



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Título de la investigación:

Aplicación de la Cultura Organizacional en los Procesos Administrativos
de los Emprendimientos de Comida Rápida en el Cantón Chone.

Autor:

Willian José Benavides Mendoza

Carrera:

Administración De Empresas

Tutor:

Ing. Katiuska Mendoza

Chone, febrero de 2026

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVO GENERAL.....	10
OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	10
HIPÓTESIS.....	11
DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	11
JUSTIFICACIÓN.....	11
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO	15
1.1. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	15
1.2. CARACTERIZACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	16
1.3. ELEMENTOS PRINCIPALES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	16
1.4. LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS ISO 9001:2015	18
1.5. CULTURA ORGANIZACIONAL Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL.....	19
1.6. IMPLEMENTACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL.	20
1.7. TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL	21
1.8. PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	21
1.9. IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	22
1.10. ETAPA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	23
1.11. PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LAS NORMAS ISO 9001.....	24
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	25
2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	25
2.1. Metodología Mixta	25
2.2. Método Analítico.	25
2.3. Método Inductivo.	26
2.4. Método Descriptivo.....	26
3. POBLACIÓN Y MUESTRA.	27
3.1. Población.....	27
3.2. Muestra.....	28
3.3. Instrumento de medición y recolección de datos.....	29
3.3.1. La Encuesta.	29
3.3.2. La Entrevista.	29
CAPITULO III. ANALISIS DE RESULTADOS.....	30
4. RESULTADOS.....	30
4.1. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.	45
4.2. DISCUSIÓN	46
CAPITULO IV. PROPUESTA	47
5. MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL BASADO EN CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS.	47
5.1. MODELO PROPUESTO	49

5.2.	SECCIÓN 1. FORMA DE USO DEL MODELO	50
5.3.	SECCIÓN 2. MEJORA DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.....	52
5.4.	Sección 3. ENFOQUE DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL BASADO EN CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS.....	53
	CONCLUSIONES.	57
	RECOMENDACIONES.	58
	BIBLIOGRAFÍAS.....	58
	ANEXOS	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	28
Tabla 2. Negocios de comida rápida que implementan la Cultura Organizacional.	30
Tabla 3. Definición de los Valores Organizacionales con los que cuentan los negocios de comida rápida.	31
Tabla 4. Valores para agilizar el servicio al Cliente.	32
Tabla 5. Conocimientos de normas del negocio.	33
Tabla 6. Dirección de actividades del personal.	34
Tabla 7. Cumplimiento de normas exigidas por parte del personal.	35
Tabla 8. Comunicación entre el administrador y los trabajadores.	36
Tabla 9. Comunicación de problemas laborales sin toma de represalias.	37
Tabla 10. Información de cambios en las actividades u horas.	38
Tabla 11. Apoyo entre el personal de trabajo.	39
Tabla 12. Funciones asignadas a los empleados.	40
Tabla 13. Compromiso por parte del personal de trabajo para culminar los objetivos.	41
Tabla 14. Reconocimiento del personal de trabajo.	42
Tabla 15. Capacitación a los trabajadores.	43
Tabla 16. Implementación de un Modelo de Cultura Organizacional.	44
Tabla 17. Plan de Implementación	54
Tabla 18. Presupuesto del modelo a implementar	54
Tabla 19. Costos de Capacitación	54
Tabla 20. Costo de Implementación Operativa	55
Tabla 21. Costo de seguimiento y evaluación	55
Tabla 22. Presupuesto de Modelo General.	56

INDICE DE ILUSTRACIONES

Gráfico 1. Negocios de comida rápida que tienen implementado la Cultura Organizacional	30
Gráfico 2. Definición de Valores Organizacionales	31
Gráfico 3. Valores Organizacionales más implementados en los negocios de comida rápida.....	32
Gráfico 4. Conocimientos de normas del establecimiento.	33
Gráfico 5. Actividades del personal.....	34
Gráfico 6. Cumplimiento de normas por parte del responsable para el personal.	35
Gráfico 7. Comunicación directa entre administrador y empleados.....	36
Gráfico 8. Problemas de comunicación laboral.	37
Gráfico 9. Información en los cambios de horarios y actividades de los empleados. ...	38
Gráfico 10. Apoyo entre compañeros para cumplir las tareas diarias.	39
Gráfico 11. Asignación de las funciones a cada empleado.....	40
Gráfico 12. Cumplimiento de los objetivos por parte del personal.....	41
Gráfico 13. Reconocer el esfuerzo del personal de trabajo.....	42
Gráfico 14. Capacitaciones antes de entrar a trabajar.	43
Gráfico 15. Modelo de Cultura Organizacional.....	44

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Katuska Mendoza; docente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí,
¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., en calidad de Tutor(a) del Proyecto
de Titulación

CERTIFICO:

Que el presente Proyecto de Titulación con el título: “Aplicación de la Cultura Organizacional en los Procesos Administrativos de los Emprendimientos de Comida Rápida en el Cantón Chone” ha sido exhaustivamente revisado en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este Proyecto de Titulación son fruto de la perseverancia y originalidad de su(s) autor(es):

Willian José Benavides Mendoza

Siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, noviembre de 2025.



Ing. Katuska Mendoza

TUTOR(A)



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Proyecto de Investigación con el título: "Aplicación de la Cultura Organizacional en los Procesos Administrativos de los Emprendimientos de Comida Rápida en el Cantón Chone", elaborado por el egresado WILLIAN JOSÉ BENAVIDES MENDOZA de la carrera de Administración de Empresas 2018.

Lic. Roció Bermúdez Cevallos
DECANA

Ing. Katiuska Mendoza Rodríguez
TUTORA

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lic. Indira Zambrano Cedeño
SECRETARIA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe la presente: Willian José Benavides Mendoza Estudiantes de la Carrera de **Administración de Empresas**, declaramos bajo juramento que el siguiente anteproyecto de titulación cuyo título: “Aplicación de la Cultura Organizacional en los Procesos Administrativos de los Emprendimientos de Comida Rápida en el Cantón Chone”, previa a la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresa, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultando las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Chone, noviembre de 2025.

Willian José Benavides Mendoza

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo quiero dedicar primeramente a Dios por ayudarme a seguir adelante y nunca rendirme, a mis padres José Benavides y Jessica Mendoza por el apoyo en toda mi formación académica, a mis familiares que siempre creyeron en mí, en especial a mi abuelita Chavelita que siempre me apoyado con todo su amor, a mis amigos que de una u otra forma contribuyeron en este logro.

Quiero dedicar este logro a mi pareja, compañera de vida la Ing. Adriana Mendoza por todo su apoyo incondicional en este proyecto de investigación y en todas mis metas alcanzadas, porque siempre confió en mí y no me dejo rendir cuando yo ya no podía continuar.

Willian José Benavides Mendoza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme estudiar y poder obtener mi título universitario logrando otra meta más en mi vida. A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme una buena educación creando un excelente profesional, de la misma forma expreso toda mi gratitud a los docentes que conforman esta institución por compartir toda su sabiduría y experiencia en sus aulas.

Agradezco a mis padres y toda mi familia por confiar y formar una excelente persona y hoy en día un excelente profesional. De igual forma expreso un profundo agradecimiento a la Señora Cecilia Kuffo de Alcívar por apoyarme y aconsejarme siempre en salir adelante con mis estudios.

A mi tutora la ing. Katiuska Mendoza, por todo su esfuerzo y guía en este trabajo de investigación para poder obtener mi título profesional. A mis amigos y compañeros que estuvieron siempre apoyándome durante todos estos años de experiencia educativa.

Agradezco sobre todo a mi esposa la Ing. Adriana Mendoza por siempre estar conmigo en este proceso, por ser mi mayor apoyo y guía, siempre ayudándome a ser mejor persona y profesional con todo su amor.

Willian José Benavides Mendoza

TITULO: Aplicación de la Cultura Organizacional en los Procesos Administrativos de los Emprendimientos de Comida Rápida en el Cantón Chone.

RESUMEN

En este tema de investigación se analiza la Aplicación de la Cultura Organizacional en los Procesos Administrativos de los Emprendimientos de Comida Rápida en el Cantón Chone. El objetivo principal que se da a conocer es Analizar la aplicación de la Cultura Organizacional en los procesos Administrativos de los emprendimientos de comida rápida en el cantón Chone. Se da a conocer dos estudios: Como primero la Cultura Organizacional que presentan los negocios, el rendimiento, el beneficio y la implementación de forma correcta y en segundo los Procesos Administrativos, de aquellos negocios que si tienen conocimientos sobre el tema o que ya tienen un plan implementado y lo desean mejorar. Se trabaja con una muestra de 10 negocios de comida rápida conocidos en el Cantón Chone, al tratarse de una población pequeña, se consideró pertinente incluir al 100 % de la población en la investigación. Se utiliza una metodología mixta, implementando herramientas de investigación como la encuesta y la entrevista, obteniendo un resultado poco favorable ya que solo 3 de los 10 negocios tenían conocimientos sobre la Cultura Organizacional y tan solo 2 la implementan, siendo estos resultados un motivo para llegar a generar una propuesta, que es un Plan de mejora organizacional, siendo este un modelo de gestión integral basado en Cultura Organizacional y Estandarización de procesos, utilizándolo como una opción para los negocios que no implementan la Cultura Organizacional o desean hacer algún tipo de mejoras en sus negocio.

Palabras Claves: Cultura Organizacional, Procesos Administrativos

ABSTRACT

This research analyzes the application of organizational culture in the administrative processes of fast-food businesses in the Chone Canton. The main objective is to analyze the application of organizational culture in the administrative processes of fast-food businesses in the Chone Canton. Two studies are presented: first, the organizational culture of the businesses, its performance, profitability, and proper implementation; and second, the administrative processes of those businesses that have knowledge of the topic or already have an implemented plan and wish to improve it. The study uses a sample of 10 well-known fast-food businesses in the Chone Canton. Given the small population, it was considered appropriate to include 100% of the population in the research. A mixed methodology was used, implementing research tools such as surveys and interviews. The results were unfavorable, as only 3 out of 10 businesses had knowledge of Organizational Culture, and only 2 had implemented it. These results motivated the development of a proposal: an Organizational Improvement Plan. This plan is a comprehensive management model based on Organizational Culture and Process Standardization, intended as an option for businesses that have not implemented Organizational Culture or wish to make improvements in their operations.

Key words: Organizational Culture, Administrative Processes

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se encuentra justificada por diversas indagaciones basada en las Cultura Organización en diversas instituciones, donde estudios revelan que, en una universidad peruana, se encontró una relación positiva y significativa entre cultura organizacional y calidad del servicio administrativo. Un 23 % del personal no se identificaba con la cultura, lo que se reflejó en altos niveles de insatisfacción ($p\text{-valor} < 0,05$; $r = 0,93$). Este hallazgo resalta cómo una cultura débil deteriora procesos administrativos clave como atención al cliente, eficiencia y percepción institucional (TuestaPinedo, 2023).

En las últimas décadas la Cultura Organizacional ha adquirido un papel importante en el análisis y gestión de organizaciones o empresas, debido a que este ha tenido una influencia operativa y una capacidad de adaptación en el entorno. La Cultura Organizacional se describe como un sistema donde se muestran los valores, creencias, normas, símbolos y prácticas compartidas, donde se ve reflejada la forma en la que los miembros de una organización interpretan la realidad y actúan en ella

De la misma forma un estudio en una Unidad Educativa del Ecuador concluyó que la cultura organizacional incide directamente sobre la gestión administrativa-financiera: a falta de cultura clara se asociaba a deficiencias en procesos, carencias en capacitación, baja recepción de documentos y debilidades en controles internos (Mariel & Jairo, 2022)

Este conjunto de elementos incorpóreos se manifiesta como la base principal donde se configuran las dinámicas internas, el liderazgo, los procesos de

comunicación y las estrategias sobre la gestión de talentos que se emplean en una organización.

En el contexto ecuatoriano, (Ana Belén Tulcanaza-Prieto, 2021) demostraron que la cultura organizacional incide de forma positiva en el desempeño de empresas del sector servicios. Se identificaron dimensiones clave: involucramiento, adaptabilidad, consistencia y misión, siendo el involucramiento el factor más determinante y la formación continua el atributo más asociado con la cultura, esto indica que una cultura bien gestionada refuerza procesos administrativos como instrucción, control, coordinación y adaptabilidad frente a cambios.

