

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



Trabajo de investigación

**Gestión Empresarial en el Restaurante Jardín el Encanto del distrito de
Písac, Cusco – 2024**

Línea de investigación:

Gestión de la calidad

Sub línea de investigación

Mejora de la calidad turística y hotelera

Presentado por:

Marleny Lima Challanca

Código ORCID: 0009-0007-9736-9486

Para optar al grado académico de bachiller en
Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID: 0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2024



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Aquitel Turnitin
Título del ejercicio: SIN REPOSITORIO 2
Título de la entrega: BACHILLER MARLENY LIMA - FINAL.docx
Nombre del archivo: BACHILLER_MARLENY_LIMA_-_FINAL.docx
Tamaño del archivo: 237.91K
Total páginas: 42
Total de palabras: 10,033
Total de caracteres: 59,610
Fecha de entrega: 24-ago.-2024 06:55p. m. (UTC-0400)
Identificador de la entrega... 2434779230

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU
Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras



Trabajo de Investigación
Gestión Empresarial en el Restaurante Jardín el Encanto del distrito de
Pisac, Cusco - 2024

Línea de investigación:
Gestión de la calidad
Sub línea de investigación
Mejora de la calidad turística y hotelera

Presentado por:
Marleny Lima Challanca
Código ORCID: 0009-0007-9736-9486
Para optar al grado académico de bachiller en
Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:
Dr. Rafael Aquize Estrada
Código ORCID: 0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ
2024

BACHILLER MARLENY LIMA - FINAL.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	www.redalyc.org Fuente de Internet	5%
3	madwirebuild4.com Fuente de Internet	3%
4	elcomercio.pe Fuente de Internet	2%
5	docplayer.es Fuente de Internet	2%
6	www.indteca.com Fuente de Internet	1%
7	editorialibkn.com Fuente de Internet	1%
8	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad de Montemorelos A.C.	1%

DEDICATORIA

Este presente trabajo primeramente dedico a Dios por permitirme llegar hasta aquí, asimismo agradezco a mis padres Tiburcio y Aleja, a mis hermanos Juan Carlos y María Catalina por apoyarme en todo, por guiarme, y por no dejarme que me rinda a pesar de las dificultades que se me presentaron en el camino.

Marleny Lima Challanca

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la fortaleza que me da cada día para seguir con este proyecto de investigación.

También agradezco a mi familia, especialmente a mis padres por motivarme para seguir adelante, no ha sido sencillo hasta ahora, pero gracias por su apoyo incondicional.

También agradezco a mi hermano que siempre está ahí presente, en todo lo que necesite. Asimismo, agradezco a todos los docentes que me enseñaron a lo largo de mi carrera, por sus consejos, exigencias y paciencia.

Marleny Lima Challanca

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
RESUMEN.....	vi
CAPÍTULO PRIMERO.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.4 Objetivos de investigación.....	5
1.5 Delimitación.....	5
CAPITULO SEGUNDO.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de estudio.....	6
2.2 Bases teóricas.....	9
2.3 Marco conceptual.....	16
CAPÍTULO TERCERO.....	20
MÉTODO.....	20
3.1 Tipo de investigación.....	20
3.2 Alcance o nivel de la investigación.....	20
3.3 Enfoque de investigación.....	20
3.4 Diseño de la investigación.....	21
3.5 Población.....	21
3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	21
CAPÍTULO CUARTO.....	22
RESULTADOS.....	22
4.1.Análisis de Observaciones en el Restaurante Jardín el Encanto.....	22
CONCLUSIONES.....	24

RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	26
ANEXOS.....	30
Anexo 01: Matriz de categorización.....	30
Anexo 02: Matriz de consistencia.....	31
Anexo 03: Ficha de observación.....	32
Anexo 04: Aspectos operativos.....	35
A) Cronograma.....	35
B) Presupuesto y financiamiento.....	36

RESUMEN

En la presente investigación se identificó la problemática de mal manejo de gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto, la investigación tiene como objetivo general: Describir cómo es la gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Písac, Cusco - 2024. La investigación es de diseño no experimental ya que se realizó en un solo momento y es de enfoque cualitativo donde se utilizó como técnica la observación e instrumento la ficha de observación. En los resultados en esta investigación se obtuvo que aún falta mejorar en el manejo de gestión empresarial, puesto que los procesos administrativos no son puestos en práctica de manera adecuada en el restaurante, también los trabajadores deben recibir capacitación constante, para que así se brinde una atención de calidad al cliente.

Palabras claves: Gestión empresarial, procesos administrativos

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

A nivel internacional, se vive en un mundo globalizado y altamente competitivo, por ello las organizaciones enfrentan constantes cambios impulsados por la tecnología. La digitalización y la innovación han transformado la gestión empresarial, que ahora exige un enfoque más dinámico y adaptativo, ya que la gestión empresarial no sólo consiste en supervisar, como en las décadas anteriores. Debido a que actualmente las organizaciones deben ser capaces de adaptarse a los cambios, existen organizaciones que utilizan diversas técnicas y estrategias netamente relacionadas con la tecnología, lo cual hace que los procesos administrativos en las organizaciones sean más eficientes. Por otro lado, la gestión empresarial no es manejado de una manera adecuado en las diferentes organizaciones, sin importar la actividad económica o el tamaño. Por ello, la buena gestión empresarial es muy importante en una empresa de cualquier tamaño, ya que el éxito de la empresa depende mucho de cómo se manejen los procesos administrativos.

Se sabe que el Perú es catalogado como un país rico en diversidad cultural y recursos naturales, pero también es reconocido por ser una nación que ha enfrentado, a lo largo de la historia, diversos desafíos sociales y económicos lo cual ha afectado en el desarrollo y el bienestar de la población. Entre estos, actualmente aún se puede observar en el país la presencia de la pobreza, la corrupción y el acceso limitado a servicios básicos, todo ello a falta de una buena gestión por parte de las autoridades. Conforme a datos del (INEI, 2023), la pobreza monetaria afectó al 27,5% de la población del país en el 2022. Frente a ello, gestión empresarial puede desempeñar un papel importante, puesto que contribuye con la creación de empleo mediante el desarrollo de proyectos. Es decir, los profesionales de esta rama, al crear proyectos altamente viables o mejorar la eficiencia de los procesos productivos de las organizaciones, facilitan la generación de miles de empleos adicionales para la sociedad, lo que permite mejorar los ingresos de la población más vulnerable y, de esta manera, reducir la desigualdad económica en el país.

No obstante, en la región Cusco, hoy en día se vive rodeada de organizaciones de diferentes tamaños que se dedican a diferentes actividades, pues ello se debe a que la región es netamente turística. Esto causa la presencia de una buena cantidad de empresas, dado que genera empleos para la población cusqueña. Sin embargo, las empresas no son gestionadas adecuadamente por falta de

profesionales especializados en el área de gestión administrativa, en particular en las empresas pymes, se observa que hay personas no capacitadas tomando el rol de un administrador, y eso hace que la empresa no sobreviva en una sociedad competitiva como en la que se vive actualmente.

Dicho ello, en el restaurante Jardín el Encanto se observó que existe un inadecuado manejo de la gestión administrativa; es decir, no se aplica correctamente los procesos administrativos. Así, que ello podría afectar significativamente al ambiente laboral o a los colaboradores de dicho lugar, generando falta de interés y motivación en el personal.

En cuanto a la **planificación**, es un proceso administrativo fundamental en cualquier organización, y especialmente en un restaurante y también es la base sobre la cual se construyen todos los demás procesos, por ello a través de la planificación, se definen los objetivos a corto, mediano y largo plazo que el restaurante desea alcanzar. Esta etapa es crucial porque permite establecer una dirección clara y un marco para la toma de decisiones. Sin embargo, en el restaurante Jardín el Encanto, el administrador no ha puesto suficiente énfasis en la planificación, esto significa que no se han definido claramente los objetivos que se quieren lograr en el futuro. Además, el administrador no ha identificado todos los recursos y métodos que se pueden utilizar para alcanzar estos objetivos, lo que genera confusión sobre qué pasos seguir. La falta de claridad en los objetivos también afecta el desarrollo adecuado de las tareas y funciones en cada área del restaurante, como la cocina, el almacén y la recepción. Por lo tanto, sin una planificación detallada, es probable que las responsabilidades no estén bien distribuidas, lo que puede llevar a ineficiencias operativas.

