



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

**Análisis de la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña
en la ciudad de Somoto, año 2021**

**Trabajo de seminario de graduación para optar
al grado de**

Licenciado en Administración de Empresas

Autores

Ana Lucia Acevedo Hudiel

Cándida Beatriz Morales Rodas

Nazareth Rocha Rivera

Tutores

M. Sc. Flor Idalia Lanuza

M. Sc. Keylin Mayela Pineda

Estelí, jueves, 03 de febrero de 2022



Agradecimiento

Agradecemos a todos los que hicieron posible se realizara esta investigación.

Primeramente, **a Dios** por que nos dio el don de perseverancia, por no dejar que nos rindiéramos en este caminar y dotarnos de fe, sabiduría y entendimiento.

A nuestros padres y hermanos que, con su apoyo incondicional, consejos y amor transmitieron fortaleza para alcanzar esta meta.

A nuestras tutoras, M. Sc. Flor Idalia Lanuza y M. Sc. Keylin Mayela Pineda Rodríguez por su orientación y apoyo en este proceso de investigación quienes proporcionaron conocimiento que nos servirá en el transcurso de nuestra vida profesional.

A la UNAN MANAGUA – FAREM ESTELÍ que nos abrió las puertas y brindó la oportunidad de ser estudiantes en esta prestigiosa casa de estudio.

A todos, infinitas GRACIAS



Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí

FAREM – Estelí

CONSTANCIA

Estelí, 21 de enero 2022

Por este medio estoy manifestando que la investigación: **Análisis de la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña en la ciudad de Somoto, año 2021**, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en **Administración de Empresas**.

Los autores de este trabajo son los estudiantes: **Ana Lucía Acevedo Hudiel, Nazareth Rocha Rivera, Cándida Beatriz Morales Rodas**; y fue realizado en el II semestre del 2021, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para el Restaurante Vivero La Peña, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,

M.Sc. Flor Idalia Lanuza Gámez
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

M.Sc. Keylin Mayela Pineda Rodríguez
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

Cc/Archivo

Resumen

Se realizó la investigación titulada “Análisis de la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña en la ciudad de Somoto año 2021”, con el objetivo de analizar la gestión administrativa del restaurante, y si aplica continua y adecuadamente sus procesos internos que les permita administrar el restaurante de manera eficiente y productiva. Cabe señalar que es una investigación de carácter descriptivo, con un enfoque mixto debido a que se recopiló información cuantitativa y cualitativa. El universo fue de siete colaboradores incluyendo el gerente propietario. De acuerdo a los objetivos definidos fue necesaria la aplicación de dos instrumentos tales como: la encuesta dirigida a los colaboradores y la entrevista al gerente del restaurante. A través del análisis y discusión de los resultados, donde se compararon las variables de estudio que indican la posibilidad de resolver el problema, se brindan estrategias para que el restaurante logre el cumplimiento de sus metas, lo que refleja el aporte primordial de la investigación y, sus principales conclusiones determinan que el Restaurante Vivero La Peña no cuenta con una correcta implementación en la gestión administrativa a causa de que se trabaja de manera tradicional y cuenta con pocos conocimientos para administrar el negocio. Se comprueba el supuesto que, indica que una correcta aplicación en la gestión administrativa fortalecer los procesos administrativos en el restaurante

Palabras claves: Gestión administrativa, procesos administrativos y estrategias.

Abstract

The research entitled "Analysis of the administrative management of the Vivero La Peña Restaurant in the city of Somoto in 2021" was carried out, with the aim of analyzing the administrative management of the restaurant, and if it continuously and adequately applies its internal processes that allow them to manage the restaurant efficiently and productively. It should be noted that it is descriptive research, with a mixed approach because of quantitative and qualitative information was collected. The universe consisted of seven collaborators including the owner manager. According to the defined objectives, it was necessary to apply two instruments such as the survey directed at the collaborators and the interview with the restaurant manager. Through the analysis and the discussion of the results, where the study variables that indicate the possibility of solving the problem were compared, strategies are provided for the restaurant to achieve the fulfillment of its goals, which reflects the primary contribution of the research and its main conclusions determine that the Vivero La Peña Restaurant does not have a correct implementation in administrative management because it works in a traditional way and has little knowledge to manage the business. The assumption that indicates that a correct application in the administrative management strengthen the administrative processes in the restaurant.

Key words: Administrative management, administrative processes and strategies.

Índice de contenido

1.	Introducción.....	1
2.	Antecedentes.....	3
3.	Planteamiento del Problema.....	5
3.1.	Caracterización general del problema.....	5
3.2.	Preguntas de investigación	6
4.	Justificación.....	7
5.	Objetivos	8
5.1.	Objetivo General	8
5.2.	Objetivos Específicos	8
6.	Fundamentación teórica	9
6.1.	Empresas	9
6.1.1.	Características de las empresas.....	10
6.1.2.	Clasificación de las empresas	11
6.2.	Gestión administrativa.....	13
6.2.1.	Objetivos de la gestión administrativa	14
6.3.	Procesos administrativos	14
6.3.1.	Etapas del proceso administrativo	15
6.4.	Estrategias	17
6.4.1.	Elementos de una estrategia eficaz	17
6.4.2.	Análisis FODA	18
7.	Hipótesis o supuesto de investigación	20
8.	Operacionalización de variables y/o matriz de categorías	21
9.	Diseño metodológico	24
9.1.	Tipo de investigación.....	24
9.2.	Área de estudio	24
9.3.	Población y muestra / Sujetos participantes.....	25
9.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos	25
9.5.	Etapas de la investigación.....	26

9.5.1.	Etapa I. Investigación documental	26
9.5.2.	Etapa II. Elaboración de instrumentos	27
9.5.3.	Etapa III. Trabajo de campo	27
9.5.4.	Etapa IV. Elaboración de informe final.....	28
9.6.	Enfoque de la investigación	28
9.7.	Alcance de la investigación	28
10.	Análisis y discusión de resultados.....	29
10.1.	Evaluación de la gestión administrativa	29
10.2.	Identificar los factores que intervienen en el proceso administrativo	39
10.2.1	Planeación	39
10.2.2	Organización.....	41
10.2.3	Dirección.....	42
10.2.4	Control	43
10.3	Estrategias para el fortalecimiento de la gestión administrativa.....	44
10.3.1.	Análisis FODA.....	44
10.3.2.	Propuesta de estrategias.....	49
11.	Conclusiones.....	56
12.	Recomendaciones.....	57
13.	Referencias bibliográficas	58
14.	ANEXOS	60
Anexo 1.	Encuesta para evaluar la Gestión administrativa	60
Anexo 2 .	Entrevista de evaluación de la gestión administrativa.....	63
Anexo 3	Cronograma de actividades	65
Anexo 4	Tablas de contingencia	66
Anexo 5	Fotografías.....	69

Índice de gráficos

Gráfico 1 Cumplimiento de objetivos.....	30
Gráfico 2 Tarea	31
Gráfico 3 Estructura	32
Gráfico 4 Personas.....	34
Gráfico 5 Ambiente.....	35
Gráfico 6 Tecnología.....	36
Gráfico 7 Competitividad	37
Gráfico 8 Planeación.....	40
Gráfico 9 Organización	41
Gráfico 10 Dirección.....	42
Gráfico 11 Control	43

1. Introducción

El Restaurante Vivero La Peña está ubicado en la ciudad de Somoto del cacho de novillo 200 metros sobre carretera panamericana (El Espino), el cual se dedica a ofrecer un amplio menú de comidas y bebidas, donde su especialidad son los platillos típicos del país. Se distingue por la calidad en sus servicios, la buena ubicación del local, su ambiente debidamente acondicionado y limpio.

En la investigación se aborda el tema análisis de la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña en la ciudad de Somoto, año 2021. Cuyo propósito es brindar estrategias mediante el análisis de las causas que afectan su gestión administrativa.

En este estudio se definieron tres antecedentes de estudios previos, Se encontró un estudio a nivel nacional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN Managua en la ciudad de Jinotepe, periodo 2019, Un estudio a nivel regional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM – Matagalpa y un estudio a nivel internacional una investigación de la UNA Universidad Nacional Costa Rica.

El planteamiento del problema donde se destaca el motivo del qué, porqué y para qué de la investigación, las preguntas problemas se realizaron en función de los objetivos, en la justificación se especifican las razones de realizar esta investigación, seguidamente se presenta el objetivo general y específicos que dieron salida al tema de investigación.

En la fundamentación teórica se explican conceptos que sirven como sustento para el tema de la investigación entre ellos están: empresas, gestión administrativa, procesos administrativos, estrategias, entre otros.

Posteriormente se expone el supuesto el cuál se confirma a través de los resultados encontrados, luego en el diseño metodológico se definió el enfoque de la investigación, tipo, alcance, universo, muestra, técnica para la recolección de la información y las etapas.

En el apartado de la discusión de los resultados se analizó toda la información brindada por el Restaurante Vivero La Peña, la cual permitió dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

Finalmente se tiene el acápite de las conclusiones y recomendaciones, seguido de las referencias bibliográficas y sus anexos.

Con lo antes mencionado se busca integrar la gestión administrativa en el restaurante, asegurando que los procesos con los empleados sean eficientes para un mejor desarrollo y potencialización en las actividades para cumplir con los objetivos planteados y contribuir al crecimiento del mismo.

2. Antecedentes

Para profundizar en el tema Gestión administrativa se realizaron consultas al sitio web y páginas de repositorio UNAN.

Se encontró un estudio a nivel nacional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN Managua) titulado “Análisis de la gestión administrativa del mercado municipal Jorge Matus Téllez en la ciudad de Jinotepe, periodo 2019” elaborado por López Narváez y Pérez Ocón (2019), con el objetivo de ayudar a identificar las principales debilidades que limitan el buen funcionamiento del mercado, se realizó una investigación cualitativa porque pretende identificar un determinado problema, para evidenciar el escrito hicieron visitas y entrevistas a los colaboradores de dicho mercado. Concluyen su investigación aportando que el mercado depende completamente de la Alcaldía de Jinotepe, ya que con lo que ingresa en tributos procedentes del mismo a la municipalidad no se logra hacer que el mercado sea auto sostenible.

Un estudio a nivel regional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM – Matagalpa; elaborado por Flores Orozco, (2015), sobre la temática “Proceso administrativo y gestión empresarial en COMPROBAS Jinotega” con el propósito de analizar si la cooperativa aplica adecuadamente estos conceptos, de modo que se pueda identificar el desempeño de gestión administrativa por parte de sus colaboradores. El tipo de estudio es descriptivo a través del cual se pudo describir e interpretar la situación de la empresa. De acuerdo a los resultados llegan a la conclusión explicando que la falta de un buen proceso administrativo debilita el desempeño de la gestión administrativa provocando desmotivación en el personal, lo cual evita que puedan ejercer eficientemente su labor.

Se encontró un estudio a nivel internacional una investigación de la UNA Universidad Nacional Costa Rica sobre la temática “Análisis de la gestión administrativa – financiera de la ASADA” realizado por Carvajal Vega, Cortés Enríquez, y León, (2017),

su impacto es el logro de metas, objetivos de la organización durante el periodo (2014 – 2016) con el propósito de mejorar y corregir las debilidades que están afectando la eficacia y eficiencia de la organización, así como apoyar las fortalezas que posee la institución, la investigación se realizó bajo enfoque mixto. Concluyen su investigación explicando que a través de cambios estratégicos y el compromiso por los colaboradores de impulsar una propuesta y el plan organizacional se pueden obtener los resultados que se anhelan.

El Restaurante Vivero La Peña presenta una problemática similar en comparación con los estudios anteriores, el cual menciona que también poseen pocos conocimientos en cuanto a la gestión administrativa. Los estudios antes descritos servirán de apoyo para el presente trabajo investigativo, debido a que facilitará el análisis de la gestión administrativa del restaurante. Por otra parte, en el restaurante no existen otros antecedentes debidos que este es el primer estudio que se realiza.

