

FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA HARD BAR, EN LA CIUDAD DE ESTELI.¹

**Wilmer Ernesto Vásquez Urbina²
María José Mairena Blandón³
Ana Katherine Rivera Zeledón⁴
Beverly Castillo Herrera⁵**

OPERATION OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS FOR CUSTOMER SERVICE OF HARD BAR COMPANY, ESTELY CITY.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo fue realizado en la empresa Hard Bar en la ciudad de Estelí en el período 2017-2018. Este estudio analiza los cuatro pilares de la administración como son, planeación, organización, dirección y control, se proponen estrategias que pueden ser utilizadas por la empresa para mejorar la calidad de su servicio. En el trabajo de campo se aplicaron entrevistas y encuestas. Los resultados demuestran que el proceso administrativo de Hard Bar está firmemente estructurado, sin embargo la falta de comunicación es un problema que afecta en gran medida a la organización, puesto que el proceso de planeación se realiza de forma correcta pero no se da a conocer a los colaboradores, el proceso de organización presenta fallas en su ejecución debido a que los manuales de funciones están estructurados pero no se dan a conocer, el proceso de dirección presenta alta rotación de personal mientras que el proceso de control presenta rotación de proveedores provocando costos y gastos que afectan a la empresa. Al analizar los datos cuantitativos se demuestra en un 100% que se rechaza la hipótesis referente a que la falta de comunicación a causa de las fallas de dirección en el proceso administrativo no afecta negativamente la adecuada atención al cliente. Finalmente, en este trabajo se proponen 5 estrategias que son: 1) Expandirse a otras zonas geográficas 2) Establecimiento de un área de parqueo 3) Capacitación y equipamiento 4) Mejoras en la atención al cliente 5) Innovación.

Palabras claves: Empresa, proceso administrativo, atención al cliente

¹ Este artículo se basa en la investigación titulada Funcionamiento Del Proceso Administrativo (Planeación, Organización, Dirección Y Control) Para La Atención Al Cliente De La Empresa Hard Bar, En La Ciudad De Estelí, En El Periodo 2017-2018. Para optar al título de licenciatura en Administración de Empresas en el año 2019 por la UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELI.

² UNAM- Managua, FAREM-Estelí Correo electrónico: wilmerernesto81@gmail.com

³ UNAN- Managua, FAREM-Estelí Correo electrónico: maryjosemairena@gmail.com

⁴ UNAM- Managua, FAREM-Estelí Correo electrónico: katherine_rivera28@yahoo.com

⁵ Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad del Zulia, Venezuela. Maestría en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara, México. Docente Titular de la UNAN-Managua, FAREM- Estelí, Correo electrónico: beverly.castillo@yahoo.com

ABSTRACT

This investigative work was performed in the company Hard Bar in the city of Estelí in the 2017-2018 period. This study analyzes the four pillars of the Administration as they are, planning, organization, direction and control, proposes strategies that can be used by the company to improve the quality of their service. Interviews and surveys were applied in the field. The results show that the administrative process of Hard Bar is firmly structured, however the lack of communication is a problem that greatly affects the Organization, since the planning process is done correctly but it is not to meet the contributors, organization process is its execution since the manuals of functions are structured but don't know, address process presents high turnover of staff while the control process It presents rotation of suppliers resulting in costs and charges affecting the company. Analyzing quantitative data is shown in a 100% that refuses the hypothesis relating to miscommunication because of failures of management in the administrative process do not negatively affects the proper customer service. Finally, in this work we propose 5 strategies that are: 1) expand to other geographical areas 2) establishment of an area of parking lot 3) training and equipment 4) improvements in the customer 5) innovation.

Key words: Business, administrative, customer service

INTRODUCCIÓN

La empresa Hard-bar se establece en 2012, en la ciudad de Estelí y fue fundada por su actual presidente Inner Zabdiel Tercero Blanco. Esta mediana empresa se dedica al servicio de entretenimiento y gastronomía. La empresa cuenta con tres ambientes: Bar-karaoke, Restaurante y Disco.