Una vez establecidos los objetivos y metas, viene la segunda función **organización** y en el caso del restaurante Jardín el Encanto, se observó una carencia significativa en este aspecto, ya que los colaboradores no tienen asignadas áreas específicas de trabajo. Pues, en lugar de concentrarse en una sección, los empleados se mueven constantemente entre diferentes áreas, lo que interfiere con la especialización necesaria para realizar tareas de manera óptima, esta rotación continua no solo impide que los empleados desarrollen habilidades específicas, sino que también crea una situación en la que no están familiarizados con los procedimientos y dinámicas de cada área. Por ejemplo, un camarero que deambula entre la cocina y el área de servicio puede no dominar los detalles de cada función, lo que podría afectar la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

La **dirección** en una empresa de cualquier tamaño es fundamental para alcanzar el éxito, y en el caso del restaurante Jardín el Encanto se ha identificado

una notable carencia de liderazgo. Esta falta de un liderazgo claro genera confusión entre los colaboradores, quienes carecen de una dirección definida. Como resultado, se dificulta la coordinación de esfuerzos y la correcta ejecución de las tareas asignadas. Además, la comunicación entre los miembros del equipo es inadecuada, lo que provoca malentendidos que afectan la calidad del servicio. Por otra parte, un entorno sin liderazgo también tiene un impacto negativo en la moral del equipo; los empleados pueden sentirse desmotivados y desconectados de los objetivos del restaurante. Esta desmotivación, a su vez, reduce su productividad y compromiso, lo que pone en riesgo el rendimiento general del establecimiento.

Con respecto al **control** el restaurante Jardín el Encanto enfrenta un desafío crucial en relación con el control de calidad, un aspecto esencial para garantizar la seguridad alimentaria y proporcionar a los clientes una experiencia satisfactoria. En la actualidad, el establecimiento presenta un control deficiente en diversas áreas, incluyendo la gestión de recursos, el tiempo de servicio y la supervisión del desempeño de los trabajadores. También, el restaurante no realiza de manera adecuada un análisis comparativo de sus debilidades y fortalezas, lo que impide identificar adecuadamente las oportunidades de mejora y optimizar su desempeño en el mercado y tampoco se implementan acciones correctivas efectivas. Así que, el Jardín el Encanto corre el riesgo de ofrecer productos inseguros y un servicio deficiente, lo que puede conducir a la insatisfacción de los clientes y, en última instancia, dañar la reputación del establecimiento.

De seguir dándose estos inconvenientes en el restaurante Jardín el Encanto, en el futuro puede que genere falta de interés y desmotivación en los trabajadores de la empresa e incluso puede que exista baja productividad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco - 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la planificación en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco – 2024?
- ¿Cómo es la organización en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco – 2024?
- ¿Cómo es la dirección en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco – 2024?

- ¿Cómo es el control en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco – 2024?

1.3 Justificación

1.3.1 Relevancia social

El inadecuado manejo de gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto en el distrito de Písac, afecta a todos los colaboradores o incluso a los clientes ya sea directamente o indirectamente, y mala distribución de recursos, esta investigación trató de cuán importante es la buena gestión en una empresa.

1.3.2 Implicancias prácticas

Con esta investigación se pretende alcanzar que los procesos administrativos sean más eficientes y mejorar la optimización de recursos financieros, materiales y humanos en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Písac.

1.3.3 Valor teórico

En esta investigación se trabajó con una categoría, lo cual es la gestión empresarial donde se buscó lograr mejoras en los procesos administrativos en el restaurante Jardín el Encanto.

1.3.4 Valor metodológico

La investigación tuvo una conclusión metodológica que permitió recabar correctamente datos para tener una información correcta donde se justifica en la aplicación de la técnica de observación y como instrumento la ficha de observación, lo cual sirvió para medir las percepciones que tienen especialmente los colaboradores.

1.3.5 Viabilidad o factibilidad

Para esta investigación se contó con acceso al lugar de investigación que viene a ser el restaurante Jardín el Encanto. Contando así también con los recursos tecnológicos ya que hoy en día la mayoría de los clientes y trabajadores cuentan con internet para lo cual se utilizó la ficha de observación para la correcta obtención de datos.

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

Describir cómo es la gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco-2024.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir cómo es la planificación en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco - 2024.
- Describir cómo es la organización en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco - 2024
- Describir cómo es la dirección en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco - 2024.
- Describir cómo es el control en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, Cusco - 2024.

1.5 Delimitación

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación se desarrolló durante el periodo de tiempo de junio a agosto del año 2024, en el restaurante Jardín el Encanto, distrito de Písac, provincia Calca y región Cusco.

1.5.2 Delimitación espacial

La investigación se realizó específicamente en el restaurante Jardín el Encanto, (Calle San Francisco), distrito de Písac, provincia Calca, región Cusco.

1.5.3 Delimitación conceptual

En la presente investigación se delimita a una categoría que es: Gestión empresarial, para lo cual la información fue recopilada de diferentes fuentes confiables.

1.5.4 Delimitación social

El trabajo de investigación se delimita netamente a los colaboradores del restaurante Jardín el Encanto distrito de Písac, provincia Calca, región Cusco.

CAPITULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedente internacional

Antecedente 1

Según los autores López et al., (2018) Artículo Científico Ra Ximhai, realizaron el siguiente artículo de investigación que lleva como título “La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México”. La cual tuvo como propósito describir desde una perspectiva cualitativa la situación de las microempresas de la zona de Arandas, Jalisco, en las áreas administrativas, gestión y planificación de recursos; así mismo tuvo como propósito de explorar posibilidades de mejora que posibilitan la continuidad y la profesionalización de las mismas, así como en mostrar cómo la mejora continua, alineada con la innovación, amplía la perspectiva de la organización.

Conclusiones:

Primera: Las microempresas son organizaciones empíricas, financiadas, organizadas y dirigidas por los mismos propietarios, que abastecen a un mercado reducido, no disponen de alta producción industrializada y su planta de trabajadores suele estar conformada por familiares, por lo que suele llamarle "empresa familiar".

Segunda: No disponen de procesos de planificación específicos y enfocados al alcance de un objetivo, que posibilitan el crecimiento constante de la organización; utilizando solo métodos empíricos, los propietarios tienen la responsabilidad y toman decisiones sobre el desarrollo de la misma, estas compañías son el sustento de la familia. No poseen conocimientos sobre la planificación estratégica ni los controles, la toma de decisiones se lleva a cabo de conformidad con el flujo de caja del día. Se trata de un mundo distinto, ya que solo ajustan sus productos a las demandas actuales de los clientes, sin anticiparse a la competencia.

Tercera: En consecuencia, estas compañías pierden de vista que se encuentran en un entorno variable en el que pueden surgir diversos mercados, innumerables productos, reformas a las leyes tributarias, el crecimiento acelerado de empresas, la globalización ante el desarrollo tecnológico, etc., de modo que si se utiliza la planificación como forma de prevenir riesgos y anticiparse a los cambios, será más sencillo adaptarse a los cambios, lo cual le posibilitará continuar

desarrollando. Es sumamente importante que se cumplan las tres etapas fundamentales de planificación, control y toma de decisiones, ya que de nada será útil una buena planificación si no establecemos controles adecuados y si no adoptamos decisiones adecuadas.

2.1.2 Antecedente nacional

Antecedente 2

Según el autor Villacorta (2019) de la universidad Católica los Ángeles Chimbote-Perú, facultad de ciencias contables, financieras y administrativas desarrollaron la siguiente tesis cuyo título es: gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes, urbanización Los Jardines, Trujillo 2018. Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – Rubro Restaurante Urbanización los Jardines, Trujillo 2018. El método que se utilizó es no experimental, transversal y descriptivo. La población de muestra fue 11 Restaurantes de la urbanización los Jardines, lo cual dio los siguientes resultados. El 91% de los representantes de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 64% de los representantes de las Mypes encuestadas si conocen el término atención al cliente. El 100% de los representantes aplican la gestión de calidad en el servicio al cliente. El 92% de los empresarios de las Mypes manifiestan que si es fundamental la atención al cliente para que regrese. El 64% de los representantes de las Mypes utilizan la comunicación. El 82% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que brindan una buena atención al cliente. Llegó a la conclusión. que los 91% tienen de 1 a 5 trabajadores El 64% conocen atención al cliente. El 100% aplican la gestión de calidad en la atención al cliente. El 92% si es fundamental la atención al cliente para que este regrese. El 82% brindan una buena atención al cliente. El 36% una mala atención se da por una mala organización de los trabajadores.

