



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**

**DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,**

**ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Tema:

**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN DUNKIN DONUTS  
UBICADO EN RIOCENTRO LOS CEIBOS EN EL AÑO 2019.**

Autora:

**Lilibeth Estefania Castro Pincay**

Tutor:

**Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil – Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

Principalmente este trabajo se lo entrego a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, se han esforzado para formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores celebrando mis triunfos y motivándome en cada paso de mi vida, lo cual me ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

**Castro Pincay Lilibeth Estefania**



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a todos los docentes por inculcarme el conocimiento y valores que fui adquiriendo durante estos años.

Agradezco también todos mis compañeros del curso Apd 20 por la confianza y el apoyo brindado.

Y finalmente al Senescyt por darme la oportunidad ya que por medio de una beca tuve la oportunidad de formarme en esta majestuosa Institución.

**Castro Pincay Lilibeth Estefania**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Elaboración de un plan de mejoras en la gestión administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en Riocentro los Ceibos en el año 2019”**. y problema de investigación: **¿Qué influencia tendría la elaboración de un plan de mejoras en la gestión administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en riocentro los Ceibos en el año 2019?** presentado por Lilibeth Estefania Castro Pincay como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Castro Pincay Lilibeth Estefania  
Prieto**

Tutor:

**Dr. C. Simón Alberto Illescas**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Castro Pincay Lilibeth Estefanía**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Plan de mejoras en la Gestión Administrativa en el local Dunkin Donuts ubicado en Riocentro los Ceibos en el año 2019**, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

-----

Nombres y Apellidos del Autor

-----

Firma

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“Plan de mejoras en la Gestión Administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en Rio centro los ceibos en el año 2019”**

**Autora:** Castro Pincay Lilibeth Estefania

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**RESUMEN**

La Corporación Kronfle con franquicia en Dunkin Donuts, es una de las cadenas de comidas rápidas más reconocidas a nivel mundial siendo la franquicia número uno a nivel mundial con el negocio de las rosquillas y el café el control de sus productos los procesos son estrictos impuestos únicamente por la marca lo cual analizan año a año los niveles de calidad y procesos que regularizan el factor de tiempo y calidad de atención al cliente. Las deficiencias en la administración de los locales y el control de los productos ha llevado a desarrollar las estrategias, dimensiones de la calidad de los servicios y con ello analizar el control del local por medio de los colaboradores y por el administrador, la dirección por parte de los gerentes y todos los colaboradores de la corporación, se analizara por medio de del método de la observación cada uno de los controles que impone la empresa el objetivo general de este proyecto es Diseñar un plan de mejoras para la Gestión Administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en Riocentro Centro los Ceibos en el año 2019, donde ayude a impulsar a toda la compañía a la mejora continua de esta franquicia.

Plan

Mejoras

Gestión

Administrativa



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“Plan de mejoras en la Gestión Administrativa en el local de Dunkin  
Donuts ubicado en Rio centro los ceibos en el año 2019”**

**Autora:** Castro Pincay Lilibeth Estefania

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**ABSTRACT**

The Kronfle Corporation with franchise in Dunkin Donuts, is one of the most recognized fast food chains worldwide being the number one franchise worldwide with the business of donuts and coffee control of their products processes are strict taxes only by the brand, which analyzes year after year the levels of quality and processes that regularize the time factor and quality of customer service. The deficiencies in the administration of the premises and the control of the products have led to the development of the strategies, dimensions of the quality of the services and with that, analyzing the control of the premises by means of the collaborators and by the administrator, the management by of the managers and all the collaborators of the corporation, will be analyzed by means of the method of observation each of the controls imposed by the company the general objective of this project is to design an improvement plan for the Administrative Management in the local Dunkin Donuts located in Rio centro Centro los Ceibos in 2019, where it helps to promote the entire company to the continuous improvement of this franchise.

Plan

Improvements

Management

Administrative



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	.v
Certificación de aceptación CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
<b>1 CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	1-3
1.1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	3-4
1.1.3 Situación conflicto.....	4-7
1.2 Formulación del problema.....	7
1.3 Variables de investigación.....	7
1.4 Delimitación del problema.....	7
1.5 Evaluación del problema.....	8
1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6.1 Objetivos general.....	9
1.6.2 Objetivos específicos.....	9
1.7 Justificación e Importancia.....	9-10
1.7.1 Viabilidad de la investigación.....	11
1.7.2 Viabilidad Técnica.....	11-12
1.7.3 Viabilidad Económica.....	13
1.7.4 Viabilidad Administrativa.....	13
1.7.5 Viabilidad Comercial.....	13
<b>132 CAPÍTULO II.....</b>	<b>14</b>

<b>2.1 MARCO TEÒRICO</b> .....	14
Antecedentes històricos.....	14-23
2.3 Antecedentes referenciales.....	23
2.4 Fundamentaci3n legal.....	26
2.5 Variables de la investigaci3n.....	26
2.6 Definiciones conceptuales.....	26-28
2.7 Variables conceptuales de la investigaci3n.....	28
<b>3 CAPÌTULO III</b> .....	29
<b>3.1 METODOLOGÌA</b> .....	29
3.1.1 Datos de la empresa.....	29-32
3.2 Diseño de la investigaci3n.....	32-33
3.3 Tipos de investigaci3n.....	33-34
3.4 Poblaci3n y Muestra.....	34
3.4.1 Poblaci3n.....	34
3.4.2 Muestra.....	34-35
3.5 Mètodos te3ricos.....	35-36
3.5.1 Tècnicas e instrumentos.....	36
3.5.2 Procedimientos.....	36-37
<b>4 CAPÌTULO IV</b> .....	38
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACI3N DE RESULTADOS</b> .....	38
4.1 Aplicaci3n de tècnicas e instrumentos.....	38-61
4.2 Plan de Mejora .....	62-63
4.3 Conclusi3n.....	65
4.4 Recomendaci3n.....	66
4.5 <b>BIBLIOGRAFÌA</b> .....	67-68
4.6 <b>ANEXOS</b> .....	69-75

## ÍNDICES DE TABLAS

Tabla No. 1: Prospección.....	33
Tabla No. 2: localidad.....	34
Tabla No. 3: Táctica.....	36
Tabla No. 4: Oportunidad de Crecimiento.....	38
Tabla No. 5: Necesidades e Intereses.....	39
Tabla No. 6: Comunicación.....	40
Tabla No. 7: Reconocimiento e Incentivos.....	41
Tabla No. 8: Relación Laboral.....	42
Tabla No. 9: remuneración.....	43
Tabla No. 10: Recursos Precisos.....	44
Tabla No. 11: Motivación Laboral.....	45
Tabla No. 12: Actitud Positiva.....	46
Tabla No. 13: Condiciones de Trabajo.....	47
Tabla No. 14: Dimensión de la Calidad de servicios.....	49
Tabla No. 15: Satisfacción al Cliente.....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Oportunidad de Crecimiento.....	33
Gráfico No. 2: Necesidades e Intereses.....	34
Gráfico No. 3: Comunicación.....	36
Gráfico No. 4: Reconocimiento e Incentivos.....	38
Gráfico No. 5: Relación Laboral.....	39
Gráfico No. 6: Recursos Precisos.....	41
Gráfico No. 7: Motivación Laboral.....	42
Gráfico No. 8: Actitud Positiva.....	43
Gráfico No. 9: Recursos Precisos.....	44
Gráfico No. 10: Condiciones de Trabajo.....	47
Gráfico No. 11: Relaciones con Clientes.....	47
Gráfico No. 12: Estrategias de Servicios.....	55
Gráfico No. 13: Flujos de Servicios.....	58
Gráfico No. 14: Diseño de Servicios.....	59

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Dunkin Donuts es una franquicia internacional nació en la ciudad de Quincy, Massachusetts en el año 1950 fundada por el señor Bill Rosenberg y Stephen So llamándose Open Kette, en el año 1955 en donde decidieron abrir su primera franquicia lo cual ofrecía únicamente a sus clientes solo donas y café,

La acogida primordial de las cafeterías que tenía en mente el fundador de esta marca es basada en el café y las rosquillas al estilo de una decoración llamativa y con una gama de colores que atrajese al cliente, en los primeros años era de gran importancia para Bill hacer conocer su producto ya que era innovador y de gran gusto para el paladar, ya que se comenzó a interesarse mucho por no solo ofrecer la mejor dona sino el brindar el mejor Café.

A medida que pasaban los años, la cadena fue ampliando su gradación de productos ya que la idea del precursor era que la gente no solo encontrara en sus locales un postre sino también un desayuno que llamara la atención de los consumidores, hasta llegar a ofrecer también granizados, helados, refrescos, té, sándwiches, zumos y aperitivos también café en grano

También fue diferenciando su lugar en el mercado del café y donas y ofreciendo en gran multitud de sabores y con coberturas de colores atractivos y llamativos.

La estrategia de marca de Dunkin Donuts la enfocaron especialmente en el público juvenil, utilizando una gran emoción y aspecto amable y los colores rosa, naranja y marrón.

Su modelo de negocio es equivalente al de algunas cadenas de comida rápida como McDonald's o Burger King, dando un servicio casi fugaz, sin botones, y en platos individuales o en envases para llevar.

En 1990 fue ganada por Allied\_Lyons, que poco antes había comprado a su competidora Mister Donut. En el año 2004, la sede de la empresa se trasladó a Cantón. En los próximos años, las ventas de todo el sistema mundial de Dunkin Donuts fueron más de 6 mil millones de dólares americanos.

En el año 2005 pasó a ser propiedad de la empresa francesa de bebidas Pernod\_Ricard, llegándose a un acuerdo para vender las cadenas a un consorcio de tres firmas de capital privado, Bain Capital Partners, Carlyle Group y Thomas H. Lee Partners. En el año siguiente se estableció Dunkin' Brands.

Dunkin Donuts, de mano con Baskin-Robbins, es co-propiedad de Dunkin' Brands Inc. (previamente conocida como Allied Domecq Quick Restaurants). Dunkin' Brands también era propietario de la franquicia Togo, pero la vendió a finales de 2007 a una compañía de capital privado.

La expansión comenzó en el año 1984 el primero de ellos fue Chile, para que luego en el mismo año también abriera su primera franquicia en Colombia, así mismo en Perú y Argentina en 1996, el problema más grande lo tuvo cuando intentaron entrar en el mercado europeo, fue en dicho continente que no tuvieron el éxito, que sí lograron en países de Sudamérica, aunque así pudieron mantenerse en el país Alemania y España, en el año 2007.

Cambiaron su nombre por Dunkin Donuts haciendo un cambio total al menú y haciendo un cambio general al oficio que los mismo entregaban ofreciendo también desayunos y ampliando el menú para lograr mayor atracción de más consumidores ofreciendo desayunos. cabe destacar que en los años 1.990 al 2.000 los países que ya habían abierto esta franquicia la cantidad de tiendas se incrementaban a medida que pasaban los años.

Se estima que tendría ingresos anuales que se estimarían en aproximadamente más de 4.7 mil millones de dólares y se considera que tienen más de 12.000 empleados, Se aprecia que en el año 2.011 la Franquicia de Dunkin Donuts ya tenía más de 7.015 locales tan solo en Estados Unidos y 3.068 en establecimientos dispersas en 32 países del mundo.

### **1.1.2 Ubicación del problema en un contexto**

En el año 1993, Edmundo Kronfle decide utilizar su herencia familiar para comprar la Franquicia de Dunkin Donuts en Ecuador en donde en la ciudad de Guayaquil donde se ubicó el primer local de Dunkin Donuts se abrió en el centro la ciudad ubicado en las calles 9 de octubre y Córdova siendo esta la más transitada en esta ciudad, ahora cuenta con catorce locales, diez de ellos se encuentran en Guayaquil ubicados en C.C Mall del sol, C.C San marino shopping, C.C. Citty mall, C.C.Mall del sur, Centro 9 de Octubre y Córdova, Urdesa, Plaza Navona, Shopping de Duran, C.C. Rio centro Samborondón CC. El Dorado y C.C Rio centro Ceibos también dos de ellos en Quito en C.C. Quicentro y CCI, y en salinas ubicado en el malecón.

Las oficinas y el departamento de producción y transporte se encuentran en el sur de la ciudad de Guayaquil en las calles Francisco de Marcos y Chile donde trabajan con la mitad de los productos importados por la calidad del producto y el estricto control de calidad cuenta también con la maquinaria de alta gama diseñada y elaborada con los estándares de la franquicia.

La Corporación Kronfle cuenta con más de 100 empleados lo cuales son capacitados para las funciones impuestas que tiene la marca.

El Señor Edmundo Kronfle dueño de esta franquicia destaca que su meta es llegar a cada provincia del Ecuador ofreciendo no solo un excelente producto sino la mejor atención a sus clientes, lo cual para ellos brinda cursos de barista que es la preparación de distintos cafés que se brinda Dunkin como el Café Cappuccino, Americano, el Mocaccino entre otros

fríos y calientes, atención al usuario y trabajo en equipo en ello participan todos los colaboradores para estar altamente capacitado para llegar a ser la tienda número uno a nivel nacional.

Hoy, Dunkin Donuts mantiene este mismo enfoque de calidad, atención y cercanía con el cliente. De hecho, la combinación de estos tres factores le ha permitido mantenerse como líder en la venta de tazas de café en el mercado de Estados Unidos, a pesar de los grandes competidores que, como Starbucks, le han ido apareciendo.

### **1.1.3 Situación Conflicto**

Se estima que en el año 2.005 habían tenido un local en este centro comercial Rio Centro los Ceibos, pero alcanzo los objetivos esperados por la empresa no tuvo los ingresos necesarios para seguir funcionando, pero decidieron abrir nuevamente una tienda y esto no paso con este nuevo local en el año 2017, decidieron trasladarse a un local ya que sus ingresos superaron sus expectativas de venta donde es el local que tiene la mayor productividad siendo de 18,22%.