El proceso administrativo es fundamental dentro de una empresa, ya sea de bienes o servicios, y consta de cuatro elementos entrelazados que son: Planeación, Organización, Dirección y Control. Actualmente la Empresa Hard Bar presenta algunos problemas en su proceso administrativo que no le permiten tener un adecuado funcionamiento. Aunque se realiza un correcto proceso de planeación, sin embargo no informan correctamente a sus colaboradores sobre la misión y visión, esto provoca que sus trabajadores se enfoquen solo en alcanzar sus propios intereses y tienen muy poco compromiso con la empresa. En la etapa de organización existen fallas por la falta de aplicación de políticas o normas dentro de la empresa y mejora continua.

Además, se dan problemas de dirección por a la incorrecta administración de recursos humanos, a veces se contrata personal sin los conocimientos, experiencia y capacidades necesarias, por ende, se da una mala atención al cliente, existe rotación de personal, baja productividad en las funciones del personal porque los manuales de funciones están elaborados, pero no los conocen ni se aplican de forma adecuada. Además, existe falta de control en el inventario provocando gastos innecesarios y la elección incorrecta de proveedores que incrementan los precios de los productos. Considerando la importancia de las medianas empresas para la economía del país, se realizó este estudio sobre el funcionamiento del proceso administrativo de la empresa Hard Bar Estelí, el cual será de utilidad para el gerente de la empresa que le permitirá tener una visión actualizada sobre su proceso administrativo y el desempeño de su personal, para tomar decisiones que beneficiaran a los clientes con una mejor atención.

El objetivo general de esta investigación fue analizar el funcionamiento del proceso administrativo en sus cuatro aspectos (planeación, organización, dirección y control) para proponer estrategias que mejoren la atención al cliente, de la Empresa Hard Bar en Estelí.

Los ejes teóricos de la investigación son tres: 1) Empresa; 2) proceso administrativo; y 3) clientes. La palabra “empresa” proviene del vocablo “emprender”, es decir iniciar algo; empezar, un conjunto de actividades encaminadas a un fin específico y predeterminado.(Gonzalez, 2014, pág. 6). Proceso administrativo: Es una forma sistemática de hacer las cosas. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996, pág. 11). Un cliente puede ser una institución, por ejemplo una escuela, hospital u oficina de gobierno, puede ser otra empresa, por ejemplo un contratista, distribuidor, fabricantes o una persona física. Por regla general un cliente intercambia dinero por productos o servicios.(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996, pág. 69)

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es de tipo Cualitativa, se centra en los aspectos indagatorios o exploratorios así como observables y cuantificables respectivamente, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas descriptivas y estadísticas para el análisis de datos en la Empresa Hard Bar. Esta investigación es aplicada porque se estudió la problemática en el funcionamiento del proceso administrativo.

El universo de estudio está formado por 48 colaboradores y 3,500 clientes que asisten aproximadamente por semana. La muestra está compuesta por 129 clientes de la empresa Hard Bar fueron encuestados y 5 colaboradores fueron entrevistados. Se aplicó entrevista al presidente de la empresa, a la responsable de Recursos Humanos y meseros.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La empresa se establece en 2012 en la ciudad de Estelí cuando su propietario Inmer Tercero Blanco se vio obligado a abandonar la ciudad de Managua porque la alcaldía de esta ciudad construyó la rotonda de la Centro América cerrando el paso que se dirigía hacia el local del negocio donde estaba el Casino, Restaurante, Ranchón piscina y Karaoke, generando una pérdida de \$1, 200,000 dólares aproximadamente.

