

PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL RESTAURANTE ESPAÑOLA DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO

STRATEGIC MANAGEMENT PLAN FOR THE SPANISH RESTAURANT IN THE
CITY OF SAN JUAN DE PASTO

DOI: 10.32645/13906852.1021

Entregado: 07 - 02 – 2019 / Revisado: 17 – 04 – 2019

**JIMENA
FERNANDA
CHAVES
LÓPEZ**

- ◆ *Universidad Mariana – Colombia*
- ◆ *jichaves@umariana.edu.co*

**NATALIA
MUÑOZ
OCAMPO**

- ◆ *Universidad Mariana – Colombia*
- ◆ *natalimunoz@umariana.edu.co*

Resumen

El presente trabajo, es el resultado de reunir información del Restaurante La Española, mediante encuestas a sus colaboradores para analizar el entorno interno e externo en el que se desenvuelve el restaurante realizando un diagnóstico en el que se describió su situación actual, el cual permitió identificar las estrategias necesarias para así mejorar la cantidad de clientes que tiene y con ello los ingresos.

Se aplicaron diferentes herramientas como: las matrices MEFI, MEFE, PCI y DOFA, en el que se propuso estrategias adecuadas al restaurante y su entorno para un mayor crecimiento en el entorno y una mejor competitividad.

Mediante la investigación se pretende ofrecer un plan de direccionamiento que permita perfeccionar la planeación, la dirección y el control teniendo en cuenta que no solo debemos preocuparnos por el manejo en la calidad del producto; si no en la calidad de vida y bienestar del capital más importante de la organización; el capital humano.

Este trabajo permitió acercar la gerencia a los conceptos básicos de productividad; partiendo del papel clave que posee el colaborador y en general todas las personas que integran la empresa con el fin de que permita el desarrollo y sostenimiento del restaurante en el mercado. El tipo de paradigma de esta investigación es cuantitativo, su enfoque es empírico analítico, tipo de investigación descriptiva analítica, método de investigación deductivo.

Palabras claves: Publicidad, Reciclaje, Aluminio, Empresa, Medio ambiente.

Abstract

The present work is the result of gathering information from La Española Restaurant, through surveys of its collaborators to analyze the internal and external environment in which the restaurant operates, making a diagnosis in which its current situation was described, which allowed to identify the necessary strategies to improve the number of clients you have and with it the income.

Different tools were applied, such as the MEFI, MEFE, PCI and DOFA matrices, in which strategies were proposed appropriate for the restaurant and its surroundings for greater growth in the environment and better competitiveness.

The aim of the research is to offer a management plan that will improve the planning, direction and control, taking into account that we should not only worry about the management of the quality of the product; if not in the quality of life and welfare of the most important capital of the organization; the human capital.

This work allowed to approach management to the basic concepts of productivity; starting from the key role of the collaborator and in general all the people that make up the company in order to allow the development and maintenance of the restaurant in the market. The type of paradigm of this research is quantitative, its approach is analytical empirical, type of analytical descriptive research, method of deductive research.

Keywords: Advertising, Recycling, Aluminum, Company, Environment.

1. Introducción

Según estudios realizados por la Fundación para el análisis estratégico y el desarrollo de la pequeña y mediana empresa FAEDPYME, en Colombia las pequeñas y medianas empresas, también conocidas como Pymes, juegan un papel muy importante en la economía nacional. Son generadoras de puestos de trabajo e impulsan el sistema financiero, así mismo son una gran fuente de ingresos para el estado por conceptos de impuestos, dinamizan los mercados y varias de ellas han logrado expandir sus operaciones hacia otras partes del mundo, alcanzando desarrollo y progreso no sólo para ellas sino para el país. Varias de estas empresas generan utilidades para los empresarios lo que les permite a estas organizaciones ser fuente de crecimiento y de desarrollo económico, por lo tanto una buena organización se determina por un funcionamiento adecuado y efectivo, para esto, se debe determinar y aplicar un buen direccionamiento estratégico porque este es el que permite saber lo que hace la empresa, donde quiere llegar y cuáles son los objetivos que se deben desarrollar y cumplir para poder adquirir utilidad, rentabilidad, posicionamiento y sostenimiento y así tener bienestar ya que los restaurantes como organizaciones depende de su posicionamiento para generar competitividad al interior del sector comercial, aspectos que se requiere implementar en el Restaurante la Española de ciudad de San Juan de Pasto Por esta razón el propósito de la investigación es proporcionarle al restaurante un modelo guía de planeación y direccionamiento estratégico que le permita ser más competitivo, generando así mayor rentabilidad que le permitirá sostenerse en el tiempo exitosamente. Teniendo en cuenta que el mundo está cada vez más globalizado hay que contar con condiciones con altos estándares de calidad y servicio que los clientes esperan que se les garantice el cual este debe ser un objetivo para orientar el esfuerzo de las empresas y así lograr, mantener las relaciones con ellos a largo plazo.