En su compilación editorial de 2023, Mayra Mercedes Marcillo Indacochea presenta casos de cómo la cultura organizacional fomenta la simplificación de trámites, el mejoramiento del desempeño en el trabajo, la colaboración entre equipos y la orientación a procesos que brindan calidad en los servicios; todo esto tiene un impacto directo sobre los procesos administrativos.

Por lo tanto, para que los procesos administrativos no solo se realicen correctamente, sino que además contribuyan a la sostenibilidad y el desarrollo de la organización, es crucial fomentar una cultura organizacional positiva, colaborativa y enfocada en los resultados.

Se tiene como objetivos; Evaluar cómo se estructuran y ejecutan los procesos administrativos en los negocios de comida rápida del cantón Chone. Determinar el impacto de la Cultura Organizacional en la toma de decisiones. Liderazgo y comunicación interna en los negocios de comida rápida del Cantón Chone, proponer estrategias para fortalecer o transformar la cultura organizacional en los negocios de comida rápida del cantón Chone.

La problemática que hizo que se lleve a realizar esta investigación son los datos donde se refleja que, a nivel de Latinoamérica, sobre todo en Ecuador hay un bajo nivel en las empresas implementando la Cultura Organizacional, es por esto por lo que se toma de referencia en Cantón Chone para poder realizar este estudio, en donde, los emprendimientos de comida rápida han crecido de manera significativa. Sin embargo, muchos enfrentan problemas en la parte administrativa debido a la ausencia de una cultura organizacional bien definida. Esto causa una discrepancia en la organización interna que puede generar desmotivación, baja productividad, alta rotación de personal, conflictos internos y una percepción negativa tanto dentro como fuera de la organización.

Dando como resultado las siguientes variables, como variable independiente Cultura Organizacional y como variable dependiente Procesos Administrativos, cumpliendo un rol fundamental en el campo de estudio. El siguiente proyecto de investigación se aplicará a 10 negocios de comida rápida en el Cantón Chone, entre ellos se encuentran El SABOR DEL CHAMO- EL GUARO- DONDE BAIRON- LA CARRETA DE HERACLITOS-PIZZA HOT- KFC- EL MANDINGO CHONERO- STOP- MI CAFETERIA- SANTAS ALITAS, obteniendo como muestra una población muy pequeña se acepta el 100% de la población.

El Método que se van a implementar en la investigación es; El método mixto, el cual es el más utilizado últimamente ya que este incluye el método analítico e inductivo, complementándose y dando un resultado más acertado en la investigación, utilizando como herramienta la encuesta, donde se va a dar a conocer si emplean la Cultura Organizacional en los negocios de comida rápida

y la entrevista donde se realizarán ciertas interrogantes al trabajador principal de los negocios de comida rápida, obteniendo así datos estadísticos, los cuales ayudarán a plantear una propuesta que será un Modelo de Gestión integral basado en Cultura Organizacional y Estandarización de procesos, el cual será diseñado para poder ser utilizado en los negocios que no cuenten con uno o para los negocios que desean mejorar el modelo que ya tengan.

OBJETIVO GENERAL.

Determinar la incidencia de la cultura organizacional en los procesos administrativos de los emprendimientos de comida rápida en el cantón Chone.

OBJETIVO ESPECÍFICOS.

- Evaluar cómo se estructuran y ejecutan los procesos administrativos en los negocios de comida rápida del cantón Chone.
- Determinar el impacto de la Cultura Organizacional en la toma de decisiones, liderazgo y comunicación interna en los negocios de comida rápida del Cantón Chone.
- Proponer estrategias para fortalecer o transformar la cultura organizacional en los negocios de comida rápida del cantón Chone.

HIPÓTESIS

Los emprendimientos de comida rápida del cantón Chone que presentan una cultura organizacional fuerte, caracterizada por liderazgo participativo, comunicación efectiva y valores compartidos, muestran un desempeño más eficiente en sus procesos administrativos, evidenciado en la planificación, organización, dirección y control de sus actividades, estos con liderazgo participativo presentan mayor eficiencia en la planificación de sus procesos administrativos, que fomentan una comunicación interna efectiva tienen mejor control y seguimiento de sus actividades administrativas. La presencia de valores compartidos en los equipos de trabajo se relaciona positivamente con la organización de los procesos administrativos.

DEFINICIÓN DE VARIABLES.

Variable Independiente.

Cultura Organizacional.

Variable Dependiente.

Procesos Administrativos.

JUSTIFICACIÓN.

La investigación presente es pertinente en vista de la necesidad de realizar un análisis a fondo acerca del impacto que tiene la puesta en práctica de la cultura organizacional en las gestiones administrativas de los negocios de comida rápida en el cantón Chone debido a que este sector ha experimentado un crecimiento continuo en años pasados como alternativa para trabajar por cuenta propia y generar ganancias familiares.

A pesar de su importancia económica y social, muchos de estos emprendimientos presentan debilidades estructurales en su gestión administrativa, evidenciadas en la ausencia de normas internas, escasa planificación, deficiente organización de funciones y limitada supervisión de actividades, esta problemática no siempre responde a la falta de recursos, sino al desconocimiento o inexistencia de una cultura organizacional que oriente el comportamiento laboral y los procesos de gestión.

En este contexto, la investigación adquiere relevancia porque propone abordar la cultura organizacional no como un concepto teórico aislado, sino como una herramienta práctica aplicable a realidades microempresariales, analizar valores compartidos, estilos de liderazgo, compromiso del personal, comunicación interna y sentido de pertenencia permitirá comprender su influencia directa en la eficiencia de los procesos administrativos.

Desde el enfoque práctico, los resultados servirán como base para el diseño de lineamientos culturales básicos que faciliten la estandarización de actividades, la asignación clara de responsabilidades y la mejora continua de los servicios ofrecidos, esto representa una oportunidad de fortalecimiento organizacional sin requerir grandes inversiones económicas, sino cambios estructurales en la gestión interna.

La justificación social es que cuando estos emprendimientos se fortalecen se logra más estabilidad en el trabajo, las condiciones laborales mejoran y la calidad del servicio ofrecido a la comunidad aumenta; empresas con mejor organización

generan un mayor nivel de confianza entre los clientes y contribuyen al desarrollo comercial del cantón Chone.

La investigación llena un vacío en estudios aplicados a microempresas de comida rápida en el ámbito local lo que la convierte en un referente para investigaciones futuras sobre cultura organizacional en contextos análogos, asimismo, ofrece una perspectiva metodológica que puede ser replicada en otros cantones o sectores productivos.

Por tanto, el estudio no solo busca describir una realidad organizacional sino generar propuestas de mejora viables que articulen la cultura organizacional con los procesos administrativos como eje estratégico de sostenibilidad y crecimiento empresarial.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Un estudio realizado por (Paula, 2023) examinó la relación entre cultura organizacional y desempeño en empresas medianas y grandes del Ecuador durante el contexto de la pandemia; la investigación, aplicada a 342 trabajadores de distintos niveles jerárquicos, confirmó que la cultura influye significativamente en la capacidad de adaptación organizacional y en los resultados institucionales.

El caso demuestra que una cultura organizacional sólida facilita la adaptación y continuidad operativa en tiempos de crisis. En los negocios de comidas rápidas, esto se refleja en la capacidad de mantener la calidad del servicio, coordinar al personal y responder a las nuevas demandas del cliente, fortaleciendo así su desempeño y estabilidad.

(Briones, 2023)Ellos analizaron la cultura organizacional como factor de competitividad en emprendimientos de comida rápida en la provincia de Manabí. Los resultados mostraron que los negocios que promueven trabajo en equipo, comunicación efectiva y orientación al cliente logran mayor posicionamiento en el mercado frente a aquellos que operan de forma empírica.

Esta investigación permite comprender que la cultura organizacional incide directamente en la competitividad de los emprendimientos de comida rápida, la promoción del trabajo en equipo, la comunicación y la orientación al cliente no solo mejora el ambiente laboral, sino que fortalece la imagen del negocio y su posicionamiento en el mercado.

Por su parte, Loor (2022) desarrolló un análisis sobre cultura organizacional y desempeño laboral en microempresas gastronómicas del cantón Chone, los hallazgos reflejaron que la ausencia de normas formales, capacitación y planificación de actividades limita la eficiencia operativa, no obstante, cuando los propietarios aplican prácticas de liderazgo participativo y reconocimiento al trabajador, se incrementa el compromiso del personal.

Este estudio evidencia que la falta de estructuras organizativas formales afecta negativamente la eficiencia en las microempresas gastronómicas, sin embargo, resalta que la aplicación de un liderazgo participativo y el reconocimiento al personal compensan estas debilidades, fortaleciendo el compromiso laboral.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Cultura Organizacional.

En la comunicación estratégica organizacional, la cultura es ahora vista como uno de los activos o recursos intangibles más importantes de la organización, que apuntala su capital intelectual. Desde hace un tiempo, la cultura deja de ser considerada una variable y se entiende como una dimensión constitutiva de una organización (Besley, 2022). Este planteamiento evidencia que la cultura organizacional es un recurso intangible clave también en los negocios de comida rápida, ya que fortalece la comunicación interna, la identidad del servicio y el compromiso del personal. Por ello, más que un elemento aislado, se convierte en una base esencial para el funcionamiento y crecimiento del emprendimiento.

Desde esta perspectiva, las organizaciones se entienden como cultura; es decir, la cultura no es algo que una organización “tiene”, sino lo que “es”; la organización no es entendida y analizada en términos económicos o materiales, sino entendida y analizada desde sus aspectos expresivos y simbólicos, (Bernardes, 2020). En el ámbito de la comida rápida, este enfoque ayuda a entender que la cultura se manifiesta no solo en la estructura o los recursos, sino también en las prácticas cotidianas del personal, los valores del servicio y el modo de atender, en consecuencia, la imagen, el estilo de trabajo y la experiencia que tiene el cliente son determinados por la identidad cultural del negocio.

También es posible señalar que la cultura de una organización, si no está alineada con sus valores, objetivos y estrategias, puede dar lugar a problemas y conflictos. Si los trabajadores no tienen valores y metas comunes, puede haber falta de colaboración y cohesión, lo cual impacta de manera negativa el rendimiento y los resultados de la organización. Asimismo, si la cultura organizacional es inflexible

o se opone a los cambios, puede obstaculizar que la empresa se adapte a un ambiente empresarial cambiante. Cuando los trabajadores están aferrados a formas antiguas de hacer las cosas o tienen temor a lo que no conocen, puede aparecer la resistencia al cambio. Esto puede dificultar la innovación y restringir el potencial de la empresa para reaccionar con rapidez ante nuevos retos u oportunidades (Angelini, 2021; Mengstie, 2023). Esta propuesta muestra que, en los negocios de comidas rápidas, oponerse al cambio puede obstaculizar la puesta en marcha de nuevas tecnologías, procesos o mejoras en el servicio, esto restringe la innovación y disminuye la habilidad de la empresa para ajustarse a los requerimientos de los clientes y del mercado.

1.2. Caracterización de la Cultura Organizacional.

La Cultura Organizacional se define como un sistema de creencias y significados que es compartido por los miembros de una organización y que influye en sus modos de gestión. Este sistema de creencias (código mental) se relaciona directamente con la toma de decisiones y con la selección de las actividades, prácticas y valores que generan identidad, compromiso y sentido de pertenencia (Galarza-Torres, Carrillo Punina, & Betsy, 2020). Se muestra que la cultura organizativa guía cómo se toman decisiones y se llevan a cabo las actividades en los negocios de comida rápida, cuando se comparten valores y creencias, se robustecen el compromiso de los empleados, la identidad del emprendimiento y la calidad del servicio brindado al cliente.

Elementos Principales de la Cultura Organizacional.

Una cultura organizacional positiva se basa en una variedad de elementos que colaboran para establecer un ambiente laboral productivo, motivador y

cohesionado, estos elementos fundamentales, incluyendo el liderazgo eficaz, la comunicación transparente, el reconocimiento y las recompensas, así como el desarrollo y la capacitación constante, no solo mejoran el rendimiento de los trabajadores, sino que además promueven un entorno organizacional que impulsa la colaboración, la satisfacción y la fidelidad a largo plazo. La influencia de estos elementos en la cultura organizacional es profunda y multilateral, ya que afectan tanto el bienestar emocional de los empleados como la eficacia operativa de la empresa (Chamorro-Quíñonez Joshelyn Germania, 2023). Texto evidencia que los elementos de la cultura organizacional influyen tanto en el estado emocional del personal como en la eficiencia del trabajo en los negocios de comidas rápidas. Un ambiente laboral positivo favorece el desempeño, la atención al cliente y el funcionamiento operativo del emprendimiento.