“Después que la alcaldía de Managua decidió hacer la rotonda de la Centroamérica en Managua, la que nos causó enorme perjuicio a nuestros negocios de las Vegas Nicaragua S.A. (Comprendida de Casino, Restaurante, Ranchón Piscina). Por lo que al cerrar la avenida por donde se pasaba a nuestro local nos vimos obligados a desplegarlos a la ciudad de Estelí, después de resistir un año y perder \$1,200,000 dólares.”(Inmer Tercero Blanco, Febrero 2019)

El punto seleccionado para la ubicación de la Empresa en la ciudad de Estelí fue el km 148 carretera panamericana frente a gasolinera Shell Estelí, ahora Uno Estelí, instalando primero tragamonedas, logrando tener una gran demanda de la población estiliana y generando suficientes utilidades para solventar las deudas que la organización había adquirido.

En 2014 se logra convertir el tragamonedas en un casino redoblando los ingresos y decidieron construir en la segunda planta el negocio conocido como Hard Bar.

“Nos instalamos como tragamonedas, nos iba excelente, logramos salir de las deudas en el año 2014, después de realizar un préstamo grande lo primero que hicimos fue convertir el tragamonedas en casino y así logramos redoblar los ingresos, en su segunda planta decidimos construir y poner en marcha Hard Bar, que en su primer año fue restaurante de carnes de calidad” (Inmer Tercero Blanco, Febrero 2019)

Sin embargo el propietario se dio cuenta que el restaurante no generaba las utilidades esperadas y decide cambiar a un Sport Bar que tiene mucho éxito, luego interviene y logra ampliar sus funciones a una disco y Karaoke las cuales llevan su mismo nombre, posicionándose en la mente de los estilianos, y es muy conocido a nivel local y nacional.

“Con el paso del tiempo me di cuenta que el restaurante no me generaba las utilidades que yo esperaba y por eso cambie a sport bar, el cual tuvo mucho éxito, logrando así invertir en la ampliación de las instalaciones innovando con disco y Karaoke las cuales llevan el mismo nombre, posicionándonos en la mente de cada uno de los estilianos y ser conocidos a nivel nacional como la mejor empresa de ambiente nocturno en el norte del país. (Inmer Tercero Blanco, propietario, febrero 2019)

La misión de la Empresa Hard bar es Satisfacer las necesidades de diversión y esparcimiento a los visitantes locales, nacionales e internacionales en ambiente de discoteca, karaoke y terraza disponiendo de lo mejor de bebidas y gastronomía nacional e internacional, atendiendo a nuestra clientela con diferentes promociones.

“La misión en el transcurso del tiempo ha ido cambiando bastante, la misión de Hard bar en este momento es garantizar que el cliente tenga buen servicio, que haya buena calidad en los productos, que la empresa tenga rentabilidad y al mismo tiempo que los clientes se vayan satisfechos”(Xiomara Cáceres, gerente de operaciones, Febrero 2019)

La visión de la Empresa es Establecerse como empresa líder en el norte del país en el entretenimiento y diversión.

“la visión es ser líderes en disco bar karaoke prestando el mejor servicio y calidad dándonos a conocer en todo el territorio nacional.”(Xiomara Cáceres, Gerente de operaciones, Febrero 2019)

El proceso de Planeación

Á planeación consiste en realizar todas aquellas actividades gerenciales que se relacionan con el hecho de prepararse para el futuro. Las tareas específicas incluyen hacer pronósticos, establecer objetivos, diseñar estrategias, elaborar políticas y fijar metas. (David, 2003, pág. 129)

A través de la planeación Hard Bar llego a posicionarse en la mente de los Estilianos como el mejor centro de diversión y entretenimiento, utilizando la planeación estratégica, que se enfocó en la construcción de un espacio con ambientes distintos a los ya existentes en el mercado local, por eso la Empresa consta de Disco, Karaoke y Sport Bar. Es decir con la implementación de las estrategias la empresa está concretizando los objetivos planteados para obtener los resultados esperados por su propietario.