La falta de espacio estaba resultando un problema se notaba la incomodidad de sus clientes al estar en un área muy reducida donde los ellos mismos entraban en conflicto por la atención y la falta de asientos resultaba siempre incomodo, siendo expuesto toda la zona de la preparación de los productos.

También se encontraron anomalías en la administración del local, control de los productos ya que esta franquicia se maneja con muchas políticas expuestas por los mismos es supervisada y monitoreada cada mes donde cumple altos grados de supervisiones y controles tanto nacional como es del ARSA y el Ministerio de Salud Pública que cada año verifica los permisos y que los productos que se consumen están en un estado óptimo para sus clientes.



En lo internacional se la marca envía la marca lo cual revisan los analistas para que verifique si se cumple los procesos en el área de producción ya que el producto premium que en este caso es la dona tiene que tener el mismo sabor que el de resto de franquicias y así mismo con productos para elaborar tienen que estar en perfecto estado siguiendo los parámetros que ellos mismo lo proporcionan mes a mes y también los activos y supervisión de los empleados.

Se propone un plan de mejoras para aumentar su productividad con la colaboración de los empleados para seguir abriendo nuevas tiendas que es de gran importancia para la franquicia y para el dueño de la franquicia en Ecuador ya que tiene como objetivo abrir una tienda nueva al año con el deseo de satisfacer las necesidades de los futuros consumidores siendo la tienda favorita del mercado a nivel nacional.

El mercado no se puede subestimar, hay que alimentarlo. El departamento de producción está dispuesto a entregarle un producto de la mejor calidad posible.

La confianza hay que alimentarla, los gustos y las preferencias de la gente cambian con el tiempo, pasa todo el tiempo. A veces, el cambio es lento y sutil, otras veces demora en aplicarse los planes de acción que tiene la corporación.

Al tener alta rotación laboral esta franquicia, la satisfacción de los trabajadores es baja pero la franquicia la intenta superar con factores higiénicos como bonos de asistencia, empleado del mes el cual recibe muchas veces una bonificación extra, además de regalos o bonos a las franquicias que cumplan o pasen sus metas de ventas, entre otras. Pero además algunas personas poseen factores motivacionales como para ganar experiencia de trabajos, tener un desarrollo personal o simplemente conocer gente nueva.

El clima laboral se puede apreciar que los trabajadores se llevan bien entre ellos y los conflictos no provocan negatividad en el trabajo. Haciendo esto

de gran importancia a nivel emocional ya que se siente más seguro a nivel emocional, más respaldado por los demás y disfruta todo lo que con aquello se hace.

- Normas
- Entorno Físico
- Valores
- Ausentismo
- Actitud hacia el cambio

La comunicación dentro de la empresa la realizan de forma ascendente, descendente y horizontal.

- Horizontal: se realiza de departamento a departamento.
- Ascendente: los dependientes regularizados por los niveles jerárquicos.
- Descendente: de jefes a empleados siempre por medio de niveles jerárquicos.

Son los tipos de comunicación aceptados por Dunkin Donuts.

El marketing se fundamenta en colores juveniles para llamar la atención a su segmento de consumidores prioritarios como lo son los niños y jóvenes, además de un logo original de colores fucsia y naranja con rayas cafés.

En cuanto al lema de la compañía “America runs on Dunkin” (Estados Unidos funciona a Dunkin), sus clientes suelen hacer una parada en busca de un golpe de azúcar y cafeína antes de llegar a su trabajo o bien para disfrutar después de la Universidad o Colegio.

De acuerdo con el trabajo en equipo de los colaboradores, el establecimiento tiene los mecanismos adecuados para trabajar y para ofrecer un servicio de buena calidad y si carecen de algo, como nombramos

anteriormente la buena relación, infiere a poder pedir los materiales necesarios para un buen funcionamiento de la franquicia

## **1.2 Formulación Del Problema**

¿Qué influencia tendría un plan de mejoras en la gestión administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en Rio centro los Ceibos en el año 2019?

### **Delimitación Del Problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Planificación

**Aspectos** : Plan de Mejoras, Gestión Administrativa

**Tema** : Elaboración de un plan de mejoras en la Gestión Administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en Rio centro los Ceibos en el año 2019”

## **1.3 Variable De Investigación**

**Variable Independiente:** Plan de Mejoras

**Variable Dependiente** : Gestión Administrativa.

## **1.5 Evaluación del problema**

Este trabajo investigativo ha sido evaluado atendiendo los siguientes aspectos:

**Claro:** El presente proyecto se diseñará en manera clara y especifica de entender, cuál es el problema por el que atraviesa el local de Dunkin Donuts en Rio centro los ceibos respecto a la planificación, administración, control y dirección que atraviesa la tienda; cuáles son sus causas y consecuencias

y las posibles soluciones y los planes de acción para contar con un mejor control contable.

**Concreto:** Se abarcará conceptualizaciones y análisis determinados a la problemática que exhibe la entidad de la empresa estudiada.

**Contextualmente:** El diseño de la investigación está basado en los principios y modelos que los aspectos educativos donde indican todo lo expuesto.

Para poder mantener y crecer en el mercado y la industria hay que pensar en grande y asegurarse de que la calidad sea una prioridad. Cuando los consumidores muestran una marcada preferencia por la calidad en cualquier producto, ignorarla puede ser muy peligroso.

**Delimitado:** La Corporación Kronfle con franquicia en Dunkin Donuts se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil en la avenida del bombero dentro del centro comercial Rio centro los Ceibos local y presenta problemas en la Gestión Administrativa.

**Evidente:** La presente investigación pondrá en propulsión de todas las actividades que se realiza día a día en la tienda por las que estudiada y las consecuencias a las que se enfrenta.

Se evidenciará todas las falencias que se expondrá en durante todo el proceso de estudio del proyecto dando solución y exponiendo los problemas dando solución y plan de acción para cada una las falencias encontradas.

**Relevante:** El estudio de la situación actual por la que atraviesa la Corporación teniendo ya problemas en las gestión de administración lo cual es visible al momento del estudio es de mucha importancia la comunicación con la alta gerencia ya que se ha permitido evaluar en tiempo real ya que se presentará un bosquejo de la situación presente, a fin de que su propietario pueda tener una idea de la realidad del negocio plantearemos posibles soluciones donde se tomara las provisiones necesarias a tiempo.

## **1.6 Objetivo De La Investigación**

### **1.6.1 Objetivo General:**

Diseñar un plan de mejoras para la Gestión Administrativa en el local de Dunkin

### **1.6.2 Objetivo Específico:**

- Desarrollar teóricamente el plan de mejoras y la Gestión Administrativa.
- Diagnosticar metodología apropiada al problema planteado.
- Elaborar plan de mejoras en la Gestión Administrativa.

## **1.7 Justificación e Importancia**

Este proyecto fue elegido con la finalidad de resolver los problemas mejorando las áreas en la Gestión Administrativa de forma estratégica en la administración, planificación, control y dirección que son los puntos fundamentales en el local de Dunkin Donuts ubicado en Rio centro los Ceibos para alcanzar las metas establecidas en la Corporación.

El tema seleccionado para el estudio del presente proyecto pretende demostrar de manera factible un análisis administrativo y financiero de la empresa para el control y buen manejo de sus recursos que utiliza la corporación.

En los actuales momentos las empresas en actividad deben tener políticas, procesos y estrategia un plan de acción para que la compañía realice un correcto desempeño ya que esto significa que la corporación debe tener una estructura organizada, clara y definida para poder realizar sus funciones lo que permitirá que alcance los nuevos objetivos planteados con la finalidad de obtener los resultados deseados por la Administración este modelo de diseño lograra que todos los colaboradores aporten para alcanzar los objetivos empresariales llegando a tener mejores resultados tanto en lo financiero como con los clientes.

Es de gran importancia, cabe destacar ya que por medio del presente estudio mejorara las falencias encontradas, diseñando un plan de acción que disminuya el riesgo y los esfuerzos de las inversiones del dueño de la franquicia y para atender los deseos y satisfacción tanto del cliente como de los empleados.

Los beneficiarios de esta idea son los dueños de la franquicia de Dunkin Donuts en Ecuador, la administración de la Corporación Kronfle y los empleados de la empresa.

Debido a las necesidades antes mencionadas y las correcciones tardía ya que la corporación no tiene una reacción inmediata sobre las deficiencias encontradas se deberá realizar planes de acción que generen ideas que colaboren con una correcta administración y organización de la empresa para esto se requieren personas que demuestren un buen liderazgo y adaptación en los esquemas para lograr un mejor desarrollo del talento humano.

Con los análisis realizados de los nuevos avances tecnológicos que la empresa se ve obligada a realizar, debido que en la actualidad a través de la globalización es de suma importancia contar con tecnología del siglo XXI.

Se deberá utilizar los últimos avances tecnológicos para asegurar la máxima calidad en los productos de manera que faciliten el desarrollo del plan de mejoras del proceso que se implementaran en la corporación.

Con el estudio realiza mediante el método de la observación la empresa necesita personal activo para que la compañía vaya tenga camino al desarrollo y los trabadores puedan ofrecer lo mejor de sí en su respectivo lugar de trabajo y con ello este todo coordinado.

La empresa deberá buscar líderes que estén dispuesto a escuchar sugerencias por parte de los empleados, es decir que quieran saber cuál es el nivel de satisfacción de los empleados y realizar estudios organizacionales que permitan ver las opciones para tener un mejor desenlace.

### **1.7.1 Viabilidad de la Investigación.**

La viabilidad de la investigación es el semblante de un proyecto científico que está conexas con sí, este se puede llevar a cabo en la vida real o no. no es una simple exactitud burocrática, sino que es una herramienta necesaria para la toma de decisiones estratégicas en la investigación.

Esto tiene mucho que ver con los recursos disponibles para poder llevarla a cabo. Analizar la viabilidad es importante y planificar para poder concluirlo resulta imprescindible, llevar a cabo una investigación completa que conduzca al conocimiento del proyecto este aportará los beneficios que se esperan de él.

Para llevar a cabo el estudio de viabilidad se precisa recopilar datos suficientes para:

- Definir los requisitos que configuran el proyecto.
- Identificar las limitaciones, restricciones y supuestos.
- Analizar el modo actual de trabajo de la organización.
- Detectar las oportunidades.
- Valorar las distintas alternativas que se presenten.
- Llegar a un convenio sobre la línea de acción.

### **1.7.2 Viabilidad técnica**

La viabilidad técnica se estudia ante una determinada exigencia o idea para comprobar si es posible llevarlo a cabo satisfactoriamente y en condiciones de seguridad con la tecnología disponible.

Esta condición hace posible la labor del sistema, proyecto o idea al que se refiere, atendiendo a sus características tecnológicas y a las leyes de la naturaleza involucrada.

Verificando factores diversos como resistencia estructural, durabilidad, operatividad, implicaciones energéticas, mecanismos de control, de órganos para que no te afecte a la salud mental o física.

La investigación es viable técnicamente porque brinda tanto al dueño de la franquicia como a los colaboradores mejores resultados en la administración, control, satisfacción del personal, la planificación de estrategias y actividades para incrementar el volumen de venta, que aportarían un mejor desenvolvimiento de los colaboradores y mejor calidad en la producción que se requiera para cumplir con el nuevo mercado objetivo y la sociedad en general.

Para ello es esencial contar con la participación de todos los recursos humanos de la empresa, así como tener entusiasmo, creatividad y disponibilidad para colaborar. La creatividad es muy importante porque a través de ella manifestamos decisiones y acciones con claridad.

#### **1.7.4 Viabilidad económica**

La viabilidad económica de un proyecto, es determinada por la diferencia entre el costo y beneficio del mismo.

En muchas ocasiones, los recursos de los que se dispone para evaluar la viabilidad económica vienen determinados por los que produce el propio sistema, proyecto o idea que se está evaluando, por lo que en realidad se lleva a cabo un análisis de rendimiento o rentabilidad interna

Es necesario definir el coste de la solución óptima, entendiendo por tal la que minimiza el coste de satisfacción de todas las demandas a partir de las fuentes identificadas en los análisis anteriores, comprobar que ese coste es compatible con la racionalidad económica de la solución mediante el correspondiente análisis coste-beneficio y, por último, verificar que las demandas a satisfacer presentan capacidad de pago suficiente para afrontar el coste unitario resultante.

A través de la gestión administrativa, se obtendrá más producción y será de provecho para la compañía así lograra retribuir económicamente por cada logro obtenido en el mercado demandante.

#### **1.7.4 Viabilidad Administrativa**



Determinará si existen capacidades gerenciales internas en la corporación para llegar a lograr la correcta implementación de recursos necesarios y eficientes para la administración del negocio.

Se trata de establecer que la organización que adoptará sus distintos departamentos y las funciones específicas de sus miembros de local que se analizará, de este análisis deberán surgir los costos administrativos del proyecto.

En caso de no ser así, se debe evaluar la posibilidad de llegar a conseguir el personal con las habilidades y manejo de técnicas y capacidades requeridas en el mercado laboral en el que se rodea. Cuando se trata de un proyecto de una empresa nueva.

#### **1.7.5 Viabilidad Comercial**

Se evaluará la viabilidad comercial de un proyecto, para analizar el mercado, si existe demanda, si la demanda será sostenida, creciente o decreciente en el lapso de tiempo estudiado.

Si existen bienes sustitutos o complementarios y como afectan la demanda de nuestro producto o servicio, que tan sensible es la demanda al precio del producto y a las variables macroeconómicas.