2. Materiales Y Métodos

A continuación se describe los aspectos relaciones con la metodología de investigación:

Paradigma El paradigma que esta investigación es cuantitativo ya que su orientación es prediccional ayudando a plantear una serie de hipótesis para comprobar y verificar que algo sucedió y de ésta manera utilizar métodos adecuados con el fin de aspirar a la exactitud. Es vital para la investigación y para la recolección de datos, además de predecir, explicar y controlar los fenómenos que se puedan efectuar en la empresa, y cualitativo, por cuanto se entra a describir soluciones y analizar estadísticas.

Enfoque Con el enfoque empírico analítico con el fin de estudiar la realidad en su contexto natural, tal como sucede, intentando sacar sentido de algo o interpretar los fenómenos que sucedan dentro de la empresa. Este enfoque se va a realizar a través de informantes claves, puesto que el proyecto necesita información de personas que cuentan con un amplio conocimiento acerca del medio o problema que se pretende solucionar con el plan de mejoramiento que se llevará a cabo.

Tipo de investigación Descriptivo analítica ya que el propósito de esta investigación es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, estableciendo características demográficas (población, distribución por edades), identificando formas de conducta y actitudes (comportamientos sociales, preferencias de consumo, decisiones de compra) y estableciendo comportamientos concretos (cuantas personas adquieren el servicio, cómo se manejan las técnicas contables, cuáles son las necesidades de la gente). Y analítica para establecer la relación causa - efecto entre los elementos que componen el objeto de la investigación, ya que para aceptar un hecho como verdad el conocimiento de éste debe obtenerse a partir de la identificación de las partes que conforman su todo, iniciando con los elementos más simples para ascender gradualmente al conocimiento de lo más complejo.

Método de Investigación El método a trabajar es deductivo ya que es un método que nos lleva de lo general a lo específico, que hace referencia a la extracción de consecuencias a partir de una proposición

Fuentes de investigación:

Fuentes Primarias: Que corresponde la a información que resulte de la aplicación de encuestas y entrevistas así como también documentos propios de la empresa.

Fuentes Secundarias: Hace referencia a la consulta de documentos de investigación, boletines e informes que sirvan de soporte para el desarrollo de la investigación

Instrumentos

Encuesta: ya que este es un instrumento bastante útil en la mayoría de las investigaciones, es por esto que su utilización nos permitirá obtener información certera de lo que se quiere estructurar.

3. Resultados Y Discusión

Mediante los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto se encontró que a pesar de que tiene un amplio recorrido dentro del mercado y brinda un servicio de alta calidad, cuenta con grandes desventajas como el no implementar una planeación estratégica la cual no le permite crear nuevas estrategias para así determinar los movimientos que tiene el mercado, así como también mejorar la toma de decisiones.

Se tiene una expectativa que la empresa tenga una evolución a nivel interno y externo. A nivel interno se espera que a través de la investigación logre tener una base para la planeación de todas sus actividades y así tenga un punto de referencia para actuar. La perspectiva a nivel externo es que la empresa produzca una ventaja competitiva sustentable que le permita crecer dentro del mercado.

Otro resultado que se encontró dentro de la investigación es que al no utilizar promoción y publicidad de la empresa hace que el mercado se vuelva limitado, es decir que solo un segmento tenga conocimiento de la empresa.

De igual manera se encontró que existe una amenaza considerable en cuanto a los nuevos competidores pues el sector de comidas siempre es atractivo para implementar nuevos negocios es por esta razón que el restaurante Española debe estar atento a crear nuevas estrategias para así aumentar su participación.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los propietarios y colaboradores del restaurante, se logró evidenciar que se han detectado: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; lo cual constituye un factor clave de éxito que permite lograr una ventaja competitiva de largo plazo y alcanzar la excelencia en cuanto al Servicio al Cliente.

Al aplicar matrices como MEFI, MEFE, PCI Y POAM se obtuvo que se realizan sus funciones de manera correcta pero aun así se debe fortalecer la estructura organizativa la cual los lleva a una alta capacidad competitiva de la organización y una posición favorable dentro de la sociedad. Sus fortalezas internas se destacan la calidad de sus productos, así como también los precios que maneja al público. Con relación a las debilidades sabemos que es una empresa que tiene realizar un direccionamiento estratégico para lograr mayor reconocimiento ante sus espectadores y competencia.

Podemos analizar que la empresa tiene buen poder de respuesta con relación a las exigencias del mercado, a la evolución del mismo y a las oportunidades que se van presentando en el desarrollo económico. Con relación a las oportunidades resaltamos la posibilidad de expansión a nivel regional que es de gran importancia ya la empresa pretende llegar a nuevos mercados.

HALTEN K. J. (1987) menciona:

Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar.