3. Planteamiento del Problema

A continuación, se detalla el planteamiento del problema con su caracterización general y las preguntas que dan la propuesta de solución a la problemática.

3.1. Caracterización general del problema

El Restaurante Vivero La Peña, es un negocio familiar creado en el año 2016, en lo que ha transcurrido el tiempo ha ido creciendo y hoy cuenta con una estructura organizacional más amplia. Desde su inicio surgieron muchos problemas, uno de ellos fue la falta de personal para poder ejercer las actividades laborales que se ameritaba desde sus inicios, sin embargo, ahora cuenta con 7 trabajadores permanentes, actualmente se considera que existe una falla en el manejo de los procesos internos de este negocio.

En el Restaurante Vivero La Peña se trabaja de manera tradicional; no obstante, la empresa no tiene establecidas las funciones específicas de los trabajadores, esto se debe a que no cuenta con un buen sistema en la gestión administrativa por la falta de conocimiento del propietario y personal.

Cabe destacar, que la falta de una buena gestión administrativa en la empresa, ha generado inestabilidad y sobrecarga de trabajo en el personal que labora. Es importante mencionar, que al continuarse esta situación se obtendrá efectos negativos en los resultados de la organización, como es la disminución de la productividad y calidad en los servicios que ofrece el restaurante.

Aunque el restaurante siempre ha desarrollado trabajos satisfactorios que mantienen la clientela y el volumen de ventas, es necesario que se establezca una estructura y un control organizativo donde se definan las funciones y que a su vez se obtengan

resultados positivos para alcanzar las metas propuestas con un personal comprometido en busca de un mismo fin, para ello es importante que se creen estrategias que permitan el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Por otra parte, los propietarios están interesados en mejorar su gestión administrativa y el establecimiento de funciones para trabajar de forma correcta y eficiente.

3.2. Preguntas de investigación

Pregunta general

¿Cuenta con un análisis de gestión administrativa el Restaurante Vivero La Peña en la ciudad de Somoto, año 2021?

Preguntas específicas

¿Cómo evaluar la gestión administrativa mediante el cumplimiento de las tareas, estructura, personas, ambiente, tecnología y competitividad?

¿Cuáles son los factores que intervienen en los procesos administrativos a través de la planeación, organización, dirección y control?

¿Qué estrategias pueden contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa mediante el análisis FODA?

4. Justificación

La gestión administrativa es un proceso en el que se realizan actividades para crear estrategias que permitan mejorar la productividad, la calidad, la relación entre los colaboradores, entre otros, de modo que el negocio se pueda administrar adecuadamente.

El principal objetivo de esta investigación es aportar una nueva estrategia a este negocio que les genere estabilidad económica y en su personal que labora, además es importante porque ayuda a tener un mejor control en la empresa, permitiendo que todos los trabajadores desarrollen sus roles de manera eficiente.

Contribuirá con información técnica - práctica para los propietarios del restaurante de tal forma que este mejorará su gestión administrativa y evita pérdidas económicas ayudando también al aumento de la capacidad de controlar las diferentes actividades que se llevan a cabo en el negocio, lo cual permitirá hacer uso adecuado de los recursos y el alcance de cada uno de sus objetivos, generación de satisfacción de los empleados, estructura administrativa organizada con una división del trabajo y delegación de poderes entre los empleados, determinando claramente sus responsabilidades, equipo coordinado.

Toda esta gestión se hace necesaria debido al pasar del tiempo el restaurante ha crecido significativamente, por tanto, debería tener una modificación adecuada en sus gestiones. Este estudio será de gran importancia para futuros estudiantes, puesto que les permitirá profundizar sus conocimientos y al mismo tiempo les servirá como fuente de apoyo en sus investigaciones.

El motivo principal de realizar esta investigación es elevar el potencial por parte de sus colaboradores como de su gestión, por medio de análisis previos han pasado por alto tener una buena administración, y es esto, en lo que se desea contribuir, proporcionando estrategias que les ayuden a mejorar su gestión.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Analizar la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña en la ciudad de Somoto, año 2021

5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la gestión administrativa mediante el cumplimiento de las tareas, estructura, personas, ambiente, tecnología y competitividad.
- Identificar los factores que intervienen en los procesos administrativos, a través de la planeación, organización, dirección y control.
- Proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa mediante el análisis FODA.

6. Fundamentación teórica

En este capítulo se abordarán aspectos teóricos importantes de la gestión administrativa. Es necesario abarcar los siguientes ítems, debido que, facilitan la comprensión de este trabajo investigativo.

6.1. Empresas

Existen varias definiciones sobre empresas, pero antes es necesario mencionar que estas, son instituciones que están conformadas por elementos materiales, técnicos y grupos de personas los cuales se dedican a la producción y comercialización de bienes y servicios incluyendo la obtención de lucros, con el fin de lograr utilidades y satisfacer necesidades de la sociedad.

Pérez Porto y Gardey (2021) mencionan que:

Una empresa es una entidad económica, social integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tienen el objetivo de obtener utilidades, a través de su participación en el mercado de bienes y servicios, para esto hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

Como opina Romero (2016), define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela". (p. 9)

Cabe recalcar, que las estrategias son importantes para la sociedad puesto que, ofrece una gran variedad de productos y servicios donde el cliente puede elegir acorde a sus gustos o necesidades, además, generan empleos lo que permite el éxito en la empresa y el progreso en la sociedad, contribuyendo en una mejor condición de vida a la población.

Además, las empresas persiguen una variedad de objetivos, utilizando recursos físicos, financieros, humanos, mercadológicos y administrativos que son dirigidos por diferentes áreas de especialidad de la empresa, tales como: la administración de la producción o de operaciones, administración financiera, administración de recursos humanos, administración mercadológica.

6.1.1. Características de las empresas

Las empresas se diferencian de las demás organizaciones sociales, por lo que Pérez y Gardey (2021) mencionan las siguientes características:

- Las empresas están orientadas a obtener ganancias: aunque el objetivo final de las empresas sea producir bienes o servicios, su propósito inmediato es conseguir utilidades, es decir, obtener el retorno financiero que supere el costo.
- Las empresas asumen riesgos: los riesgos implican tiempo, dinero, recursos y esfuerzos. Las empresas no trabajan en condiciones de certeza. El riesgo se presenta cuando la empresa conoce ciertas consecuencias de sus negocios. Y puede emplear este conocimiento para pronosticar la posibilidad de que ocurran. Se acepta que el riesgo de las operaciones empresariales es un ingrediente inherente a los negocios, e incluso, que puede llevar a la pérdida total de las inversiones realizadas.
- Las empresas son dirigidas por una filosofía de negocios: los administradores generales de la empresa toman decisiones acerca de mercado, costos, precios, competencia, normas del gobierno, legislación, coyuntura económica, relaciones con la comunidad, y sobre asuntos internos de comportamiento y estructura de la empresa.

- Las empresas producen bienes o servicios para atender las necesidades de la sociedad y, por tanto, no solo deben de mostrar vitalidad económica, sino también aceptar las responsabilidades relacionadas con los consumidores, los empleados, las accionistas y la sociedad en conjunto.
- Las empresas se evalúan generalmente desde el punto de vista contable: el enfoque contable es importante, pues las inversiones y los retornos deben registrarse, procesarse, resumirse y analizarse de manera simplificada, y medirse en términos de dinero.
- Las empresas deben ser reconocidas como negocios por las demás organizaciones y por las agencias gubernamentales: en otros términos, las empresas se consideran productoras de bienes o servicios, y como tal son requeridas por otras empresas que le suministran entradas, consumen sus salidas e incluso compiten con ellas o les cobran intereses e impuestos.
- Las empresas constituyen propiedad privada, que debe ser controlada y administrada por sus propietarios, accionistas o administradores profesionales.

6.1.2. Clasificación de las empresas

Las empresas, según Marcó, Loguzzo, y Fedi, (2016) se clasifican:

- **Por su naturaleza son:**

Lucrativas: Son aquellas en las cuales los dueños del capital usufructúan los beneficios de la actividad.

No lucrativas: Estas organizaciones son autónomas con respecto a los poderes públicos, constituyen sus propios órganos de gobierno, establecen su propio conjunto normativo y controlan sus propias actividades.

- **Por su propiedad:**

Públicas: Son organismos descentralizado, que dependen del estado y cuyo fin es la producción de bienes o servicios específicos.

Privadas: La propiedad del capital es de origen privado y son autónomas e independientes del poder público.

- **Por su actividad:**

Industriales: se dedican a la producción de bienes y materiales, en ellas podemos distinguir las extractivas y las de transformación.

De servicios: se dedican a la provisión de servicios

Comerciales: Se dedican la compra venta de bienes sin realizar ningún proceso de transformación.

- **Por el origen de capital:**

Nacional: Los aportes del capital social son realizados por agentes económicos nacionales.

Extranjeras: Los aportes del capital social son realizados por agentes económicos extranjeros (pp. 13-14-15).

6.2. Gestión administrativa

De acuerdo con Anna Pérez (2019), la gestión administrativa “es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de forma eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos”.

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

Respecto a la gestión administrativa Chiavenato (1995), menciona las siguientes variables:

- La tarea o actividad desarrollada por la organización en cuestión. Ponen énfasis en esta variable las teorías que consideran a la administración como una ciencia aplicada a la racionalización y a la planeación de actividades operativas.
- La estructura, que se refiere tanto a la estructura organizacional como a los recursos físicos con que cuenta la organización. Esta variable es enfatizada por aquellas teorías que consideran a la Administración como una ciencia encargada de configurar y estructurar los componentes de la organización.
- Las personas, recursos humanos y talentos que integran la misma. Esta variable es relevante para las teorías que consideran la administración como una ciencia aplicada a las personas y sus actividades en las organizaciones.
- El ambiente, lugar donde se desarrolla la organización. Acentúan la importancia de esta variable las teorías que consideran la administración como una ciencia que busca la adecuación de las organizaciones a las demandas y situaciones que ocurren en su contexto externo.

- La tecnología o métodos y técnicas utilizadas. Dan especial énfasis a esta variable las teorías que consideran la administración como una ciencia encargada de la aplicación exitosa de la tecnología en la actividad organizacional.
- La competitividad, definida como la “capacidad de una organización para ofrecer productos y servicios mejores y más baratos, adecuados a las necesidades y expectativas del mercado, brindando soluciones innovadoras al cliente (p. 11-12)

6.2.1. Objetivos de la gestión administrativa

Quiroa (2020), propone los siguientes objetivos:

- Mejorar el seguimiento y el control de la organización asegurando una mejor evaluación de lo que se está haciendo.
- Que el trabajo se realice de manera más sencilla y eficaz, facilitando el logro de los objetivos.
- Ofrecer mejores bienes y servicios al mercado mediante la utilización de nuevas tecnologías que mejoren las tareas y los procesos.

6.3. Procesos administrativos

Ávalos Reyes, Puente Riofrío, Viñán Villagran , Y Carrasco Salazar (2017), opinan:

El proceso administrativo es una técnica que norma y guía las actividades de los diferentes elementos de dicho proceso; constituyendo la toma de decisiones en la esencia de la administración y es el principal elemento de la dirección.

Así pues, el objetivo fundamental de estos procesos es que la empresa emplee de la mejor manera sus recursos, respetando las metas y políticas de la empresa, de manera que se le pueda dar solución a los problemas administrativos para lograr sus fines propuestos.

El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planeación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa de la forma más eficiente posible. (López, 2019)

6.3.1. Etapas del proceso administrativo

Citando a Koontz y Weihrich (1998), las etapas del proceso administrativo son:

- **Planeación**

La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas. Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales hasta las acciones más detalladas por emprender.