Una cultura organizacional positiva se basa en una variedad de elementos que colaboran para establecer un ambiente laboral productivo, motivador y cohesionado, estos elementos fundamentales, incluyendo el liderazgo eficaz, la comunicación transparente, el reconocimiento y las recompensas, así como el desarrollo y la capacitación constante, no solo mejoran el rendimiento de los trabajadores, sino que además promueven un entorno organizacional que impulsa la colaboración, la satisfacción y la fidelidad a largo plazo. Estos factores impactan tanto el bienestar emocional de los trabajadores como la eficiencia operativa del negocio, por lo que su influencia en la cultura organizacional es profunda y de múltiples direcciones (Chamorro-Quíñonez Joshelyn Germania, 2023).

Según (Raffino, 2021) existen diferentes elementos que constituyen la cultura organizacional y se utilizan de manera conjunta. Estos elementos son:

- Identidad del organismo: La cultura de una empresa es determinada por su misión, visión y valores.
- Sistemas de control: que posibiliten a la cultura organizacional contar con sistemas que supervisen lo que acontece dentro de la empresa en relación al capital humano (directivos y empleados).
- Estructuras de poder: Es indispensable que la cultura de la empresa determine quiénes son los individuos responsables del proceso decisional, repartiendo así el poder y la autoridad.
- Símbolos: La cultura organizacional está compuesta por todos los diseños, sean visuales o auditivos, que pertenecen a la identidad de la compañía.
- Ritual y rutinas: esto abarca o incluye todas las juntas de negocios o empresariales, así como los informes de rendimiento que tienen lugar en la organización.
- Anécdotas, mitos e historias: Las historias relatan el comienzo y la evolución de las organizaciones, así como su actual influencia en el mercado. Los relatos de las
- Las anécdotas que comparten los empleados más antiguos con los nuevos fortalecen el sentido de pertenencia y enriquecen el saber.

1.3. La Cultura Organizacional y su Relación con las Normas ISO 9001:2015

En la actualidad el impacto que genera obtener una certificación ISO 9001:2015 en la satisfacción los clientes, ha hecho que las empresas primero vean la

necesidad de vincular una cultura organizacional (CO) entendida según (Rincón Rodríguez, 2021). Este refleja que la implementación de estándares de calidad como la ISO 9001:2015 impulsa a los negocios de comidas rápidas a fortalecer su cultura organizacional. Esto permite mejorar los procesos, la atención al cliente y, en consecuencia, elevar los niveles de satisfacción y confianza del consumidor.

En Ecuador la Cultura Organizacional tiene implicaciones poco competitivas con respecto al principio ideológico de enfoque al cliente, la integración y relación adecuada entre estas variables son indispensables para comprender las necesidades de oferta-demanda de productos en el mercado además de mantener su fidelidad y atraer a nuevos clientes potenciales. En este sentido se comprende que, la gestión de relaciones en las empresas, su estructura organizacional, cooperación y trabajo en equipo, manejo de conflictos, son elementos clave de carácter subjetivos que buscan coexistir entre sí, ajustándose a los objetivos de la norma ISO 9001:2015. Por tanto, los primeros (relaciones en empresa) se ubican en la CO, y los segundos (trabajo en equipo) en los procesos productivos de las organizaciones (Vargas Badillo, 2022). Se evidencia que en Ecuador, fortalecer la cultura organizacional orientada al cliente es clave para mejorar la competitividad en los negocios de comidas rápidas, la integración entre trabajo en equipo, relaciones laborales y enfoque en la calidad permite fidelizar clientes, optimizar procesos y alinearse con estándares como la ISO 9001:2015.

1.4. Cultura Organizacional y fortalecimiento Empresarial.

Viđak (2021) afirma que la cultura organizacional ha pasado a ser un instrumento intangible relevante en las organizaciones con el tiempo. El éxito o el fracaso de la empresa es un reto para todos sus empleados, porque su labor determina la creación de valor agregado para su actividad económica. Por ende, es fundamental

entender la alineación y el compromiso de cada uno de los trabajadores, que se manifiestan en su rendimiento laboral, lo que se examina es que la cultura organizacional es un activo intangible que influye de manera directa en el triunfo de los negocios de comida rápida. El compromiso y la alineación del personal se reflejan en su desempeño laboral, influyendo en la calidad del servicio y en el valor agregado que percibe el cliente.

Según (Cuenca-Galarza, 2020) La cultura organizacional debe ser reconocida y compartida por todos los miembros de la organización para crear un sentido de identidad y pertenencia y con estas herramientas conseguir la sostenibilidad empresarial. En los negocios de comidas rápidas, compartir la cultura organizacional fortalece la identidad y el sentido de pertenencia del personal. Esto contribuye a la estabilidad del emprendimiento y favorece su sostenibilidad en el mercado.

1.5. Implementación de la Cultura Organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral.

Según (Sira, 2021) para estudiar la evaluación del desempeño es importante tomar en consideración como elementos claves, el control y la supervisión, ya que ambos permiten corregir y mejorar los planes iniciales, medir la eficacia de las actividades y fundamentar la toma de decisiones y en caso de ser necesario plantear opciones. Por ende, el control y la supervisión son esenciales para evaluar el desempeño en los negocios de comidas rápidas. Estos elementos permiten corregir fallas, mejorar las actividades operativas y tomar decisiones oportunas que fortalezcan la eficiencia del servicio.

1.6. Tipos de Cultura Organizacional.

Para (Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, 2021) esta Cultura Organizacional se divide en:

- Cultura participativa: Con el fin de desarrollar al personal, se promueve la motivación para que participe en la formulación de objetivos y en la toma de decisiones a través de la autonomía, la creatividad y la iniciativa individual.
- Cultura de compromiso: Está vinculado con la preocupación por el bienestar y la motivación de los empleados, así como con lo relevante que es identificar al trabajador con los valores y las creencias de la compañía;
- Cultura de participación: donde por medio de la autonomía, creatividad e iniciativa individual, se busca desarrollar al personal, fomentando la motivación para su participación en la creación de objetivos y toma de decisiones.
- Cultura de compromiso: Se refiere a la preocupación por el bienestar y la motivación de los empleados, así como al valor que se le da a que los trabajadores se identifiquen con las convicciones y valores de la compañía.

Esta clasificación evidencia que, en los negocios de comidas rápidas, fomentar la participación y el compromiso del personal fortalece la motivación, la iniciativa y la identificación con el emprendimiento, esto se traduce en un mejor desempeño laboral, mayor calidad en el servicio y cumplimiento de los objetivos del negocio.

1.7. Procesos Administrativos.

Muñoz (2020) menciona que el proceso administrativo es un flujo constante que posibilita la adecuada gestión de cualquier entidad, la secuencialidad de los procedimientos administrativos es importante para lograr las metas propuestas, como el posicionamiento en el mercado o la obtención de una ventaja

competitiva. Las microempresas, las pequeñas y las medianas empresas constituyen la mayoría de las compañías en Ecuador. Estas entidades, que representan el 90 % de los establecimientos productivos, tienen una estructura organizativa deficiente debido a su tamaño y escaso conocimiento, lo que les impide establecer procesos administrativos óptimos; como resultado, estas empresas se encuentran en desventaja frente a las grandes empresas, lo cual obstaculiza su desarrollo económico y empresarial. La correcta aplicación del proceso administrativo es fundamental para el desarrollo de los negocios de comidas rápidas, sin embargo, al ser en su mayoría micro y pequeñas empresas, la falta de estructura organizativa limita su gestión, competitividad y posibilidades de crecimiento en el mercado.

1.8. Importancia de los Procesos Administrativos.

Según Quiroga (2020) "En cualquier tipo de compañía, el proceso administrativo es crucial porque previene las improvisaciones en los momentos más difíciles y contribuye a tomar decisiones significativas lo que genera un crecimiento a nivel de la empresa y permite mantener el control sobre los recursos". Los procesos administrativos también constituyen un plan suplementario para las compañías en circunstancias que podrían dificultar la consecución de los objetivos, lo cual es muy beneficioso para las empresas y sus directivos; estos pueden así optar por soluciones más apropiadas para su contexto, buscando métodos eficaces para el empleo de sus recursos y que estos generen beneficios. El proceso administrativo es esencial en los negocios de comidas rápidas, ya que permite planificar, organizar y controlar los recursos evitando improvisaciones. Su correcta aplicación facilita la toma de decisiones, el logro de objetivos y el crecimiento del emprendimiento.

1.9. Etapa de los Procesos Administrativos.

Según (Consuelo Goytortúa Coyoli, 2023) las etapas que conforman el proceso administrativo permiten el funcionamiento en cada una de las áreas de la empresa, así como la eficacia y eficiencia de los recursos con que ésta cuenta, los cuales se dividen en:

- Recursos Financieros. Elementos monetarios disponibles.
- Recursos Materiales. Bienes tangibles e insumos propios.
- Recursos Humanos. Habilidades del personal (conocimientos, experiencia, competencia).
- Recursos Tecnológicos. Técnicas, métodos y procedimientos

Planificación: La planificación es un aspecto cotidiano, ya sea empírica o estructurada. Esto va desde planear las compras semanales hasta organizar una gran fiesta, en este caso, nos referimos a la planificación estructurada, que se realiza en las organizaciones.

Dirección: En la fase de organización, los recursos se coordinan mediante la división del trabajo, lo que implica que se distribuyen labores con el objetivo de alcanzar el fin común sin descuidar la eficacia y la eficiencia. Una buena organización:

- Reduce costos y elimina la duplicidad
- Establece la arquitectura de la empresa
- Simplifica el trabajo

Organización: Es crucial en este momento "ver que se haga" lo planeado y organizado previamente, pues es aquí donde los planes se ejecutan, en otras palabras, la parte dinámica del proceso administrativo comienza en esta etapa, constituyendo el núcleo de lo administrativo.

Control: Se intenta monitorear la ejecución de las actividades planeadas en esta fase, lo que permite determinar el progreso de los objetivos y realizar acciones preventivas y mejoras para garantizar el éxito de la compañía.

Este enfoque resalta que estructurar los procesos administrativos favorece la toma de decisiones y la eficiencia en la gestión diaria de los locales de comidas rápidas.

1.10. Procesos Administrativos y las normas ISO 9001

Para (Barragan, 2020) estas normas se llevan a cabo cuando se busca alcanzar objetivos como:

- Conseguir la satisfacción del cliente respecto a los productos o servicios que ofrece la organización.
- Acrecentar el valor agregado y la calidad en los procesos y productos o servicios.
- Elevar la eficiencia de las actividades.

La Norma ISO 9001 enfoca al término gestión en función de: planificar y organizar, que está debe incluir el establecimiento de políticas y objetivos, y procesos para lograr esos objetivos; en función de dirigir y controlar, deben existir actividades coordinadas para realizar esas actividades en una organización.

La Norma ISO 9001 guía a los negocios de comidas rápidas a estructurar sus procesos de manera organizada y coordinada, asegurando que las políticas y objetivos se cumplan eficazmente y que la operación diaria mantenga un estándar de calidad constante.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.

2. Diseño Metodológico.

2.1. Metodología Mixta

La investigación mixta es un método que fusiona métodos cualitativos y cuantitativos en una sola investigación o conjunto de investigaciones. Este método se ha ido popularizando más y más en varias disciplinas porque brinda la oportunidad de tratar preguntas complejas de investigación y de ofrecer una comprensión más profunda y completa de los fenómenos que se investigan. La investigación mixta se fundamenta en la noción de que los métodos cualitativos y cuantitativos pueden combinarse para complementarse y enriquecerse mutuamente, superando así las restricciones de cada uno por separado. Los métodos cuantitativos se enfocan en la recolección de datos numéricos y la medición de variables; por otro lado, los métodos cualitativos se concentran en entender de manera profunda las experiencias y puntos de vista de los participantes, estos métodos, al combinarse, permiten obtener datos más completos, contextualizados y holísticos. (Miguel Ángel Medina, Romero David Raul, Hurtado Tiza José, Patricio Muñoz Murillo, Dani Oved Ochoa, Cervantez Gerardo, Izundegui Ordóñez, 2023)

Esta Metodología permitirá conocer de manera más exacta los datos que debemos de obtener para nuestro trabajo de investigación, teniendo en cuenta los métodos cualitativos y cuantitativos en un solo proceso.