De este análisis tan importante debe surgir el monto de ingresos por periodo que originará el proyecto. Incluso hay que tener en cuenta si la demanda puede mutar cuando un servicio o bien se puede complementar con otro, si existen competidores y cuál es su estrategia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TÒRICO**

#### **2.2 Antecedentes Históricos**

El negocio de las rosquillas surge en Estados Unidos en los años 50, al final de la II Guerra Mundial, William Rosenberg decidió utilizar los 1.500 dólares que poseía en bonos, junto con otros 1.000 que había pedido prestados, para comenzar un negocio una cafetería en la que servía café, pastas y bocadillos a los empleados de las fábricas de los alrededores de Boston, Open Kettle, el nombre de su restaurante en Quincy, fue el primero de una cadena que se inició en el año 1950 con el nombre de Dunkin Donuts.

El mensaje que se quería transmitir iba implícito en el nuevo nombre de la marca, que significa “mojar la rosquilla”, las dos palabras clave de su concepto de negocio.

Dunkin' Donuts es la cadena a nivel líder mundial en productos horneados y cafés, con más de 3 millones de clientes por día. Dunkin' Donuts vende 52 variedades de donuts y más de una docena de bebidas con café, además de una amplia gama de bebidas, sándwiches para desayuno y otras delicias horneadas.

En 1950, William Rosenberg fundó Dunkin' Donuts. Ya para 1954, el Sr. Rosenberg había abierto un total de cinco tiendas Dunkin' Donuts y había sido nombrado como un destacado joven empresario en varias publicaciones nacionales como The Saturday Evening Post y la revista Coronet.

Al día de hoy, Dunkin' Donuts cuenta con más de 6,000 tiendas en 30 países y es la principal cadena de venta de café, donas y baguette.

En 1960, el señor Rosenberg fundó la Asociación Internacional de Franquicias (IFA, por sus siglas en inglés). Hoy en día, la IFA cuenta con más de 800 franquiciantes y más de 30,000 franquiciatarios. El grupo continúa desempeñando un papel clave en el negocio de las donas, que representan casi un 50% del comercio minorista que se realiza en los Estados Unidos.

Para (Chiavenato, 2009) en su libro "Introducción a la Teoría General de la Administración"; "Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

### **Planificación**

(Cruz I, 2010) Indica que la planificación en una forma organizacional aplicada en procesos que ocasionan cambios y sus resultados definen el éxito de una institución, como es la destreza adecuada para desarrollarse en una sociedad exigente e inconstante.

Dentro de la planificación se deben aplicar una serie de toma de decisiones, ya que es un proceso que ayuda a resolver las diferentes situaciones que giran en el entorno organizacional, básicamente consiste en elegir la mejor opción entre las disponibles.

La Planificación contribuye a la maximización de los esfuerzos y recursos, y la minimización de tiempo y espacio, para poder cumplir con las metas específicas propuestas por cada departamento. Además, se debe desarrollar un Plan de Trabajo, ya que como herramienta de planificación específica de forma explícita las actividades que involucran en cada uno de los aspectos de mejora.

La planificación tiene como objetivo minimizar el riesgo de la inseguridad del medio organizacional en el que se rodea y elevar el nivel de ganancia, se debería ser uno de los objetivos primordiales de toda empresa.

### **Organización**

La estructura de la organización es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esa tarea. (Román L, 2009).

La organización es la parte más fundamental de la administración es la que supone es establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. Significa integrar y clasificar los recursos que tiene la compañía, materiales y financieros de que se dispone, con la finalidad de incentivar a cumplir cada uno de los objetivos claros y específicos con la máxima eficiencia, considerando como sus elementos esenciales:

- Meta o finalidad planteada
- Entorno o ambiente, la responsabilidad y la ética social.
- Obtener recursos necesarios para conseguir los objetivos.
- Administradores.
- Programación de métodos o propuestas a alcanzar las metas establecidas por la empresa.

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización Las actividades realizadas en estos años iban incrementadas ya que no solo vendían donas sino también desayunos lo cual era necesario tener un mejor control y dirección de la marca ya que estaban en tiempos de crecimiento.

Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro y cambios lo cual producía mas ya que sus ventas incrementaban y las ganancias a estas franquicias.

Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.

## **Dirección**

La gestión Administrativa en estos años ha trascendido. En los próximos años según (Carnota, O. 1987) define la dirección como: "un modo bien ejecutado de actuar sobre los sistemas organizativos, sus subsistemas y demás elementos con vistas a obtener rotundos resultados bajo ciertas condiciones y restricciones".

Una de las funciones de la Dirección es conducir, guiar y supervisar los esfuerzos de los subordinados para la ejecución respectiva de planes y lograr la eficiencia administrativa de la organización. Es necesario que exista una dirección para saber a qué está enfocada la administración de la organización.

Entre los principios que posee una buena dirección están las siguientes:

- De la resolución del conflicto.
- De la armonía del objetivo o coordinación de intereses.
- De la supervisión directa.
- De la vía jerárquica.
- Impersonalidad de mando.

El propósito de todo administrador es establecer un medio ambiente en el cual las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones de todo el personal solucionando y motivando a los colaboradores.

Aprovechamiento del conflicto. Al referirse a la Dirección, relacionado con el proceso de la administración, se relaciona con la acción o influencia interpersonal de la gestión para lograr los objetivos propuestos, mediante la toma de decisiones oportunas, la motivación, la comunicación y coordinación del esfuerzo común para lograr los objetivos y metas planteados.

Las actividades realizadas cada año aumentan ya que su prioridad es incrementar ventas innovar y sacar productos nuevos antes solo vendían donas ahora también desayunos lo cual era necesario tener una mejor dirección de la marca ya que estaban en tiempos de crecimiento y cambios lo cual producía mas ya que sus ventas incrementan la esencia de la misma es vender donas.

## **Control**

El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Se entiende por control administrativo como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde evalúan factores internos y externos de la organización. (Carrera E, 2010).

Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en la búsqueda de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control

Tal como define el autor, se puede concluir que existen muchos objetivos al momento de implementar control en una organización, entre ellas se mencionan las más representativas:

- Agregar valor a las actividades propias de la corporación.
- Plantarse el cambio.
- Producir ciclos más expeditos.
- Elevar la eficiencia y eficacia.
- Crear mejor eficacia organizacional.
- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

Considerado como un componente que permite corregir las desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos generales y específicos, necesarios para el éxito organizacional.

Del resto de las funciones administrativas: la planeación, la organización y la dirección por lo cual se define como gestión en la administración estas funciones que se realizan día a día van mejorando y van obteniendo nuevos resultados para llevar una empresa al éxito.

El proceso que usan los administradores para asegurarse de que las actividades realizadas se corresponden con los planes, el control también puede utilizarse para evaluar la eficacia y la eficiencia de los colaboradores.

Cumplir las funciones de la administración no es un rol sencillo ya que requiere de diferentes procesos y más aún cuando una marca se lo exige como es la Dunkin Donuts, esto conlleva a una serie de riesgos al momento de no realizarse ya que pondría en peligro cada uno de los productos e involucraría mucho a la calidad de los mismos.

Conocer e integrar los principios esenciales de higiene de los alimentos aplicables a lo largo de toda la cadena alimentaria, como parte de la actividad diaria, con el propósito de obtener alimentos inocuos, aptos y seguros para el consumo humano.

Conocer el Sistema de Autocontrol basado en los reglamentos de Análisis de Peligros y riesgos inminentes de la salud, estipulado por la misma franquicia, y por el Ministerio de Salud, es herramienta más eficaz para garantizar la inocuidad de los alimentos y proteger la salud pública y la de los consumidores de Dunkin Donuts, minimizando el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos. Identificar y controlar cada producto y evitar las enfermedades transmitidas por los alimentos, así como reconocer la importancia del manipulador de alimentos.

Este modelo permite el cumplimiento de los planes y la eficiente aplicación del proceso administrativo como son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Al referirse a la Gestión Administrativa, se entiende por el conjunto de acciones y procedimientos orientados al logro de los objetivos de una organización, cualquiera que fuese su naturaleza en la que se relaciona.

Su importancia radica en la optimización y ejecución de los procesos, con la finalidad de ampliar la calidad y eficacia y eficiencia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas.

Además de los objetivos, existen tres aspectos muy importantes por lo que es necesario implementar el control en un proceso administrativo, y que de manera directa benefician el beneficio organizacional, las mismas que se detallan a continuación:

1. Medir los resultados.
2. Tomar medidas correctivas.
3. Retroalimentación.

### **Estructura Organizativa**

(Perez J, 2017) Se denomina estructura organizacional a la manera elegida por una entidad para gestionar su actividad y recursos. Esta estructura está dada por una serie de relaciones formales e informales que la corporación desarrolla para alcanzar sus objetivos y cumplir sus metas.

La noción de la estructura puede utilizarse para nombrar a alineación o la distribución de los diversos componentes de un conjunto organizacional, por su parte, es aquello vinculado a una empresa.



Cuando se refiere a una estructura organizacional, se entiende por el marco por el cual la organización gira en cuanto a las actividades y sus objetivos propuestos. De forma metafórica la estructura organizativa son las bases de una construcción, compuestos por los cimientos, cableados y los soportes que mantienen a la coalición en pie. Adicionalmente se puede indicar que es un manual específico de operaciones que informa a los ejes de la organización como está formada y cómo funciona.

De acuerdo con (Mintzberg 2009) se identifican 5 elementos:

**Tecnoestructura:** Formada por analistas que no son directivos y no participan en el flujo del trabajo, sino que bosquejan y planifican. Puede haber dos tipos:

- Analistas de control: su función consiste en la exploración de estabilidad y normalización de las pautas de la actividad de la compañía.
- Analistas de adaptación: se ocupan de ilustrarse en los cambios necesarios que hay que introducir en la empresa.

**Ápice estratégico:** aquí se encuentra la alta dirección de la empresa, la cual tiene un encargo general. La función principal consiste en responder que la organización funcione perfectamente y convenientemente y cumpla sus objetivos; tienen 3 diversas tareas:

- Supervisión Directa
- Relación con el entorno
- Formulación de la estrategia a seguir

**Línea Media:** son los directivos que vinculan la dirección general con el núcleo de operaciones. Las funciones de las mismas son:

- Tomar decisiones y resolver problemas en su ámbito de actividad.
- Enlace horizontal entre ellos.

- Enlace vertical ascendente y descendente.

**Staff de apoyo:** son un conjunto de unidades técnicas que no participan directamente en la producción de bienes y servicios, sino que su objetivo consiste en apoyar a la organización mediante la prestación de tareas y servicios especializados, como lo pueden ser limpieza, seguridad, etc.

**Tecnoestructura:** Formada por analistas que no son directivos y no participan en el flujo del trabajo, sino que diseñan y planifican. Puede haber dos tipos:

- Analistas de adaptación: se ocupan de estudiar los cambios necesarios que hay que introducir en la organización.
- Analistas de control: su función consiste en la búsqueda de estabilidad y normalización de las pautas de la actividad de la empresa.

Fue, Además, La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión administrativa admite agilizar el flujo de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en las actividades que en el aspecto administrativo se desarrollan.

Las empresas actualmente cualquiera que fuese su naturaleza, implementan Modelo de Gestión Administrativa basadas en las siguientes características inherentes que permiten la realización de las tareas relacionada a la parte administrativa:

1. **Identificación de necesidades de información:** este proceso conduce a las bases importantes para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa. Es preciso que exista unidades funcionales en donde se puedan describir las unidades descritas.
2. **Homogenización funcional:** Es necesario entender la parte que es importante el atender los criterios de funciones similares, de esta

forma se evitará que exista redundancia o vicio en las descripciones de las funciones para no excederse en la utilización de los recursos.

3. **Definición de Modelo de Negocio:** Esta constituye el conjunto de servicios que se presentan en la compañía, así como la interacción que se desarrolla entre los trabajadores de la misma.

### **2.3 Antecedentes Referenciales**

Según Lazo Karina y Macas Priscila promueven sobre un plan de mejoras en la gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A en la ciudad de Guayaquil, publicado en el marzo del presente año, en donde proponen llevar a cabo la investigación donde ellas indican que aplicarán métodos tanto cualitativos como cuantitativos con el fin de saber los problemas internos de la compañía.

Y según Vanessa Rizo y Mayra Muñoz que también promueven un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la microempresa Good Water, ubicada en el cantón la troncal y así potenciar su rentabilidad, publicado en el abril del 2013.

En donde proponen efectuar un análisis de la Gestión Administrativa de dicha organización con el propósito de identificar sus fallas y debilidades existentes y que no hacen posible llevar a cabo una gestión que conduzca al logro de sus objetivos.

En la tesis presentada a continuación se diseñará un plan de mejoras en la Gestión Administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en Rio centro los Ceibos, tiene objetivo aplicar un plan de mejoras en dicha área.

### **2.4 Fundamentación Legal**

**Código Orgánico Administrativo:**

Que, la Ley Orgánica de Salud, en el Artículo 6, Numeral 18, señala como responsabilidad del Ministerio de Salud Pública regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad, seguridad y calidad;

Que el Artículo 8, Numeral 2, señala que el responsable de la Unidad de Bienes- Será el/la encargado/a de dirigir, administrar y controlar los bienes y existencias de la entidad u organismo.

### **Constitución de la República del Ecuador del 2018.**

En el capítulo cuarto, se establecen los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

**Art. 57.-** Se reconoce y garantizará de conformidad con la Constitución y con los compromisos, avenencias, afirmaciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos compuestos:

1. Mantener, desplegar y fortalecer libremente su nivel, sentido de pertenencia, prácticas y formas de organización social.

9. Conservar y desenvolver sus propias formas de convivencia y organización social, y de generación y ejercicio de la potestad, en sus departamentos legalmente reconocidos de posesión ancestral.

9. construir y mantener organizaciones que los figuren, en el marco del respeto al pluralismo y a la variedad cultural, política y organizativa.