- **Organización**

Es la función administrativa que consiste en agrupar las actividades necesarias para llevar a cabo lo que se ha planificado. Define las tareas, quienes las van hacer, como

las van a hacer, y que recursos utilizará cada uno. Prepara la estructura interna para que la ejecución de las tareas sea más eficiente.

▪ **Dirección**

La dirección es un aspecto muy importante para el desarrollo de las organizaciones, porque esto trae como consecuencia el comportamiento del recurso humano de la empresa. Exige un alto nivel de liderazgo de quienes dirigen la empresa, requiere el establecimiento de un sistema de comunicación que permite a los colaboradores trabajar en equipo, al coordinar todos sus esfuerzos y contribuir eficazmente al cumplimiento de los objetivos de la organización.

La dirección como el hecho de influir en los individuos para que contribuyan en favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

▪ **Control**

El control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con la base en metas y planes, la detención de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de estas.

El control es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y proveer desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias.

Permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro.

6.4. Estrategias

Las estrategias son actos destinados a ayudar a las organizaciones o proyectos a dirigir las operaciones, definir como crear valor en sus productos y tomar decisiones correctas para lograr mejores resultados posibles. Aunque sea un proceso difícil que necesita tiempo, dedicación y esfuerzo las estrategias permiten desarrollar las actividades de manera activa, promoviendo el logro de los objetivos propuestos de tal forma que estos se puedan alcanzar de manera eficiente.

Como señala Contreras Sierra (2013), La estrategia de una empresa puede ser mejor que la de otra sin importar el tamaño, no necesariamente tiene que ser la más grande para salir adelante. Lo importante es que se tengan definidos los objetivos a los cuales se apunta, se cuente con el conocimiento y los deseos de echar a andar el proyecto hacia adelante.

En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

6.4.1. Elementos de una estrategia eficaz

Las estrategias son el escenario militar, diplomático o de negocios deben abarcar como mínimo los siguientes factores y elementos estructurales:

- Objetivos claros y decisivos

Las metas específicas de las unidades subordinadas pueden transformarse al ritmo de la competencia, sin embargo, las metas centrales de la estrategia para todas las unidades deben ser siempre lo bastante específicas y claras para que proporcionen continuidad y den cohesión al seleccionar las tácticas durante el horizonte temporal de la estrategia.

- Conservar la iniciativa

Una posición reactiva prolongada engendra cansancio, hace descender la moral, cede la ventaja del tiempo e incrementa los costos, disminuye el número de posiciones disponible, y baja la probabilidad de alcanzar el éxito.

- Concentración y atención

Puntos obvios, pero es mejor corroborarlos.

- Flexibilidad

El reforzamiento de las habilidades es un ámbito de acción planeado y la ubicación renovada permiten mantener a los contrincantes, con un mínimo de recursos, en relativa desventaja.

6.4.2. Análisis FODA

Ponce Talancón (2007), plantea:

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como

su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Desde el punto de vista Ponce Talancón (2007), explica las variables del FODA:

Una fortaleza de la organización es alguna función que este realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con atributos psicológicos y se evidencia de la competencia, son recursos considerados valiosos.

Una debilidad de una organización se define como un factor considerado vulnerable en cuanto a su organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, colocándola en una situación considerada débil.

Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables para la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría.

Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales.

7. Hipótesis de investigación

Planteamiento de la hipótesis

La correcta aplicación en la gestión administrativa permite el fortalecer los procesos administrativos en el Restaurante Vivero La Peña en ciudad de Somoto, año 2021.

8. Operacionalización de variables y/o matriz de categorías

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Sub dimensión o variable	Indicadores	Técnica	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la gestión administrativa mediante el cumplimiento de las tareas, estructura, personas, ambiente, tecnología y competitividad. 	Gestión administrativa	De acuerdo con Anna Pérez (2019), la gestión administrativa “es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de forma eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos”.	Objetivos	-Seguimiento y control. -Brindar bienes y servicios. -Aplicación de tecnologías.	Entrevista Encuesta	Gerente trabajadores
			Tarea	-Racionalización del trabajo. -Dinámica		
			Estructura	-Estructura organizacional. -Recursos físicos.		
			Personas	-Organización. -Motivación.		
			Ambiente	-Lugar de la organización. -Situaciones del entorno externo e interno.		
			Tecnología	-Métodos y técnicas que se utilizan. -Tecnología en las actividades.		

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Sub dimensión o variable	Indicadores	Técnica	Fuente
			Competitividad	-Producción y servicios. -Expectativas del mercado. -Soluciones innovadoras a los clientes.		
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores que intervienen en los procesos administrativos a través de la planeación, organización, dirección y control. 	Procesos administrativos	<p>Ávalos Reyes, Puentes Riofrío, Viñán Villagran , Y Carrasco Salazar (2017), Definen:</p> <p>El proceso administrativo es una técnica que norma y guía las actividades de los diferentes elementos de dicho proceso; constituyendo la</p>	Planeación	-Formulación de planes. - Establecimiento de objetivos y cursos de acción.	Entrevista Encuesta	Gerente Trabajadores
			Organización	-Estructura interna. -Agrupación de actividades.		
			Dirección	-Autoridad dentro de la organización. -Sistema de comunicación. -Influencias interpersonales.		
			Control	-Medir y corregir el desempeño. -Medidas correctivas.		

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Sub dimensión o variable	Indicadores	Técnica	Fuente
		toma de decisiones en la esencia de la administración y es el principal elemento de la dirección.				
<ul style="list-style-type: none"> Proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa mediante el análisis FODA. 	Estrategias	Para Contreras Sierra (2013), La estrategia de una empresa puede ser mejor que la de otra sin importar el tamaño, no necesariamente tiene que ser la más grande para salir adelante.	Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas	Número de estrategias propuestas	Entrevista Encuesta	Gerente Trabajadores

9. Diseño metodológico

Con esta información, se ha indagado sobre la problemática que está afectando la gestión administrativa del Restaurante Vivero la Peña. Toda la información recolectada ha sido mediante los pasos que responden a una investigación aplicada.

9.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva puesto que, está basada en la observación de la problemática del Restaurante Vivero La Peña, lo cual, permite interpretar la situación actual de la empresa y así plasmar estrategias a través del análisis del proceso administrativo.

Como opina Behar (2008), la investigación descriptiva es aquella que utiliza el método de análisis y se logra caracterizar un objeto de estudio, o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación. Sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetivos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieren un mayor nivel de profundidad. Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad.

9.2. Área de estudio

El área de estudio de esta investigación es la gestión administrativa.

Área de conocimiento

Ciencias económicas en la administración

Línea: CEC-1: Desarrollo socio productivo, emprendimiento y bienestar.

Sub línea: CEC-1.1: Comportamiento de unidades económicas. Su propósito se centra en la generación del conocimiento aplicado a las necesidades de desarrollo socio productivo de las MiPymes, grandes empresas, explotación agrícola (EA), trabajadores cuenta propia, economía familiar y creativa, comunitaria y cooperativa, autogestionaria, con proyectos de innovación y emprendimiento, para resolver problemas que contribuyan al bienestar socioeconómico del país.

Área geográfica

El Restaurante Vivero La Peña está ubicado en la ciudad de Somoto del cacheo de Novillo 200 metros sobre carretera panamericana al El Espino.

9.3. Población y muestra / Sujetos participantes

Población:

Para el año 2021 el Restaurante Vivero La Peña, está conformado por 7 colaboradores. (Rivera Vanegas, 2021)

Muestra: En esta investigación se realizó un censo, debido a que la muestra es pequeña.

El censo es un recuento de datos estadísticos sobre toda una población específica. De eso modo, se pueden conocer sus características con precisión; es decir, el censo es la recopilación de información respecto a un grupo de personas. (Westreicher, 2020)

9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Para la recolección de datos de este trabajo investigativo, se utilizaron instrumentos como:

- **Encuestas**

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (Casas Anguita, 2002)

- **Entrevistas:**

De acuerdo con Bernal Torres (2010), La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.

Estos instrumentos de recopilación de información que se aplicó estaban dirigido al gerente – propietario y colaboradores del restaurante.

9.5. Etapas de la investigación

Las etapas de investigación se desarrollaron en base a un cronograma de actividades (ver anexo 4)

9.5.1. Etapa I. Investigación documental

Para dar inicio a este trabajo investigativo, previamente fue indispensable comprender cuál es la principal problemática del Restaurante Vivero La Peña. Además, se requirió consultar algunas fuentes de información como: sitios web, tesis, libros, entre otros, lo cual ayudó al desarrollo teórico conceptual usado como referencia en el proceso de investigación.

9.5.2. Etapa II. Elaboración de instrumentos

En la elaboración de los instrumentos se hizo uso de la entrevista y la encuesta.

- **Entrevista**

Teniendo en cuenta a Espinoza Parra, Parra Jiménez, Ávila Valle, Siilva Peña y Figueroa Varela (2017), consideran la entrevista como una técnica para obtener información de un individuo o bien de un grupo y como una de las herramientas principales en el trabajo psicológico, ya que implica una relación directa entre dos o más personas, hay una comunicación intersubjetiva, con objetivos prefijados por quién efectúa la entrevista. (Pérez, Gestión administrativa: 4 claves para optimizarla, 2019)

La entrevista se aplicará al gerente general del restaurante, la cuál está conformada por una guía de preguntas con el objetivo de obtener información sobre la gestión administrativa.

- **Encuesta**

Se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se describan de una problemática previamente construida. (López Roldán & Fachelli , 2016).

La encuesta se aplicará a los colaboradores del Restaurante Vivero La Peña.

9.5.3. Etapa III. Trabajo de campo

En esta etapa de trabajo de campo se recopiló información mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores la cual se ubica en el anexo N° 1 y la entrevista al gerente propietario del restaurante, esta descrita en el anexo N° 2.

9.5.4. Etapa IV. Elaboración de informe final

En esta etapa de la elaboración del informe se procesaron los datos obtenidos a través del programa Microsoft Excel. La información obtenida se analizó, comparó y se procedió a diseñar gráficos para la presentación del análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones finales. Además, las preguntas de la encuesta y entrevista se encuentran formuladas de acuerdo a los indicadores establecidos en el cuadro de operacionalización las que permiten dar salida a las sub dimensiones y variables de cada objetivo.

9.6. Enfoque de la investigación

Por su enfoque filosófico esta es una investigación mixta, debido que se procura recopilar y analizar información cuantitativa y cualitativa a través de encuestas y entrevista, con el fin de verificar si se cumple con la gestión administrativa en el Restaurante Vivero La Peña.

Hernández Sampieri, Fernández Callado y Baptista Lucio (2014), afirman que el enfoque cuantitativo es esencial y probatorio, utiliza lección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y aprobar teorías. Por otro lado, mencionan que el enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos, utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o relevar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación (pp 4-7).

9.7. Alcance de la investigación

El alcance para esta investigación es de corte transversal debido que, el estudio se realizará durante el periodo 2021. Además, se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, como señala Ruiz Fonseca (2010), cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

10. Análisis y discusión de resultados

Esta investigación se realizó en el Restaurante Vivero La Peña, el cual está ubicado en la ciudad de Somoto Madriz, siendo su propietario el Señor Danilo Rivera, dando inicio a sus operaciones en el año 2016.

Este proceso se llevó a cabo mediante los objetivos específicos establecidos, los cuales dieron salida al objetivo general que se plantearon en la investigación, resultados que fueron obtenidos a través de la aplicación de instrumentos tales como: la encuesta y la entrevista.