2.2. Método Analítico.

Para (Arias, 2022) el método analítico se define como el procedimiento investigativo que consiste en desintegrar un fenómeno en sus partes constitutivas

para estudiarlas de manera individual, permitiendo comprender su naturaleza, relaciones y funcionamiento.

El análisis de la cultura organizacional en los negocios de comida rápida del cantón Chone se desarrolló con base en el método analítico propuesto por Arias, quien señala que este método permite estudiar un fenómeno mediante la descomposición de sus partes para comprender su funcionamiento integral. Desde este enfoque, se examinaron elementos como valores organizacionales, liderazgo, comunicación interna y normas de trabajo.

2.3. Método Inductivo.

Según (Arias, 2022), el método inductivo es aquel que parte del estudio de casos, hechos u observaciones particulares para llegar a conclusiones generales. Es decir, el investigador recopila información específica y, mediante un proceso de análisis y razonamiento, construye interpretaciones globales del fenómeno.

La cultura organizacional en los negocios de comida rápida del cantón Chone se sustentó en el método inductivo, el cual, parte de la observación de hechos particulares para establecer conclusiones generales del fenómeno estudiado. Bajo este enfoque, se recopilaron datos directamente de los establecimientos mediante encuestas y observación de sus prácticas organizacionales.

2.4. Método Descriptivo.

(Hernández-Sampieri R. &., 2022) señalan que los estudios descriptivos buscan recolectar información de manera sistemática para detallar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno dentro de una realidad determinada.

El análisis de la cultura organizacional en los negocios de comida rápida del cantón Chone se fundamentó en el método descriptivo, el cual tiene como finalidad especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos u organizaciones, permitiendo detallar cómo se manifiesta un fenómeno en su contexto real.

3. Población y Muestra.

3.1. Población.

La población del estudio está conformada por 19 emprendimientos de comida rápida del cantón Chone, registrados oficialmente y activos en la zona. Para efectos de la investigación, se trabajó con una muestra de 10 negocios, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando su disposición a participar en el estudio y la representatividad de diferentes tipos de emprendimientos dentro del sector, entre estos negocios están: **EL SABOR DEL CHAMO- EL GUARO- DONDE BAIRON- LA CARRETA DE HERACLITOS-PIZZA HOUSE- KFC- EL MANDINGO CHONERO- STOP- MI CAFETERIA- SANTAS ALITAS.**

Nº	Negocios de comida rápida	Frecuencia	Porcentaje
1	Negocio 1	1	10%
2	Negocio 2	1	10%
3	Negocio 3	1	10%
4	Negocio 4	1	10%
5	Negocio 5	1	10%

6	Negocio 6	1	10%
7	Negocio 7	1	10%
8	Negocio 8	1	10%
9	Negocio 9	1	10%
10	Negocio 10	1	10%
Total	10	10	100%

Tabla 1. Población

Elaboración: Willian José Benavides Mendoza

3.2. Muestra

La población estuvo integrada por 10 emprendimientos de comida rápida del cantón Chone, representando el 100% de las unidades de análisis consideradas para el estudio.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Significado de los valores

N: población total (10 negocios)

n: tamaño de la muestra

p: probabilidad de éxito (0,5)

q: probabilidad en contra (0,5)

z: nivel de confianza (1,96=95%)

e: margen de error (0,05=5%)

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 10}{0,05^2 (10 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 10$$

Debido a que la población es pequeña (10 negocios), el tamaño de la muestra coincide con el total de la población, por lo que se trabajó con el 100% de las unidades de estudio.

3.3. Instrumento de medición y recolección de datos.

3.3.1. La Encuesta.

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. (López-Roldán & Fachelli, 2021).

Este método nos permitirá conocer si los negocios de comida rápida implementan de manera correcta la cultura organizacional en su parte administrativa.

3.3.2. La Entrevista.

En cuanto a la entrevista, es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador (Ileen A. Hernández-Rodríguezb, 2021).

Este método permitirá de datos cualitativos, a través de varias interrogantes, dirigidas a los encargados de los distintos negocios de comidas rápidas del Cantón Chone.

CAPITULO III. ANALISIS DE RESULTADOS

4. Resultados.

Los resultados evidenciaron que los negocios de comida rápida no cuentan con una cultura organizacional formalizada, lo que genera negatividad en sus procesos administrativos. Se evidencia falacias en la planificación, comunicación interna y control de actividades con los trabajadores.

Pregunta N°1: ¿Tiene implementado la Cultura Organizacional en su negocio de comida rápida?

Tabla 2. Negocios de comida rápida que implementan la Cultura Organizacional.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Gráfico 1. Negocios de comida rápida que tienen implementado la Cultura Organizacional



Fuente: encuesta realizada a los empleados y encargados de los negocios de comida rápida
laborado por: Willian José Benavides Mendoza

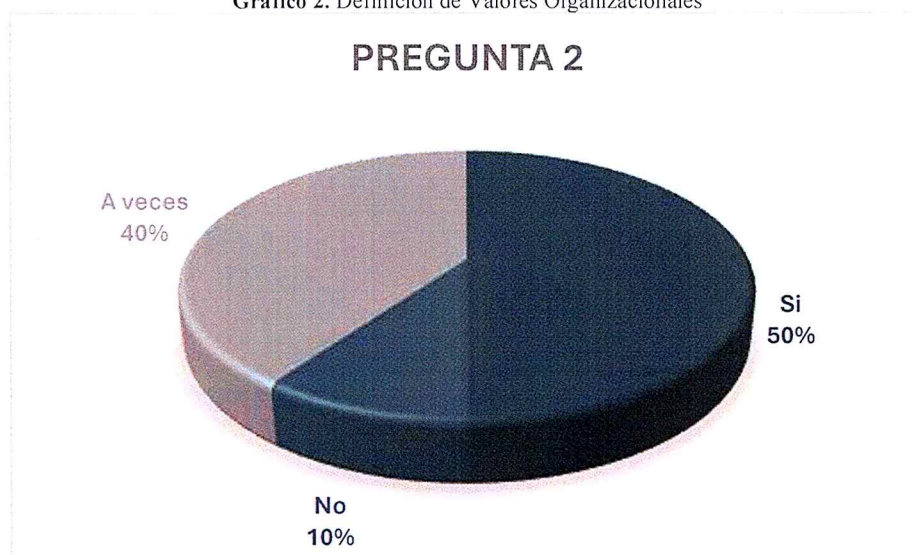
Análisis y descripción: Se obtuvo un resultado donde el 40% de los negocios de comida rápida del Cantón Chone si implementan la Cultura Organizacional y el otro 50% no lo implementa, demostrando la falta de valores y normas en los establecimientos, manifestando así una baja operatividad de esta cultura en los negocios del Cantón.

Pregunta N°2: ¿El negocio cuenta con valores organizacionales claramente definido?

Tabla 3. Definición de los Valores Organizacionales con los que cuentan los negocios de comida rápida.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	4	40%
A veces	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 2. Definición de Valores Organizacionales



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida
Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza.

Análisis y descripción: Obteniendo como resultado los cinco negocios de comida rápida que tienen definido los valores organizacionales KFC-PIZZA HAT- STOP-DONDE BAIRON- SANTAS ALITAS son aquellos negocios que

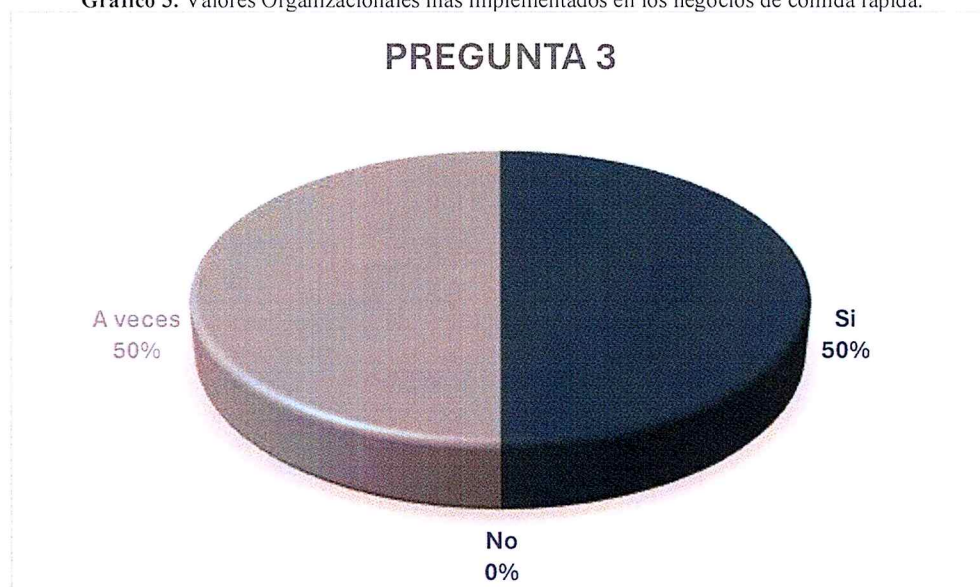
tienen definido los valores organizacionales como trabajo en equipo, disciplina y responsabilidad, que tienen un mejor rendimiento por parte de su personal de trabajo.

Pregunta N°3: ¿Los valores del negocio influyen en la forma de atender a los clientes?

Tabla 4. Valores para agilizar el servicio al Cliente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	0	0%
A veces	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 3. Valores Organizacionales más implementados en los negocios de comida rápida.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida.
Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Análisis y descripción: Los resultados obtenidos revelan una igualdad donde el 50% afirma que los valores organizacionales inciden en el servicio al cliente mientras que el 50% restante considera que esta influencia ocurre solo de manera ocasional.

Pregunta N°4: ¿El personal conoce las normas internas del establecimiento?

Tabla 5.Conocimientos de normas del negocio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	0	0%
A veces	7	70%
Total	10	100%

Gráfico 4.Conocimientos de normas del establecimiento.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida.
Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

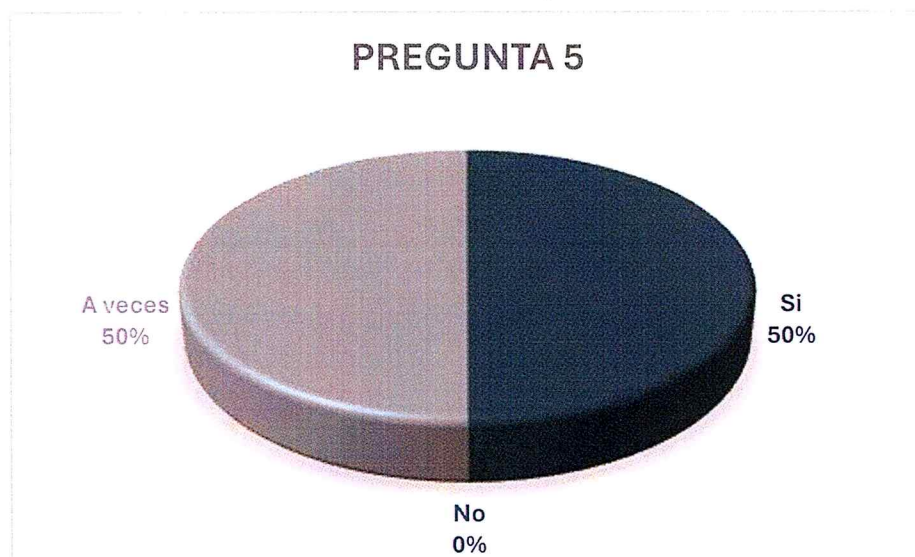
Análisis y descripción: Se obtuvo como resultado que el 70% de los encuestados manifestó conocer las normas solo en ciertas ocasiones, lo que representa una mayoría significativa frente a un reducido de 30% que afirma tener un conocimiento pleno de las mismas.

Pregunta N°5: ¿El propietario o administrador dirige directamente las actividades del personal?

Tabla 6. Dirección de actividades del personal.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	0	0%
A veces	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 5. Actividades del personal.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Análisis y descripción: Los resultados muestran que el 50% de los encuestados confirman una supervisión directa y constante por parte de los administradores, mientras que el otro 50% indica que esta dirección ocurre solo de manera intermitente (a veces). Al no haber registro de repuestas negativas (0%), se confirma que su rol como guía no es uniforme para todo el personal o en todo momento.

Pregunta N°6: ¿El responsable del negocio cumple con las normas que exige el personal?