Primera: En relación al objetivo específico (1, Los empresarios si conocen gestión de calidad y atención cliente.

Segunda: La mayoría (55%) tienen 31 a 50 años de edad. La mayoría (65%) es de género masculino. La mayoría (55%) tienen grado de instrucción superior. La mayoría (82%) son dueños. La mayoría simple (54%) tienen más de 7 años en el cargo.

Tercera: La mayoría (55%) de las Mypes permanecen más de 7 años en el mercado. La mayoría (91%) tienen de 1 a 5 trabajadores. La mayoría (82%) son

personas no familiares. La totalidad (100%) de las Mypes son creadas para generar dinero.

Cuarta: La mayoría simple (45%) conocen el término gestión de calidad a la misma vez el (45%) tienen cierto conocimiento de gestión de calidad. La totalidad (100%) conoce lo que es atención al cliente. La mayoría (82%) tienen dificultades de los trabajadores que no se adaptan a los cambios. La mayoría (82%) miden el rendimiento a través de la observación. La totalidad (100%) contribuye a mejorar el rendimiento del negocio a través de la gestión de calidad. La totalidad (100%) de la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas de la empresa. La mayoría (64%) conocen atención al cliente. La totalidad (100%) aplica la gestión de calidad en la atención al cliente. La mayoría (92%) fundamental la atención al cliente para que regrese. La mayoría (64%) utiliza la comunicación. La mayoría (55%) tiene rapidez en la entrega del producto. El (82%) brinda una buena atención al cliente. La mayoría (63%) una mala atención se da por una mala organización de los trabajadores. La mayoría (36%) de los clientes están satisfechos igual manera que la mayoría simple (36%) incremento en sus ventas.

2.1.3 Antecedente

Antecedente 3

Según los autores Puclla & Moscoso, (2023) de la Universidad Privada Líder Peruana, en su tesis titulada: "Gestión empresarial y calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco 2022", lo cual tuvo de la siguiente manera como objetivo principal determinar cómo la gestión empresarial se relaciona con la calidad de servicio de las compañías hoteleras en el distrito de Santa Ana, La Convención, 2022. Así mismo para comprender el avance de la gestión financiera y el impacto económico de las compañías hoteleras en donde se empleó una metodología básica, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Se tomó en cuenta una población y una muestra representativa de 45 representantes de los hoteles registrados en la provincia de la Convención obteniendo las siguientes conclusiones:

Primera: Se concluye que, si existe una relación positiva elevada entre la variable de Gestión empresarial y la excelencia en el servicio. Se ha obtenido el valor de significancia de $p=0,000$ siendo superior al 0,05, además, del coeficiente de correlación de Spearman se tuvo como un resultado de $Rho=0,711$.

Segunda: Se concluye que, si existe una conexión positiva moderada entre la organización y la atención prestada por las organizaciones hoteleras en el distrito de Santa Ana. Pues se encontró un valor de $p=0,004$ además del coeficiente de

correlación se obtuvo un resultado de $Rho=0,645$ en Spearman.

Tercera: Se evaluó que, si existe una conexión positiva alta entre la dirección y la calidad de servicio en las empresas hoteleras situadas en el distrito de Santa Ana. Considerando que se ha obtenido un valor de significancia de $p=0,001$, además del coeficiente de significancia, así se obtuvo una correlación entre Spearman y un resultado de $Rho=0,887$.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión empresarial

2.2.1.1. Teorías

Según Chiavenato, (2019) la palabra administración viene del latín ad (dirección, tendencia hacia) y minister (subordinación u obediencia), lo cual inicialmente tuvo un significado, aquel que realiza una tarea o función bajo la supervisión de otro, sin embargo con el pasar de los años el significado original de la palabra ha sufrido un cambio, pues actualmente la tarea de administración es definir los objetivos y convertirlos en acción o realidad, mediante la planeación, la organización, la dirección y el control en el uso de los recursos y competencias, asimismo estas actividades impulsoras se deben aplicar en todas las áreas o niveles que pudieran existir en la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales que se han sido definidos, además la administración implica tomar decisiones en el camino para alcanzar las metas u objetivos de manera adecuada y eficiente.

Según la autora Julio, (2020) menciona que el concepto de gestión empresarial, ha evolucionado a medida que el hombre ha progresado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para mejorar los nuevos productos y servicios, buscando satisfacer a los clientes, también busca, a través de las personas, mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios. El que se encarga de la gestión se ve afectado por diversos factores complejos, especialmente de carácter externo, los cuales impulsan a que la acción de gestionar sea dinámica y en constante movimiento.

2.2.2.2. Importancia

Según los autores Mendoza & Moreira, (2021) la importancia de la gestión administrativa en una organización es uno de los elementos más sustentables, ya que permite prevenir y preparar a la organización para

actuar de forma anticipada, ya que de ella depende el éxito o el fracaso de la organización. De igual modo, esta gestión se encuentra a cargo del gerente o jefe de las operaciones, quien debe asegurarse de que los recursos empleados se gestionen de manera eficiente.

Según la autora Julio, (2020) la gestión es un término esencial, ya que engloba todo el ámbito de los conocimientos acerca de la ciencia administrativa pues mediante de ella se lleva a cabo la acción no solo de administrar y cumplir las cuatro fases del proceso administrativo que estimó Henry Fayol, comprende otros elementos para llegar a los objetivos, incorpora la estrategia, la visión al futuro y misión, así mismo debe entender el presente con las influencias del entorno y el contexto, debe proyectar varios escenarios a futuro entre los más importantes aspectos. Este despliegue no solo de conocimiento sino de la acción holística se la entiende como gerenciamiento o management, lo cual muestra el desempeño, conocimiento, experticia de los que dirigen la empresa y deben poseer con estas esenciales virtudes para ser un profesional de negocios y de empresas.

2.2.2.3. Características

Según la autora Julio, (2020) menciona que la administración tiene ciertas características que la distingue de otras disciplinas y que al unísono se interrelacionan, las cuales son la **Universalidad**. Comprendiendo que todas las entidades llevan a cabo actividades que caracterizan a la administración como ser el proceso administrativo. El **Valor instrumental**. La práctica que se lleva a cabo se convierte en un medio para alcanzar los objetivos de la empresa o de un conjunto de personas. La **Amplitud de ejercicio**. Se aplica a todos los niveles o subsistemas. La **Especificidad**. Justamente al contar con la característica de universalidad hace que sea aún más accesible pues su campo de acción puede ser implementado en cualquier categoría y tamaño de una organización. La **Multidisciplinariedad**. Exige que se brinde asistencia por medio de conocimientos de diversas disciplinas, lo que implica una aproximación cercana a ellas. Y por último la **Flexibilidad**. Teniendo en cuenta que los principios, fases y normas administrativas se ajustan a las necesidades de cada grupo social o empresarial, lo cual responde al carácter flexible y dinámico.

Para Chinga & Gómez, (2023) la gestión administrativa posee características muy importantes para su desarrollo dentro de una administración, en este sentido se establecen las siguientes:

- A) **La universalidad:** La gestión administrativa es universal, ya que se puede aplicar a cualquier entidad independientemente de su área de negocio, tales como hospitales, hoteles, fábricas, entre otras.
- B) **Valor instrumental:** La gestión administrativa es un medio mediante el cual los directivos de una compañía tratan de alcanzar sus objetivos, es decir, el objetivo no es aplicar la gestión sino utilizarla para obtener los mejores resultados.
- C) **Unidad temporal:** La gestión administrativa debe ser incorporada en cada fase del proceso dentro de la organización.
- D) **Amplitud de ejercicio:** El proceso de gestión deberá aplicarse en todos los niveles jerárquicos que cuente la empresa.
- E) **Especificidad:** La particularidad de la gestión es específica, es decir, sus atributos la convierten en una singularidad en el proceso administrativo de la organización.
- F) **Interdisciplinaria:** La gestión administrativa está estrechamente relacionada con aquellas ciencias que determinan la eficacia en los procesos.
- G) **Flexibilidad:** la gestión administrativa se adapta a cualquier entidad, también se hace con los sistemas sociales, adaptándose a las necesidades de los usuarios.