A continuación, se plantean los resultados por objetivos:

10.1. Evaluación de la gestión administrativa

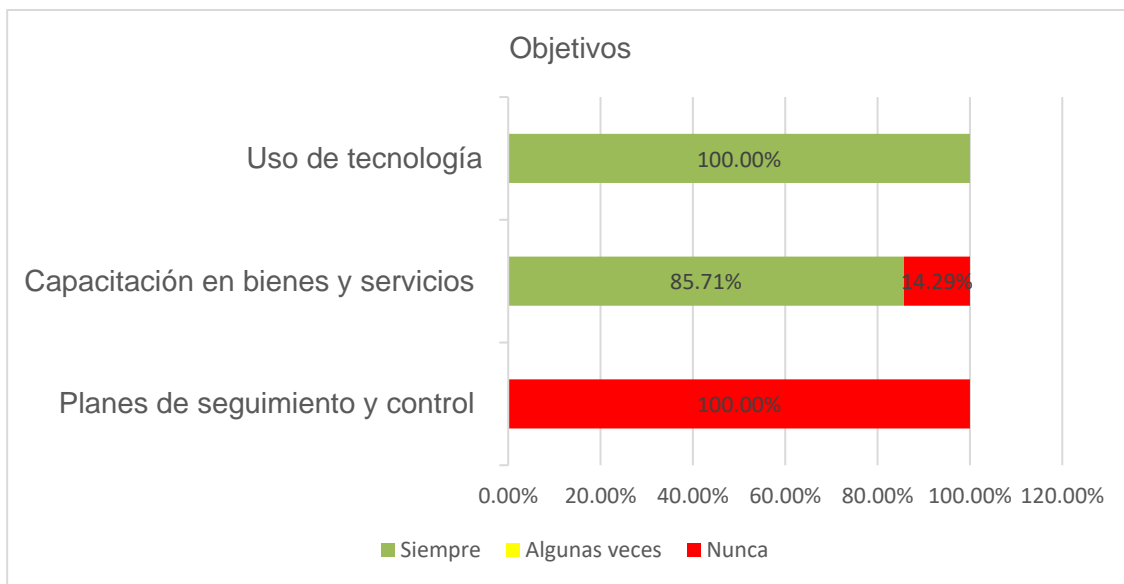
Durante el transcurso de la investigación y aplicación de instrumentos se plantearon preguntas para dar salida al primer objetivo específico el cual trata sobre la evaluación de la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña.

En este sentido, se destacan las opiniones de los colaboradores en relación con el planteamiento del problema, donde se especifica que se tiene carencia de metas claras por no contar con una buena implementación en la gestión administrativa.

Además, se evalúa a través de la gestión administrativa aspectos como: objetivos, tareas, estructura, personas, ambiente, tecnología y competitividad. A continuación, se describen:

▪ **Objetivos**

Gráfico 1 Cumplimiento de objetivos



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

Como se puede observar en el gráfico #1, todos los colaboradores expresaron que no se realizan planes de seguimiento y control, sin embargo, la mayoría señalan que se les ha brindado capacitaciones para ofrecer una mejor atención en el servicio, ayudando de gran manera tanto al negocio como a los colaboradores. Esto significa que se aumenta la confianza y se mejoren las aptitudes comunicativas con las personas que visitan el restaurante, además, mantienen y ganan más clientes.

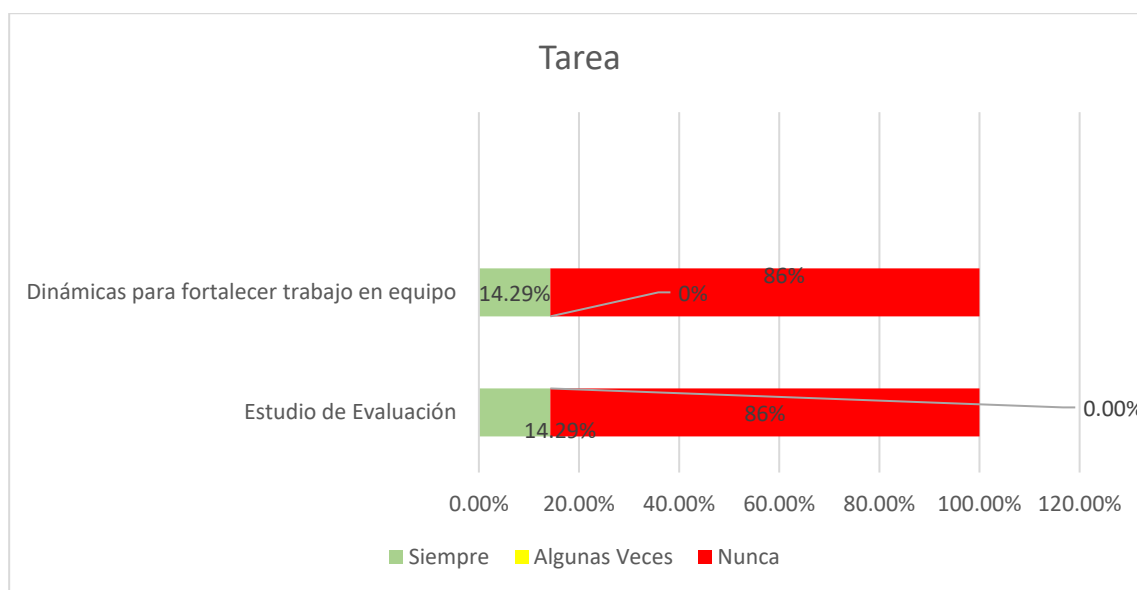
Por otra parte, todos manifiestan que se hace uso de la tecnología, lo cual es de mucho beneficio para ellos puesto que, esto posibilita la realización de su trabajo de manera fácil y rápida.

Por otro lado, en la entrevista realizada al gerente propietario Rivera (2021) expresa que no cuentan con procesos técnicos, si no que desempeñan el trabajo de manera tradicional.

Estos datos indican que el restaurante de seguir laborando de esta manera sin un buen plan de seguimiento y control se verá afectado en cuanto a la productividad y las relaciones laborales debido a la duplicidad de trabajo. Esto significa, que las actividades no se realizan de manera adecuada, del mismo modo será difícil tomar decisiones oportunas e identificar riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos.

- **Tarea**

Gráfico 2 Tarea



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

De acuerdo al gráfico #2, la mayoría de los colaboradores manifiestan que no se les evalúa su forma de trabajar para ser eficientes en la realización de sus actividades, de igual manera expresan que pocas veces se hacen dinámicas para fortalecer el trabajo en equipo.

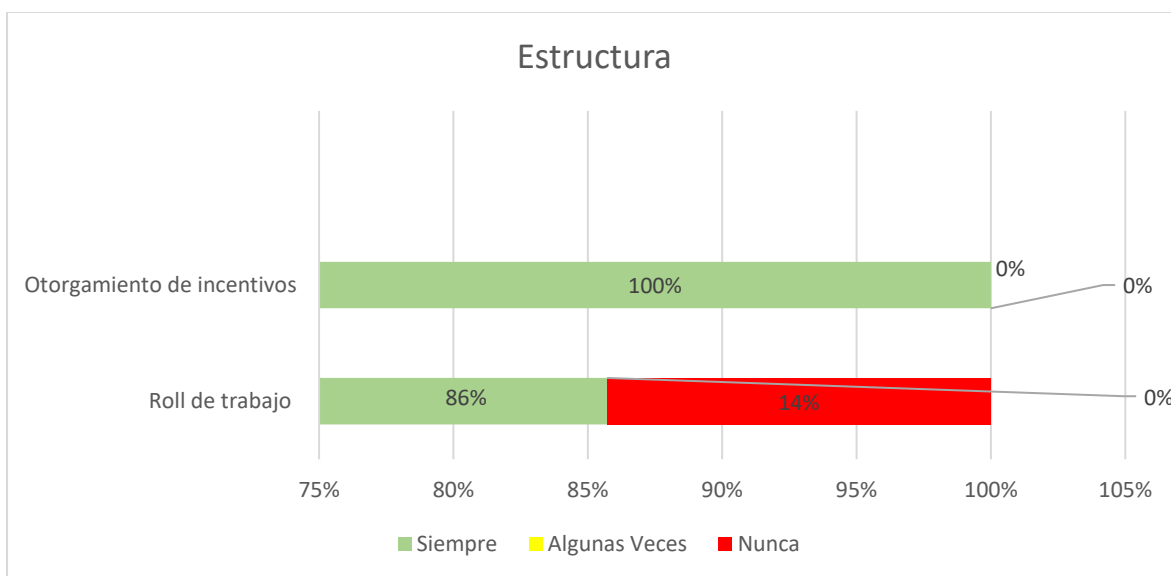
En la entrevista realizada al gerente expresa que la manera de fortalecer el trabajo en equipo es: colaborando en las tareas, trabajo mutuo entre gerencia, cocina y atención al cliente.

Los datos demuestran que el gerente no cuenta con un sistema para evaluar y fortalecer el trabajo en equipo. Esto implica que al no tener un buen plan de trabajo en equipo se duplican las tareas y, de igual manera se puede evadir la responsabilidad del trabajo y reduciendo la participación en las tareas, puede haber situaciones de inconformidad hacia algunos miembros y faltas de desacuerdo, lo que conlleva a la desorganización.

Es importante que todos los colaboradores estén correctamente coordinados, incluyendo la división de las tareas, para que puedan ser evaluados y así operen de forma adecuada. El trabajo en equipo es necesario puesto que cada persona aporta sus conocimientos y habilidades. Un grupo debe ser orientado a perseguir un objetivo común consiguiendo así que cada trabajador ofrezca voluntariamente sus mayores esfuerzos.

- **Estructura**

Gráfico 3 Estructura



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

Conforme al gráfico #3, con base en los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores del Restaurante Vivero La Peña, se observa que la mayoría de los colaboradores se organizan según su roll de trabajo, en cambio, algunos de ellos indican no hacerlo, esto se debe a que en el restaurante no existe un manual de funciones que lo especifique. Sin embargo, todos reflejan recibir incentivos de parte del gerente, lo cual les sirve de motivación para cumplir con los objetivos y metas, lo que conlleva a la eficiencia laboral.

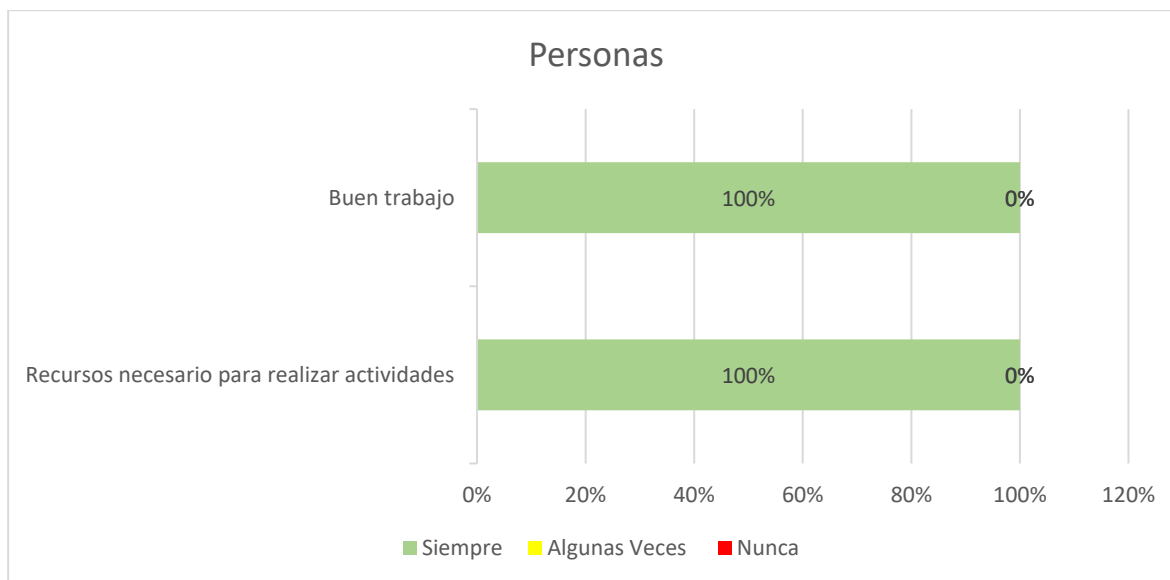
Según la entrevista realizada al gerente, afirma, que no cuentan con un organigrama bien estructurado que defina las funciones y orden jerárquico, a pesar de ello, refleja brindar todos los equipos y herramientas necesarias para realización de las actividades.

