Bley, L. F. (2019). *Planificación y Control de Proyectos*. Bogotá: Alfomega.
- Armijos, J. L., Bustamante, K. J., & Calle, M. P. (2019). Perception of the tourist about the food and drink service. Case of Cantón El Guabo, and El Oro, Ecuador. *Rev. interam. ambient. tur*, 15(1), 93-101. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100093>
- Bernal, C. (2013). *Introducción de la metodología de la investigación*. Ciudad de México: Porrúa.
- Briones, G. (2014). *Métodos de investigación para las ciencias sociales: procesos de recogida de información*. Ciudad de México: Trillas. Recuperado el 27 de Octubre de 2022
- Chávez, C., & Villacis. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Fincaec*, 5(18), 16-29. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>
- Cohen, N. (2015). *Metodología de la Investigación ¿Para que?* EEUU: Silvania.
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Devore, J. (2014). *Probabilidad y Estadística para ingeniería y ciencias*. Ciudad de México: CENGAGE Learning.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Verela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *EL SEVIER*, 2(7), 162-167. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de <http://www.riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/430/397>
- García, W. O. (2021). *Estrategia de marketing para el posicionamiento de la microempresa "Orlando's Burgers" en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi año 2021*. Bachelor's thesis, Ecuador: La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7432>
- González, & Viteri, D. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. 12(4), 32-37. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control).
- Hernandez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Latina.
- Kenlly, P. (2020). *El método CSAT y la satisfacción de los clientes en los restaurantes y servicios móviles de comida de La Libertad*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3312/1/KENLLY%20FRANCHESKA%20PIN%20PILAY-TESIS.pdf>
- Kuby, J. (2012). *Estadística Elemental*. Ciudad de México: CENGAGE Learning. Recuperado el 27 de Octubre de 2022
- Meléndez, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. 4(2), 1510-1523. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>

- Mendez, C. (2013). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria*, 6(3), 608-620. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Métiga, J. (2015). *Repositorio de Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de Estrategias de participación ciudadana y control social para la comunidad del Barrio 6 de Junio que fortalezcan el proceso del presupuesto participativo del GAD Parroquial José Luis Tamayo del cantón Salinas, año 2015.: <https://1library.co/article/antecedentes-de-la-parroquia-jos%C3%A9-luis-tamayo.q05rr0ly>
- Ministerio de Educacion del Ecuador. (2020). *Emprendimiento y gestion*. Quito: Ministerio de Educacion del Ecuador.
- Monroy, M. A. (2019). Factores de la satisfacción del cliente perspectivas en restaurantes de comida rápida. *Sinapsis*, 11(1), 70 - 87. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399782>
- Morales, D., & Ramírez, E. (2014). *Incidencia de la cultura sobre el Marketing Relacional practicado entre consumidores*. Ciudad de México: Lulu. Recuperado el 27 de Octubre de 2022
- Muñoz, C. (2013). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- OMC. (25 de Noviembre de 2019). *Organización Mundial del Comercio*. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de Informe Sobre el Comercio Mundial 2019: [https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/00\\_wtr19\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/00_wtr19_s.pdf)
- Palomo, M. (2018). *La integración de los concpetos de gestión en las Pymes*. Obtenido de [http://eprints.uanl.mx/10325/1/32\\_la\\_integracion.pdf](http://eprints.uanl.mx/10325/1/32_la_integracion.pdf)
- PDOT. (23 de Abril de 2021). *PDOT*. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Parroquia José Luis Tamayo: [http://www.gadjltmuey.gob.ec/media/pdot\\_archivos/PDOT\\_ARCHIVO\\_FINAL\\_muey.pdf](http://www.gadjltmuey.gob.ec/media/pdot_archivos/PDOT_ARCHIVO_FINAL_muey.pdf)
- Ruiz, F. M. (2012). *Temas de investigación comercial*. Alicante: Editorial Club Universitario. Recuperado el 27 de Octubre de 2022
- S.González, D. V. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 332-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Sánchez, M. (2021). *Estrategia de posicionamiento para mejorar la competitividad de la cadena de restaurantes Fast Chicken*. Pontificia Universidad Católica Sede Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3360/1/77514.pdf>
- Sotomayor, A. (2022).



<b>Capítulo II</b>		
<b>Capítulo III</b>		
<b>Aplicación de la metodología y métodos</b>		
<b>Resultados de las muestras</b>		
<b>Análisis de las muestras</b>		
<b>Capítulo IV</b>		
<b>Entrega final del Trabajo de Titulación</b>		
<b>Revisión del Trabajo de Titulación</b>		
<b>Elaboración de diapositivas y sustentación</b>		

*Nota:* Elaboración propia del autor