2.2.2.4. La administración como ciencia, técnica y arte

Según los autores Ramírez et al., (2022) mencionan que la administración es una **ciencia** novedosa cuyo objeto y método de estudio aún se cuestiona, no obstante, en todo caso, el fenómeno administrativo se encuentra presente y debe ser examinado con criterio y método científico, como en el caso de las demás disciplinas sociales.

Si la **técnica** se compone de un conjunto de métodos y procedimientos, es posible inferir que la administración es una técnica, en la medida en que dichos métodos y procedimientos se emplean para la gestión y ejecución de las actividades humanas administrativas.

Si el **arte** es hacer bien las cosas, en otras palabras, la creación, la expresión nueva y la perfección, es evidente que la acción de la administración científica busca obtener resultados óptimos en la ejecución de las tareas y también es un arte verdadero.

Según Chiavenato, (2019) la gestión es ciencia, tecnología y arte al mismo tiempo, en contraste:

- Como **ciencia**, la gestión se fundamenta en fundamentos científicos, métodos y teorías basadas en datos y evidencias analizadas, experimentadas y comprobadas en la práctica diaria. Como ciencia, define qué causa qué, por qué lo causa y cuándo lo causa; es decir. causa y efecto. En otras palabras, cuando la fuerza dada Suelta y cuando te detengas.
- Como **tecnología**, la gestión utiliza la tecnología, modelos conceptuales, prácticas y herramientas basadas en la teoría científica para ayudar a los administradores en su trabajo.
- Como **arte** requiere que los directivos analicen cada situación con una visión integral, intuición y un enfoque creativo e innovador no sólo para resolver problemas, sino principalmente para crear, cambiar, innovar y transformar la organización.

2.2.2.5. Habilidades

Según Chiavenato, (2019) dice que las habilidades necesarias de un administrador son los siguientes:

- A) Habilidades técnicas:** estos incluyen el uso del conocimiento y la aplicación de tecnología relevante al trabajo y su desempeño. Tiene que ver mucho con las habilidades de contabilidad, uso de la computadora, planificación y organización.
- B) Habilidades humanas:** relacionadas con el trabajo, convivir con personas y referirse a la facilidad de las relaciones interpersonales y grupales. Tener la capacidad de comunicación, motivación, coordinación, liderazgo y resolución para resolver conflictos individuales o grupales. Están relacionados con comunicarse y desarrollarse con las personas, trabajar en equipo y fomentar la participación e implicación de las personas.
- C) Habilidades conceptuales:** la visión con la que se relaciona una organización o unidad organizativa y la facilidad con la que puedes trabajar con ideas y conceptos, teorías, modelos y abstracciones.

Según la autora Marín, (2020) menciona que se pueden definir las aptitudes gerenciales como un conjunto de estrategias, capacidades y conocimiento que deben adquirir una persona para coordinar, dirigir la capacidad de trabajo en la organización. Entre ellas se encuentran las aptitudes técnicas, humanas y las capacidades conceptuales o estratégicas.

A) Habilidades humanas

Se encuentran compuestos por las habilidades, la pericia y el conocimiento en áreas específicas, las cuales evalúan a un personal en un ámbito específico. Estas aptitudes se adquieren en el ámbito académico o de forma empírica mediante la experiencia.

B) Habilidades técnicas

Las aptitudes humanas son fundamentales para la aplicación de las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo, en el que es necesario orientar, inducir, estimular a otras personas sin importar su nivel, clase, condición, raza, con un enfoque hacia el logro de las metas organizacionales. Por esta razón, tales aptitudes son fundamentales en toda la estructura organizativa, ya que fomenten relaciones positivas entre directivos y subordinados, lo cual puede interpretarse como un entorno laboral agradable.

C) Habilidades conceptuales o estrategias

Las aptitudes relacionadas con la elaboración e interpretación de nuevos fundamentos, el desarrollo de estrategias innovadoras para solucionar conflictos o situaciones problemáticas que surjan en los espacios de trabajo en momentos determinados.

2.2.2.6. Categorías de gestión empresarial**A) Categoría Planeación**

La planificación es la etapa esencial que debe llevar a cabo el departamento administrativo de una organización. En este lugar serán establecidos los objetivos y metas que deberá alcanzar la organización y los métodos a adoptar, (Raffino, 2022).

Según Raffino, (2022) menciona que la planificación, se trata de la primera función necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las etapas siguientes. Se trata de establecer metas, establecer los objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se llevarán a cabo en un período de tiempo específico. Para ello, por ejemplo, se puede llevar a cabo una investigación interna y del entorno mediante herramientas de análisis como "las cinco fuerzas de Porter" o "FODA".

La función planeación se divide en los siguientes indicadores:

a) Objetivos

Un objetivo o propósito es una meta o finalidad última hacia la que se dirigen las acciones o las operaciones de un proyecto

específico. Todo lo que se lleva a cabo tiene un propósito, un sentido final a la que se desea llegar, que es la suma de los pasos dados para alcanzarlo (Raffino, 2021).

b) Medios para alcanzar los objetivos

El medio para alcanzar el compromiso consiste en aplicar las más modernas herramientas de gestión, pero englobadas en una fórmula (Rodríguez, 2018).

c) Detallar los planes

La planificación estratégica como herramienta que estimula facultades de percepción de las múltiples y complejas dimensiones y dinanismos sociales, con vistas a incrementar la fecundidad, además de la eficacia del pensamiento y acción según (Rodríguez, 2020).

B) Organización

El siguiente paso es dividir cada actividad entre los diversos grupos de trabajo que conforman una organización (Raffino, 2022).

Según Raffino, (2022) menciona que la organización, se trata de establecer una estructura con el fin de distribuir los recursos humanos y los económicos de los que dispone la organización para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos establecidos. Se establecen las áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas en función de los puestos de trabajo y se selecciona el personal adecuado.

La función organización se divide en los siguientes indicadores:

a) Dividir el trabajo

Se trata de un método de organización del trabajo en el que diversas personas se encargan de llevar a cabo tareas específicas (Coll, 2020).

b) Designar actividades

Para González & Pérez, (2021) durante su designación, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El número de empleados será suficiente para desarrollar de manera adecuada las tareas que deben desempeñarse.
- Dispondrán de la formación adecuada para el tipo de actividades que deben llevar a cabo.
- Disponibilidad de tiempo de dedicación y herramientas adecuadas.

c) Asignar los recursos

La asignación de estos recursos, se convierte en un importante

sistema de coordinación, coordinación y control. (Rodríguez, 2018).

C) Dirección

Se pretende implementar el primer paso en las actividades designadas a los grupos de trabajo con el fin de que continúen llevando a cabo esas actividades de forma periódica y eficaz (Raffino, 2022).

Según Chiavenato, (2019) menciona que la dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con el papel de las personas y de los dirigentes. Las personas deben ser aplicadas en sus áreas para que así cumplan con sus funciones adecuadamente, por lo tanto, las personas deben recibir la capacitación, para que así se pueda alcanzar los objetivos o metas así la dirección implica la orientación de esfuerzos humanos además trata de las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización.

La función dirección se divide en los siguientes indicadores:

a) Comunicación

Según el autor Rodríguez, (2018) dice que la comunicación es el sistema más eficaz de coordinación e integración. La información que se proporciona, la definición de los canales, el contenido, de los destinatarios, el sentido, etc., son todos elementos que deben ser considerados en el diseño con el fin de facilitar la integración.

b) Motivación

La motivación nos brinda la oportunidad de establecer hábitos, intentar actividades nuevas, mantener el esfuerzo en alguna tarea que consideremos gratificante o productiva, e incluso es necesaria para satisfacer determinadas demandas fundamentales (Raffino, 2023).

D) Control

Según Raffino, (2022) la función de control desempeña el papel de asegurar que la organización esté orientada hacia el camino adecuado. Dado que cada tarea puede ser llevada a cabo al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un sendero económico positivo.

Según Chiavenato, (2019) dice que el control es la última función administrativa y que depende de la planeación, la organización y la dirección para formar el proceso administrativo. La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que fue planeado, organizado y dirigido se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente

establecidos. Por otro lado, la esencia del control consiste en verificar si la actividad controlada está o no alcanzando los objetivos o resultados deseados. El control básicamente es un proceso que presenta fases donde cada fase debe ser explicada lo cual permite llegar hacia un fin determinado.