Cabe mencionar, que es fundamental que el Restaurante Vivero la Peña cuente con una estructura organizacional para una buena gestión administrativa, puesto que apoya el trabajo diario creando una mejor visualización interna, el empleado está claro en cuanto al cumplimiento de sus funciones y facilita información para la toma de decisiones.

De acuerdo a lo antes descrito, al no definir exactamente las funciones de cada colaborador el Restaurante Vivero La Peña tendrá desventajas tales como: falta de control interno, duplicidad de trabajo, lo cual crea desacuerdos y descoordinación al no tener un seguimiento secuencial de las actividades.

▪ **Personas**

Gráfico 4 Personas



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

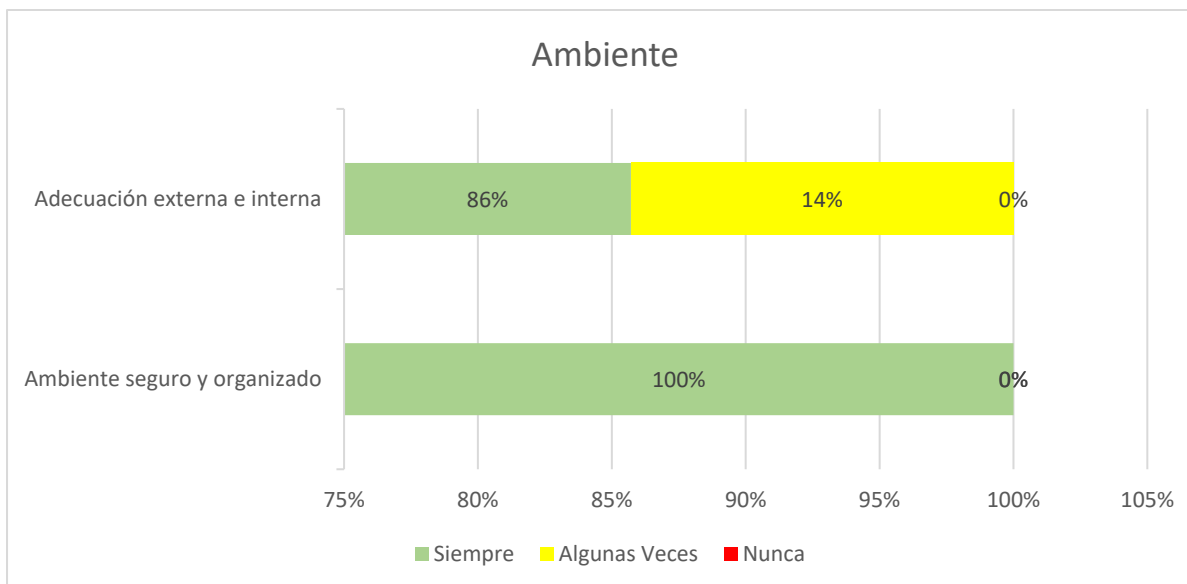
En el gráfico #4, los colaboradores expresaron que si se les brinda todos los recursos necesarios para la realización de las actividades. De igual manera el gerente les informa y les motiva cuando desempeñan bien su trabajo.

Sin embargo, Rivera (2021), expresa que el personal se motiva a través de incentivos y bonos en fechas especiales, por eso se les hace de su conocimiento cuándo el negocio obtiene buenos resultados.

En cuanto a un buen desempeño laboral y la disposición de todos los recursos, son puntos a favor para el Restaurante Vivero La peña puesto que permitirá el cumplimiento de los objetivos del negocio para ofrecer una mejor calidad y aumentar su productividad.

▪ **Ambiente**

Gráfico 5 Ambiente



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

En el gráfico #5, la mayoría de los colaboradores expresan que, si existe una adecuación en las situaciones del restaurante, mientras que la minoría señaló que algunas veces se emplea una acomodación externa e interna.

Por otra parte, todos los colaboradores señalaron que en el Restaurante Vivero La Peña siempre existe un ambiente seguro y organizado.

En este aspecto el gerente resaltó la gran ventaja que tiene el restaurante al contar con un excelente acceso debido que se ubica en una ruta internacional y está calificado por el INTUR cómo uno de los mejores lugares por aplicar todas las medidas de bioseguridad a sus visitantes. (ver anexo N.º 5 fotografías).

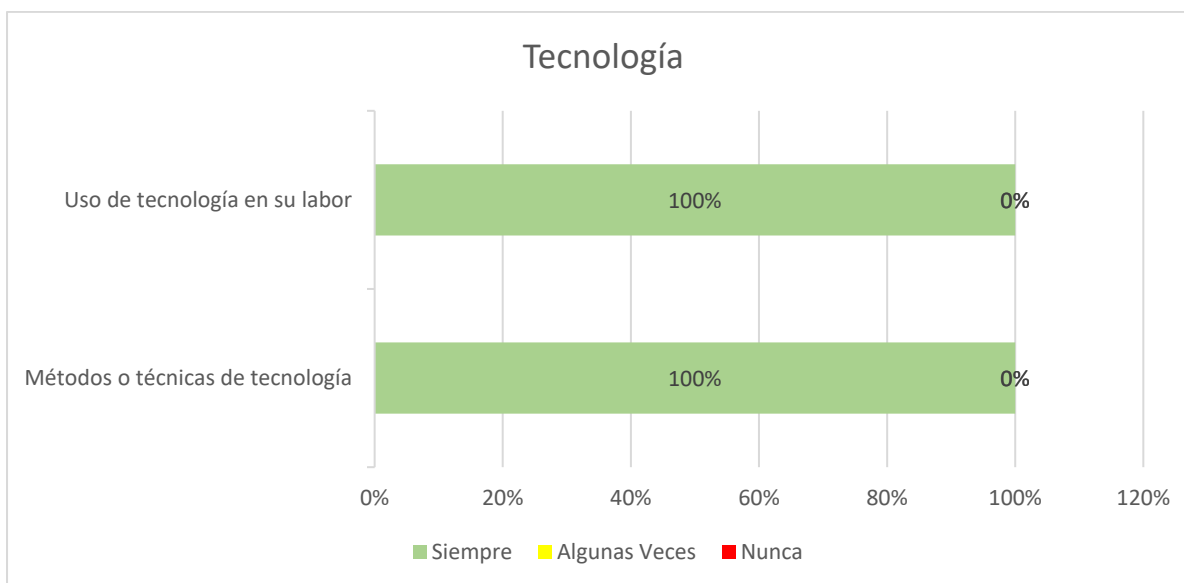
Al contrario de la adecuación externa e interna señaló que las crisis socio políticas y de pandemia ocurridas en el país no han favorecido al negocio, por ende, tuvo que emplear medidas, orientadas para la prevención de los problemas.

Este gráfico muestra que el Restaurante Vivero La Peña al no contar por completo con una adecuación externa e interna en el ambiente, ocasionará que se limite la creación y ejecución de buenas estrategias para aprovechar las oportunidades y seguir ganando buena posición en el mercado.

Por otra parte, al mantener un ambiente organizado y seguro, permitirá atraer más clientes, consiguiendo llegar hacer recomendados a nivel nacional.

- **Tecnología**

Gráfico 6 Tecnología



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

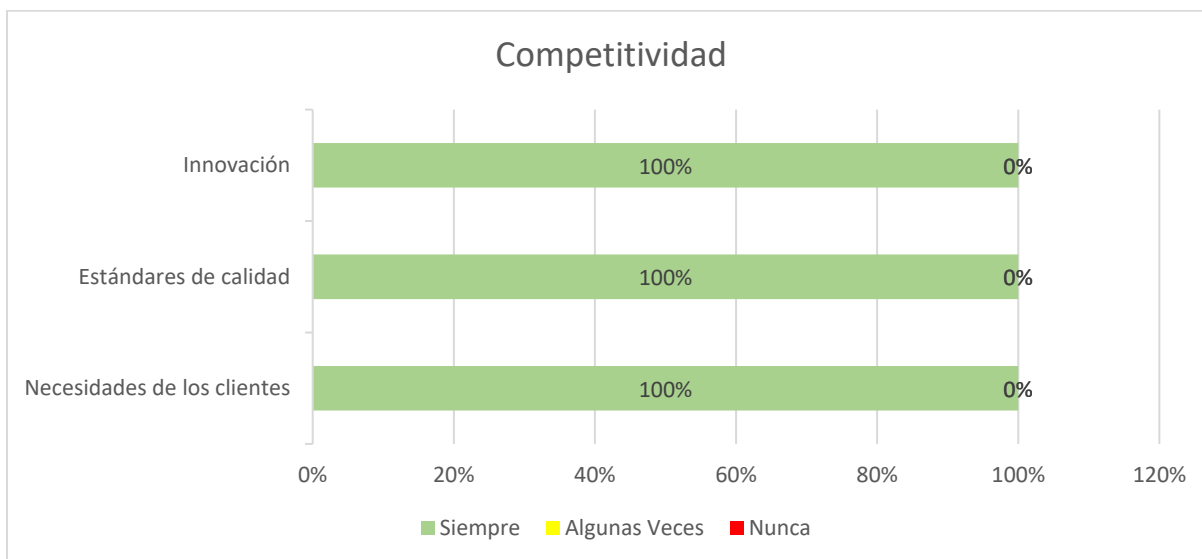
En el gráfico #6, todos los colaboradores expresaron que hacen uso de tecnología en sus labores, también opinaron que el restaurante utiliza métodos o técnicas para la aplicación de la misma.

En la entrevista que se realizó al gerente expresó que, si utilizan métodos y técnicas para mejorar la atención al cliente, ofreciéndoles beneficios como las redes sociales y un personal capacitado.

El uso de tecnología tiene muchos beneficios comenzando con un aumento en las ventas, otra ventaja es que permite el seguimiento de datos, además que simplifica y agiliza las operaciones.

- **Competitividad**

Gráfico 7 Competitividad



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

El gráfico #7, es la opinión de los colaboradores con respecto a las variables de competitividad como: la capacidad para ofrecer productos y servicios, la satisfacción que dan a sus clientes con respecto a las expectativas en cuanto a estándares de calidad según el mercado de la ciudad y del uso de los procesos de innovación en el desarrollo de las actividades.

El gerente expresó que en el restaurante si existe una adecuada referencia a nivel departamental, debido a que se brinda un buen servicio, el cual se le atribuye a

entender al cliente, a través de una buena comunicación esto permite llegar a cumplir los objetivos.

El hecho que el restaurante esté en innovación es porque ha combinado un servicio no común en los restaurantes como es el vivero, siempre manteniendo estándares de calidad que le garantiza la excelencia en los productos y procesos.

Tabla 1. Matriz del perfil comparativo

Factores claves de éxito	Restaurante Vivero La Peña			Restaurante Mi Ranchito	
	Ponderación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación
Publicidad	0.1	4	0.4	2	0.2
Servicio al cliente	0.25	4	1	3	0.75
Innovación	0.2	5	1	3	0.6
Calidad de los productos	0.2	5	1	3	0.6
Comercio electrónico	0.15	4	0.6	3	0.45
Lealtad del cliente	0.1	3	0.3	3	0.3
TOTAL	1		4.3		2.9

Fuente: Elaboración propia

La competitividad es una variable que se tiene que analizar en la planeación estratégica como parte de la gestión administrativa, es por ello que se consideró al restaurante “Mi Ranchito” puesto que es su competencia más cercana por que se ubica a 400 metros y ofrece servicios similares. Tiene comida a la carta, comidas tradicionales y por eso se analizan las principales variables como: publicidad, servicio al cliente, innovación, calidad de los productos, comercio electrónico y lealtad de los clientes.