“En Hard Bar se ha formulado un sistema de planeación estratégica que se lleva a cabo el seguimiento y cumplimiento de los resultados propuestos. Se implementan planes, generando diversas estrategias, creando normativas y reglas para la consecución de los objetivos. Todo esto ha llevado a la Empresa a su posicionamiento como la única que oferta distintos ambientes recreativos en un mismo lugar siendo la mejor en toda la región norte”(Inmer Tercero Blanco gerente propietario de Hard Bar, Febrero 2019.)

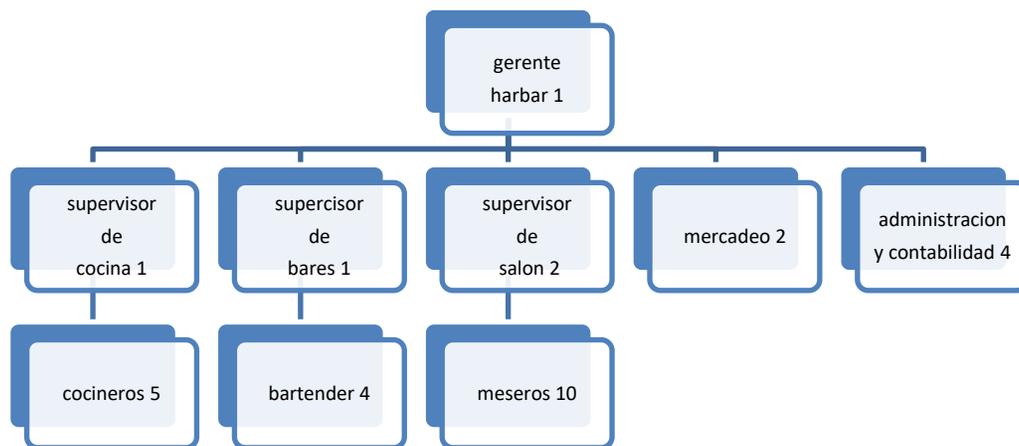
La Organización.

La organización incluye todas las actividades de la gerencia que dan como resultado una estructura de relaciones entre las tareas y la autoridad. Las áreas específicas incluyen el diseño de la organización, la especialización del trabajo, las descripciones del puesto, las especificaciones de los trabajos, el alcance del control, la unidad de mando, la coordinación, el diseño de los procesos y el análisis de los trabajos. (David, 2003, pág. 129)

Para lograr el cumplimiento de los objetivos es necesario estar bien organizados, dar a conocer la misión y visión a los colaboradores para enfocarlos y motivarlos a ser efectivos y comprometidos con la organización, saber hacia dónde se quiere llegar en determinado tiempo y que se debe hacer para lograr lo propuesto, en este punto es muy importante respetar cada plan que se ha elaborado para darle seguimiento y obtener buenos resultados que generen los beneficios esperados por la organización.

“Planificar es lo primero, después echar a andar los planes y dirigir a los recursos humanos hacia los objetivos que se persiguen, debe ser un buen comunicador de su misión y visión a todos los trabajadores.”(Inmer Tercero, gerente general, Febrero 2019)

Organigrama de la empresa Hard Bar.



Fuente: Administración Hard Bar. 2019

Hard Bar posee un gran potencial en sus trabajadores, pues como se sabe el recurso humano es uno de los factores fundamentales para el éxito o fracaso de cualquier organización. Por ende la adecuada estructura organizacional y la delimitación de funciones ayudaran a la eficiente conducción del grupo de trabajo y el desarrollo de relaciones humanas que permitan la prevención de conflictos y resolución de los mismos de una manera rápida oportuna.