Tabla 7. Cumplimiento de normas exigidas por parte del personal.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	0	0%
A veces	6	60%
Total	10	100%

Gráfico 6. Cumplimiento de normas por parte del responsable para el personal.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida.
Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

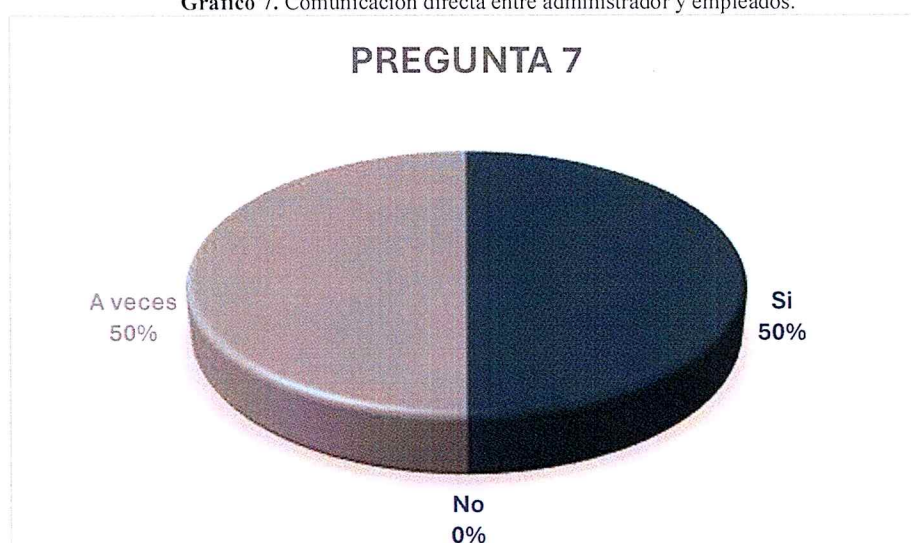
Análisis y descripción: En los datos se reflejan una debilidad en el modelado de conducta por parte de la dirección o administrador, una mayoría del 60% de los encuestados percibe que el responsable del negocio cumple con las normativas únicamente de forma ocasional mientras que solo el 40% considera que existe cumplimiento pleno.

Pregunta N°7: ¿Existe comunicación directa entre el administrador y los trabajadores?

Tabla 8. Comunicación entre el administrador y los trabajadores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	0	0%
A veces	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 7. Comunicación directa entre administrador y empleados.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Análisis y descripción: El 50% de la muestra afirma la existencia de una comunicación directa, mientras que el otro 50% percibe que esta interacción ocurre solo en ciertos tiempos, estos datos estadísticos sugieren que el flujo comunicativo en el negocio no está institucionalizado sino que depende de los factores variables o de situaciones.

Pregunta N°8: ¿El personal puede comunicar problemas laborales sin toma de represalias?

Tabla 9. Comunicación de problemas laborales sin toma de represalias.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	3	30%
A veces	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 8. Problemas de comunicación laboral.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

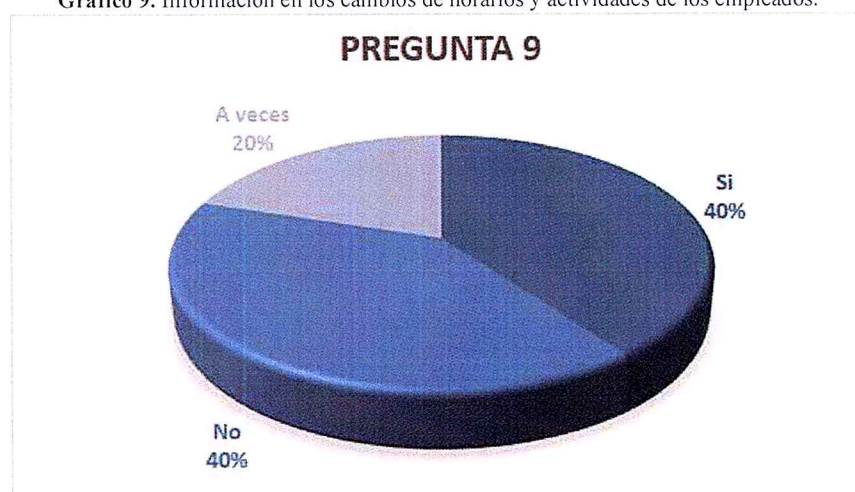
Análisis y descripción: Los resultados exponen un entorno de comunicación vulnerable, ya que solo 20% de los trabajadores sienten total seguridad para reportar problemas laborales. Alertando a un 30% que niega rotundamente tener esa libertad, mientras que un 50% percibe que la ausencia de represalias es solo a veces. En este caso el NO aparece con un peso significativo, sugiriendo la existencia de conflictos no resueltos.

Pregunta N°9: ¿Se informa oportunamente los cambios de horarios o actividades?

Tabla 10. Información de cambios en las actividades u horas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	4	40%
A veces	2	20%
Total	10	100%

Gráfico 9. Información en los cambios de horarios y actividades de los empleados.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.

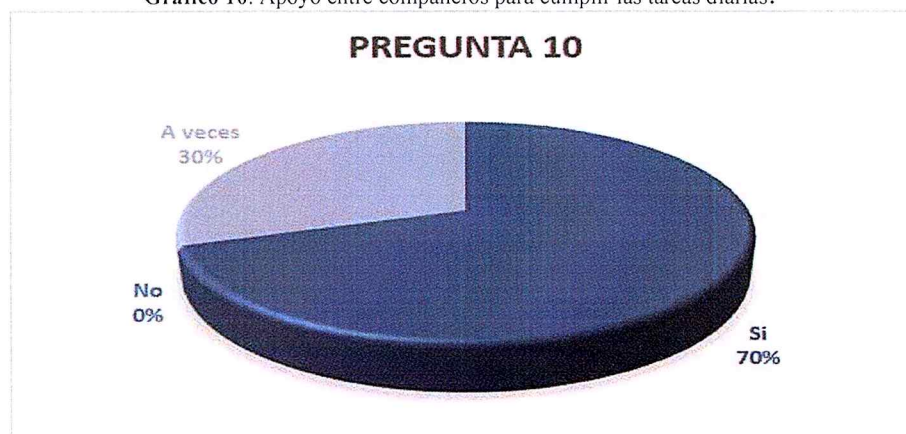
Análisis y descripción: Los resultados que se obtuvieron revela una fractura crítica en la comunicación organizacional y planificación logística. Existe una división en la percepción del personal, mientras un 40% afirma recibir información oportuna, otro 40% dice lo contrario. Indicando así una carencia en la comunicación previa. Y el otro 20% indica que la información es inconsistente.

Pregunta N°10: Se brinda apoyo entre compañeros para cumplir con las tareas diarias?

Tabla 11. Apoyo entre el personal de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	0	0%
A veces	3	30%
Total	10	100%

Gráfico 10. Apoyo entre compañeros para cumplir las tareas diarias.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

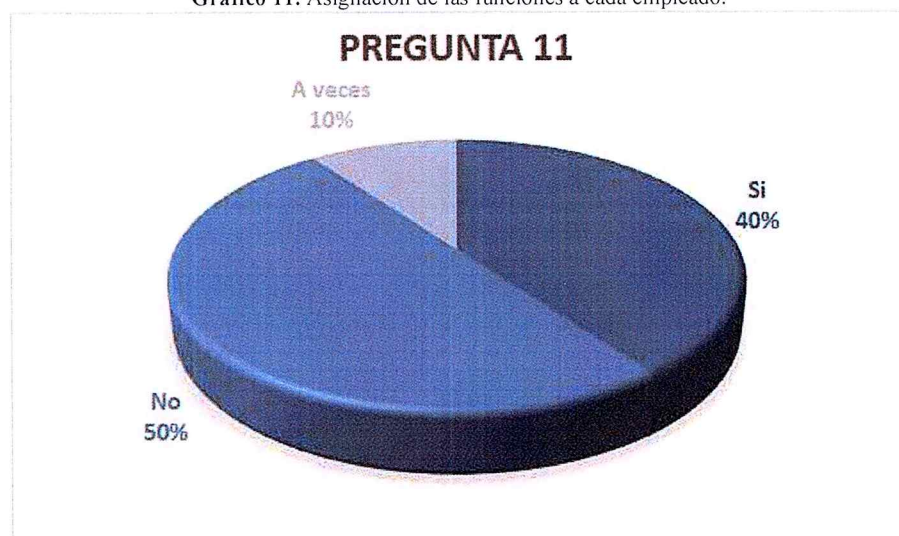
Análisis y descripción: Los resultados arrojan un alto nivel de cohesión y solidaridad operativa entre los trabajadores. El 70% de los encuestados afirman que existe apoyo mutuo entre compañeros para cumplir con las tareas, mientras que el 30 % solo recibe este apoyo ocasionalmente, no se muestran registro del NO para lo cual posiona al trabajo en equipo como la variable más positiva.

Pregunta N°11: ¿La función de cada trabajador está claramente asignada?

Tabla 12. Funciones asignadas a los empleados.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	5	50%
A veces	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 11. Asignación de las funciones a cada empleado.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Análisis y descripción: Los resultados muestran que el 50% de los encuestados afirman que sus funciones no están claramente asignadas, superando al 40% que considera que si existe claridad en sus tareas. Un 10% adicional indica esta claridad es solo manete ocasional. Estos datos evidencias que la mitad del personal en estos negocios no tienen claras sus funciones.

Pregunta N°12: ¿El personal se siente comprometido con los objetivos del negocio?

Tabla 13. Compromiso por parte del personal de trabajo para culminar los objetivos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	1	10%
A veces	6	60%
Total	10	100%

Gráfico 12. Cumplimiento de los objetivos por parte del personal.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Análisis y descripción: La obtención del resultado revelan un nivel de compromiso volátil. Una mayoría del 60% de los trabajadores revela solo sentirse comprometido de manera ocasional. Apenas un 30% expresa un compromiso pleno, mientras que un 10% admite una desconexión total con las metas del negocio, esto determina que los empleados no tienen una misión y visión consolidadas.

Pregunta N°13: ¿Se reconoce el esfuerzo del personal cuando cumple bien su trabajo?

Tabla 14. Reconocimiento del personal de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	3	30%
A veces	4	40%
Total	10	100%

Gráfico 13. Reconocer el esfuerzo del personal de trabajo.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.
Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

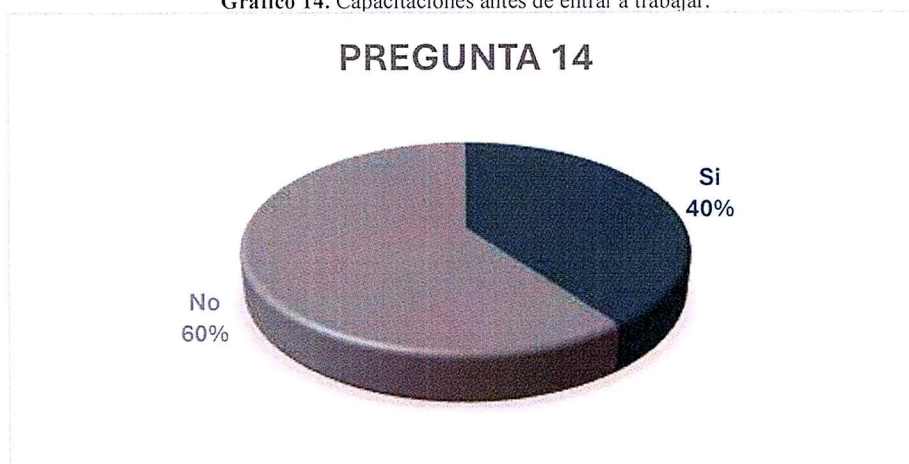
Análisis y descripción: Los resultados revelan una debilidad estructural en el sistema de incentivos y refuerzo en el negocio, existe un equilibrio notable entre la satisfacción y la insatisfacción absoluta: el 30% de los trabajadores afirman recibir algún tipo de incentivo por su trabajo, mientras que el otro 30% lo niega y el 40% lo recibe solo de manera ocasional, esta paridad de opiniones sugiere que el estímulo al buen desempeño no es una política, sino una práctica motivacional para los empleados.

Pregunta N°14: ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de entrar a trabajar?