De acuerdo a esta valoración realizada se obtuvo el mayor puntaje reflejado del 4.3 para el Restaurante Vivero La Peña, el cual se posiciona en primer lugar a diferencia de la competencia.

10.2. Identificar los factores que intervienen en el proceso administrativo

Por otra parte, es necesario resaltar la importancia de los factores que intervienen en el proceso administrativo, puesto que son elementos que toda empresa debe tomar en cuenta para que ésta pueda funcionar de manera adecuada, valorándose los siguientes aspectos: planeación, organización, dirección y control. A continuación, se detalla cada uno de ellos.

10.2.1 Planeación

La planeación tiene como base la declaración de los enunciados estratégicos en los que se basan las estrategias para cumplir los objetivos organizacionales:

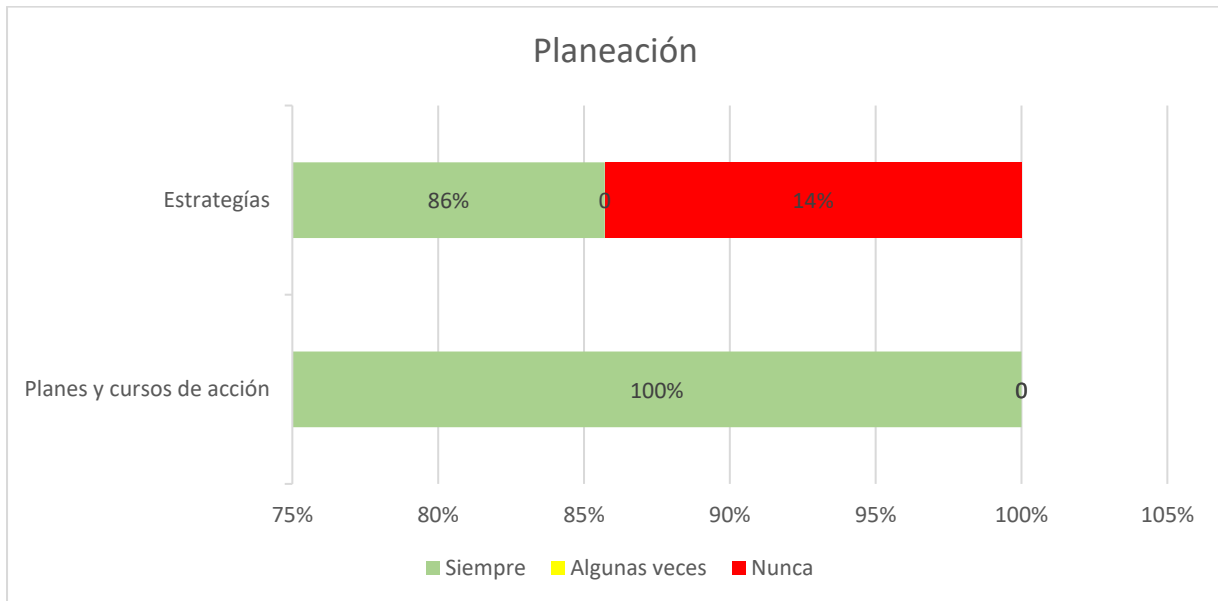
Misión

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios con la más alta calidad y ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y el desarrollo de los colaboradores.

Visión

Ser líder en el servicio de restaurantes para todos los usuarios contando con proyección y reconocimiento a nivel nacional.

Gráfico 8 Planeación



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

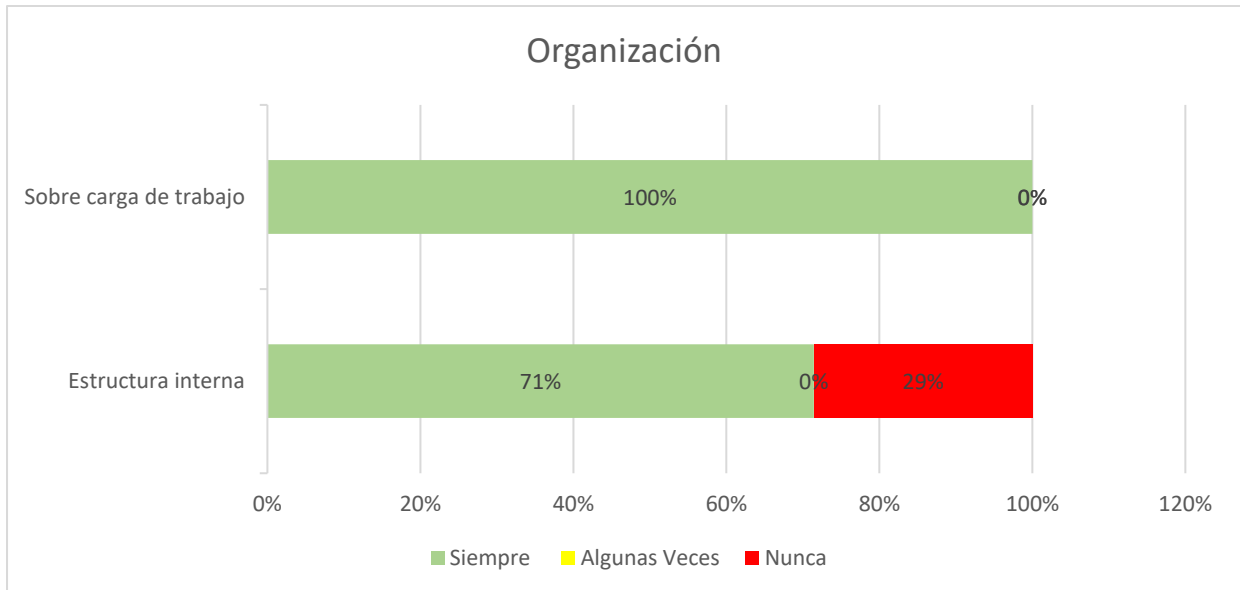
La mayor parte de los colaboradores expresó que siempre desarrollan estrategias para el cumplimiento de objetivos. Sin embargo, existe un porcentaje que expresa que nunca desarrollan estrategias. De igual manera todos los colaboradores opinan que el gerente les comunica sobre planes y cursos de acción a desarrollarse en el restaurante de forma verbal y no documentado.

Por otro lado, Rivera (2021). Expresó que es importante implementar herramientas que permitan el establecimiento de planes a futuro y cumplirlos, debido que esto permite obtener mejores ingresos y aumentar sus utilidades.

En este sentido, si en el restaurante no se desarrollan estrategias para cumplir objetivos esto indica que no podrá fijar plazos ni reunir recursos necesarios y reconocer los logros.

10.2.2 Organización

Gráfico 9 Organización



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

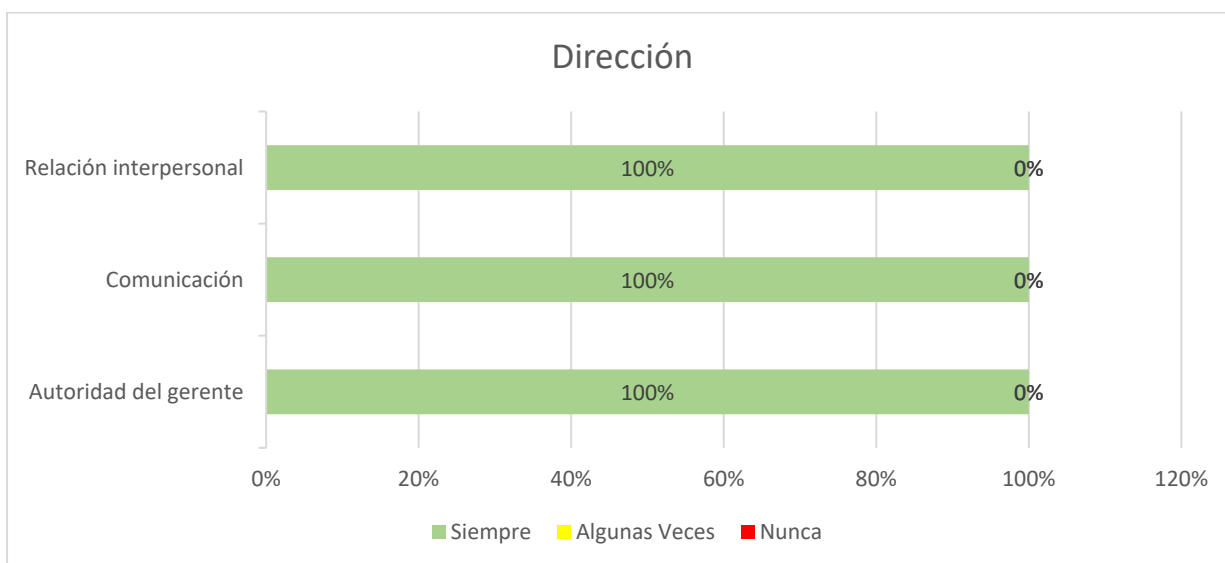
El gráfico #9, en su mayor parte los colaboradores del restaurante expresan que cuentan con una estructura interna, sin embargo, tienen sobre carga de trabajo, debido a que se realizan más tareas de las asignadas.

De igual modo, el gerente expresó que la sobrecarga de trabajo se asigna sólo de vez en cuando. También, expresó que no se cuenta con ningún manual de funciones. (ver anexo N.º 5 fotografías).

Cabe mencionar que es indispensable un manual de funciones para evitar sobre carga de trabajo y evitar la desmotivación de la fuerza laboral. La consecuencia de no contar con uno, es que no podrá detectar fácilmente los errores y problemas.

10.2.3 Dirección

Gráfico 10 Dirección



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

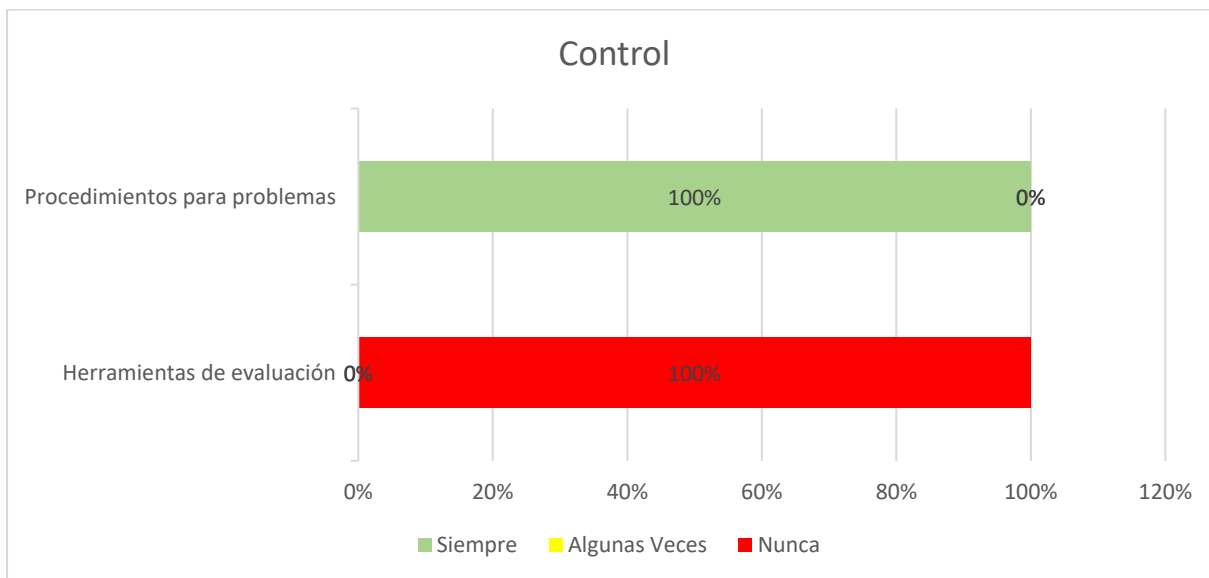
En cuanto a la dirección de los colaboradores valoran positivo, debido a que existe muy buena comunicación y relación interpersonal entre ellos, recalcando que saben trabajar en equipo. Además, indicaron que el gerente se sabe expresar a la hora de llamarles la atención o bien reconocer su buena labor.