La Dirección

En cierto modo la parte dedicada a la dirección de la acción empresarial deberá limitarse solo a la conducción de las actividades de los miembros que actúan dentro de las fronteras empresariales:

los empleados en todos los niveles jerárquicos de la organización empresarial. (Chiavenato, 2001, pág. 282)

La junta directiva de Hard Bar y el gerente general son los principales encargados de formular los planes y estrategias que permiten llevar el seguimiento de los objetivos propuestos procurando que los resultados proyectados sean consistentes con los reales. Para concretar dicho seguimiento existen normativas, reglas y procedimientos que deben seguirse para mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

“Hard Bar se ha encargado de elaborar e implementar planes para lo cual se han fijado objetivos, metas, estrategias, y políticas para mejorar considerablemente la atención al cliente. La junta directiva exige investigar e informar sobre lo concerniente a lo interno y externo de la empresa llevando a cabo un seguimiento y monitoreo el cumplimiento de los planes para medir el resultado de los mismos.”(Inmer Tercero, gerente general, Febrero 2019)

Control

El control se refiere a todas las actividades de la gerencia dirigidas hacia la obtención de resultados reales que concuerden con los resultados planeados. Las áreas de interés clave incluyen control de calidad, control financiero, control de ventas, control de inventarios, control de gastos, análisis de variaciones, recompensas y sanciones. (David, 2003, pág. 129)

La principal área de interés de Hard Bar es la calidad en la atención al cliente y constantemente se orienta a los colaboradores a analizar sobre el comportamiento del cliente en el servicio recibido para así enfocar claramente los productos o servicios de acuerdo a las necesidades demandadas, así aportan para crear soluciones y mejoras al servicio ofertado.

Se realizan métodos de evaluación al desempeño de los colaboradores, donde cada responsable se encarga de evaluar a los colaboradores según los criterios establecidos por el gerente general.

“Es importante medir la satisfacción del cliente porque nos ayuda a crear soluciones y mejoras que permiten a la empresa brindar una mejor calidad en el servicio, para esto es importante crear métodos de evaluación al desempeño de los colaboradores que consistan en medir la efectividad en su desempeño para lograr la concesión de los objetivos esperados.” (Jasel Ricardo Quant, Responsable de operaciones Febrero 2019)

Atención al cliente

La atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrecen un suministrador con el fin que el cliente obtenga el producto en el momento y el lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (Velasquez Espinoza & Lira Villareyna, 2015, pág. 12)

En Hard Bar la prioridad es la satisfacción del cliente, por ello se está capacitando siempre al personal, para mejorar la calidad del servicio y que los clientes puedan estar satisfechos con la atención brindada.

“Es lo principal ya que el motor a seguir es el cliente, sin clientes no existe una empresa, sin clientes no somos nada entonces el cliente debe ser lo esencial en cualquier empresa de servicio.”Vanessa Solís (Gerente de Mercadeo, febrero 2019).

En la tabla No. 1 se puede observar que el 41.9% de los clientes encuestados esperan de 5 a 10 minutos para ser atendidos por los meseros esto es en los días que existe una menor afluencia de clientes desempeñándose de manera eficiente la calidad del servicio, pero se observa que otro 41.89% afirman que el tiempo de espera se comprende de 11-20 minutos y 21-30 minutos generando en los clientes una percepción de falta de capacidad y efectividad del personal que lo atiende, por lo general esto sucede los días más concurridos por la población como son los fines de semana y porque se carece del número necesario de empleados para poder satisfacer las demandas de los clientes.

“Depende si está muy lleno a veces se torna lento, si no hay mucho personal, pero si esta vacío va en dependencia de la experiencia que tenga la persona por ejemplo si hay un bar tender con experiencia va hacer un coctel mucho más rápido que uno que no tenga experiencia” (Xiomara C. Responsable de personal, Febrero 2019)

Tabla No.1. Tiempo de espera para ser atendido. Universo: 129 encuestas a clientes			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
5-10 min	54	41.9	41.9
11-20 min	23	17.8	17.8
21-30 min	31	24.0	24.0
Me Atienden de inmediato	21	16.3	16.3
Total	129	100.0	100.0

La tabla No.2 demuestra que un 55% de clientes consideran que Hard Bar tiene una buena atención al cliente, de los cuales el 47.29% considera que el personal está capacitado para desempeñar las funciones que se estipulan para lograr satisfacer al cliente. De igual manera se puede observar un 20.2% que califica la atención al cliente como regular esto se puede deber a que la empresa no estipula un número adecuado de colaboradores para los días con mas afluencia lo que genera insatisfacción del servicio brindado a los clientes.