El Estado reconocerá y promoverá todas sus formas de expresión y organización.

15. participar mediante sus representantes en los organismos oficiales que determine la ley, en la definición de las políticas públicas que les

conciernan, así como en el diseño y decisión de sus prioridades en los planes y proyectos del Estado.

### **En la Constitución Política de la República del Ecuador del 2018.**

Según el Art. 326 numerales 5 y 6: "Establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, y que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo enfermedad, será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral".

### **Ley Orgánica de Servicio Público**

Establece en el Art. 76 que el "Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedades que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos/ cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, institucionales, organismos o personas jurídicas señaladas".

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

El plan nacional del buen vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental armonía, igualdad, equidad y solidaridad.

### **Políticas y lineamientos estratégicos**

10.1. Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional  
a. Impulsar y fortalecer las industrias estratégicas claves y sus

encadenamientos productivos, con énfasis en aquellas que resultan de la reestructuración de la matriz energética, de la gestión soberana de los sectores estratégicos y de las que dinamizan otros sectores de la economía en sus procesos productivos.

## **2.6 Definiciones Conceptuales**

**Gestión Administrativa:** El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. (R.A.E, 2018)

**Gestión:** El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permitan la realización de cualquier actividad o deseo. (R.A.E, 2018)

**Planeación:** La acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida, se plantea a donde se quiere ir e indica paso a paso lo que se debe hacer para llegar hasta allí. (R.A.E, 2018)

**Administración:** oficina o establecimiento dedicados a la gestión de ciertas actividades que tienen intervención del estado. (R.A.E, 2018)

**Supervisión:** Acción y efecto de supervisar. (R.A.E, 2018)

**Rendimiento:** Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. (R.A.E, 2018)

**Competitividad:** Rivalidad para la consecución de un fin. (R.A.E, 2018)

**Conocimiento:** Entendimiento, inteligencia, razón natural. (R.A.E, 2018)

**Decrecimiento:** disminución (merma) (R.A.E, 2018)

**Desarrollo:** Evolución de una economía hacia mejores niveles de vida. (R.A.E, 2018)

**Desinterés:** Desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto. (R.A.E, 2018)

**Compensación:** Modo de extinguir obligaciones vencidas, dinerarias o de cosas fungibles, entre personas que son recíprocamente acreedoras y deudoras, que consiste en dar por pagada la deuda de cada uno por la cantidad concurrente. (R.A.E, 2018)

**Desmotivación:** falta o pérdida de motivación. (R.A.E, 2018)

**Destreza:** Habilidad, arte, primor, o propiedad con que se hace algo. (R.A.E, 2018)

**Disciplina:** Doctrina, instrucción de una persona, especialmente en lo moral. (R.A.E, 2018)

**Afinidad:** Similitud o coincidencia de caracteres, opiniones, gustos, etc., que existe entre dos o más personas. (R.A.E, 2018)

**Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. (R.A.E, 2018)

**Expectativa:** Posibilidad razonable de que algo suceda. (R.A.E, 2018)

**Fomentar:** Excitar, promover, impulsar o proteger algo. (R.A.E, 2018)

**Incentivo:** Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. (R.A.E, 2018)

**Integral:** Dicho de cada una de las partes de un todo: Que entra en su composición sin serle esencial, de manera que el todo puede subsistir, aunque incompleto, sin ella. (R.A.E, 2018)

**Liderazgo:** situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito. (R.A.E, 2018)

**Mecanismos:** Medios prácticos que se emplean. (R.A.E, 2018)

**Mercado:** Estado y evolución de la oferta y la demanda en un sector económico dado. (R.A.E, 2018)

**Meta:** Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien. (R.A.E, 2018)

**Responsabilidad:** Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado. (R.A.E, 2018)

**Retribución:** Recompensa o pago de algo. (R.A.E, 2018)

**Rotación:** Seguir un turno en cargos, comisiones, etc. (R.A.E, 2018)

**Sueldo:** Remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. (R.A.E, 2018)



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.1 Datos de la Empresa**

**Nombre de la Empresa:** Corporación Kronfle

**Nombre de Comercial:** Franquicia Dunkin Donuts

**Fecha de Constitución:** 24 de mayo de 1994

**Registro Único de Contribuyente:** 091295186001

**Objeto Social:** Comidas Rápidas

Corporación Kronfle con franquicia en Dunkin Donuts sus oficinas se encuentran ubicadas en Francisco de Marcos y Chile cuenta con 81 trabajadores tiene 13 locales en el Ecuador dos en Quito, 10 en Guayaquil y 1 en Santa Elena el local que se estudiara es el que se encuentra ubicado en el Km 10 ½ Vía a Daule Avenida del bombero centro comercial Rio Centro los Ceibos.

#### **Visión:**

Hacer que nuestros clientes disfruten su momento, con productos únicos de cafetería y bakery de alta calidad y frescura en un ambiente grato, con la mejor relación calidad/precio y con un servicio cordial, correcto y rápido, ofreciéndoles una linda experiencia cada vez que nos visiten.

Cumplimos nuestra misión comprometidos con la seguridad de nuestros productos, procesos e instalaciones, para nuestros clientes, trabajadores y comunidad.

#### **Misión:**

Hacer y servir el café y las Donuts más deliciosas de forma rápida y amigable en las tiendas, inspirar y alimentar a los consumidores y ser la cadena de cafetería y bakery favorita en Ecuador.

### **Logo de la Empresa**



### **Valores y principios que guían:**

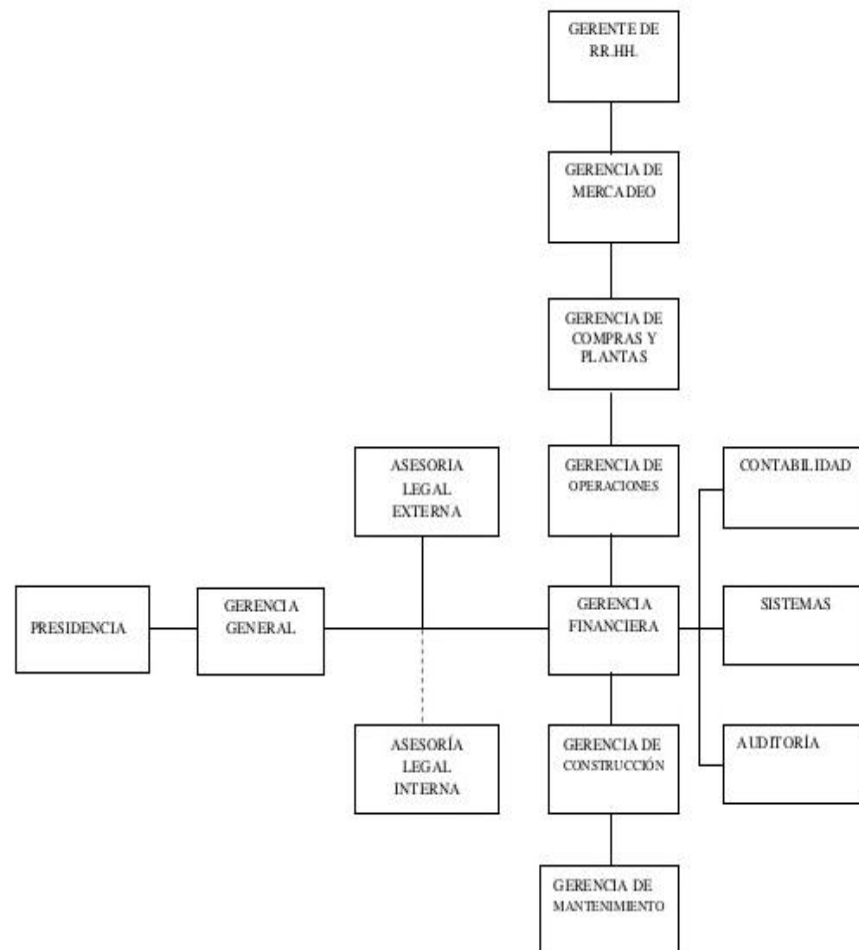
1. Los clientes están primero, siempre.
2. Puntualidad
3. Trabajo en equipo.
4. Respeto
5. Comunicación abierta y transparentemente.
6. Honestidad e integridad.
7. Pasión por el trabajo bien hecho.
8. Compromiso con los objetivos.
9. Cuidan el medio ambiente.
10. competencias personales y profesionales.

### **Competencias:**

1. Sweet & Coffe
2. Lucuma

3. Café Bombon
4. Pasteles y Compañía
5. La española
6. Café Juan Valdez

### Organigrama



### Descripción de actividades de los colaboradores:

**Gerente General:**

**Jefe de Operaciones:** Desarrollar métodos y técnicas para mejorar las ventas en las tiendas

**Supervisor 1:** supervisión del personal de los locales de Guayaquil

**Supervisor 2:** supervisión del personal de los locales de Quito.

**Ejecutivo de ventas:** ventas del producto a nivel provincial

**Cajero:** impulsa y Factura los requerimientos de los clientes

**Despacho:** distribución del producto al consumidor

**Colaboradores:** llenado, sellado y etiquetado del producto

**Administrador:** Encargo y responsable del local comercial

**Transportista:** Encargado de transportar donas congeladas y frescas a todos los locales comerciales

**Marketing:** diseñan estrategias de atracción de clientes.

**Producción:** Fabricación o elaboración del producto.

**Recursos Humanos:** departamento encargado de la selección, contrato, formación de los trabajadores de la empresa.

**Contabilidad:** Tienen un manejo razonable de una organización sin conocer con exactitud sus números y circunstancias patrimoniales, sus relaciones entre activos y activos.

### **3.2 Diseño de la Investigación**

Para el presente diseño utilizare el tipo de investigación de campo y descriptivo ya que se analizará las causas y sus componentes sobre el objeto de estudio, partiendo de la estructura, clima laboral y control, así ayudará a solucionar problemas actuales y futuros.

El objetivo de este tipo de investigación es básicamente formar una descripción completa y posible de las consecuencias de las acciones realizadas Se trata de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Mide las características y observa la

configuración y los conocimientos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en materia. Es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar comprobar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto.

### 3.3 Tipos de la investigación

Tabla 1: Modelo Prospección

Exploratoria	Explicativa	Correlacional	Descriptivo
es aquella que consiste en la recolección de todos claramente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manejar o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no descompone las condiciones existentes. (Fidias G, Arias J, 2012)	Explicar los orígenes de la relación entre variables (eventos, sucesos o fenómenos. Fernández H, Batista, 2010)	se concreta únicamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Investiga sobre un tema en documentos- escritos u orales- uno de, los ejemplos más representativos de esta investigación son las obras de historia. (Santa P, y Martins F, 2010)	Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de formar su estructura o conducta. (Fidias G. Arias J, 2012)

Nota: Castro, L. 2019

Se empleó la investigación descriptiva porque ayuda a buscar la definición clara del objeto, a estudiar utilizando los recursos escasos para mejorar la gestión administrativa de la empresa y así para poder generar datos de primera mano y realizar un análisis general para enfocar el panorama del problema.

### 3.4 Población y Muestra

**3.4.1 Población:** “Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de estudio que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un definitivo estudio integrando.

Un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación”. (Tamayo, 2012 P. 32).

(Gallego, Isern, & Segura, 2006).“Conjunto de personas que reciben algunas características o propiedades que se van a estudiar” (p. 55).“Una población es el conjunto de todo los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

**Población Finita:** “Es aquella que está formada por un numero finito de elementos que pueden contarse. (del primero al último de ser necesario)” (Rodríguez E, Pierdant, A. y Rodríguez, E. 2016. P. 4)

**Población Infinita:** Esta se forma por un número de elementos que no pueden listarse o enumerarse en su totalidad, (Rodríguez, J. Pierdant, A. Rodríguez, E. 2016. P. 5).

*Tabla 2: Localidad*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Gerentes	1
Supervisores	2
Administrador	1
Sub-Administradores	2
Dependientes	6
<b>Total</b>	<b>12</b>

*Nota: Castro, L. 2019*

**Muestra:** “En el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos

sin que precisamente sea representativo del universo o población que se estudia. (Hernández 2008, p.562).

**Muestra Estratificada:** Consiste en subdividir toda la población o universo en los que se componga es decir distribuir los llamados estratos. (Prieto. J, 2013 P. 116).

**Muestra no Estratificada:** Los elementos no depende de la posibilidad, sino de causas coherentes con las características de la indagación. (Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2014 P. 176).

Para esta investigación no será necesario extraer ningún tipo de muestra, porque la población de local pequeño, por lo tanto, se podrá trabajar de manera más simple.

### **3.5 Métodos y Técnicas**

**Descriptivo:** Narran los resultados de las observaciones que se verifican sobre diferentes contextos. (Borda, M. 2013 pág. 21)

**Inductivo - Deductivo:** Consiste en ir de lo particular a lo general a partir de la observación de las biografías (Zarzar C, 2015, pág. 81).

**Análisis – Síntesis:** Consiste en la separación de las partes de esos contrariedades o realidades hasta llegar a conocer los elementos fundamentales que los atienden y las relaciones que existen entre ellos (Morales E, 2014, pág. 1)

Se utilizará el método descriptivo y deductivo ya que será indispensable y permitirá analizar cada uno de los procedimientos que se realiza con los procesos y la producción de los productos desde su recepción, materia prima hasta el producto terminado.

También se procederá a evaluar el desempeño tanto de los colaboradores, administración del local, para con ello conocer las deficiencias de los trabajadores, lo cual nos va a llevar solucionar y crear actividades de dirección y control para el desarrollo y crecimiento de la organización.

### 3.5.1 Técnicas e Instrucciones

Para esta técnica se utilizarán dos que son: La encuesta y los servicios a través de los colaboradores por medio de guías.

