



DIRECCIÓN COMO ELEMENTO CLAVE PARA GUIAR UNA CAFETERÍA HACIA EL ÉXITO

Jessica Isabel Rodríguez Martínez¹, José Antonio Hernández Contreras¹, Nallely García Bravo ¹, María Isabel Crisanto Albino ¹, Daniela Medina Juárez ¹ y Maribel Sánchez Avendaño¹

¹ Universidad del Papaloapan. jess.rodriguez.mt@gmail.com

Para una empresa, sin importar el tamaño, es indispensable tener un rumbo que seguir y también contar con alguien que tenga claro qué y cómo deben hacerse las cosas. La persona que ejerce la dirección dentro de una empresa es la encargada no solo de revisar y vigilar que las actividades se cumplan sino que también impulsar y motivar a todos para que los objetivos se alcancen. El objetivo del trabajo es analizar cómo se lleva a cabo la etapa de dirección dentro de las cafeterías de Tuxtepec, Oaxaca, a través de una entrevista con el fin de identificar áreas de oportunidad para así establecer estrategias de mejora. El instrumento utilizado fue una guía de entrevista semi estructurada. Se entrevistó a los dueños o encargados de tres cafeterías en Tuxtepec, Oaxaca. Para el análisis de la entrevista se identificaron las frases significativas y crearon categorías para agrupar las respuestas (mediante un análisis de distribución de frecuencias). Se observó que la mayor parte de las decisiones son tomadas por los dueños (83.33%), lo que a veces ocasiona inconvenientes debido a que no siempre se encuentran los dueños cuando se requiere tomar alguna decisión y no se sabe qué hacer; aunque en todos los negocios se mencionó que existe un clima laboral agradable y la comunicación es armoniosa se debe destacar que la única forma de reconocimiento son los incentivos monetarios. Los tres encargados de las cafeterías se mostraron seguros acerca de la dinámica del negocio, el ambiente de trabajo y la forma de operar, pero admiten que siempre se puede mejorar, pues su mayor amenaza es la competencia.