Tabla 15. Capacitación a los trabajadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Gráfico 14. Capacitaciones antes de entrar a trabajar.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

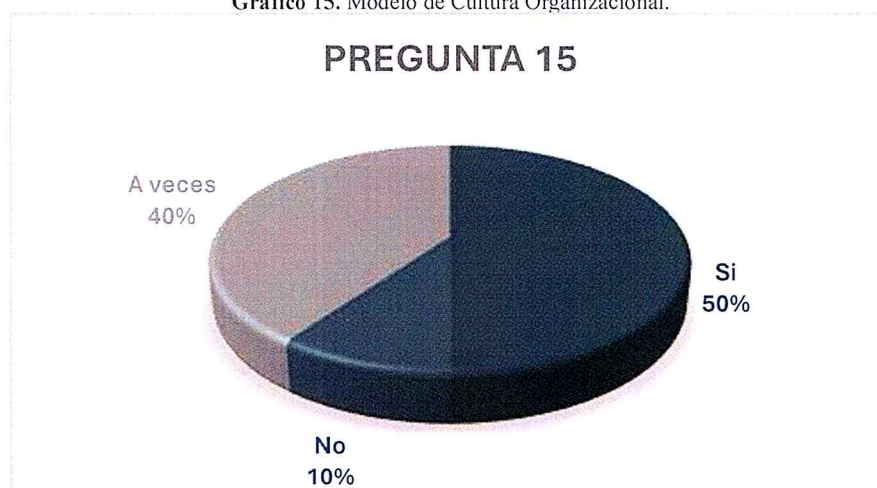
Análisis y descripción: Se revela una deficiencia crítica en la etapa de formación inicial en un trabajo, el 60% de los trabajadores manifiestan no haber tenido algún tipo de capacitación previa al inicio de sus labores, mientras que solo un 40% contó con algún proceso de instrucción, este hallazgo obtenido identifica una falta de inversión en el desarrollo de competencias básicas, lo que obliga al personal aprender mediante el ensayo y error en el puesto de trabajo.

Pregunta N°15: ¿Desea implementar o mejorar (en caso de ya tener uno) un modelo de Cultura Organizacional?

Tabla 16. Implementación de un Modelo de Cultura Organizacional.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	1	10%
A veces	4	40%
Total	10	100%

Gráfico 15. Modelo de Cultura Organizacional.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida del Cantón Chone.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Análisis y descripción: Los resultados indican una apertura mayorista hacia la evolución administrativa del negocio. El 50% de los encuestados manifiesta un deseo claro de implementar.

4.1. Comprobación de Hipótesis.

Partiendo de los análisis pertinentes de toda la información obtenida a través de la encuesta aplicada a los encargados y empleados de los negocios de comida rápida del cantón Chone, se evidencia la carencia de una Cultura Organizacional formalizada, sustentada en capacitaciones y asignación clara de funciones. Esta situación constituye un indicador negativo que incide en la consistencia del compromiso y en la seguridad laboral dentro de estos establecimientos.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se destacan los siguientes hallazgos:

En relación con la **pregunta 14: ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de entrar a trabajar?**, se determinó que el 60% del personal no ha recibido capacitación inicial, lo que refleja debilidades en los procesos de inducción y formación del talento humano.

Respecto a la **pregunta 11: ¿Las funciones de cada trabajador están claramente asignadas?**, esta carencia técnica se manifiesta en que el 50% de los trabajadores señala no tener definidas sus funciones dentro del lugar de trabajo, generando desorganización operativa y duplicidad de tareas.

Por otra parte, en la **pregunta 6: ¿El responsable del negocio cumple las normas que exige al personal?**, el 60% percibe que el líder cumple las normas solo de manera ocasional, mientras que un 30% manifiesta temor a represalias al

momento de comunicar algún problema, lo que evidencia debilidades en el liderazgo y en el clima organizacional.

Finalmente, en referencia a la **pregunta 15: ¿Desea implementar o mejorar (en caso de que ya exista) un modelo de Cultura Organizacional?**, el 50% de los encuestados expresa explícitamente la necesidad de implementar un modelo de Cultura Organizacional.

En virtud de estos resultados, se justifica el diseño de un **Modelo de Gestión Integral basado en la Cultura Organizacional y la Estandarización de Procesos**, orientado al fortalecimiento del compromiso laboral en los negocios de comida rápida del cantón Chone.

4.2. Discusión

El análisis de los emprendimientos de comida rápida en el cantón Chone evidencia una brecha entre la cultura organizacional declarada y la práctica administrativa real, lo que plantea un desafío central para la gestión de estos negocios: no basta con definir valores o políticas, si estos no se internalizan y se traducen en hábitos y procedimientos diarios. La investigación muestra que, aunque existe un alto nivel de cohesión entre los trabajadores (70% de apoyo mutuo), hay una notable incertidumbre en la asignación de funciones, liderazgo irregular y comunicación inconsistente, lo que limita la efectividad de los procesos administrativos.

Desde un punto de vista crítico, podría argumentarse que la falta de formalización en la cultura organizacional genera un fenómeno conocido como "resistencia silenciosa", en este caso los empleados cumplen solo parcialmente con las reglas y procedimientos pero no comparten una visión común que los conecte con los

objetivos empresariales, esta situación crea una condición en la que el desempeño administrativo se fundamenta más en la supervisión individual y la improvisación que en un sistema sólido y repetible.

Este descubrimiento de la Cultura Organizacional en microempresas como las de Chone no solamente tiene un impacto sobre la motivación del personal sino que se vuelve el elemento que distingue los procesos administrativos que son funcionales de aquellos que están fragmentados, asimismo, demuestra que el desarrollo de la cultura debe tratarse como una estrategia integral, que incluya capacitación, liderazgo participativo, claridad en las funciones y comunicación eficaz, y no como un asunto separado o simplemente simbólico.

CAPITULO IV. PROPUESTA

5. Modelo de Gestión Integral basado en Cultura Organizacional y Estandarización de Procesos.

Introducción.

En el Cantón Chone, los negocios de comida rápida representan un sector dinámico y en constante crecimiento, pero muchas veces carecen de estructuras organizacionales formales y procesos claramente definidos. Esta situación genera dificultades en la gestión administrativa, inconsistencias en la atención al cliente y un bajo nivel de compromiso del personal. En vista de esta situación, es claro que se requiere un modelo de gestión que combine la Estandarización de Procesos y la Cultura Organizacional para incrementar la eficiencia, la productividad y la sustentabilidad de estas empresas.

Este trabajo tiene como objetivo crear un modelo de gestión integral, creado específicamente para los negocios de comida rápida del cantón. Este modelo tiene

la finalidad de guiar las prácticas internas, fortalecer los valores organizacionales y definir procesos estandarizados que optimicen el rendimiento del personal y mejoren la experiencia del cliente, esta investigación se basa en la creencia de que para que una empresa sea competitiva y crezca, es esencial contar con una cultura organizacional robusta, junto con procesos bien definidos y medibles.

Además, la implementación de este modelo permitirá generar un aporte significativo al conocimiento aplicado en la administración de pequeñas empresas ofreciendo herramientas prácticas que pueden ser replicadas y adaptadas a diferentes contextos contribuyendo así al desarrollo económico local y a la profesionalización de los negocios de comida rápida.

Objetivos de la guía

Objetivo general

Diseñar un Modelo de Gestión Integral basado en Cultura Organizacional y Estandarización de Procesos que fortalezca los procesos administrativos en los emprendimientos de comida rápida.

Objetivos específicos

- Definir los elementos básicos de la cultura organizacional aplicables a los emprendimientos de comida rápida.
- Integrar la cultura organizacional en los procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control.
- Establecer estrategias prácticas para la implementación del modelo.

- Proponer indicadores de evaluación que permitan medir su efectividad.

5.1. Modelo Propuesto

A continuación, se detallan las secciones por las que está integrado el modelo:

- **Primera sección:** Detalla la misión, visión y normas que debe tener un negocio, con la finalidad de establecer su orientación estratégica y metas a alcanzar, a través del cumplimiento de lineamientos organizacionales.
- **Segunda sección:** Se desarrollan los procesos administrativos necesarios para el correcto funcionamiento del negocio.
- **Tercera sección:** Se enfoca en la eficiencia, la calidad y el servicio al cliente que se brindará, permitiendo mejorar la experiencia del consumidor y la rentabilidad del negocio.

Objetivos del Modelo.

- Ayudar a los negocios de comida rápida a actuar de manera adecuada con sus empleados.
- Disminuir el mal ambiente laboral dentro del negocio.
- Guiar a los jefes o encargados mediante la aplicación del modelo propuesto.

Metas.

- Aumentar la productividad y eficiencia de los empleados.
- Optimizar el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales.
- Reducir errores y reprocesos en las actividades diarias.

Alcance.

El Modelo de Gestión Integral basado en Cultura Organizacional y Estandarización de Procesos tiene un alcance organizacional, operativo, administrativo, humano y conductual. Incide en el servicio al cliente, en la imagen y reputación del negocio, así como en su sostenibilidad.

Se pretende que los negocios, ya sean pequeños, medianos o grandes, implementen la cultura organizacional en sus procesos administrativos, contribuyendo a erradicar el mal ambiente laboral, la pérdida de colaboradores y de clientes, mediante el establecimiento de objetivos y metas claras que incrementen la productividad del negocio.

5.2. Sección 1. Forma de Uso del Modelo

El modelo está dirigido a los jefes o encargados de los negocios de comida rápida, quienes tienen el deber de socializarlo con sus empleados y garantizar su correcta aplicación. Para su elaboración, se realizaron estudios en diferentes negocios de comida rápida interesados en implementar este modelo para mejorar su funcionamiento y rendimiento.

Procedimientos y responsabilidades de ejecución

El encargado del negocio será responsable de la implementación del modelo, realizando inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de lo establecido.

Procedimientos de capacitación

El propietario o encargado será responsable de capacitar al personal de forma diaria, semanal o mensual, explicando las actividades de manera cordial y fomentando los valores organizacionales.

Elementos del Modelo de Cultura Organizacional

• Misión

La misión orienta y da significado a las actividades de la organización al establecer su propósito y razón de ser. Permite que los colaboradores comprendan el objetivo de su trabajo y actúen alineados a los principios institucionales.

Ejemplo:

“Brindar alimentos de calidad de forma rápida, higiénica y amable, satisfaciendo las necesidades de los clientes mediante un servicio eficiente.”

• Visión

Establece la proyección futura de la organización y define hacia dónde desea llegar, motivando el compromiso del personal con metas comunes.

Ejemplo:

“Ser un emprendimiento de comida rápida reconocido por su organización, calidad y buen servicio al cliente.”

• Valores Organizacionales

Orientan comportamientos y decisiones del personal, fortaleciendo la identidad organizacional.

Ejemplo:

Responsabilidad – Trabajo en equipo – Respeto – Higiene – Compromiso con el cliente.

• Normas de Conducta

Regulan el comportamiento del personal y promueven orden y disciplina.

Ejemplo:

- Puntualidad en horarios y turnos.
- Uso adecuado del uniforme.
- Cumplimiento de normas de higiene.

5.3. Sección 2. Mejora de Desempeño Organizacional.**Indicadores de Evaluación**

- Cumplimiento de horarios (%).
- Nivel de orden y limpieza.
- Reducción de errores operativos.
- Satisfacción del cliente.
- Desempeño del personal.

Resultados Esperados

- Mejora en la organización administrativa.
- Incremento del compromiso del personal.
- Optimización de los procesos administrativos.
- Mejor calidad en el servicio al cliente.
- Mayor eficiencia operativa del emprendimiento.

5.4. Sección 3. Enfoque Del Modelo De Gestión Integral Basado En Cultura Organizacional Y Estandarización De Procesos

Enfoque Técnico del Modelo

El Modelo de Gestión Integral basado en Cultura Organizacional y Estandarización de Procesos se fundamenta en la articulación sistémica entre los elementos culturales de la organización y los procesos administrativos clásicos: planeación, organización, dirección y control.

Su enfoque técnico se orienta a:

- Formalizar lineamientos culturales.
- Estandarizar procedimientos operativos.
- Optimizar la gestión administrativa.
- Fortalecer el desempeño del talento humano.
- Mejorar la calidad del servicio al cliente.

El modelo posee carácter funcional, adaptable y escalable, permitiendo su aplicación en emprendimientos de comida rápida con estructuras organizativas básicas.