*Tabla 3: Táctica*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Formularios
Observación	Guía

*Nota: Castro, L. 2019*

### 3.5.2 Procedimiento de la Investigación

(Alvira, 2011) La encuesta es un instrumento de captura de la información ordenado, lo que puede influir en la investigación recogida y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. La encuesta es útil, ante todo, para representar algo y contrastar hipótesis o modelos. (p. 14).

Preguntas estructuradas para obtener información sobre algún tema o situación determinada, con el fin de conocer el resultado de la situación actual a quien se está aplicando.

(Huamán G. , 2005) “Es una técnica propuesta a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales importan al investigador, para ello utiliza un listado de preguntas escritas” (p. 28).

Con la técnica de la encuesta se utilizará un listado de preguntas para los empleados, para obtener opiniones diferentes de todos los encuestados.

Lo cual nos permitirá conocer el estado actual de las condiciones tanto el local como el personal en la corporación a continuación se detallará las preguntas que se realizará y los resultados obtenidos.



De acuerdo, se refiere a la “capacidad, indicación que se hace sobre alguien o algo; anotación o comentario que se cumple sobre un texto”. En el Nuevo (Ilustrado L, 2005) observar significa “examinar atentamente” (P 26).

La observación se utilizará para interpretar la técnica de la estrategia de servicios a través de los colaboradores lo cual se podrá determinar la calidad de servicios que brindan los trabajadores lo cual se pondrá a la vista todas las falencias y las ventajas que se tiene en la organización.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación a las técnicas e instrumentos

#### Encuesta

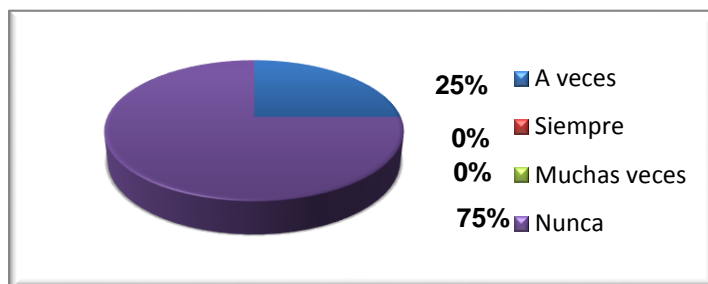
1. ¿La Corporación Kronfle le ofrece oportunidades de crecimiento tanto económico como profesional?

Tabla 4: Oportunidades de crecimiento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
<b>A veces</b>	3	25%
<b>Siempre</b>	0	0%
<b>Muchas veces</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	9	75%

Nota: Castro. L 2019

Gráfico 1: Oportunidades de crecimiento



Nota: Castro. L 2019

**Análisis e interpretación:** Se puede destacar que la corporación tiene bajo porcentaje en las oportunidades laborales ya que el presupuesto de sueldos y salarios teniendo un cargo es el mismo sueldo y con muchas más responsabilidades, no hay entusiasmo al querer destacar sus habilidades para poder impulsarse a un puesto reconocido.

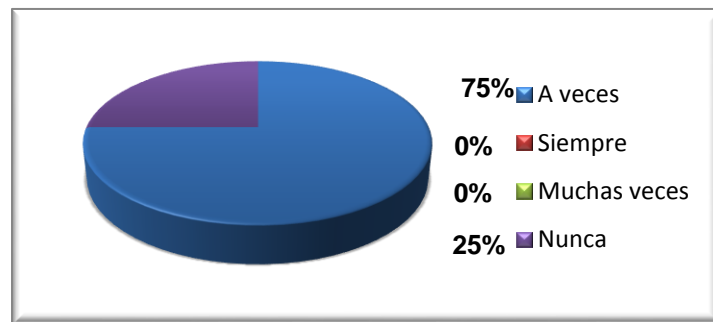
## 2. El Gerente de la empresa se preocupa por conocer a sus colaboradores, necesidades e intereses.?

Tabla 5: Necesidades e intereses.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
<b>A veces</b>	9	75%
<b>Siempre</b>	0	0%
<b>Muchas veces</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	3	25%

Nota: Castro. L 2019

Gráfico 2: Necesidades e intereses



Nota: Castro. L 2019

### Análisis e interpretación

Se observa que más de la mitad de los colaboradores señalan que existe un bajo interés por parte del gerente a los trabajadores lo cuales son parte fundamental de la empresa estos dan la cara a sus clientes, entonces se puede deducir que esto sería una de las principales desmotivaciones en la empresa. Ya que como no existe incentivos por parte de la alta gerencia en los colaboradores no se sienten motivados a llegar a las metas establecidas por la empresa.

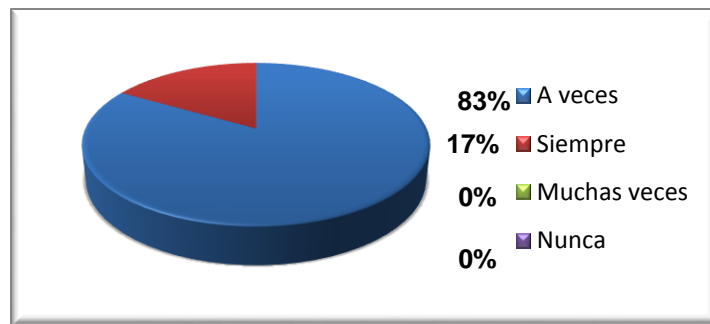
### 3. ¿Mantiene una buena comunicación con el Gerente de la empresa?

Tabla 6: Comunicación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
<b>A veces</b>	10	83%
<b>Siempre</b>	2	17%
<b>Muchas veces</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%

Nota: Castro, L. 2019

Gráfico 3: Comunicación



Nota: Castro, L. 2019

#### Análisis e interpretación

Es notable que no existe una estable relación entre el Gerente y colaboradores. Según lo investigado anticipadamente, el ambiente laboral es malo debido a que la empresa no hace controles diarios y hay descuadres y son descontados a todo el personal aparte alta gerencia exigen altas ventas y presupuestos inalcanzables los trabajadores quieren expresarle situaciones en la empresa lo cual es problema y hay mucha rotación del personal, provocando así el desánimo laboral.

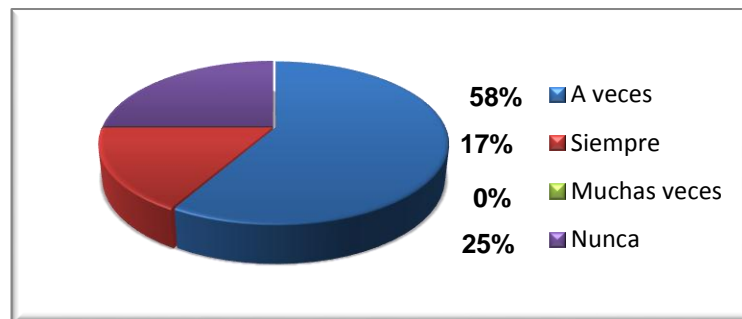
**Durante el presente año ha recibido salarios puntuales.? (incentivos, bonos y cartas de felicitaciones).?**

*Tabla 7: reconocimientos e Incentivos*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
<b>A veces</b>	7	58%
<b>Siempre</b>	2	17%
<b>Muchas veces</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	3	25%

*Nota: Castro, L. 2019*

*Gráfico 4: Reconocimientos e Incentivos*



*Nota: Castro, L. 2019*

### **Análisis e interpretación**

Podemos Se puede observar que solo a veces se reconoce a los empleados el buen rendimiento. Según lo investigado previamente, sólo cuando la empresa tiene un alto volumen de ventas se les da incentivos motivacionales o reciben un bono como extra de su sueldo si logran alcanzar el presupuesto impuesto por la alta gerencia, lo cual este suele ser inalcanzable lo que desanima al personal al conocer sus proyecciones.

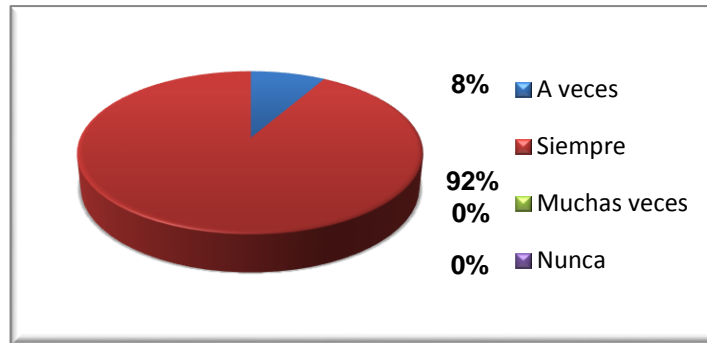
**4. ¿Mantienen una buena relación laboral con sus compañeros y equipo de trabajo?**

*Tabla 8: Relación Laboral*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
<b>A veces</b>	1	8%
<b>Siempre</b>	11	92%
<b>Muchas veces</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%

*Nota: Castro, L. 2019*

**Gráfico 5: Relación Laboral**



*Nota: Castro, L. 2019*

**Análisis e interpretación**

Según los resultados obtenidos se observa que existe una buena relación entre los colaboradores del local de los ceibos de Dunkin Donuts, además agregan entusiasmo se dan apoyo mutuo entre ellos, por lo que podemos definir que la falta de motivación no se genera por un mal ambiente del clima laboral entre ellos, sino por parte de la administración del mismo e inconformidades por la alta gerencia.

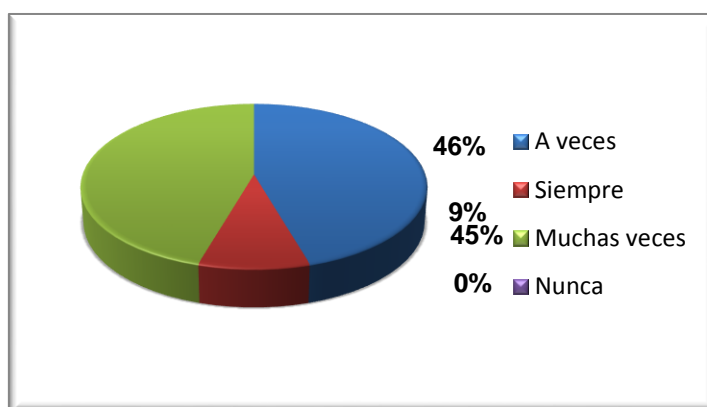
**5. ¿Se encuentra satisfecho con la remuneración salarial que recibe por parte de la empresa?**

*Tabla 9: Remuneración*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
<b>A veces</b>	6	46%
<b>Siempre</b>	1	9%
<b>Muchas veces</b>	5	45%
<b>Nunca</b>	0	0%

*Nota 14: Castro, L. 2019*

*Gráfico 6: Remuneración*



*Nota: Castro, L. 2019*

### **Análisis e interpretación**

Es evidente que en la empresa no está pagando lo justo de acuerdo a la ley de remuneración salarial como son horas extras los colaboradores se quedan haciendo limpieza y se lo compensan con otras horas en diferentes días no son pagadas en efectivo.

Según lo investigado solo se puede cumplir con esta ley, en los meses de alta demanda. Todo esto conlleva a que los trabajadores lleguen tarde o muchas veces falten a su trabajo tengan, hostigamiento por parte del horario no remunerado.

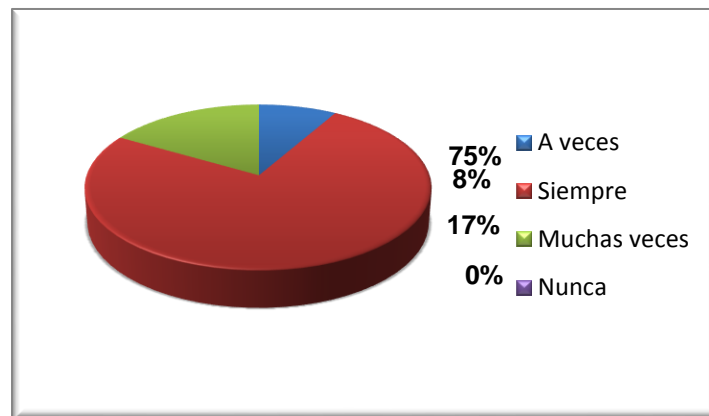
**6. ¿Cuenta con los recursos necesarios para lograr un buen desempeño en su trabajo?**

*Tabla 10: Recursos precisos*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
<b>A veces</b>	1	8%
<b>Siempre</b>	9	75%
<b>Muchas veces</b>	2	17%
<b>Nunca</b>	0	0%

*Nota: Castro, L. 2019*

*Grafico 7: Recursos Precisos*



*Nota: Castro, L. 2019*

**Análisis e interpretación**

Claramente se observa que los trabajadores si cuentan con los recursos necesarios para un buen desempeño pero, a veces estas máquinas suelen fallar cuando el jefe no les da el mantenimiento que requieren provocando el retraso de la producción y extensión de la jornada laboral, para poder cumplir con la demanda de los clientes, ocasionando el disgusto de los empleados y también llamados de atención ya que no se hacen las limpiezas correspondientes por parte de los empleados lo cual causa molestias por parte de la gerencia.



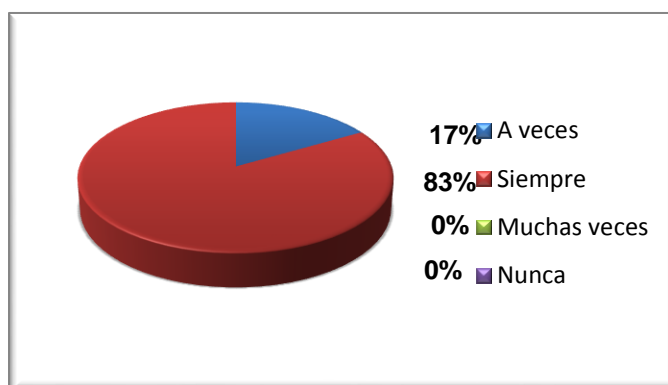
**7. ¿Piensa usted que la Motivación es de gran importancia en un ambiente de trabajo?**

*Tabla 11: Motivación Laboral*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	2	17%
Siempre	10	83%
Muchas veces	0	17%
Nunca	0	0%

*Nota: Castro. L. 2019*

*Gráfico 8: Motivación Laboral*



*Nota: Castro, L. 2019*

**Análisis e interpretación**

Se puede observar que la mayoría de los colaboradores están totalmente de acuerdo que la motivación es de gran importancia en la empresa, por lo tanto, se requiere implementar estrategias de motivación para el clima laboral lo cual sirve para generar entusiasmo y compromiso en el local.

