CAPÍTULO 3

DIAGNÓSTICO

3. Diagnóstico

Mediante la aplicación de una entrevista a profundidad al director de la empresa se obtuvo el análisis de la organización administrativa y por medio de un análisis situacional interno, la información relevante que nos ayudó a identificar las fallas organizacionales así como las ventajas sobre la competencia. Con esta información recabada se podrá diseñar y desarrollar el nuevo esquema organizacional corrigiendo las fallas que se tienen actualmente.

3.1 Entrevista a profundidad:

Con la entrevista aplicada al Sr. Armando F. Carrion Suárez se pudo obtener información acerca de la división organizacional Burritos Factory además de información acerca de sus fortalezas y debilidades administrativas. El proceso de entrevista fue muy exitoso además de informativo, tuvo una transcripción y digitalización de la misma, seguida de la elaboración de los cuadros resumen para identificar los principales temas y respuestas obtenidas de esta entrevista hecha al director general de Burritos Factory.

El resultado obtenido de esta entrevista fue la detección de fallas dentro de la administración ocasionadas por la falta de delegación de actividades. El poco personal que tienen, no se concentra por áreas, mezclando así la información y tareas de diversos departamentos, tales como ventas, compras, contabilidad y logística creando un caos en el flujo de procesos que generan errores y saturación de trabajo en el personal. **(Anexo 1)**

3.2 Análisis situacional:

Este análisis interno tiene como función ayudar al que lo aplica a obtener resultados e información sobre una organización. En especifico este análisis se basó en las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Con este análisis que se aplico al área administrativa de Burritos Factory se obtuvieron resultados que ayudaron a aterrizar el diagnóstico de la organización, además de que sirvió para identificar las posibles mejoras que se obtendrían aplicando un manual organizacional con las descripción de los puestos y funciones. Los resultados fueron los siguientes:

Análisis situacional

Factores internos:

- Fortalezas:
    - Logística de productos bien establecida y controlada.
    - Poseen actividades administrativas.
    - Puestos y jerarquías establecidas.
    - Precios competitivos.
    - Atención amigable hacia los clientes.
    - Productos elaborados con ingredientes frescos.
    - Paquetes completos.
    - Platillos bien servidos.
- Debilidades:
    - Las actividades administrativas no están bien definidas.
    - Canales, tiempos y formas de comunicación dentro de la administración no son organizadas.
    - Falta de manual organizacional.
    - Contabilidad mal solicitada y elaborada.
    - Elaboración de los productos al momento retrasando nuestro tiempo de entrega.
    - Bajo posicionamiento dentro del mercado.
    - Fallas organizacionales.

Factores externos:

- Oportunidades:
    - Posibilidad de reestructuración de áreas administrativas.
    - Oportunidad de Elaboración de descriptivos de puesto impreso.
    - Se puede ampliar el número de plazas o unidades o franquicias.
    - Es un concepto emprendedor que tendrá éxito local y nacional.
    - Hay posibilidad de solicitar apoyos gubernamentales.

    - México y en específico Puebla cuenta con una sociedad que le gusta ir a los centros comerciales.

- Amenazas :
    - Una de las principales amenazas para “Burritos Factory” falta de posicionamiento.
    - Falta de conocimiento del concepto dentro de la sociedad.
    - Empresas con manual organizacional que llevan un proceso administrativo más eficaz.
    - Competencia con precios muy bajos.
    - Crisis en los bolsillos de los mexicanos.
    - Falta de división de tareas.

Estrategias FO:

- Promocionar los productos más vendidos.
- Hacer promociones mensuales.
- Volanteo en el punto de venta.
- Buscar nuevas ubicaciones.
- Establecer nuestro proceso logístico dentro del manual organizacional.

Estrategias FA

- Acostumbrar a los consumidores con publicidad masiva dentro del punto de venta.
- Activaciones.
- Aumentar el valor de nuestro producto ante el público y no malbaratando lo que vendemos.
- Organizar la administración y plasmarla en un manual organizacional.

Estrategias DO

- Reorganización de la empresa con un manual organizacional.
- Buscar y utilizar los apoyos de gobierno distintivo M (moderniza).

Estrategias DA

- Promover dentro de las unidades la elaboración en el momento.
- Mencionar a todos la elaboración con productos naturales y frescos.
- Hacer promociones para los trabajadores dentro de la organización.

3.3 Resultado general de los estudios aplicados:

Esta tabla muestra los resultados que ambos análisis arrojaron:

TEMAS	SITUACIONAL	ENTREVISTA
Manual Organizacional	No tiene	No tiene
División administrativa por áreas	No la hay	No la hay
Descriptivo de puestos	No los hay	No los hay

Fuente: Elaboración propia

3.4 Diagnóstico de la organización Burritos Factory:

Cabe mencionar que con estos estudios aplicados a la organización de Burritos Factory se diagnostico lo siguiente:

Dentro de la empresa se cuenta con actividades administrativas primarias tales como control, planeación, organización y dirección (Hidalgo, R. 2006); sin embargo estas no están bien establecidas ni transcritas en algún manual operacional que dictamine el uso, el manejo o la ejecución de dichas actividades; es por ello que la administración no funciona al 100% y sin embargo se realizan de forma funcional. Dicho de otra forma, la empresa Burritos Factory aplica estos principios de manera muy básica y desorganizada sin ningún lineamiento o manual organizacional que ayude a que estos factores se cumplan efectiva y sistemáticamente, ayudando a la organización a conocer su situación real en el mercado y a su vez, aumente el rendimiento de Burritos Factory ocasionando a sus tenedores mayores utilidades.