Fases de Implementación del Modelo

Fase	Actividad	Responsable	Duración
Diagnóstico	Evaluación organizacional inicial	Administrador	1 semana
Diseño cultural	Definición de misión, visión y valores	Propietario	1 semana

Estandarización	Elaboración de manuales y normas	Administrador	2 semanas
Capacitación	Formación del personal	Administrador	1 semana
Implementación	Aplicación del modelo	Todo el personal	Permanente
Evaluación	Medición de indicadores	Administrador	Trimestral

Tabla 17. Plan de Implementación

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Presupuesto de implementación del Modelo

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Total
Elaboración de manual de funciones	1	\$40	\$40
Diseño de misión, visión y valores	1	\$30	\$30
Papelería y materiales impresos	1	\$25	\$25
Subtotal			\$95

Tabla 18. Presupuesto del modelo a implementar

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Costos de Capacitación

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Total
Uniformes básicos	5	\$25	\$125
Señaléticas de normas	1	\$35	\$35
Formatos de control e inventario	1	\$20	\$20
Adecuación área de trabajo	1	\$80	\$80
Subtotal			\$260

Tabla 19. Costos de Capacitación

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Costo de Implementación Operativa.

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Total
Uniformes básicos	5	\$25	\$125
Señaléticas de normas	1	\$35	\$35
Formatos de control e inventario	1	\$20	\$20
Adecuación área de trabajo	1	\$80	\$80
Subtotal			\$260

Tabla 20. Costo de Implementación Operativa

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Costo de seguimiento y evaluación

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Total
Evaluación de desempeño	1	\$30	\$30
Supervisión administrativa	1	\$40	\$40
Actualización de formatos	1	\$20	\$20
Subtotal			\$90

Tabla 21. Costo de seguimiento y evaluación

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Presupuesto de Modelo General

Rubro	Total
Diseño y planificación	\$95
Capacitación	\$170
Implementación	\$260
Seguimiento y evaluación	\$90
TOTAL GENERAL	\$615

Tabla 22.Presupuesto de Modelo General.

Elaborado por: Willian José Benavides Mendoza

Análisis de Viabilidad Económica

El costo total de implementación del modelo asciende a **\$615**, inversión considerada accesible para emprendimientos de comida rápida, debido a que:

- Es un gasto único inicial.
- Mejora productividad y ventas.
- Reduce desperdicios y errores.
- Disminuye rotación de personal.

Por tanto, el modelo es financieramente viable y sostenible.

CONCLUSIONES.

- Se concluye que dichos procesos se desarrollan de manera empírica e informal, evidenciándose debilidades en la planificación de actividades, asignación de funciones y mecanismos de control, esta situación genera desorganización operativa, duplicidad de tareas y limitaciones en el cumplimiento eficiente de los objetivos del negocio, lo que demuestra la necesidad de implementar herramientas de gestión administrativa estructuradas.
- Se determinó la ausencia de lineamientos culturales formalizados incide directamente en estilos de liderazgo improvisados, procesos decisionales centralizados y deficiencias en la comunicación organizacional, esta realidad afecta el clima laboral, el compromiso del personal y la coordinación de actividades, evidenciando que una cultura organizacional fortalecida es un factor clave para la estabilidad y eficiencia empresarial.
- Se realizó la implementación de un modelo de gestión basado en la definición de misión, visión, valores, normas de conducta y estandarización de procesos administrativos constituye una alternativa viable y funcional. Dichas estrategias permiten mejorar el desempeño organizacional, fortalecer el trabajo en equipo y elevar la calidad del servicio al cliente, contribuyendo a la sostenibilidad y competitividad de los negocios de comida rápida del cantón Chone.

RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a los propietarios y administradores de los negocios de comida rápida del cantón Chone estructurar formalmente sus procesos administrativos incorporando herramientas de planificación, organización de funciones, dirección del personal y mecanismos de control, la estandarización de estos procesos permitirá optimizar el uso de recursos, mejorar la coordinación operativa y garantizar el cumplimiento eficiente de las actividades diarias.
- Se sugiere fortalecer la cultura organizacional mediante la definición y socialización de la misión, visión, valores y normas de conducta, promoviendo su aplicación en la toma de decisiones, el liderazgo y la comunicación interna, esto contribuirá a mejorar el clima laboral fomentar el compromiso del personal y consolidar estilos de liderazgo más participativos y efectivos dentro de los emprendimientos.
- Se recomienda implementar estrategias de capacitación continua orientadas al desarrollo de habilidades administrativas, trabajo en equipo y atención al cliente, con el fin de transformar progresivamente la cultura organizacional existente. La formación del talento humano permitirá alinear comportamientos con los objetivos del negocio y mejorar el desempeño organizacional.

BIBLIOGRAFÍAS.

Ana Belén Tulcanaza-Prieto, I. E.-R. (2021). Organizational Culture and Corporate Performance in the Ecuadorian Environment. *Administrative Sciences*.

- Angelini, E. W. (2021). The impact of implementing a person-centred pain management intervention on resistance to change and organizational culture. *BMC health services research*.
- Arias, F. G. (2022). Introducción a la metodología científica. *Episteme*.
- Barragan, R. (2020). La gestion de calidad y la gestion administrativa un acercamiento al desarrollo empresarial y al fortalecimiento de las ventas. *Don Bosco*.
- Bernardes, A. C. (2020). Organizational culture, authentic leadership and quality improvement in Canadian healthcare facilities. . *Revista brasileira de enfermagem*.
- Besley, J. &. (2022). Strategic communication as planned behavior for science and risk communication: A theory-based approach to studying communicator choice. *an official publication of the Society for Risk Analysis*, 2584–2592.
- Briones, M. &. (2023). Cultura organizacional y competitividad en emprendimientos de comida rápida en Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria*.
- Chamorro-Quiñonez Joshelyn Germania, M.-V. E.-G. (2023). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño corporativo a luz de las investigaciones recientes. *Horizon Nexus*, 47-61.
- Consuelo Goytortúa Coyoli, M. D. (2023). Proceso Administrativo en las Organizaciones. *Ingenio y Ciencia*, 70-74.
- Cuenca-Galarza, R. &.-P. (2020). Commitment management and organizational culture study of FLACSO. *PODIUM*, 43-56.

- Galarza-Torres, S., Carrillo Punina, A., & Betsy, B. P. (2020). Trabajo en equipo y orientación al cambio organizacional de los estudiantes en una universidad pública ecuatoriana. *Revista Qualitas*, 177-132.
- Hernández-Sampieri, R. &. (2022). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *McGraw-Hill*.
- ileen A. Hernández-Rodríguezb, V. A.-P. (2021). ileen A. Hernández-Rodríguezb, Virginia Argüelles-Pascuala, Raúl H. Palacios. *Ciencias Huasteca*, 33-34.
- Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, I. M. (2021). Implementación de la Cultura empresarial para el mejoramiento del desempeño laboral. *E- IDEA*, 25-35.
- Laura Patricia Muños Jaime, Y. M. (2020). Procesos Administrativos: Un Estudio al desarrollo empresarial de las Pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 29-40.
- Loor, A. &. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral en microempresas gastronómicas del cantón Chone. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2021). La Encuesta. En P. L.-R. Fachelli, *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA* (págs. 1 - 41). Barcelona: Campus de la UAB. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Mariel, J.-D. V., & Jairo, S. (2022). Cultura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa-financiera en la Unidad Educativa Fiscal Cecilia Velásquez Murillo. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria De Ciencias Contables, Auditoría Y Tributación: CORPORATUM 360 - ISSN: 2737-6443*.

- Mayra Mercedes Marcillo Indacochea, W. P. (2023). *Cultura organizacional y mejora en los procesos administrativo de los servicios de calidad*. Jipijapa: Editorial Internacional Alema. Obtenido de <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema>
- Mengstie, M. B. (2023). Organizational culture and barriers to change in University of Gondar Comprehensive Specialized Hospital Cardiac Unit. *BMC health services research*,.
- Miguel Ángel Medina, Romero David Raul, Hurtado Tiza José, Patricio Muñoz Murillo, Dani Oved Ochoa, Cervantez Gerardo, Izundegui Ordóñez. (2023). *Metodo Mixto de la Investigación: Cuantitativos y Cualitativos*.
- Paula, L. B. (2023). Organizational Culture and Organizational Performance: The Role of Companies of a Developing Economy to the Covid-19 Pandemic. *Centrum*.
- Quiroga, F. (2020). *Gestión Administrativa. Tu Economía Fácil*.
- Raffino, E. (28 de 06 de 2021). *Cultura Organizacional*. Obtenido de <http://concepto.de/cultura-organizacional/>
- Rincón Rodríguez, O. O. (2021). *Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión. SIGNOS*.
- Sira, H. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral docente en la Sección de Asignaturas Generales UNEXPO. Congreso Internacional de Metodología de la Investigación para ciencias tecnológicas e innovación*.

TuestaPinedo, J. A.-R.-T.-V. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*.

Vargas Badillo, A. D. (2022). Cultura organizacional enfocada al cliente y su relación con la ISO 9001:2015 en ACR Proyectos.

Vidak, M. B. (2021). Interventionsfor Organizational Climate and Culture in Academia: A Scoping Review. *Science and engineering ethics*, 27(2), 24.

ANEXOS

MATRIZ OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM
CULTURA ORGANIZACIONAL (v. indep)	Conjunto de valores, normas y prácticas compartidas por los miembros de una organización que influyen en su comportamiento y desempeño.	Cultura Organizacional General	Implementación cultural	1. ¿Tiene implementado la Cultura Organizacional en su negocio de comida rápida? 2. ¿El negocio cuenta con valores organizacionales claramente definidos? 3. ¿Los valores del negocio influyen en la forma de atender a los clientes? 4. ¿El personal conoce las normas internas del establecimiento?
		Valores Organizacionales	Existencia de valores	5. ¿El propietario o administrador dirige directamente las actividades del personal? 6. ¿El responsable del negocio cumple las normas que exige al personal? 7. ¿Existe comunicación directa entre el administrador y los trabajadores? 8. ¿El personal puede comunicar problemas laborales sin tomar represalias? 9. ¿Se informa oportunamente los cambios en horarios o actividades?
		Normas Organizacionales	Influencia en el servicio	10. ¿Se brinda apoyo entre compañeros para cumplir con las tareas diarias? 12. ¿El personal se siente comprometido con los objetivos del negocio? 13. ¿Se reconoce el esfuerzo del personal cuando cumple bien su trabajo? 14. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de entrar a trabajar? 15. ¿Desea implementar o mejorar un modelo de Cultura Organizacional?
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (v. depend.)	Conjunto de actividades de planificación, organización, dirección y control orientadas al logro de los objetivos organizacionales	Organización	Definición de funciones	11. ¿La función de cada trabajador está claramente definida?



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Carrera: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Instrumento: Encuesta

Objetivo: Evaluar la percepción de los colaboradores o administradores sobre la cultura organizacional en los negocios de comida rápida del cantón Chone, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora que contribuyan al desarrollo de un clima laboral positivo y al fortalecimiento de los procesos administrativos.

Investigador(es): Benavides Mendoza Willian José

Fecha: julio de 2025

1. **¿Tiene implementado la Cultura Organizacional en su negocio de comida rápida?.**
 - a. Sí (...)
 - b. No (...)