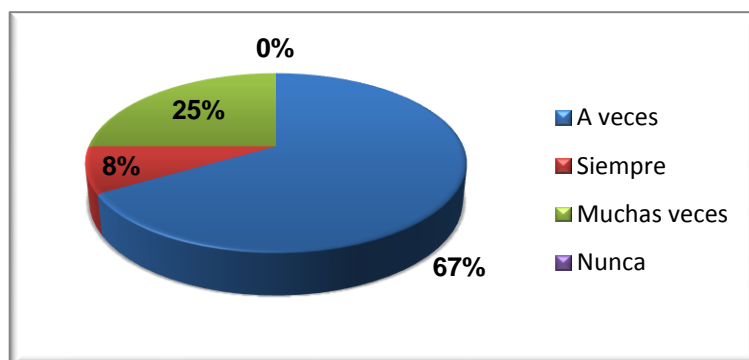
## 8. ¿Realiza sus actividades laborales con actitud positiva?

*Cuadro 12: Actitud positiva*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	8	67%
Siempre	1	8%
Muchas veces	3	25%
Nunca	0	0%

*Nota: Castro, L. 2019*

*Gráfico 9: Actitud positiva*



*Nota: Castro, L. 2019*

### **Análisis e interpretación**

Es evidente que los trabajadores no están trabajando al ritmo y actitud solicitada del día a día, podemos deducir que esta situación sería provocada por la desmotivación generada por parte del Gerente.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta realizada, se deduce que tanto la gestión Administrativa como la comunicación organizacional son deficientes y se necesita atención prioritaria, además se observa una gran insatisfacción por parte de los trabajadores con respecto a la remuneración que reciben, sin dejar de lado además de la falta de liderazgo por parte del Gerente de la empresa.

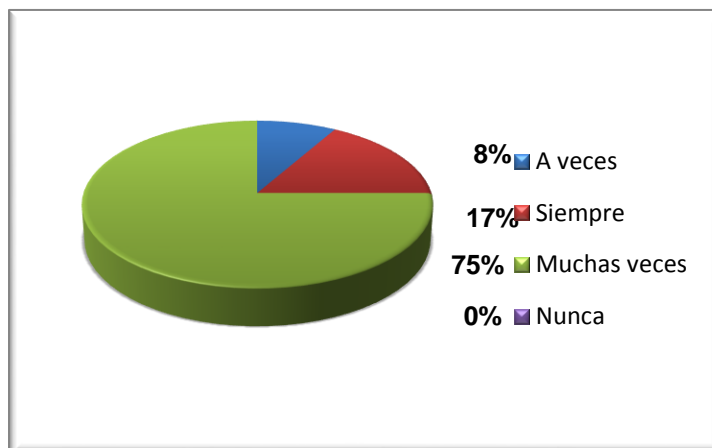
**9. ¿Las condiciones de espacio, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad durante todo el año?**

*Cuadro 13: Condiciones de trabajo*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	1	8%
Siempre	2	17%
Muchas veces	9	75%
Nunca	0	0%

*Nota: Castro, L. 2019*

*Gráfico 10: Condiciones de trabajo*



*Nota: Castro, L. 2019*

### **Análisis e interpretación**

Según el análisis arrojado, los colaboradores si cuentan con la infraestructura nueva ya que anteriormente se ubicaban en una isla era muy pequeña y tenían problemas cuando estaban más de tres personas hace poco se apertura este local para realizar sus labores con toda la facilidad y comodidad posible, entonces se interpreta que el recurso no es una de las desmotivaciones y incomodidades en la empresa.

Esta parte del presente trabajo fue hecha en base a una encuesta escrita aplicada a 12 individuos claves del local que se estudia en la presente investigación lo cual involucró a los supervisores, administradores y colaboradores del local de Rio centro los Ceibos.

En la encuesta se investigó los siguientes aspectos que afectan tanto a los trabajadores como la satisfacción de los mismos, disponibilidad herramientas para cumplir con las obligaciones laborales.

En la presente investigación tiene como finalidad analizar las estrategias de servicio aplicadas en la empresa “Dunkin Donuts” con el propósito de identificar las falencias en los componentes del mismo.

Se evaluará el servicio a través de los siguientes parámetros:

- Dimensiones de la calidad del servicio.
- Evolución de las relaciones con el cliente.
- Estrategia de la entrega de servicio a través de los colaboradores.
- Proceso para la prestación del servicio.
- Sistemas utilizados para la evaluación de la satisfacción del cliente.

Luego a través de un diagrama causa efecto se evaluará los problemas y determinarán cuales fueron sus causas y efectos para proponer un plan de acción con estrategias oportunas e innovadoras que contribuyan a la mejora de la situación problemática.

Determinar cada uno de los puntos mencionados anteriormente es importante ya que ayudara a conocer con más claridad la problemática del objeto de estudio y a identificar el punto más bajo y el que requiera una solución inmediata por factor tiempo a dar soluciones y los aspectos positivos.

## **Diagnóstico del proceso de prestación de servicios de Dunkin Donuts**

### **Dimensiones de la calidad de servicios**

### DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (DUNKIN DONUTS™)

La calidad es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien.

Tigani D, 2006

DIMENSION	CONCEPTO	ACTIVIDADES QUE REALIZAN	OPORTUNIDAD DE MEJORA
CREDIBILIDAD CONFIABILIDAD	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Rodríguez, J(2010)	-Franquicia Estadounidense -Permiso de Funcionamiento -Normas de Seguridad e Higiene	-Respuesta inmediata de las quejas que realizan los clientes
DISPONIBILIDAD	Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido. Rodríguez, J(2010)	-Horarios de Atención accesible -Distintos puntos de venta. -Servicio a domicilio -Forma de pago (tarjeta de crédito) -Variedad de Producto	-Promociones limitadas ya que la isla de Ceibos es pequeña
SEGURIDAD	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Rodríguez, J(2010)	-Facturación Electrónica -Extintores -Señalización -Uniformes/ Identificación -Doble impresión del Boucher	-Equipos de audio (para escuchar las sugerencias de los clientes) -Cámaras de seguridad
EMPATIA	Atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes. Rodríguez, J(2010)	--Visita de influyente -Concurso de radio / Redes Sociales -Chef de donas para niños -Visita de dona inflable -La devolución de las donas se dona en fundaciones	-Descuento por día de cumpleaños -Tarjeta VIP para clientes fieles -Promoción en cadena televisiva
TANGIBILIDAD	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Rodríguez, J(2010)	-Tacho con división orgánica -Pantallas animadas con menú -Implementación de nuevos equipos	-Implementación de mesas para islas -Renovación de accesorios

En la empresa Dunkin' Donuts se describen las siguientes actividades en este tema:

Problemas identificados:

- Falta de fidelización por parte de los clientes.

La fidelización de clientes tiene como plan conseguir, mediante diferentes estrategias y técnicas de marketing y ventas, que el usuario haya adquirido con anterioridad alguno de los productos o servicios que ofrece la tienda q hace que el consumidor siga comprando y se convierta en un cliente habitual. A través del marketing también es posible fidelizar al cliente. Para ello debemos enfocar nuestros esfuerzos en:

- Ofrecer contenidos de máxima calidad y los servicios más personalizados posible.
- Generar una sociedad de clientes en las redes sociales, donde puedan intercambiar experiencias y todo tipo de comentarios e información de nuestros productos y servicios.

### **Evolución de las relaciones con el cliente**

Grafico No. 11: Relación del cliente



Recuperado:<https://www.marketingdirectosimple.com/marketinggeneral>

El marketing relacional es una estrategia que se encarga de convertir el actual monólogo existente entre las arcas y los consumidores en un diálogo, en el que ambas partes se benefician del intercambio de información, convirtiendo lo que antes era una transacción en una relación. **(León, J 2014).**

### **Los clientes como extraños:**

Los extraños son aquellos consumidores que todavía no han tenido ninguna transacción (interacción) con una corporación y posiblemente ni siquiera conozcan o estén conscientes de la oferta de productos o servicios de la compañía. Es muy claro que no tiene relación con el cliente en este punto.

En consecuencia, el objetivo de la empresa con estos clientes potenciales ("extraños") es iniciar la declaración con ellos con el fin de encantar a los consumidores.

Sí lo definimos desde el punto de vista, los extraños pueden identificarse como aquellos que aún no han entrado en el amplio mercado; en el nivel de empresa, pueden clasificarse como consumidores de la competencia.

Por lo tanto, los esfuerzos principales de marketing dirigidos hacia tales consumidores tienen que ver con familiarizar a esos clientes potenciales con la oferta de productos y servicios de la compañía que representen para ellos algún valor con relación a las empresas competidoras.

Estos encuentros pueden incentivar a reducir la incertidumbre sobre los beneficios esperados en el intercambio entre la empresa y el cliente y, por consiguiente, incrementarán el atractivo de la empresa con relación a la competencia.

### **Los clientes como conocidos:**

Una vez que se logra establecer libertad con el cliente y la empresa se vuelven conocidos, creando la base para una relación de intercambio.

Un objetivo principal para la empresa en esta etapa la compañía debe preocuparse o enfocarse, por proveer a los clientes una proposición de valor comparable con la de los competidores.

Estas interacciones repetitivas ayudarán a mejorar el conocimiento del consumidor por parte de la empresa y facilitarán todos los esfuerzos de mercadeo, ventas y servicio para crear valor de forma continua al procesar y organizar los datos históricos de todas sus transacciones de compra.

### **Los clientes como amigos.**

Conforme un cliente continúa haciendo compras en una empresa y recibiendo valor en la relación de intercambio, la compañía comienza a adquirir un conocimiento específico de las necesidades del cliente, permitiéndole crear una demanda que aborde de manera directa la situación del cliente.

El abastecimiento de una oferta única, y por tanto de valor diferencial, transforma la relación de conocidos a amistad. Esta decisión en particular en relaciones de intercambio de servicio, requiere el desarrollo de confianza, por consiguiente, los clientes deben confiar en que el proveedor hará lo que prometió.

Un objetivo de la empresa en esta etapa de amistad es la retención del cliente a través de una propuesta de valor superior.

Dada la probabilidad de experiencias satisfactorias anteriores y las compras repetitivas, estos clientes ("amigos") tienen más probabilidad de valorar las



ofertas de producto de la empresa y estarán más abiertos a otros servicios afines.

### **Los clientes como socios.**

Conforme un cliente continúa interactuando con una empresa, con frecuencia se profundiza el nivel de confianza y el cliente puede recibir ofertas de productos e interacciones más personalizadas.

La clave para tener éxito en la etapa de sociedad es la capacidad de la empresa para organizar y usar la información sobre clientes individuales en forma más efectiva que los competidores.

En la etapa de la sociedad la empresa debe estar interesada en mejorar la relación. Es más probable que los clientes permanezcan en la relación si sienten que la compañía entiende sus necesidades cambiantes y está dispuesta a invertir en la relación mejorando en forma constante y haciendo evolucionar su mezcla de productos y servicios.

Al mejorar estas relaciones, la empresa espera que estos clientes tengan menos probabilidad de ser atraídos por los competidores, y más probabilidad de comprar productos y servicios adicionales de la compañía con el tiempo.

Por este motivo se hace imprescindible conocer el producto y servicio que ofrecen los colaboradores a la perfección ya que el desconocimiento del mismo puede hacer que los mismos tengan capacidad de respuesta para los clientes o que las respuestas que faciliten sean insatisfactorias haciendo que los clientes pierdan interés en los productos/servicios.

A continuación, las estrategias que la empresa Dunkin' Donuts realiza para evolucionar en la relación con sus clientes.