En la entrevista realizada el gerente detalló que desde el inicio se le brinda confianza al colaborador para hacerlo sentir en familia, brindando todos los tratos con el debido respeto, con el objetivo que puedan expresar sus inquietudes cuando las cosas no marchen bien. Así mismo expresó que de vez en cuando efectúa reuniones formales para solucionar inconformidades; por tanto, se considera bastante flexible al momento de ejercer autoridad.

Las funciones anteriormente mencionadas son parte esencial en cualquier dueño de negocio de modo que se está llevando el negocio al éxito interactuando cómo líder.

10.2.4 Control

Gráfico 11 Control



Fuente: Datos obtenidos según encuesta

El gráfico #11, muestra que en el restaurante nunca se aplican herramientas de evaluación laboral, al contrario de la prevención y resolución de problemas todos los colaboradores están satisfechos pues siempre se obtienen operaciones positivas.

Por otra parte, el gerente mencionó que en algunas ocasiones evalúa el desempeño laboral de forma informal. Al mismo tiempo expresó que le proporciona a los colaboradores información para su rendimiento en cada área.

Cabe aclarar que la utilización de herramientas para medir el desempeño laboral es muy importante para identificar dificultades o detectar lo que se está haciendo bien.

El uso de medidas correctivas le aporta mayor estabilidad en el personal que labora, pues le ayuda a prevenir el trabajo mal realizado.

10.3 Estrategias para el fortalecimiento de la gestión administrativa

Con el propósito de realizar un análisis interno y externo en el restaurante se tomaron en cuenta preguntas relacionadas con el FODA para fomentar estrategias útiles que permitan lograr alcanzar el éxito en el Restaurante Vivero La Peña.

10.3.1. Análisis FODA

Mediante la metodología de análisis FODA, se presenta la clasificación de los factores que intervienen en el proceso administrativo.

Tabla 2. Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de tecnología para la realización de sus labores. • Innovación en la competitividad. • Buena comunicación entre gerente y colaboradores. • Ubicación del restaurante. • Brindan incentivos. • Se organizan de acuerdo a su rol de trabajo. • Cuentan con los recursos necesarios para la realización de actividades. • Ambiente seguro y organizado. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con un manual de funciones. • No dispone de un organigrama. • Falta de conocimiento en la gestión administrativa. • Poco personal provoca duplicidad de tareas. • No cuenta con planes de seguimiento y control de forma documentada. • Carece de dinámicas de trabajo en equipo. • No realizan estudio de evaluación al desempeño
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de alianzas con organizaciones (INATEC, INTUR, Universidades) para capacitaciones y asesorías en temas administrativos. • Gestión de recursos para la ampliación de nuevas tecnologías. • Personal especializado en gestiones administrativas. • Capacitaciones especializadas. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisis sociopolítica en el país • Pandemia (COVID 19) • Competencia en términos administrativos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Análisis de la Matriz FODA

Ambiente interno	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Ambiente Externo	<p>F1. Uso de tecnología para la realización de labores.</p> <p>F2. Innovación en la competitividad.</p> <p>F3. Buena comunicación entre gerente y colaboradores.</p> <p>F4. Ubicación del restaurante.</p> <p>F5. Brindan incentivos.</p> <p>F6. Se organizan de acuerdo a su rol de trabajo.</p> <p>F7. Cuentan con los recursos necesarios para la realización de actividades.</p> <p>F8. Ambiente seguro y organizado.</p>	<p>D1. No cuenta con un manual de funciones.</p> <p>D2. No dispone de un organigrama</p> <p>D.3 Falta de conocimiento en la gestión administrativa.</p> <p>D4. Poco personal provoca duplicidad de tareas.</p> <p>D5, No cuenta con planes de seguimiento y control de forma documentada.</p> <p>D6. Carece de dinámicas de trabajo en equipo</p> <p>D7. No realizan estudio de evaluación al desempeño.</p>

Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias DO
<p>O1. Gestión de alianzas con organizaciones (INATEC, INTUR, Universidades) para capacitaciones y asesorías en temas administrativos.</p> <p>O2. Gestión de recursos para la ampliación de nuevas tecnologías.</p> <p>O3. Personal especializado en gestiones administrativas.</p> <p>O4. Capacitaciones especializadas.</p>	<p>1. Establecer alianzas con organizaciones que contribuyan a la innovación y competitividad del restaurante. (F2, F3, F5-O1)</p> <p>2. Gestionar recursos financieros para la ampliación de nuevas tecnologías que garantice la calidad en sus tareas. F1, F4, O2</p> <p>3. Fortalecer los conocimientos del personal en cuanto a su roll de trabajo garantizando un ambiente seguro y organizado. F6, F7, F8, O4</p>	<p>1. Mejorar la estructura organizacional mediante asesorías en el tema administrativo que brindan las instituciones del Estado (D1, D2, D3-O1)</p> <p>2. Evaluar al personal mediante la contratación de servicios especializados en planes de seguimiento y control. D5, D6, D7, O3</p>

Amenazas (A)	Estrategias FA	Estrategias DA
<p>A1. Crisis sociopolítica en el país.</p> <p>A2. Pandemia (COVID 19)</p> <p>A3. Competencia en términos administrativos</p>	<p>F4, A3</p> <p>Evaluar la competencia de los restaurantes de acuerdo a su ubicación mediante la aplicación de la gestión administrativa.</p>	<p>D4, A1, A2</p> <p>Analizar la situación financiera para la ampliación del personal que permita la disminución de la duplicidad de tareas.</p>

Fuente: *Elaboración propia*

10.3.2. Propuesta de estrategias

Estrategia 1.	Alianzas con organizaciones	
Objetivo estratégico	Establecer alianzas con organizaciones que contribuyan a la innovación y competitividad del restaurante.	
Actividades	Recursos	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los aliados estratégicos. - Enviar carta para el requerimiento de alianzas. - Firmar convenios de alianzas con organizaciones. compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos -Financieros 	Mediano plazo

Estrategia 2.	Ampliación de recursos financieros	
Objetivo estratégico	Gestionar recursos financieros para la ampliación de nuevas tecnologías que garantice la calidad en sus tareas.	
Actividades	Recursos	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> - Cotizar en los bancos las tasas de interés, plazos, garantías y montos establecidos para la actividad económica. - Evaluar financieramente si cuenta con capacidad de pagos. - Realizar estados financieros. - Cotizar los servicios tecnológicos. - Firmar contrato con financieras. - Comprar los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Financieros 	Mediano plazo

Estrategia 3	Capacitaciones	
Objetivo estratégico	Fortalecer los conocimientos del personal en cuanto a su rol de trabajo garantizando un ambiente seguro y organizado.	
Actividades	Recursos	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> - Reunir al personal para brindarles información correcta de cómo se realizan las tareas. - Gestionar ante el INATEC capacitaciones en el tema administrativo y gestión de procesos. - Brindar capacitaciones a los colaboradores en los procesos productivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicos - Financieros 	corto plazo

Estrategia 4	Estructura organizacional	
Objetivo estratégico	Fortalecer la estructura organizacional mediante asesorías en el tema administrativo que brindan las instituciones del Estado.	
Actividades	Recursos	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> - Dedicar tiempo y empeño a las asesorías en el tema de estructura organizacional. - Declarar la estructura organizacional. - Poner en práctica lo aprendido. - Dar seguimiento del cumplimiento de la estructura organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Didácticos - Intangibles 	Mediano plazo

Estrategia 5	Personal especializado	
Objetivo estratégico	Evaluar al personal mediante la contratación de servicios especializados en planes de seguimiento y control.	
Actividades	Recursos	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> - Archivo de currículum. - Establecer relaciones con universidades e instituciones que ofrecen candidatos de sus bolsas de empleo. - Contar con equipos de tecnología avanzada para llevar procesos continuos y de atracción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Financieros - Humanos - Didácticos 	Corto plazo

Estrategia 6	Evaluación de la competencia	
Objetivo estratégico	Evaluar la competencia de los restaurantes de acuerdo a su ubicación mediante la aplicación de la gestión administrativa.	
Actividades	Recursos	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar principales competidores. - Comparar las ventajas según la ubicación. - Buscar información sobre los competidores (puntos fuertes y débiles). - Definir con que competidores va a interactuar. - Interpretar resultados del análisis competitivo. - Capacitarse más para defenderse de la mejor manera posible ante los ataques de la competencia y así tomar mejores decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Financieros 	Largo plazo

Estrategia 7	Aumento del personal	
Objetivo estratégico	Analizar la situación financiera para el aumento del personal que permita la disminución de la duplicidad de tareas.	
Actividades	Recursos	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> - Decidir quién hará el análisis. - Calcular razones financieras: (indicadores de liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad) - Dar respuesta a la situación para conocer la capacidad del restaurante y así tomar una decisión en cuanto al aumento del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Financieros 	Corto plazo

11. Conclusiones

El Restaurante Vivero La Peña no cuenta con una correcta gestión administrativa, puesto que, se trabaja de manera empírica y no se toman en cuenta las variables necesarias que permitan tener una buena gestión, con las cuales, es posible disminuir efectos negativos o posibles problemas en la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo observar que los factores que intervienen en el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) no se están aplicando correctamente, por tanto, perjudica la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña y está se ve limitada, debido, a los pocos conocimientos de parte del gerente para administrar el negocio.

Encontrando los siguientes problemas (falta de personal, falla en los procesos internos, no tiene establecidas funciones específicas a cada trabajador) evidenciados en el análisis FODA que permitió determinar los problemas mediante las fortalezas y debilidades del Restaurante Vivero La Peña, las cuales se relacionaron con las oportunidades y amenazas existentes en el restaurante. En el análisis del FODA se elaboró una serie de estrategias para que el restaurante tenga una mejora en la gestión administrativa y, por lo tanto, esto permitió proponer estrategias que contribuirán al fortalecimiento del Restaurante Vivero La Peña siendo estas:

Capacitar al personal en cuanto a roll de trabajo garantizando un ambiente seguro y organizado, mejorar la estructura organizacional mediante asesorías en el tema administrativo que brindan las instituciones del estado, analizar la situación financiera para la ampliación del personal que permita disminuir la duplicidad de tareas.

Se llegó a la conclusión cumpliendo con la hipótesis que la correcta aplicación de la gestión administrativa contribuirá al fortalecimiento de los procesos administrativos del Restaurante Vivero La Peña y busca la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para llegar al alcance de los objetivos.

12. Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene conllevar a una correcta aplicación en la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña, se emiten las siguientes recomendaciones:

- Implementar un sistema de evaluación del desempeño donde se midan todos los parámetros de los colaboradores que permitan tomar decisiones que benefician el entorno laboral.
- Es necesario para el Restaurante Vivero La Peña establecer un manual de funciones que le permita una apropiada funcionalidad en todas las actividades correspondientes al negocio, evitando la duplicidad de tareas y sobre carga de trabajo.
- Establecer el organigrama jerárquico para facilitar la comprensión organizativa y funcional del restaurante.
- Capacitar a la gerencia para establecer mayor conocimiento sobre gestión administrativa.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se propone que la evaluación de la gestión administrativa, sea una práctica realizada por lo menos una vez al año y que sea totalmente apoyada por el nivel directivo.