“Hay personas que tienen más capacidad que otras, y a veces no se da abasto con la cantidad de clientes que visitan el local, para brindar una buena atención, por lo menos son de tres a 5 mesas por mesero y si se pasa ya es demasiado trabajo y hay deficiencias en el servicio.” (Marvin Ramón Ruiz, Mesero, Febrero 2019)

Tabla No.2. Valoración de la atención del personal. Universo: 129 encuestas a clientes.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Excelente	32	24.8	24.8
Bueno	71	55.0	55.0
Regular	26	20.2	20.2
Total	129	100.0	100.0

Tabla No. 3 Muestra que existe un gran porcentaje de clientes que al sentir insatisfacción en la atención brindada, por cada uno de los colaboradores tienen formas de manifestar esa inconformidad, el 37.2% reclama al mesero en el instante, es un aspecto negativo debido a que en ese momento puede ser un factor en contra para la debida atención de los demás clientes que aún no son atendidos y de no atenderlos en el momento establecido llega ser un factor que genera insatisfacción en la atención a dichos clientes.

Tabla No.3. Manera de dar a conocer la insatisfacción en el servicio. Universo: 129 encuestas a clientes.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Reclamo al Mesero	48	37.2	37.2
Comentario a amistades	30	23.3	23.3
Deja de visitar el local	35	27.1	27.1
CA y DV	1	.8	.8
RM y CA	9	7.0	7.0
Ninguno de los anteriores	6	4.7	4.7
Total	129	100.0	100.0

Tabla No.4. Estos datos demuestran que un 74.8% de los clientes valoran la atención del personal entre excelente y buena, existe un 20.2% de encuestados que no está de acuerdo con dicha atención, esto se considera como antes se mencionaba que es debido a que los días que existe una mayor afluencia de clientes se cuenta con poco personal para poder brindar una mejor atención que genere satisfacción en los clientes y en la calidad del servicio ofrecido.

“En este momento no te diría que excelente se está trabajando para eso, pero es buena, en comparación con otros lugares y, en eso se trabaja día a día en mejorar.”(Xiomara C. Responsable de personal, Febrero 2019)

Tabla No.4. Valoración de la atención del personal. Universo: 129 encuestas a clientes			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Excelente	32	24.8	24.8
Bueno	71	55.0	55.0
Regular	26	20.2	20.2
Total	129	100.0	100.0

FODA DEL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE HARD BAR

FORTALEZAS

- Ubicación estratégica.
- Infraestructura y decoración.
- Horarios accesibles.
- Sistema de ventas
- Tecnología y equipamiento.
- Variedad de productos.
- Variedad de espacios.
- Zona Wifi libre.
- Servicio a domicilio.

DEBILIDADES

- Discontinua capacitación y entrenamiento
- Área de parqueo
- Abusos del personal de seguridad
- Tardíos estados financieros
- Actualización de manuales
- Precios Altos.
- Pago por entrada.
- Poco espacio cuando existe gran afluencia de clientes.
- Falta de personal cuando existe gran afluencia de clientes.

OPORTUNIDADES

- Capacidad de expandir la empresa a nuevos mercados.
- Innovación en los diferentes tipos de ambientes.
- Crecimiento del número de clientes.
- Realización de eventos privados.

AMENAZAS.

- Cambios en los gustos de los consumidores.
- Entrada de nuevos competidores.
- Competencia

Hard Bar se ha establecido en la mente de los clientes como una de las mejores empresas en entretenimiento, es por ello que la medición de la satisfacción en relación con la calidad del servicio brindado por parte del personal es de vital importancia para la empresa y el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Los datos obtenidos en la encuesta realizada en el trabajo de campo dio como resultado que la atención al cliente es satisfactoria en días de menor asistencia de clientes y es ineficiente los días de mayor asistencia esto es debido a que la empresa cuenta con poco personal para atender la gran demanda que existe lo que provoca una mala experiencia para una

gran cantidad de clientes que de igual manera en su mayoría ponen en duda la capacidad de los colaboradores de la institución, así como la falta de algunos beneficios que les generen tranquilidad como un establecimiento de parqueo seguro e infraestructura demasiado pequeña para la gran cantidad de clientes que asisten a Hard Bar.