La función control se divide en los siguientes indicadores:

a) Monitorear

El monitoreo a características generales, consiste en el análisis del curso de uno o más parámetros la cual permite detectar posibles anomalías (Pérez & Gardey, 2022).

b) Comparación

Según INCI, (2024) dice que el proceso de evaluación debe ser justo, imparcial y basado en principios de equidad. Para lograr esto, es fundamental considerar tanto las acciones positivas como las negativas, enfocándose en hechos específicos y en el comportamiento del funcionario a lo largo del periodo evaluado.

c) Tomar acción correctiva

Según Schmidt et al., (2018) la etapa de tomar medidas correctivas es el último paso del proceso de control. Su objetivo es asegurar que las acciones y actividades de la organización se ajusten en los puntos donde sea necesario. Basándose en el diagnóstico realizado en la fase anterior, se identificarán y aplicarán las correcciones apropiadas. Es crucial actuar de manera oportuna e inmediata para reorientar las actividades en la dirección correcta.

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Análisis organizacional

Según FAO, (2024) el análisis organizacional es un proceso de diagnóstico que permite comprender de manera más efectiva el rendimiento de una organización. Este análisis puede llevarse a cabo tras realizar una evaluación inicial de capacidades, lo que proporciona una comprensión más detallada de las causas de la debilidad organizacional y ayuda a identificar oportunidades que están surgiendo.

2.3.2. Burocracia

La burocracia es un sistema de organización que se basa en procedimientos o procesos administrativos. Se distingue por una asignación

racional y formal de responsabilidades y tareas, además de un control jerárquico sobre las relaciones administrativas según (Gayubas, 2024).

2.3.3. Comunicación

Según Gómez, (2016, p. 5) en su artículo menciona que La comunicación es un tema tan antiguo como la humanidad misma, y tan crucial como ella. Muchos problemas y conflictos podrían resolverse de manera democrática si la comunicación entre los seres humanos se basara en escuchar con respeto y tolerancia, permitiendo así la expresión honesta y clara de intereses y sentimientos mutuos.

2.3.4. Capacitación

La capacitación es una actividad continua, planificada y sistemática cuyo objetivo principal es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos en el proceso productivo, según los autores (Hidalgo et al., 2019, p. 13).

2.3.5. Creatividad

La creatividad es un proceso inherente a la capacidad humana, que varía en su nivel de desarrollo entre las diferentes personas. Además, es posible potenciar esta habilidad a medida que se practica y se ejercita (Aranibar et al., 2022).

2.3.6. Coordinación

La coordinación es un proceso muy importante porque ayuda a que la información se maneje de forma armoniosa y para poder realizar un trabajo cooperativo señalado por (Quiroa, 2021).

2.3.7. Capacidad productiva

La capacidad productiva, su análisis, planificación, programación y control, son actividades críticas que se llevan a cabo paralelamente con las actividades de programación y planificación de material según (González et al., 2016).

2.3.8. Compromiso laboral

Se trata de la capacidad que tiene una persona para tomar en cuenta la relevancia que existe en cumplir con algo acordado previamente. (Raffino, 2022).

2.3.9. Distribución de la planta

La distribución en la planta es la disposición de los recursos necesarios para que la organización pueda cumplir con sus objetivos realizando sus tareas (García, 2020, p. 5).

2.3.10. Decisión

La toma de decisiones ética en entornos inestables y de incertidumbre es más susceptible de ser influida por las emociones y requiere unas tácticas especiales de compensación o autorregulación. Esta regulación emocional es definida como una estrategia que determina cómo, cuándo (Lozano, 2013, p. 12).

2.3.11. Estrategia

En la actualidad, el propósito principal de las organizaciones es elaborar estrategias y técnicas que respalden y respalden la gestión llevada a cabo mediante acciones enfocadas al logro y consecución de las metas y objetivos de forma óptima y productiva (Lalaleo & Martínez, 2022).

2.3.12. Empresa

Una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son requeridos por los clientes; obtener de esta actividad un beneficio económico, es decir, una recompensa (Raffino, 2024).

2.3.13. Eficiencia

Según García et al., (2019) mencionan que el término eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. A mayores resultados, mayor eficiencia. Si se obtiene mejores resultados con el menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se habrá incrementado la eficiencia. Dos factores se utilizan para medir o evaluar la eficiencia en las organizaciones: "Costo" y "Tiempo."

2.3.14. Gestión de procesos

Según UC, (2019) la gestión por Procesos supone coordinar los flujos de trabajo de toda la organización, con el propósito de proporcionar una atención y respuesta única que se centra en tanto en incrementar la satisfacción de los usuarios como en facilitar las tareas a los recursos humanos y que requiere la implicación de todos los involucrados.

2.3.15. Innovación empresarial

Es la implementación de una idea o un concepto nuevo en el proceso productivo, logrando así crear un servicio o un producto con valor añadido que pueda comercializarse dentro de un nicho de mercado (Raffino, 2020).

2.3.16. Métodos

Según Aguilera, (2013) menciona que el Método consiste en que está dotado de propiedades cognoscitivas que permiten el abordaje ordenado de una parte de la realidad y que depende del sujeto cognoscente la utilidad que pueda tener al conseguir que, a través del trabajo de investigación, es posible esclarecer lo que antes no se conocía.

2.3.17. Mejora continua

Según Barreras, (2022, p. 5) señala que la mejora continua hace referencia a una filosofía de negocio cuyo origen es japonés, misma que impone disciplina y una dirección de cambio empresarial aplicada a cada proceso de la organización, con el fin de fomentar ventajas competitivas basadas en la perfección de la calidad o calidad total. Los niveles de la empresa mediante metodologías como kaizen.

2.3.18. Participación activa

La participación activa es un verdadero acto de intervenir directa y activamente en las acciones, es asumirla como una responsabilidad compartida, tanto en lo que se refiere al esfuerzo como al disfrute de los beneficios señalado por (Matos et al., 2018).

2.3.19. Productividad

Según Euroinnova, (2024) señala que una de las metas principales de toda empresa es alcanzar el nivel máximo de productividad, desempeño y eficiencia en cada área funcional de esta, lo que permite el aumento de la competitividad de la compañía y un mejor posicionamiento sobre otras empresas.

2.3.20. Sistema

Según STAFF, (2023) menciona que un sistema de gestión es una metodología que ayuda a las organizaciones a administrarse mejor, ya sea a nivel empresarial, de área o de proyecto. Tener uno trae consigo múltiples beneficios como minimización de riesgos, mejora en los procesos, seguimiento a objetivos.

2.3.21. Trabajo en equipo

Según Matos et al., (2018) el trabajo en equipo se caracteriza por la comunicación fluida entre las personas, basada en relaciones de confianza y de apoyo mutuo. Se centra en las metas trazadas en un clima de confianza y de apoyo recíproco entre sus integrantes, donde prevalezca la sinergia.

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica ya que no se manipuló la categoría y el objetivo es aumentar conocimientos científicos mas no llevarlos a la práctica, por lo tanto:

Según Ñaupas, (2018, p. 133) es aquella que se viene realizando desde que surgió la curiosidad científica, por desentrañar los misterios del origen del universo, de la vida natural y de la vida humana. Los primeros investigadores, que fueron filósofos y luego científicos, hicieron su trabajo por amor a la ciencia, por amor a la sabiduría. No en vano estos primeros investigadores se llamaron filósofos y el campo de estudio la filosofía, que, como es sabido, significa amor a la sabiduría.

Según Baena, (2017, p. 37) la Investigación pura es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. Las ciencias puras son las que se proponen conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de amplio alcance para comprenderlos, y que se desentienden al menos en forma inmediata de las posibles aplicaciones prácticas que se pueda dar a los resultados.

3.2 Alcance o nivel de la investigación

La investigación es descriptiva puesto que se describió la categoría en la presente investigación.

Descriptiva, es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales según (Ñaupas, 2018, p. 134).

Descriptiva se describe una situación o fenómeno observable y se proponen, según información verificable, unas condiciones posibles que respondan al problema estudiado según (Malvaceda & Días, 2020, p. 57).

3.3 Enfoque de investigación

La presente investigación tuvo como enfoque cualitativo ya que es un método para recoger y evaluar datos no estandarizados.

Según Ñaupas, (2018, p. 141) en este enfoque cualitativo se utiliza la recolección y análisis de datos, sin preocuparse demasiado de su cuantificación; la

observación y la descripción de los fenómenos se realizan, pero sin dar mucho énfasis a la medición.