2. **¿El negocio cuenta con valores organizacionales claramente definidos?**
 - a. Sí ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()

3. ¿Los valores del negocio influyen en la forma de atender a los clientes?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
4. ¿El personal conoce las normas internas del establecimiento?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
5. ¿ El propietario o administrador dirige directamente las actividades del personal?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
6. ¿El responsable del negocio cumple las normas que exige el personal?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
7. ¿ Existe comunicación directa entre el administrador y los trabajadores?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. A veces ()
8. ¿El personal puede comunicar problemas laborales sin tomar represalias?
- a. Si ()
 - b. No ()

c. A veces ()

9. ¿Se informa oportunamente los cambios en horarios o actividades?

a. Si ()

b. No ()

c. A veces ()

10. ¿ Se brinda apoyo entre compañeros para cumplir con las tareas diarias?

a. Si ()

b. No ()

c. A veces ()

11. ¿La función de cada trabajador está claramente definida?

a. Si ()

b. No ()

c. A veces ()

12. ¿El personal se siente comprometido con los objetivos del negocio?

a. Si ()

b. No ()

c. A veces ()

13. ¿ Se reconoce el esfuerzo del personal cuando cumple bien su trabajo?

a. Si ()

b. No ()

c. A veces ()

14. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de entrar a trabajar?

a. Si ()

b. No ()

c. A veces ()

15. ¿Desea implementar o mejorar (en caso de que ya cuente con uno en su negocio) un modelo de Cultura Organizacional?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()



¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Carrera: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Instrumento: Entrevista

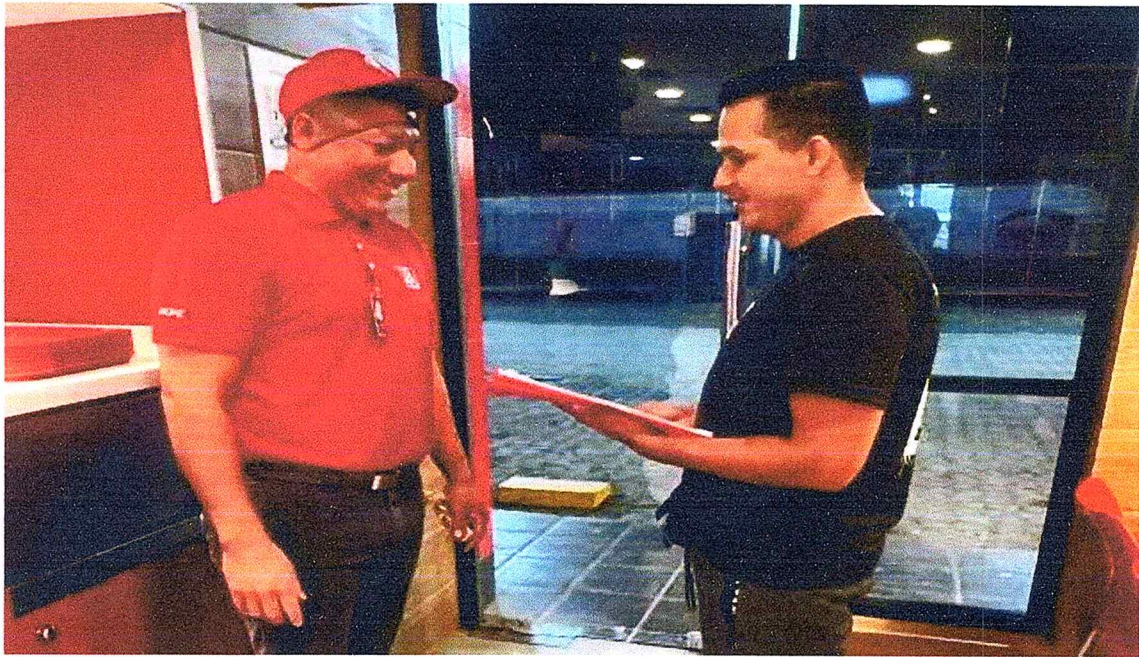
Objetivo: Analizar en profundidad las experiencias, percepciones y opiniones de los trabajadores sobre la cultura organizacional en los negocios de comida rápida del cantón Chone, con el propósito de comprender cómo influye en el clima laboral, la comunicación interna y el compromiso del personal.

Investigador(es): Benavides Mendoza Willian José

Fecha: julio de 2025

1. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en su lugar de trabajo?
2. ¿Qué valores cree usted que son los más importantes en esta empresa y cómo se reflejan en el día a día?
3. ¿Considera que la comunicación entre los diferentes empleados y el jefe es efectiva? ¿Por qué?
4. ¿Se siente valorado o reconocido por su trabajo dentro del negocio?
5. ¿Ha recibido capacitación o formación para mejorar su desempeño en el negocio?
6. ¿Qué aspectos de la cultura organizacional considera que deberían mejorar?
Y por qué.

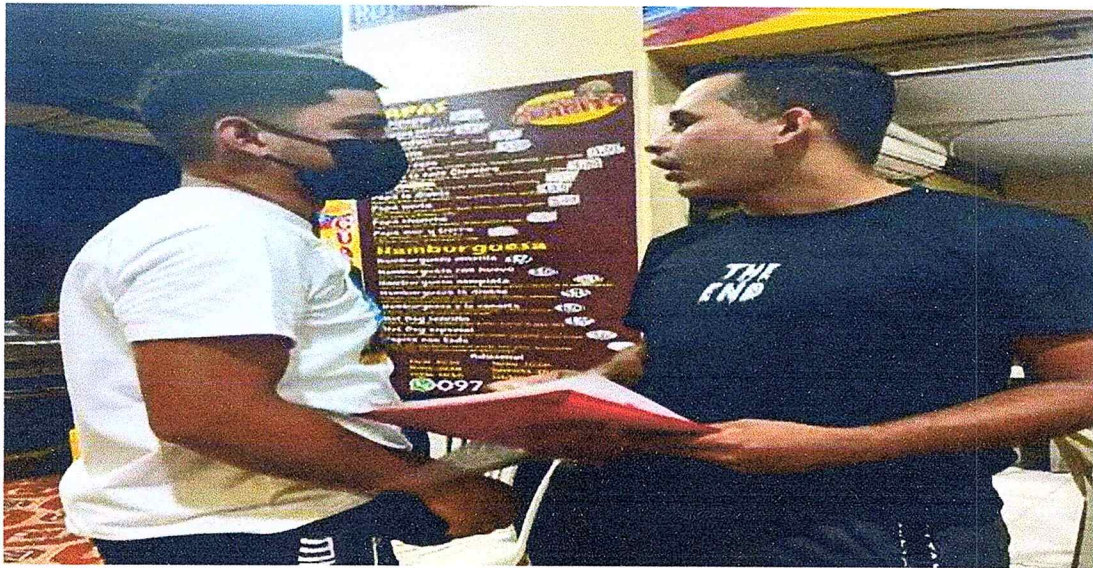
APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTA



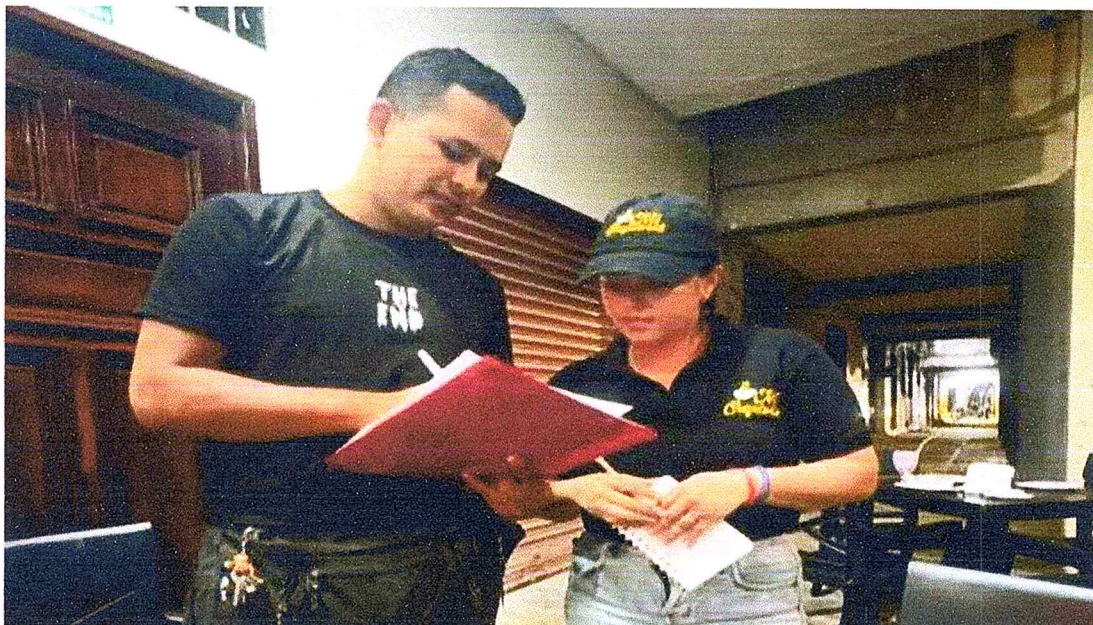
Realización de encuestas y entrevista a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida en el Cantón Chone.



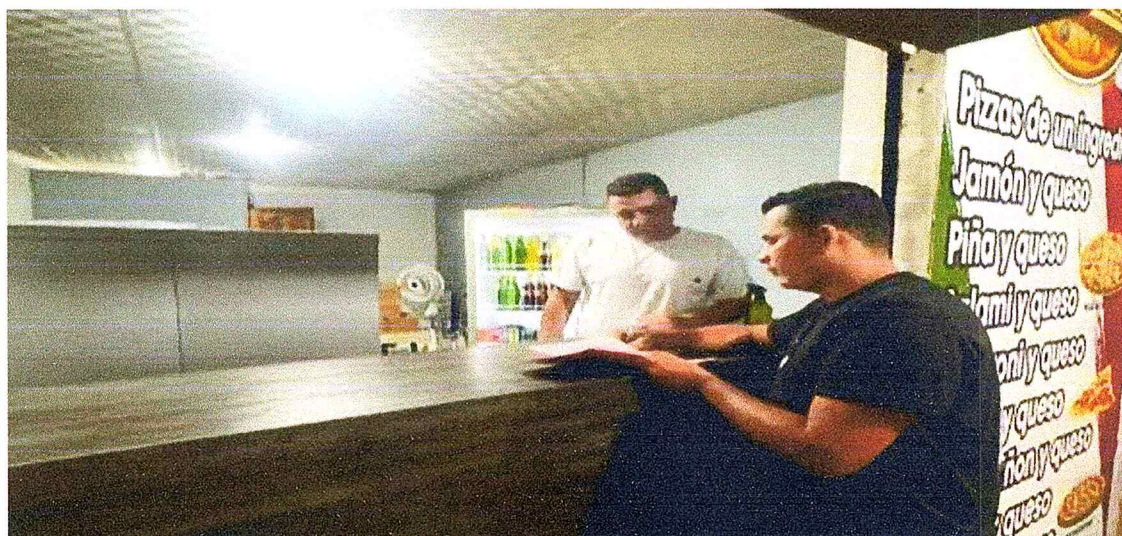
Realización de encuestas y entrevista a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida en el Cantón Chone.



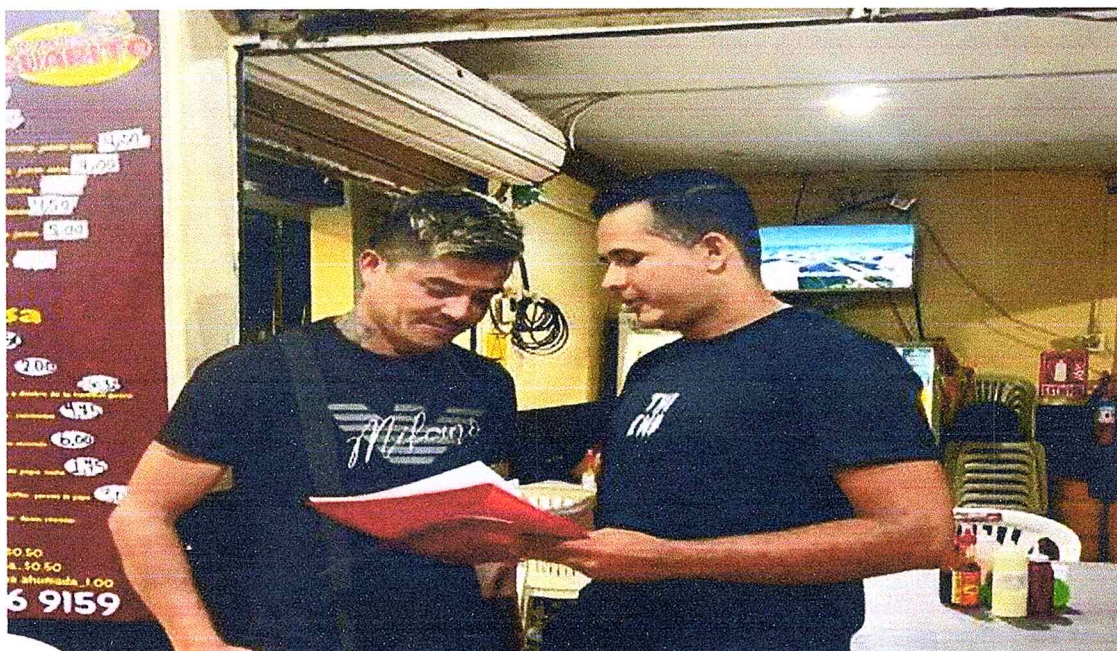
Realización de encuestas y entrevista a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida en el Cantón Chone.



Realización de encuestas y entrevista a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida en el Cantón Chone.



Realización de encuestas y entrevista a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida en el Cantón Chone.



Realización de encuestas y entrevista a los empleados o encargados de los negocios de comida rápida en el Cantón Chone.