Dentro de sus estrategias se propone aplicar el plan de acción con el fin de controlar las tareas de manera organizada mejorando el rendimiento de los objetivos de la empresa.

4. Conclusiones

- De acuerdo al diagnóstico externo e interno realizado al restaurante La Española, se puede concluir que existen factores del entorno externo en lo referente a las ventajas competitivas que son favorables para poder neutralizar las amenazas y así aprovechar las oportunidades.
- En cuanto al entorno interno se debe fortalecer en la parte del talento humano para que el restaurante pueda ser competitivo frente a las otras empresas dedicadas al servicio de restaurante de tal manera que pueda estar en constante crecimiento y así contrarrestar las debilidades.
- Con la matriz DOFA se permitió establecer las diferentes estrategias, las cuales serán implementadas para su crecimiento estableciendo la visión a futuro del restaurante.
- Con la propuesta de implementación de un plan de direccionamiento estratégico se logró establecer un panorama de la situación actual del restaurante por lo que se propuso el diseño de la misión, visión, objetivos y políticas en el cual la implementación de estas le permitirá tener un buen sistema de toma de decisiones y así poder alcanzar los objetivos.
- De la misma manera con el direccionamiento propuesto se pretende un compromiso de los colaboradores del restaurante buscando un enfoque que desarrolle la cultura organizacional con el crecimiento del talento humano que lo conforma y la rentabilidad del negocio.
- Se diseñó un plan de acción para establecer de manera organizada las tareas necesarias para el logro de los objetivos y las metas propuestas por el restaurante, donde se optimicen tiempos y esfuerzos para conseguir dicha finalidad.

5. Recomendaciones

- Los mercados actuales se vuelen cada día más competitivos, por esta razón el Restaurante Española debe adaptarse a los cambios empresariales y optar por mejorar sus procesos administrativos y operativos para mantener el posicionamiento que ha adquirido en el curso de la prestación de su servicio a la población de Pasto.
- Aprovechar el crecimiento de la población en el municipio de Pasto y la aprovechar la estabilidad financiera que brinda el mercado de comidas, así como la credibilidad que estos negocios han generado en el sector financiero para realizar acompañamientos y solicitar préstamos u otros mecanismos financieros como leasing para la adquisición de bienes, maquinarias y equipos entre otros para lograr la proyección del negocio en tiempos futuros y de mejoras administrativas.

- Los medios tecnológicos e informáticos de comunicación generan alternativas diferentes en todos los sectores empresariales como en el de alimentos permitiéndoles la difusión de sus productos y servicios en todo el mundo, por eso se hace necesario continuar con la tecnificación y automatización de los procesos identificados para aprovechar las oportunidades que estos brindan.
- Capacitar a los empleados enfocándolos al servicio al cliente, ya que en esta industria puede ser el factor de diferenciación que le permite a la empresa ser más competitiva dentro del mercado, así como también se recomienda implementar evaluaciones de desempeño mensuales para que los empleados conozcan su rendimiento, cuáles son sus deficiencias para que trabajen en estas y mejoren su productividad en la empresa.
- Se recomienda implementar un direccionamiento estratégico donde se especifique la visión, misión, objetivos, políticas, normas y reglamentos de la empresa y darlos a conocer a los colaboradores de manera que estén informados y comprometidos con los alcances, metas e indicadores correspondientes.
- Una vez implementada la propuesta aquí realizada, se debe aplicar un modelo de control que ayude a encaminar los pasos que giran hacia objetivos desconocidos y que su estudio puede ser rentable en el ejercicio de sus funciones.

6. Referencias Bibliográficas:

- CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 5ed. Editorial McGraw-Hill interamericana. 2001
- DECRETO 1500 - INVIMA - Instituto Nacional de Vigilancia de ... Disponible en: <https://www.invima.gov.co/index.php?...decreto-1500-mayo-42007...decretos...>
- DRUKER Peter F. Druker para todos los días. Editorial Norma, 2006 Pág. 437
- DRUCKER, Peter F. La innovación y el empresario innovador. Mexico: Editorial Hermes S.A., 1988. p 32 FRED R. David, La gerencia estratégica, Bogotá: Legis Editores S.A., 1998.
- FRED R. David. La gerencia Estratégica. Ed. 2 Bogotá Legis Editores, 1988. P.10
- FRED R. David. Conceptos de administración estratégica 11edicion publicada por Pearson Education, Copyright ©2007.
- GARCÉS ESCOBAR Juan Francisco. Plan de mejoramiento de la gestión administrativa, operativa y contable del restaurante y comidas rápidas 102 perros. Universidad Autónoma de Occidente, 2013
- NARIÑO: DEPARTAMENTO DE NARIÑO COLOMBIA - INFORMACION DETALLADA...Disponible en: www.todacolombia.com ›...› Geografía › Folclore › Salud › Departamentos › Etnias