Para mejorar el proceso administrativo la empresa debe adaptarse continuamente a los diferentes cambios que se presentan en el mercado y así perder el miedo a los cambios que se producen en este y aprovechar las diferentes oportunidades positivas para la organización. Además de analizar los resultados obtenido en cada ejercicio y así establecer los determinados indicadores de control y objetivos.

Propuesta de estrategias.

Estrategia 1. Expandirse a otras zonas geográficas.

Objetivo: Aprovechar las oportunidades de negocios existentes en el mercado como la realización de eventos privados.

Actividades

- Mejorar el plan de marketing haciendo uso de diferentes medios, para llegar a nuevos clientes potenciales y mantener comunicados acerca de las oferta a los clientes ya existentes.
- Conocer la competencia.
- Plan de Marketing bien establecido.
- Diversificación de productos.
- Bodas
- XV Años

Estrategia 2. Establecimiento de un área de parqueo

Objetivo: Garantizar un mayor espacio para el estacionamiento de los clientes.

Actividades

- Alquilar Gasolinera UNO Estelí.

Estrategia 3.Capacitaciones y equipamiento.

Objetivo: Brindar capacitacion y equipamiento necesario que mejoren el funcionamiento de la empresa.

Actividades

- Capacitación sobre atención al cliente.
- Capacitación de trabajo en equipo.
- Capacitación de clientes temperamentales.
- Brindar herramientas necesarias para cada área.

- Capacitaciones sobre el uso de nuevas tecnologías.

Estrategia 4. Mejora en la atención al cliente.

Objetivo: Mejorar la atención al cliente los días con mayor afluencia de clientes.

Actividades

- Contratar personal adicional los días con más afluencia de clientes.
- Promover el uso de manuales de funciones correctamente.
- Mejorar la comunicación en las líneas de mando para evitar exceso de trabajo.

Estrategia 5. Innovación

Objetivo: Diseñar programas de innovación y mejora continua.

Actividades

- Actualización de los sistemas.
- Sistema de llamado inalámbrico para restaurante.
- Conceder acceso a la disco a los clientes que hagan uso de Restaurante y demás áreas.
- Asegurar a los clientes la calidad del servicio en cualquiera de los horarios y sin excepción de la afluencia de clientes.

CONCLUSIONES

La empresa Hard Bar cuenta con una serie de estrategias dentro del proceso administrativo que le permiten ser una compañía muy competitiva en el mercado, gracias a la variedad de ambientes se ofrecen el uso de la planeación estratégica, manuales de funciones y las capacitaciones a los colaboradores.

A pesar del esfuerzo realizado tanto de los colaboradores como del propietario, existen dificultades, como atender la gran afluencia de clientes contando con poco personal lo que deja como resultado deficiencias e inconvenientes con el cliente, otra dificultad es que no cuenta con un área de parqueo para que todos sus clientes estén seguros con el aparcamiento de sus vehículos.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Chiavenato, I. (2001). *Administración*. Bogotá: McGraw-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Gonzalez, A. L. (2014). *Proceso Administrativo*. DF, Mexico : Grupo Editorial Patria .
- Martín, f. A. (2011). *la encuesta: una perspectiva general metodologica*. Montalban: Caslon S.L.

Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* . México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administracion*. DF, Mexico: Progreso.

Velasquez Espinoza, L. M., & Lira Villareyna, E. (12 de Enero de 2015). Incidencia de la atencion al cliente en los usuarios de la farmacia, ubicados en el distrito I de la ciudad de Estelí. II Semestre 2014. Estelí, Esteli, Nicaragua.