<p style="text-align: center;"><b>EXTRAÑOS ATRAER</b></p> <p>Esta etapa implicará dar a conocer la oferta de bienes y servicios de la empresa a nuestro público Objetivo. Identificar el universo de Clientes para conocer a fondo sus necesidades y deseos particulares.</p> <p>(Alcaide J, Bernués S, Diaz E, Espinosa R, Smith C, 2013).</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONOCIDOS SATISFACER</b></p> <p>La clave está en que los Clientes potenciales se conviertan en Clientes reales y que estos queden satisfechos los productos.</p> <p>(Alcaide J, Bernués S, Diaz E, Espinosa R, Smith C, 2013).</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMIGOS RETENER</b></p> <p>La etapa cuatro se centra en conseguir convertir a los Clientes satisfechos en Clientes fieles.</p> <p>(Alcaide J, Bernués S, Diaz E, Espinosa R, Smith C, 2013).</p>	<p style="text-align: center;"><b>SOCIOS MEJORAR LA RELACIÓN</b></p> <p>Conseguir aumentar la capacidad de generar negocio que tienen esos Clientes, que se conviertan en excelentes prescriptores que posibiliten la llegada de nuevos Clientes similares a ellos.</p> <p>(Alcaide J, Bernués S, Diaz E, Espinosa R, Smith C, 2013).</p>
<p>1.- Publicidad en redes sociales.</p> <p>2.-Volantes.</p> <p>3.Animación (modelos que promocionen el producto).</p> <p>4.-Alianzas.</p> <p>5.-Visita de la Dona Inflable.</p> <p>6.- Tarjetones.</p> <p>7.- Utilizar influyentes.</p> <p>8.- Degustaciones.</p>	<p>1.- Sorteos en redes sociales.</p> <p>2.-Promoción por correo electrónico.</p> <p>3.-Escuela de Chef de decoración de Donas.</p>	<p>1.-Descuentos en tarjetas del cliente Banco Pichincha.</p> <p>2.-Servicios a Domicilio.</p> <p>3.- Decoraciones Especiales.</p>	<p>1.-Asesor Comercial. (visita empresas para atraer clientes para lograr ventas a mayor volumen y ofrece precios especiales).</p>

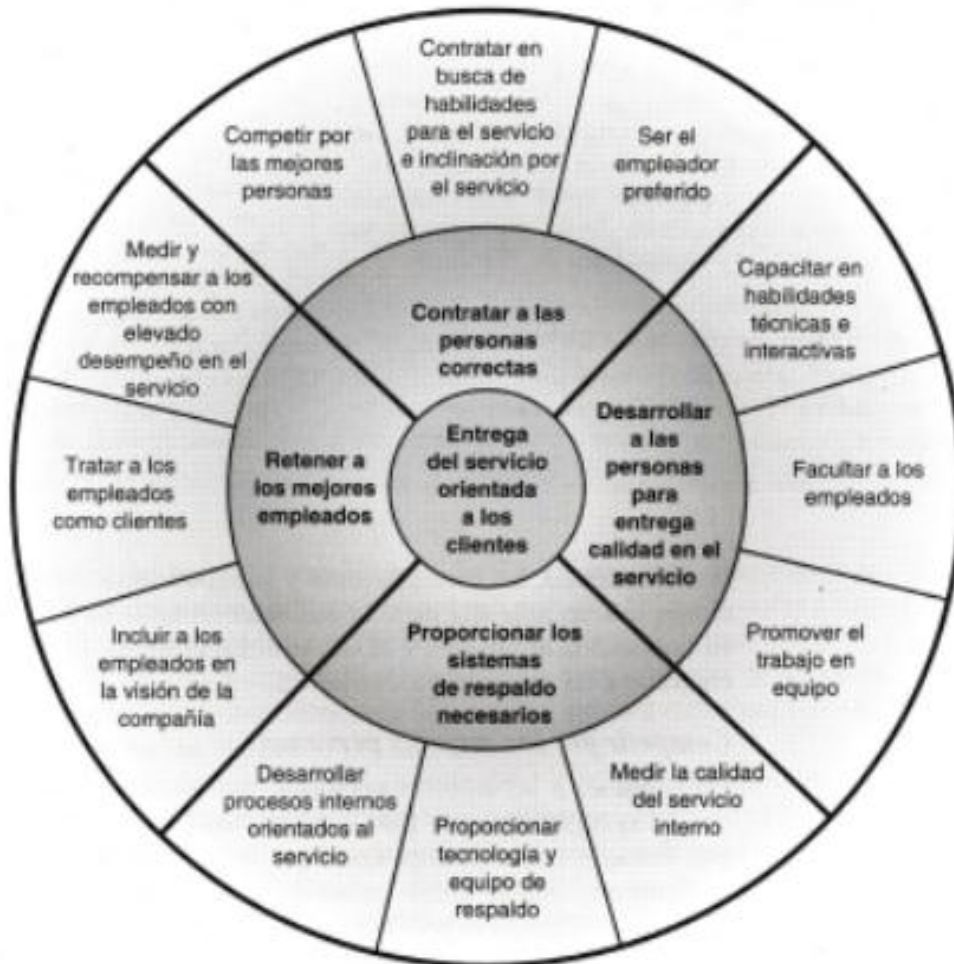
Se puede mejorar en:

- Estrategias para convertir a mis amigos a socios (ofrecer descuentos para día de cumpleaños e Implementar la Tarjeta VIP.)

### **Estrategia de servicios a través de los colaboradores**

La estrategia de Servicio es importante porque faculta a la empresa a fidelizar clientes, Los componentes son los siguientes:

*Grafico No.12: Estrategia de servicios*



Recuperado en: <https://consultoriasempresarialescastillo.com/2018/01/24>

<p><b>ESTRATEGIA DE SERVICIOS A TRAVES DE LOS COLABORADORES</b></p> <p>Una de las formas principales para que la empresa se pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.</p> <p><b>Julio Cesar Méndez (2006)</b></p>			
<p><b>CONTRATAR A LAS PERSONAS CORRECTAS</b></p> <p>Son aquellas que siempre darán el 100 por ciento al momento de hacer su trabajo bien...no porque quieran complacer al jefe o conservar su trabajo, sino porque se preocupan</p>	<p><b>DESARROLLAR A LAS PERSONAS PARA ENTREGA CALIDAD EN EL SERVICIO</b></p> <p>•Defina a los clientes claves de su organización/ función/grupo de trabajo.</p>	<p><b>PROPORCIONAR LOS SISTEMAS DE RESPALDO NECESARIOS</b></p> <p>La compañía debe tomar medidas para contar con instalaciones de computo de respaldo en caso de que las instalaciones normales se destruyan o dañen tanto que no puedan usarse.</p>	<p><b>RETENER A LOS MEJORES EMPLEADOS</b></p> <p>En la lucha por retener el talento dentro de la empresa, la comunicación es un arma fundamental.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación al Personal.</li> <li>• Contratar en busca de habilidades para el servicio a ser el empleado preferido.</li> <li>• Trabajar por vocación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación continua al personal.</li> <li>• Medir la capacidad del empleado.</li> <li>• Oportunidad a la toma de decisiones.</li> <li>• Incentivar a su equipo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de nuevos programas para mejorar rendimiento laboral.</li> <li>• Rotación de actividades.</li> <li>• Detallar las normas en lugares estratégicos en la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensar a los empleados.</li> <li>• Préstamos.</li> <li>• Festividades para el día de la madre y padre.</li> <li>• Reuniones.</li> <li>• Festividades por actividades.</li> </ul>

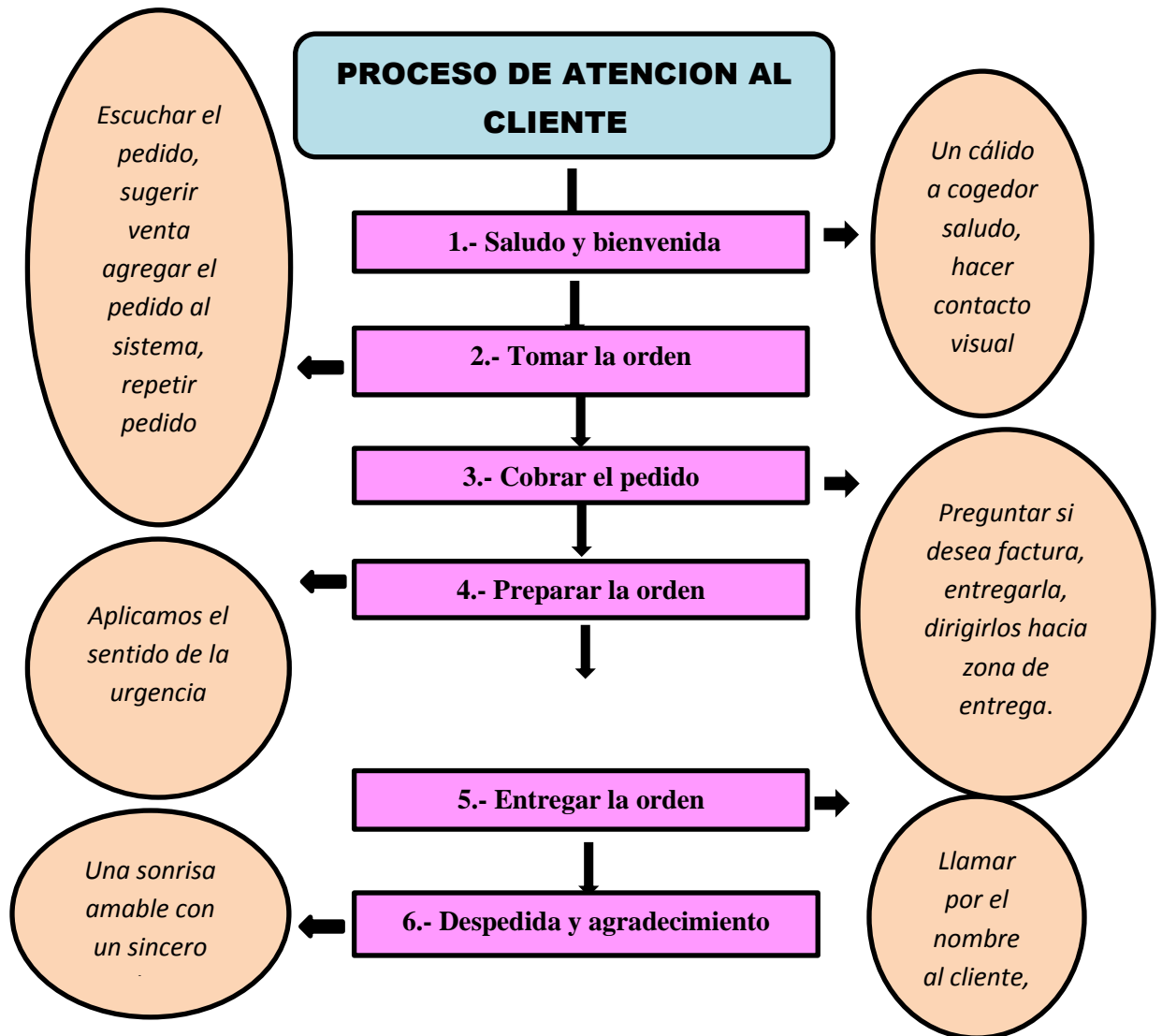
Nota: Castro L, (2019)

**Problemas identificados:**

En retener a los empleados atraso de pago tanto en el sueldo como en las comisiones, incentivos y bonos.

## PROCESO DE PRESTACION DEL SERVICIO

Grafico No. 13: Flujo de servicios



Nota: Castro, L 2019

# DIAGRAMA DE FLUJO SIMBOLOGIA

## Dunkin Donuts

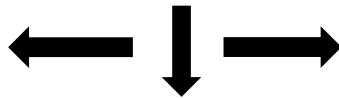
*Grafico No.14: Diseño de servicios*



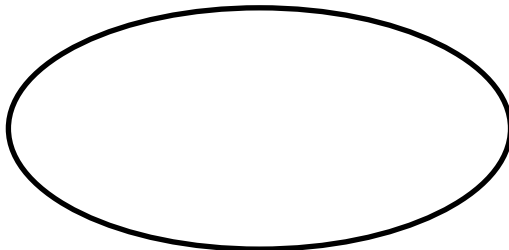
PROCESO O ACTIVIDAD



INICIO O FIN DE LA ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO



OPERACIÓN A PLANTEAR E

Nota No. 25: Castro, L (2018)

**Sistemas utilizados para la evaluación de la satisfacción del cliente:**

*Tabla No 15: Satisfacción cliente*

<b>SISTEMAS</b>	<b>REALIZAN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Personas de la organización deben trabajar dentro de los subsistemas que se establecen para dirigir el negocio.		
Comité de calidad (Reuniones Físicas)	SI	Semanal
Encuestas de satisfacción (Físicas)	NO	Diariamente
Estándares de servicio (Atención al cliente por escrito, manual inocuidad alimentaria, recetas)	SI	Diariamente
Evaluación (escritas y en verbal)	SI	Mensual
Benchmarking	NO	

*Nota: Castro, L 2019*

Problemas identificados:

En Dunkin donuts, no realizan el Benchmarking.

### **Análisis:**

Luego de haber analizado los cuatros componentes del servicio: cliente, sistemas, estrategia, personas, se detectan las siguientes falencias:

- Escasez en la fidelización por parte de nuestros clientes.
- Quejas de los clientes descuido del personal
- Fallo de comunicación en las relaciones entre los colaboradores y el gerente
- Falta de motivación por parte de los trabajadores para llegar a sus presupuestos establecidos.
- Ausencia estrategias para convertir a mis amigos a socios (ofrecer descuentos para día de cumpleaños e Implementar la Tarjeta VIP.)
- retener a los empleados atraso de pago tanto en el sueldo como en las comisiones.
- En Dunkin Donuts, no realizan el Benchmarking.



## Plan de Mejoras

**Objetivo General:** Implementar técnicas apropiadas de acuerdo a sus necesidades o intereses.

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable
<b>Ausencia de comunicación del administrador</b>	Mejorar las relaciones interpersonales entre el Gerente y sus colaboradores	Trabajo en equipo entre los colaboradores y sus superiores	Integraciones para el intercambio de ideas, donde se incluya a todo el personal	Trabajadores Recursos Materiales tales como los mantenimientos en fechas indicadas	Cada tres meses	Gerente Investigadora
<b>Bajas ventas y altas quejas del cliente</b>	Revisión constante de las redes sociales	Aumentar satisfacción del cliente y incrementar ventas.	Delegar encargado de atención a redes sociales.	Trabajadores Recursos Materiales: Materia prima	Pedido de materia prima con dos días anticipados.	Recursos Humanos
<b>Bajo rendimiento y rotación de empleados</b>	Evaluar al personal e incentivar por cada logro obtenido	Estabilidad laboral y progreso de los empleados	Aplicación de encuestas de satisfacción a los trabajadores	Trabajadores Recursos Materiales: Hojas, plumas	Una vez al mes	Gerente de campo.
<b>Carencia de mantenimiento a los recursos necesarios para la productividad</b>	Mantener en excelentes condiciones los recursos necesarios para la elaboración y producción	Elevar la productividad de la empresa	Mantenimiento y revisiones periódicas a las maquinarias	Trabajadores Materiales Tecnológicos: Maquinas de café y maquina hielera	Cada tres meses	Gerencia y supervisores de locales

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Meta</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Concurso empleado del mes</b>	Evaluar al personal para su mejora en el campo laboral	Mejorar el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores	Entregar bonos e incentivos	Trabajadores	Cada meses	Gerente Investigadora
<b>Ausencia de tarjeta VIP</b>	Fidelización de clientes	Convertir a clientes de amigos a socios	Diseñar un plan de marketing para entregar las tarjetas VIP	Materiales	Dos veces al año	Marketing y Publicidad
<b>Falta de motivación en los colaboradores</b>	Motivación laboral a los colaboradores	Satisfacción del personal y buen clima laboral	Capacitación de motivación y trabajo en equipo	Trabajadores, y Tecnológicos	Cada seis meses	Gerente de la empresa.
<b>Desconocimiento de técnicas del merchandising</b>	Establecer puntos estratégicos para mejorar el tiqueck promedio	Aumentar las ganancias de la empresa	Reunión con administradores de introducción del Merchandising	Trabajadores	Cada cuatro meses	Gerencia y supervisores de locales

## **Estrategia de Servicio**

### **Innovación**

Marketing promociona el pago sin tarjeta mediante un código por las veces que haya realizado su compra.