Según Malvaceda & Días, (2020, p. 19) este enfoque cualitativo de estudio abarca el uso y la recolección de una variedad de materiales empíricos como experiencias personales, historias de vida, entrevistas y textos observacionales, históricos, interaccionales y visuales que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, puesto que no se implementó la categoría en el área de estudio en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Písac, ya que la información se obtuvo en un lapso de tiempo único en el año 2024.

Según Malvaceda & Días, (2020, p. 59) la investigación no experimental se define como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Los estudios no experimentales buscan estudiar el problema en las condiciones naturales del entorno a partir de la observación o haciendo uso de instrumentos de medición, analizando, describiendo y comparando el comportamiento de la variable dependiente con relación a la independiente.

Transaccionales, Recolectan datos en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, señalado por (Malvaceda & Días, 2020, p. 60)

3.5 Población

La población estaba conformada por los 18 trabajadores del restaurante Jardín el Encanto, Cusco - 2024

3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica

En este trabajo se optó por la observación como técnica de investigación.

3.6.2. Instrumento

En este trabajo de investigación se empleó como instrumento la ficha de observación, lo cual se desarrolló netamente mediante la observación a los colaboradores del restaurante Jardín el Encanto.

CAPÍTULO CUARTO

RESULTADOS

4.1. Análisis de Observaciones en el Restaurante Jardín el Encanto

1. Planeación

- **Definir los Objetivos:** La falta de objetivos claros y específicos en cada área del restaurante (cocina, servicio al cliente, administración) limita la capacidad de los empleados para trabajar con un enfoque y una visión comunes. La ausencia de metas definidas a corto, mediano y largo plazo impide que el equipo se alinee para alcanzar objetivos de crecimiento. La definición de metas específicas es esencial, ya que establece una dirección clara y una medida del progreso en cada área de trabajo.
- **Identificar los medios para alcanzar los objetivos:** En la actualidad, las redes sociales son una herramienta clave en la promoción de ventas, pero el Jardín el Encanto no aprovecha adecuadamente su potencial. Su presencia limitada en estas plataformas impide que lleguen a un mayor número de clientes potenciales y compromete su visibilidad en un mercado altamente competitivo. Se recomienda desarrollar una estrategia sólida de redes sociales para incrementar la promoción de sus productos y servicios.
- **Detallar los planes:** La falta de planes específicos hace que la operación carezca de una guía concreta, lo que puede derivar en una ejecución desordenada y objetivos poco definidos. Esto puede reducir la eficiencia del equipo y dificultar la alineación hacia objetivos comunes, afectando el crecimiento del negocio.

2. Organización

- **Dividir los trabajos:** No existe una adecuada división de tareas, y el personal rota entre diferentes áreas, lo que impide la especialización y puede generar incomodidad y desmotivación. Esto reduce la eficiencia operativa, ya que la falta de experiencia en áreas específicas disminuye la productividad y la calidad del servicio. Dividir tareas de acuerdo con las habilidades y especialidades de los empleados es fundamental para mejorar la eficiencia y el rendimiento.
- **Designar actividades:** La falta de asignación específica de actividades por áreas limita la eficacia y provoca confusión y desorganización. Esto también afecta la motivación de los empleados, quienes no tienen roles definidos. Una estructura organizativa clara, con roles y responsabilidades establecidas, ayudaría a crear un ambiente de trabajo más ordenado y eficiente.
- **Asignar los recursos:** La distribución inadecuada de recursos y la falta de equipamiento necesario afectan la capacidad del personal para desempeñarse de

manera óptima. Por ejemplo, si el personal no cuenta con indumentaria completa, se compromete tanto su comodidad como su rendimiento. Una asignación adecuada de recursos contribuye a que el equipo realice su trabajo de manera segura y eficiente, lo cual también impacta en la percepción de los clientes sobre el restaurante.

3. Dirección

- **Comunicación:** La comunicación insuficiente entre el gerente y el personal genera malentendidos y falta de alineación en los objetivos. La ausencia de un canal de comunicación efectivo puede impedir que los trabajadores expresen sus problemas o desafíos, dificultando la implementación de mejoras. La creación de una comunicación abierta y fluida entre la gerencia y el equipo ayudaría a resolver problemas de manera rápida y eficaz, además de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.
- **Motivación:** La baja motivación en el equipo crea un ambiente laboral negativo, afectando tanto el desempeño como la satisfacción de los empleados y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. El bienestar de los empleados es un componente clave en la operación de cualquier restaurante. La implementación de incentivos, reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional contribuiría a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

4. Control

- **Monitorear:** La falta de monitoreo de los recursos genera ineficiencia, desperdicio de insumos y personal insuficiente en áreas críticas, lo cual afecta directamente los costos y la calidad del servicio. Un control adecuado de inventario y la asignación de recursos de acuerdo con las necesidades reales son medidas necesarias para maximizar la eficiencia y minimizar las pérdidas.
- **Comparación:** La comparación entre fortalezas y debilidades es útil para reconocer áreas de mejora, pero debe ir acompañada de acciones concretas para fortalecer las debilidades identificadas. Este análisis debería servir de base para planificar estrategias que refuercen las áreas en las que el restaurante tiene margen de mejora, y maximizar aquellas en las que ya sobresale.
- **Tomar acción correctiva:** La falta de medidas correctivas oportunas ante problemas en el proceso de producción puede afectar gravemente la calidad del servicio. La implementación de un sistema de respuesta proactiva permitiría al restaurante resolver problemas antes de que escalen y generen mayores complicaciones. Al establecer un protocolo de acción correctiva, se mejora la eficiencia del equipo y se asegura un nivel constante de calidad en el servicio.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se concluyó que:

PRIMERA. - La gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto del distrito de Pisac, es carente, puesto que el restaurante no cuenta con un profesional capacitado en administración por ello existe un poco de desconocimiento en el tema, de parte del encargado de la empresa, en este caso de parte de la propietaria, es por ello que existe falta de organización en el restaurante ya que los trabajadores no tienen área fija donde desenvolverse.

SEGUNDA. – Con respecto a la planificación se pudo observar la falta de definición de los objetivos ya sea a corto, mediano y largo plazo, todo ello a la falta de conocimiento sobre la planificación estratégica, lo cual hace que no haya una buena gestión de parte del administrador.

TERCERA. – En cuanto a la organización se pudo observar que hay un poco de desorden en el restaurante, ya que los materiales o los productos no se encuentran en su respectivo lugar, ello genera un desorden en el espacio, donde los trabajadores no les facilita la producción y movimiento. Por otro lado, no se dividen las tareas o funciones a los trabajadores, ya que el personal va rotando de área en área del restaurante generando como consecuencia de que los colaboradores no se concentren en un área específica, asimismo puede generar de alguna manera incomodidad en los trabajadores

CUARTA. –En el restaurante Jardín el Encanto se pudo observar que aún falta mejorar en esta etapa del proceso administrativo ya que se ha observado que la comunicación, es escaso pues los trabajadores no mantienen una comunicación constante y efectiva con el gerente es decir los trabajadores no comunican los inconvenientes que se presentan en su debido momento, sin embargo, si los trabajadores comunicaran los inconvenientes que se les presenta podrían ayudar de alguna manera a mejorar en todos los aspectos de la empresa.

QUINTA. – El control es esencial en el restaurante Jardín el Encanto en si en cualquier empresa, ya que es la última etapa de la gestión donde todos los procedimientos de producción pasan por ello, para brindar un servicio de calidad, por lo tanto, se pudo observar que aún falta implementar un control de calidad adecuada en el restaurante Jardín el Encanto.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. – Se recomienda a la administradora del restaurante Jardín el Encanto tomar acciones sobre la gestión, pues debería tomar más énfasis en lo que es gestión empresarial, es decir aplicar los procesos administrativos de manera adecuada en cada área que pueda tener el restaurante, aparte se debe capacitar al personal constantemente, ya que una buena gestión encaminara por un buen camino y alcanzar el éxito.

SEGUNDA. - En cuanto a la planificación se le comienda a la administradora y a todo el personal que deben llevar reunión constantemente para que haya participación activa de parte de todos los trabajadores, así la dueña podría sacar algunas ideas para poder planificar y sacar objetivos claros para la empresa.