13. Referencias bibliográficas

- Ávalos Reyes, J., Puente Riofrío, M., Viñán Villagran , J., & Carrasco Salazar, V. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*. Ecuador: ESPOCH.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Santiago de Cuba: Shalom.
- Bernal Torres , C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON.
- Carvajal Vega , M. d., Cortés Enríquez , D. C., & León Arias, R. A. (10 de agosto de 2017). *repositorio.una.ac.cr*. Heredia, Costa Rica : UNA Universidad Nacional Costa Rica .
Obtenido de <https://repositorio.una.ac.cr>
- Casas Anguita, J. (28 de Enero de 2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Madrid España : Centro Nacional de Epidemiología ISCIII.
- Chiavenato, I. (1995). *"Introducción a la Teoría General de la Administración"*. México D.F: Mc Grow Hill.
- Contreras Sierra, E. R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Barranquilla, Colombia : Universidad del Norte Colombia. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832007>
- Espinoza Parra, I. M., Parra Jiménez, E. L., Ávila Valle, E. Y., Siilva Peña, C., & Figueroa Varela, M. d. (2017). *Guía Didáctica Unidad de Aprendizaje teoría y práctica de la entrevista*. Nayarit México: ECORFAN.
- Flores Orozco, S. E. (18 de Marzo de 2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial*. Jinotega: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM - MATAGALPA. Obtenido de www.academia.edu
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc GRAW HILL.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración Una perspectiva global*. México: McGRAW-HILL.
- López Narváez, H. M., & Pérez Ocón, G. (2019). *Análisis de la Gestion Administrativa del mercado municipal Jorge Matus Téllez de la ciudad de Jinotepe año 2019*. Jinotepe: Universidad nacional autonoma de nicaragua (unan managua).
- López Roldán , P., & Fachelli , S. (2016). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa* . Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona .
- López, J. F. (01 de Abril de 2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de Economipedia.com

- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche .
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2021). *Definición de empresa*. Obtenido de Definición.de: <https://definición.de/empresa/>
- Pérez, A. (09 de Abril de 2019). *Gestión administrativa: 4 claves para optimizarla*. Obtenido de OBSBusiness: <https://www.obsbusiness.school>
- Pérez, A. (09 de Abril de 2019). *Gestión administrativa: 4 claves para optimizarla*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school>
- Ponce Talancón , H. (2007). *La matriz foda: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Xalapa, México: Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en psicología A.C. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>
- Quiroa, M. (7 de Diciembre de 2020). *Gestión administrativa - Qué es, definición*. Obtenido de [gestión administrativa.Economipedia.com](http://gestionadministrativa.Economipedia.com)
- Rivera Vanegas, D. R. (29 de julio de 2021). *Gestión Administrativa de Restaurante Vivero La Peña*. (N. Rocha Rivera, Entrevistador)
- Romero, R. (2016). *Marketing*. México D.F: Palmir E.I.R.L.
- Ruiz Fonseca , C. J. (2010). *Texto de metodología de la investigación* . Managua: Universidad Nacional Agraria .
- Westreicher, G. (12 de Febrero de 2020). *Censo - Qué es, definición* . Obtenido de Censo.Economipedia.com

14. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para evaluar la Gestión administrativa



Estimados colaboradores, somos estudiantes de la FAREM – ESTELÍ, dónde actualmente cursamos V año de Administración de Empresas. Mediante esta encuesta requerimos de su ayuda para obtener información sobre la gestión administrativa del Restaurante Vivero La Peña, sus datos nos ayudarán a detectar dificultades que existen para buscar alternativas de solución.

Instrucciones: Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante, de acuerdo a su conocimiento.

Nunca= 1	No= 2	Algunas Veces= 3	Si= 4	Siempre= 5
----------	-------	------------------	-------	------------

Variables	1	2	3	4	5
Objetivos					
1. Considera Ud. ¿Qué la gerencia del restaurante ejecuta planes de seguimiento y control?					
2. ¿Alguna vez se le ha capacitado para ofrecer buena atención en bienes y servicios?					
3. ¿Se emplea tecnología avanzada en la conducción del Restaurante Vivero La Peña?					
Tarea					
4. ¿Alguna vez se les ha aplicado un estudio que evalúe su forma de trabajar y mejore su eficiencia?					
5. ¿Con qué frecuencia se realizan dinámicas para fortalecer el trabajo en equipo?					

Estructura					
6. ¿Se organizan según su roll de trabajo?					
7. ¿El gerente otorga incentivos que lo puedan animar a cumplir objetivos y metas?					
Personas					
8. ¿Se les brinda los recursos necesarios como el equipo de trabajo adecuado para realizar sus actividades?					
9. ¿Se les hace saber de buena forma cuando hacen un buen trabajo?					
Ambiente					
10. Considera Ud. ¿Qué el lugar de trabajo es un ambiente seguro y organizado?					
11. ¿Existe adecuación en las situaciones que ocurren en el entorno externo e interno del restaurante?					
Tecnología					
12. ¿En el restaurante vivero La Peña se utilizan métodos o técnicas para la aplicación de tecnologías?					
13. ¿Utiliza algún tipo de tecnología en su labor que le permita agilizar el trabajo y minimizar tiempo?					
Competitividad					
14. Cree Ud. ¿Que el restaurante cuenta con la capacidad para ofrecer productos y servicios que se adecuen a las necesidades de los clientes?					
15. ¿Satisfacen las expectativas del mercado ofreciendo estándares de calidad?					
16. ¿Hacen uso de la innovación en el desarrollo de las actividades?					
Planeación					
17. ¿El gerente comunica sobre planes y cursos de acción a todos los trabajadores?					

18. ¿Se desarrollan estrategias para el cumplimiento de los objetivos?					
Organización					
19. Considera Ud. ¿Que el Restaurante Vivero La Peña cuenta con una adecuada estructura interna?					
20. ¿Alguna vez ha desarrollado dos trabajos al mismo tiempo?					
Dirección					
21. ¿La forma que el gerente ejerce autoridad es de manera flexible?					
22. ¿Considera importante la buena comunicación entre gerente y trabajadores?					
23. ¿Son buenas las relaciones interpersonales entre el gerente y los trabajadores?					
Control					
24. ¿Se les aplica herramientas que evalúen y corrijan su desempeño laboral?					
25. ¿Se aplica algún procedimiento para resolver y prevenir problemas en el restaurante?					

Anexo 2. Entrevista de evaluación de la gestión administrativa



OBJETIVOS

1. ¿Qué procesos realiza para evaluar el rendimiento de los trabajadores?
2. ¿De qué forma capacita a los trabajadores para brindar bienes y servicios?
3. ¿Qué tipo de tecnología utilizan para la conducción del restaurante?

Tarea

4. ¿De qué manera están divididas las tareas según los puestos de trabajo?
5. ¿Cómo actúa con los trabajadores para fortalecer el trabajo en equipo?

Estructura

6. ¿Dispone el restaurante de un organigrama bien estructurado que defina las funciones y orden jerárquico?
7. ¿Cuáles son los equipos de trabajo que se brindan para la realización de las actividades?

Personas

8. ¿Cuáles son las áreas de organización del restaurante?
9. ¿Motiva usted a sus trabajadores para crear un ambiente agradable?

Ambiente

10. ¿Considera adecuado el lugar establecido para el restaurante?
11. ¿De qué manera gestiona las situaciones que afectan el entorno externo e interno del restaurante?

Tecnología

12. ¿Métodos y técnicas que utiliza para mejorar las operaciones del restaurante?
13. ¿Qué tipos de tecnología se utilizan en las actividades diarias?

Competitividad

14. ¿Los productos y servicios ofrecidos se adecuan a las necesidades de los clientes?
15. ¿Qué actividades crea para mejorar las expectativas del mercado?
16. ¿Ha implementado o desea implementar algún tipo de innovación?

Planeación

17. ¿Da seguimiento a los procesos de los procesos y planes de acción del restaurante?
18. ¿Articula correctamente capacidades para fijar metas y lograrlas con los recursos que dispone el restaurante?

Organización

19. ¿Dispone el restaurante de un manual de funciones?
20. ¿Existe un trabajador que desempeñe dos tareas al mismo tiempo?

Dirección

21. ¿De acuerdo a su puesto es usted bastante flexible al momento de ejercer autoridad a los trabajadores?
22. ¿Existe buena comunicación entre usted y sus trabajadores?
23. ¿Cómo es la relación interpersonal entre gerente y trabajadores?

Control

24. ¿Utiliza algún método de control para medir y corregir el desempeño de cada área de trabajo?
25. ¿Hace uso de medidas correctivas para resolver inconformidades detectadas?

Análisis FODA

26. ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas del Restaurante Vivero La peña?
27. ¿Cuáles cree usted que son las oportunidades del Restaurante Vivero La peña?
28. ¿Cuáles cree usted que son las debilidades del Restaurante Vivero La peña?
29. ¿Cuáles cree usted que son las amenazas del Restaurante Vivero La peña?

Anexo 3 Cronograma de actividades

Actividades	Meses								
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Propuesta del tema	■								
Correcciones del tema		■							
Antecedentes		■							
Búsqueda de temas similares para elaborar antecedentes		■							
Elaboración de objetivos, planteamiento del problema y justificación		■							
Estructuración y elaboración de marco teórico			■						
Correcciones de objetivos, planteamiento del problema, justificación y marco teórico			■						
Elaboración de diseño metodológico				■					
Corrección de diseño metodológico				■					
Corrección de trabajo en general para presentación final y correcciones					■				
Envío del protocolo de investigación aplicada					■				
Aplicación de instrumentos en el restaurante en estudio						■			
Discusión de resultados del primer objetivo							■		
Discusión de resultados del segundo y tercer objetivo								■	
Introducción, conclusión y recomendaciones									■

Anexo 4 Tablas de contingencia

Objetivos	Siempre	Algunas veces	Nunca
Planes de seguimiento y control	0.00%	0.00%	100.00%
Capacitación en bienes y servicios	85.71%	0.00%	14.29%
Uso de tecnología	100.00%	0.00%	0.00%

Tarea	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Estudio de Evaluación	14.29%	0.00%	86%
Dinámicas para fortalecer trabajo en equipo	14.29%	0%	86%

Estructura	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Roll de trabajo	86%	0%	14%
Otorgamiento de incentivos	100%	0%	0%

Personas	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Recursos necesarios para realizar actividades	100%	0%	0%
Buen trabajo	100%	0%	0%

Ambiente

	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Ambiente seguro y organizado	100%	0%	0%
Adecuación externa e interna	86%	14%	0%

Tecnología

	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Métodos o técnicas de tecnología	100%	0%	0%
Uso de tecnología en su labor	100%	0%	0%

Competitividad

	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Necesidades de los clientes	100%	0%	0%
Estándares de calidad	100%	0%	0%
Innovación	100%	0%	0%

Planeación

	Siempre	Algunas veces	Nunca
Planes y cursos de acción	100%	0	0
Estrategias	86%	0	14%

Organización

	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Estructura interna	71%	0%	29%
Sobre carga de trabajo	100%	0%	0%

Dirección

	Siempre	Algunas Veces	Nunca	
Autoridad del gerente	100%		0%	0%
Comunicación	100%		0%	0%
Relación interpersonal	100%		0%	0%

Control

	Siempre	Algunas Veces	Nunca	
Herramientas de evaluación	0%		0%	100%
Procedimientos para problemas	100%		0%	0%

Anexo 5 Fotografías

Duplicidad de tareas 1



Fuente: fotografía tomada en el Restaurante Vivero La Peña por Nazareth Rocha, 3 agosto 2021



Fuente: fotografía tomada en el Restaurante Vivero La Peña por Nazareth Rocha, 3 agosto 2021

Infraestructura de local