- Agregar un programa de donas personalizadas en donde el cliente la decore a su gusto, siendo el Jefe de Publicidad el encargado de escoger la mejor dona poniéndola como dona del mes.

### **Cultura diferenciadora**

- Recibimiento de la dona inflable como bienvenida.
- Implementación de sistema de alarma por las veces que haya comprado recibe un premio.

### **Servicios Innovadores Ultima Generación**

- Implementación de aplicación de juego por la compra de una docena de dona recibe un código donde podrás participar por premios.

### **Crear valor agregado**

- Sistemas de reservaciones de mesa.
- Pedidos por llamadas telefónicas.

## Conclusiones

Según las investigaciones realizadas a la franquicia de Dunkin Donuts ubicada en Rio centro Ceibos, se considera las siguientes conclusiones:

1. Las variables plan de mejoras y gestión administrativas se han analizado bajo las estrategias y técnicas mencionadas.
2. Metodología aplicada en el plan de mejoras.
3. Plan de mejoras estudiada y aprobada por el directorio.
4. Ausencia de un plan de mejoras, para poder elevar la productividad de la empresa y la satisfacción de los colaboradores.
5. La comunicación en la corporación es muy escasa, existe un mal ambiente laboral y un trabajo insatisfactorio.
6. Los trabajadores, se sienten desmotivados y no trabajan con actitud positiva ya que no le pagan puntual y no les pagan a tiempo incentivos ni bonos.
7. No existe liderazgo en la empresa, se presenta ausencia por parte del gerente hacia los colaboradores.
8. No cuentan con el recurso necesario en excelentes condiciones, provoca retrasos y extensión de horas laborales.

## RECOMENDACIONES

1. Realizar las planificaciones correspondientes, para realizar un trabajo efectivo en el rol administrativo.
2. Promover la aplicación del Modelo de Gestión Administrativa, dando a conocer la presente investigación a los directivos de la corporación para que estos tengan claro cuál es su rol dentro de organización, y de esta manera cumplir sus objetivos y buscar del bienestar tanto de los clientes como de los colaboradores.
3. Apropiarse del diseño y de la estructura orgánica donde se refleja los procesos que generan valor para que funcione satisfactoriamente para el bienestar de la empresa.
4. Aplicar las herramientas utilizadas para las soluciones de los de evaluación de desempeño de forma mensual que permitirán medir el desempeño para aplicar las estrategias administrativas correspondientes con la finalidad de satisfacer al usuario.
5. Promover el sentido de compromiso observando las directrices del Modelo de gestión administrativa planteado.

## Bibliografía

- ✓ Bernal, César Augusto. (2010), (pág. 43) "Metodología de la Investigación para Administración y Economía". Ed. Pearson. Bogotá. Colombia.
- ✓ Gestión de procesos, Juan Bravo Carrasco, cuarta edición, (2011).
- ✓ Guía para una Gestión basada en procesos, Jaime Beltrán Sanz, Miguel a. Carmona Calvo, Remigio Carrasco Pérez, miguel Rivas zapata, Fernando tejedor Panchón, instituto andaluz tecnología (2008).
- ✓ Guía para la gestión por procesos, Juan Vicente Herrera Campo, edición 2004.
- ✓ Guía para la construcción de Indicadores de Gestión, Myriam Cubillos Benavides, Santiago Núñez Ramírez, versión 2, 2012.
- ✓ Grupo Cultural amigos de Ibarra. (2000). "Monografía de Ibarra". Ibarra, Ecuador.
- ✓ Metodología de la investigación, Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández collado, pilar baptista lucio, Cuarta Edición 2006 por Mc Graw-Hill Interamericana editores S.A.
- ✓ <https://www.dunkindonutsecuador.com/>
- ✓ <http://dunkindonuts.cl/dunkin-donuts/historia/>
- ✓ <https://www.dinero.com/edicion-impresa/mercadeo/articulo/la-estrategia-dunkin-donuts/856>
- ✓ <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>
- ✓ <https://es.wikipedia.org/wiki/Dunkin%27>

- ✓ [Http://www.salasmacchiavello.blogspot.com/2010/12/indicadores-degestion.html](http://www.salasmacchiavello.blogspot.com/2010/12/indicadores-degestion.html)
- ✓ [Http://www.books.google.com.ec/books?id=PXB11YHGrxQC&printsec=frontcover&d](http://www.books.google.com.ec/books?id=PXB11YHGrxQC&printsec=frontcover&d)
- ✓ <http://www.eumed.net>
- ✓ <http://www.buenastareas.com>
- ✓ <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/>, 2007
- ✓ <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345613>
- ✓ <http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm>

**ANEXOS**



**Anexos 1: Fotos**

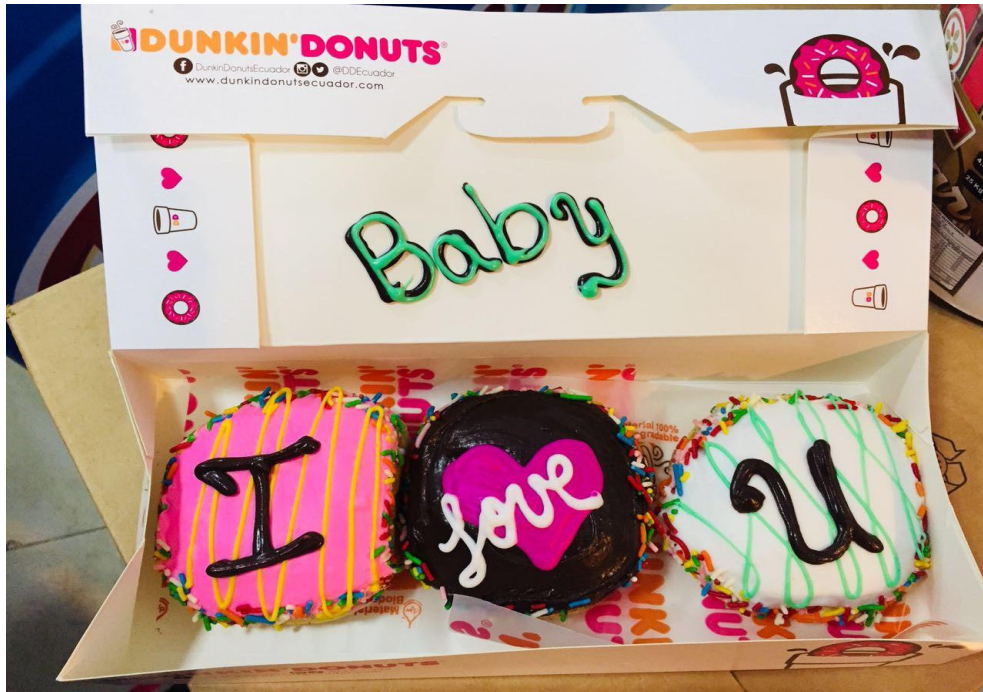
**Local**



**Decoracion de producto**



Decoraciones Especiales:



## Activaciones para atraer clientes





**Cliente satisfecho**



## **Anexos 2: Carta de Autorización de la Empresa**

Guayaquil 15 de octubre de 2018

# **CERTIFICADO**

Por medio de la presente la Corporación Kronfle con franquicia Dunkin Donuts, procede a autorizar el proyecto de investigación para la obtención de su título de Tecnóloga en Administración de Empresas a la Srta. LILIBETH ESTEFANIA CASTRO PINCAY con C.I. No. 0953788254, con el tema: ELABORACION DE UN PLAN DE MEJORAS EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN DUNKIN DONUTS UBICADO EN RIOCENTRO LOS CEIBOS EN EL AÑO 2019”.

El presente certificado puede que lo use como estime conveniente.

Saludos Cordiales,

Sra. Fernanda Sanchez Quiroz  
Sub Administradora  
Dunkin Donuts Rio Centro los Ceibos

## Encuesta

**Datos personales:**

**Apellidos y Nombres:**

**Edad:**

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al incumplimiento de las responsabilidades laborales. Cada una de las interrogantes tiene cuatro opciones para responder vea usted solamente una por conveniente y marque cuidadosamente con un (X).

No.	Preguntas	A Veces	Siempre	Muchas Veces	Nunca
1	¿La Corporación Kronfle le ofrece oportunidades de crecimiento tanto económico como profesional?				
2	¿El Gerente de la empresa se preocupa por conocer a sus colaboradores, necesidades e intereses?				
3	¿Mantiene una buena comunicación con el Gerente de la empresa?				
4	Durante el presente año ha recibido salarios puntuales.? (incentivos, bonos y cartas de felicitación).?				
5	¿Mantienen una buena relación laboral con sus compañeros y equipo de trabajo?				
6	¿Se encuentra satisfecho con la remuneración salarial que recibe por parte de la empresa?				
7	¿Cuenta con los recursos necesarios para lograr un buen desempeño en su trabajo?				
8	¿Piensa usted que la Motivación es de gran importancia en un ambiente de trabajo?				
9	¿Realiza sus actividades laborales con actitud positiva?				
10	¿Las condiciones de espacio, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad durante todo el año?				

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Elaboración de un plan de mejoras en la gestión administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en Riocentro los Ceibos en el año 2019”**. y problema de investigación: **¿Qué influencia tendría la elaboración de un plan de mejoras en la gestión administrativa en el local de Dunkin Donuts ubicado en riocentro los Ceibos en el año 2019?** presentado por Lilibeth Estefania Castro Pincay como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:   
**Castro Pincay Lilibeth Estefania**  
Prieto

Tutor:   
**Dr. C. Simón Alberto Illescas**

Guayaquil, 28 de febrero del 2019.

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Castro Pincay Lilibeth Estefanía, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: Plan de mejoras en la Gestión Administrativa en el local Dunkin Donuts ubicado en Rio centro los Ceibos en el año 2019, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Castro Pincay Lilibeth Estefanía

Nombres y Apellidos del Autor



Firma

No. De Cedula: 095378825-4







Factura: 001-002-000028683



20190901069D00451

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901069D00451**

Ante mí, NOTARIO(A) JUAN ANTONIO FLORES MENDOZA de la NOTARÍA SEXAGESIMA NOVENA , comparece(n) LILIBETH ESTEFANIA CASTRO PINCAY portador(a) de CÉDULA 0953788254 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE FEBRERO DEL 2019, (9:47).

LILIBETH ESTEFANIA CASTRO PINCAY  
CÉDULA: 0953788254

NOTARIO(A) JUAN ANTONIO FLORES MENDOZA  
NOTARÍA SEXAGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
N.º 095378825-4

APELLIDOS Y NOMBRES  
CASTRO PINCAY  
LILIBETH ESTEFANIA

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1995-09-19

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL SOLTERA




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E333319222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
CASTRO PLAZA JOSE GABRIEL


APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
PINCAY TOALA ANTONIA MELCHORA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUAYAQUIL  
2014-08-08

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2024-08-08

DIRECTOR GENERAL [Signature]

PRIMO DEL CEDULADO [Signature]




REPÚBLICA DEL ECUADOR  
CERTIFICADO DE VOTACIÓN, DUPLICADO,  
EXENCIÓN O PAGO DE MULTA

Consulta Popular y Referéndum 2018  
095378825-4 084 - 0255

CASTRO PINCAY LILIBETH ESTEFANIA  
GUAYAS GUAYAQUIL  
TARQUI TARQUI  
0 USD: 0

DELEGACION PROVINCIAL DE GUAYAS - 0018  
6177949 26/02/2019 14:12:38

NOTARÍA PÚBLICA SEXAGESIMA NOVENA  
De acuerdo al Art. Dieciocho numeral Cinco de  
la Ley Notarial, CERTIFICO que la presente copia  
es igual a su original que se me exhibió, y que  
devuelvo al interesado. En (Guayaquil).

Guayaquil a 28 FEB. 2019

[Signature]

Ab. Juan Antonio Flores Mendoza  
NOTARÍA PÚBLICA SEXAGESIMA NOVENA



# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0953788254

Nombres del ciudadano: CASTRO PINCAY LILIBETH ESTEFANIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 19 DE SEPTIEMBRE DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CASTRO PLAZA JOSE GABRIEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: PINCAY TOALA ANTONIA MELCHORA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 8 DE AGOSTO DE 2014

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 28 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: SONIA DANIELA MERINO BOHORQUEZ - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 69 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



*Lilibeth Castro*

N° de certificado: 196-202-49351



*Sonia Daniela Merino Bohorquez*

Leda Vicenta Tejano C



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Luis Alberto Alzate

Firma