TERCERA. – Para poder llegar a una buena organización en los trabajadores, se recomienda a la administradora del restaurante Jardín el Encanto, retener la mano de obra para que no haya una constante rotación y así poder trabajar de manera segura con los trabajadores fijos, capacitarlo constantemente y nutrir sus conocimientos en sus respectivas áreas para que no tengan dificultades al momento de hacer sus actividades o tareas y por otra parte se recomienda a la administradora asignar sus materiales o recursos necesarios para que los trabajadores puedan desenvolverse de una manera adecuada e eficiente en sus respectivas áreas.

CUARTA. – Respecto a la dirección netamente se recomienda a la administradora, ya que es quien encabeza la empresa por ello debe ser una buena líder, además está directamente relacionado con dirigir, es decir una persona que es capaz de dirigir un conjunto de personas es capaz de controlar cualquier dificultad que se pueda presentar en la empresa, así mismo se debe motivar al personal para generar un clima laboral bueno.

QUINTA. –En cuanto al control se recomienda a la administradora, para que pueda asignar un personal netamente para ello para que se pueda encargarse de supervisar y controlar la logística implementando algunas estrategias relacionadas con la tecnología en la producción del restaurante Jardín el Encanto asimismo se recomienda utilizar un sistema de control para tener un mejor control de calidad de todo el restaurante y poder brindar un servicio de calidad a los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilera, R. M. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. *revistaestudiospoliticos*, 9(28), 81-103. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=426439549004>
- Aranibar, E. R., Villavicencio, E. M., Tantaleán, F. J., Ríos, K. J., & Zanabria, L. C. (2022). Creatividad en el Desarrollo Empresarial desde un Análisis Teórico. *13*(4), 310-322. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449874838007/html/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigacion* (Primera Edición ed.). Grupo Editorial Patria. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/6aCEBgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion+baena+guillermina+2017&printsec=frontcover
- Barreras, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(17). <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>
- Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima Edición ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf
- Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima Edición ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf
- Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima Edición ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf
- Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima Edición ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf
- Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima Edición ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf
- Chinga, J. H., & Gómez, S. L. (2023). Gestion administrativa en las empresas de servicios de catering del Canton Portoviejo, Manabi, Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun-ISSN*, 7(12), 251-274. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0286>

- Coll, F. (03 de marzo de 2020). *División del Trabajo: Qué es y Cómo Funciona*. Retrieved 21 de agosto de 2024, from <https://economipedia.com/definiciones/division-del-trabajo.html>
- Etecé. (n.d.). *Equipo editorial, Etecé*.
- Euroinnova. (2024). *Euroinnova International Online Education*.
<https://www.euroinnova.com/blog/que-es-productividad-en-gestion-empresarial>
- FAO. (2024). *Food and Agriculture Organization*. <https://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/analyse-organizational-performance/es/>
- García, J. P. (2020). Distribución en Planta. *RIUNET*.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/152734/Distribuci%c3%b3n%20en%20Planta.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C. E., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(22). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>
- Gayubas, A. (2024). Burocracia. *Editorial Etecé*. <https://concepto.de/burocracia/>.
- Gómez, F. S. (2016). La Comunicación. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 20(3).
<https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- González, J. C., & Pérez, R. (2021). *Formación y Orientación Laboral* (Octava Edición ed.). (S. Ediciones Paraninfo, Ed.)
https://www.google.com.pe/books/edition/Formaci%C3%B3n_y_orientaci%C3%B3n_laboral_8_%C2%AA_e/7nA-EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- González, L. J., López, C., & Kalenatic, D. (2016). Modelo de ampliación de la capacidad productiva. *14*(2).
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/reving/article/view/2381/3266>.
- Hidalgo, M. d., Romero, M. A., & Pazmiño, V. E. (2019). *Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas*. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>
- INCI. (2024). *INFORME EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL*. INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS.
<https://www.inci.gov.co/sites/default/files/Informe%20Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o%20Laboral%202023-2024%20OK.pdf>
- INEI. (11 de Mayo de 2023). Retrieved 21 de Agosto de 2024, from
<https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-065-2023-inei.pdf>
- Julio, P. d. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 4(16), 272-283.
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Lalaleo, F., & Martínez, A. (2022). Estrategias empresariales en el contexto de las medianas empresas manufactureras. *Revista Killkana Sociales*, 6(especial).
<https://doi.org/https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i4.1194>
- Leyva, J. M. (2020). Administración y Planeación Estratégica de los Servicios de Salud. *Tesis de doctorado*. Instituto de estudios superiores de Chiapas Universidad.
<https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5e679fa8e7042/tareas/bad635fc045c3a2cde0cbbf0314f63ecUNIDAD%20III.%20Evoluci%C3%B3n%20de%20las%20Escuelas%20de%20la%20Adminsitraic%C3%B3ndocx.pdf>

- López, F. G., Orozco, E., Cueva, D., & Gutiérrez, S. (2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México. *Revista Ra Ximhai*, 14(3), 15-26. <https://raximhai.uaaim.edu.mx/index.php/rx/article/view/294>
- Lozano, J. F. (2013). Toma de decisiones ética en la gestión de empresas: la aportación de la neuroética. *Daimon Revista Internacional de Filosofía*(59), 183–196. <https://revistas.um.es/daimon/article/view/173441>
- Malvaceda, E., & Días, J. L. (2020). *Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). Editorial Universidad Pontificia Boliviana. <https://es.slideshare.net/slideshow/102-mastertesis-libro-metodologa-de-la-investigacin-conceptos-herramientas-y-ejercicios-prcticos-en-las-ciencias-administrativas-y-contables-dpdf/251404101>
- Marín, E. R. (2020). Quero, E. R. M. (2020). Habilidades gerenciales: Herramientas para fortalecer la cultura organizacional en el ámbito educativo. *Revista Científic*, 5(18), 276-288. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.14.276-288>
- Matos, Y., Martina, M., Barreto, Y., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. *Redalyc.org*, 20(2), 226-247. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99356889002/html/index.html>
- Matos, Y., Martina, M., Barreto, Y., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. 20(2), 226-247.
- Mendoza, V. M., & Moreira, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 6(3), 608-620. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66783577/ARTICULO_Procesos_de_Gestion_Administrativa_un_recorrido_desde_su_origen-libre.pdf?1620007445=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProcesos_de_Gestion_Administrativa_un_re.pdf&Expires=1723350972
- Ñaupas. (2018). *Metodología de la Investigación* (5ta Edición ed.). https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_cuanti/KzSjDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Ñaupas. (2018). *Metodología de la Investigación* (5ta Edición ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas. (2018). *Metodología de la Investigación* (5ta Edición ed.). Ediciones de la U.
- Pérez, J., & Gardey, A. (18 de febrero de 2022). Retrieved 21 de Agosto de 2024, from <https://definicion.de/monitoreo/>
- Puella, L. M., & Moscoso, R. R. (2023). Gestión Empresarial y Calidad de Servicio de las Empresas Hoteleras n el Distrito de Santa Ana La Convención, Cusco 2022. *Tesis de pregrado*. Universidad Líder Peruana. <http://repositorio.ulp.edu.pe/handle/ULP/67>
- Quiroa, M. (11 de Agosto de 2021). Retrieved 21 de Agosto de 2024, from <https://economipedia.com/definiciones/coordinacion-en-administracion.html>
- Raffino. (2020, Setiembre 29). *Equipo editorial, Etecé*. Retrieved Agosto 21, 2024, from Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/innovacion/>.
- Raffino. (2021, agosto 05). *Equipo editorial, Etecé*. Retrieved agosto 11, 2024, from Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/objetivo/>.
- Raffino. (2022, febrero 02). *Equipo editorial, Etecé*. Retrieved agosto 11, 2024, from Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>.

- Raffino. (2022, agosto 21). *Equipo editorial, Etecé* . Retrieved Agosto 21, 2024, from Equipo editorial, Etecé : <https://concepto.de/compromiso/>.
- Raffino. (2023, noviembre 29). *Equipo editorial, Etecé*. Retrieved agosto 12, 2024, from Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/motivacion/>.
- Raffino. (2024, Agosto 18). *Equipo editorial, Etecé*. Retrieved Agosto 21, 2024, from Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/empresa/>.
- Ramírez, C., Ramírez, M. d., & Ramírez, C. F. (2022). *Fundamentos de administración* (Quinta edición ed.). Ecoe ediciones S.A.S.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RGBjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=La+administraci%C3%B3n+como+ciencia,+t%C3%A9cnica+y+arte&ots=ErgY1UF_GY&sig=Wz50WjlFESLqbO25i8OB0PpyeDU#v=onepage&q=La%20administraci%C3%B3n%20como%20ciencia%20t%C3%A9cnica%20y%2
- Rodríguez. (2018). *Gestión Organizacional* (Quinta edición ed.). (E. UC, Ed.)
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_organizacional/uNwoCAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Rodríguez, D. (2018). *Gestión Organizacional* (Quinta Edición ed.). Ediciones UC.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_organizacional/uNwoCAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Rodriguez, M. Á. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Scielo*, *11*(2), 57.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rma.v11i2.2756>
- Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. (2018). La funcion de control en las organizaciones. *II*(2). <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/download/1349/816/3665>
- STAFF, C. (06 de Julio de 2023). Retrieved 21 de Agosto de 24, from <https://www.csrconsulting.com.mx/2023/07/06/cuales-son-los-sistemas-de-gestion-mas-importantes/>
- UC. (2019). *Manual Gestión por Procesos*. Universidad de Cantabria.
<https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Villacorta, H. E. (2019). Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurante, urbanización Los Jardines. *Tesis de pregrado*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/9258/CALIDAD_CLIENTE_VILLACORTA_AREDO_HILDER_EVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de categorización

Categorización	Sub categorización	Ítems
<p>Gestión empresarial</p> <p>La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir controlar el uso de los recursos y las competencias para alcanzar los objetivos de la organización (Chiavenato, 2019, p. 8).</p>	<p>Planeación: Primera función administrativa, por ser la que sirve de base para el resto de las funciones, pues define anticipadamente cuáles son los objetivos a ser alcanzados y qué se debe hacer para lograrlo (Chiavenato, 2019, p. 106).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los objetivos. - Identificar los medios para alcanzar los objetivos. - Detallar los planes
	<p>Organización: Es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados de su administración, y establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos (Chiavenato, 2019, p. 110).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dividir el trabajo - Designar actividades. - Asignar recursos
	<p>Dirección: Está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con el papel de las personas y de los liderazgos (Chiavenato, 2019, p. 111).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Motivación
	<p>Control: Consiste en un proceso que guía la actividad hacia un fin previamente determinado. Como proceso, el control presenta fases que merecen una explicación (Chiavenato, 2019, p. 113).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear - Comparación - Tomar acción correctiva

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Categorías y subcategorías	Método	Población y muestra	técnicas e instrumentos
¿Cómo es la gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto	Describir cómo es la gestión empresarial en el restaurante Jardín el Encanto.	Gestión empresarial - Planificación - Organización - Dirección - Control	Tipo - Básico Enfoque - Cualitativo Diseño - No experimental - Transversal Alcance - Descriptivo	Población 18 trabajadores	Técnica - Observación Instrumento - Ficha de observación
Problemas específicos	Objetivos específicos				
¿Cómo es la planificación en el restaurante Jardín el Encanto?	Describir cómo es la planificación en el restaurante Jardín el Encanto.				
¿Cómo es la organización en el restaurante Jardín el Encanto?	Describir cómo es la organización en el restaurante Jardín el Encanto.				
¿Cómo es el control en el restaurante Jardín el Encanto?	Describir cómo es la dirección en el restaurante Jardín el Encanto.				
¿Cómo es el control en el restaurante Jardín el Encanto?	Describir cómo es el control en el restaurante Jardín el Encanto.				

Anexo 03: Ficha de observación

Institución: Escuela Superior Khipu Tech.

Planeación	Observaciones
Definir los objetivos	Se observó que en el restaurante Jardín el Encanto aún persiste la falta de una definición clara y específica de los objetivos y metas, tanto a corto como a mediano y largo plazo. La ausencia de metas concretas para cada área del restaurante, como la cocina, el servicio al cliente y la gestión administrativa, limita la capacidad del equipo para trabajar de manera alineada y enfocada en el crecimiento del negocio.
Identificar los medios para alcanzar los objetivos	Se observó que en el restaurante Jardín el Encanto aún es necesario implementar estrategias efectivas para alcanzar los objetivos establecidos. Un área clave para mejorar es la promoción de las ventas, donde las redes sociales se han convertido en herramientas imprescindibles en la actualidad. Sin embargo, en el caso del Jardín el Encanto, se evidenció que su presencia en estas plataformas es limitada y no se aprovechan al máximo las oportunidades que ofrecen.
Detallar los planes	En el restaurante Jardín el Encanto, se observó que no se especifican claramente los objetivos que guían las operaciones y estrategias del establecimiento y esta falta de claridad puede resultar en una dirección difusa y en una dificultad para alinear los esfuerzos del equipo hacia metas comunes.
Organización	Observaciones

Dividir los trabajos	Se observó que en el restaurante Jardín el Encanto no se dividen adecuadamente las tareas y funciones entre los trabajadores y en lugar de asignar roles específicos, el personal rota por todas las áreas del establecimiento, lo que puede generar confusión y falta de especialización. Esta práctica, si bien puede parecer una forma de flexibilidad, tiende a provocar incomodidad y desmotivación entre los empleados.
Designar actividades	En el restaurante Jardín el Encanto, se pudo ver que el gerente no asigna actividades de manera específica por áreas de trabajo. En lugar de definir roles y responsabilidades claras, el gerente permite que los colaboradores se involucren en diversas áreas del establecimiento. Por lo tanto, esta falta de especialización puede generar confusión y desorganización, afectando la eficiencia del equipo.
Asignar los recursos	Se pudo ver que en el restaurante Jardín el Encanto no se distribuyen de manera adecuada los recursos requeridos para cada área de trabajo y ello puede restringir la capacidad del personal para realizar sus tareas de forma eficiente y efectiva. Asimismo, se ha observado que los empleados no reciben la indumentaria completa que necesitan para desempeñar sus funciones, lo que podría causarles incomodidad y repercutir en su rendimiento.
Dirección	Observaciones
Comunicación	Se observó que en el restaurante Jardín el Encanto la comunicación no es tan efectiva como debería, ya que los trabajadores no mantienen un intercambio constante y fluido con el gerente, lo que puede dar lugar a malentendidos y a la falta de alineación en los objetivos del equipo. Si los empleados se sintieran cómodos comunicando los inconvenientes o desafíos que enfrentan, esto podría contribuir significativamente a mejorar diversos aspectos de la operación del restaurante.

Motivación	La motivación es un factor crucial en el desempeño de los trabajadores, ya que ellos son considerados los clientes internos de la empresa dicho ello En el restaurante Jardín el Encanto, se observó que existe una notable falta de motivación entre el personal, lo que se traduce en un ambiente laboral desalentador y poco productivo y esta falta de entusiasmo no solo afecta el bienestar de los empleados, sino que también repercute directamente en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.
Control	Observaciones
Monitorear	En el restaurante Jardín el Encanto, se ha identificado que no se lleva a cabo un monitoreo adecuado de los recursos disponibles, lo cual puede resultar en una serie de problemas, como la ineficiencia en la utilización de insumos, el desperdicio de alimentos o la falta de personal capacitado en áreas críticas.
Comparación	En el restaurante Jardín el Encanto, Se pudo observar una comparación entre las debilidades y fortalezas de la empresa, lo cual resulta invaluable tanto para el personal como para la gerencia, ya que este proceso de análisis permite identificar claramente los aspectos en los que el restaurante sobresale, así como aquellos que requieren atención y mejora.
Tomar acción correctiva	En el restaurante Jardín el Encanto, se ha observado que no se implementan acciones correctivas de manera efectiva cuando surgen inconvenientes en el proceso de producción. Esta falta de respuesta proactiva puede resultar perjudicial para la operación general del establecimiento, ya que los problemas no se abordan de inmediato, lo que puede llevar a una acumulación de fallos y, en última instancia, a una disminución de la calidad del servicio.

B) Presupuesto y financiamiento

RECURSOS	MONTO
1. BIENES	
Material de oficina	S/. 100.00
Material de impresión, procesamiento y anillados	S/. 200.00
Adquisición de libros especializados	S/. 100.00
2. SERVICIOS	
Viáticos	S/. 200.00
Servicio de comunicación	S/. 50.00
Servicio de internet	S/. 250.00
Tipeo y fotocopias	S/. 200.00
TOTAL, DE EGRESOS	S/. 1,100.00

