



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA GRANJA  
AVÍCOLA “AMAZONAS” – YARINACOCHA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**GONZALES BARDALES, OLCEN**

**ORCID: 0000-0003-0928-8429**

**ASESOR**

**VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISES**

**ORCID: 0000-0002-6167-9323**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Gonzales Bardales, Olcen

ORCID: 0000-0003-0928-8429

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Pucallpa, Perú

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Pucallpa, Perú

### **JURADO**

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA

ORCID: 0000-0002-5746-9374

ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000-0002-7260-5581

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel  
Presidente

-----  
Mgtr. Morillo Campos Yuly Yolanda  
Miembro

-----  
Lic. Adm. Espinosa Otoyá Víctor Hugo  
Miembro

-----  
MBA. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés  
ORCID: 0000-0001-8823-2655  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a dios por haber guiado y dado la sabiduría en lo largo de mi carrera profesional, por ser mi fortaleza en tiempos difíciles dando las fuerzas necesarias para seguir en pie.

Agradezco a mis padres, quienes siempre estuvieron ahí motivándome y encaminando por el camino del bien.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mis dos menores hijos, quien en realidad fueron los motivos más grandes para seguir luchando por mis metas y superación.

Gracias por formar parte de mi vida este logro va dedicado a ellos.

## RESUMEN

La presente investigación se realizó al observar serias deficiencias en la aplicación del proceso administrativo lo que impide el crecimiento y desarrollo de la Mype objeto de estudio, siendo el objetivo principal: Determinar cómo se aplica el proceso administrativo en la granja avícola "Amazonas" del distrito de Yarinacocha 2019. La metodología empleada en el estudio fue de tipo mixto, descriptivo, no experimental y transversal, utilizándose como instrumento la entrevista al propietario y la encuesta a los trabajadores, siendo la muestra todo el personal que labora en la granja, de donde se obtuvo los siguientes resultados: en cuanto a la planificación mayoritariamente desconocen los procedimientos (72,8%), la visión (72,8%), los objetivos (81,8%) y no cuentan con manual de procedimientos (90,9%); en relación a la organización desconocen el organigrama funcional (63,3%); en referencia al liderazgo el 72,8% indica tener una buena relación con el líder y en igual porcentaje con sus compañeros, refiriendo además la totalidad (100%) que cuentan con las instalaciones adecuadas para cumplir con sus obligaciones. En relación al control manifiestan mayoritariamente ser evaluados por su empleador (63,6%); también existe un control de las actividades (90,9%), concluyendo que la Mype en mención se gestiona de manera empírica sin aplicar el proceso administrativo, pero que sin embargo esto puede mejorar debido al interés de su propietario por implementar la mejora.

**Palabras claves:** Control, Dirección, Mypes, Organización, Planificación.

## **ABSTRAC**

The present investigation was carried out when observing serious deficiencies in the application of the administrative process, which prevents the growth and development of the MSM under study and its main objective was to determine how the administrative process is applied in the poultry farm "Amazonas" in the district of Yarinacocha 2019. The methodology used in the study was of a mixed, descriptive, non-experimental and cross-sectional type, using the interview to the owner and the survey to the workers as an instrument, being the sample all the personnel who work on the farm, from where obtained the following results: regarding planning, they are mostly unaware of the procedures (72.8%), the vision (72.8%), the objectives (81.8%) and there is no manual of procedures (90.9%); in relation to the organization, they do not know the functional organization chart (63.3%); Regarding leadership, 72.8% indicate having a good relationship with the leader and in the same percentage with their colleagues, also referring to all (100%) that they have adequate facilities to fulfill their obligations. In relation to control, they mostly state that they are evaluated by their employer (63.6%); There is also a control of the activities (90.9%), concluding that the MSM in question is managed empirically without applying the administrative process, but that nevertheless this can improve due to the interest of its owner to implement the improvement.

Keywords: Control, Direction, Mypes, Organization, Planning

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>ii</b>
<b>FIRMA DEL JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
<b>III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>29</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>30</b>
4.1.    Diseño de la investigación .....	30
4.2.    Población y muestra .....	30
4.3.    Definición y Operacionalización de las variables e indicadores .....	32
4.4.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
4.5.    Plan de análisis .....	33
4.6.    Matriz de consistencia.....	34
4.7.    Principios éticos.....	35
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
5.1.    Resultados.....	37
5.2.    Análisis de resultados .....	40
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los trabajadores de la Mype empresa Granja Avícola "Amazonas" – Yarinacocha, 2019.....	37
Tabla 2: Características del proceso administrativo en la Mype granja avícola "Amazonas"- Yarinacocha, 2019.....	38

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 : <b>Edad de los colaboradores</b> .....	62
Ilustración 2 : <b>Genero</b> .....	62
Ilustración 3 : <b>Grado de instrucción</b> .....	62
Ilustración 4 : <b>Tiempo de permanencia en la empresa</b> .....	63
Ilustración 5 : <b>Planificación</b> .....	63
Ilustración 6 : <b>Conocimiento de procedimientos</b> .....	63
Ilustración 7 : <b>Conocimiento de la visión</b> .....	64
Ilustración 8 : <b>Conocimiento de los objetivos</b> .....	64
Ilustración 9 : <b>Cuenta con guía o manual de procedimientos</b> .....	64
Ilustración 10 : <b>Flujograma de actividades</b> .....	65
Ilustración 11 : <b>Reglamento interno</b> .....	65
Ilustración 12 : <b>Organigrama</b> .....	65
Ilustración 13 : <b>Incentivos</b> .....	66
Ilustración 14 : <b>Recibe capacitación</b> .....	66
Ilustración 15: <b>Instalaciones adecuadas</b> .....	66
Ilustración 16 : <b>Relación con sus compañeros</b> .....	67
Ilustración 17 : <b>Relación con el líder</b> .....	67
Ilustración 18 : <b>Control de actividades</b> .....	67
Ilustración 19 : <b>Evaluación del empleador</b> .....	68
Ilustración 20 : <b>Control sanidad, Utensilios y herramientas</b> .....	68

## I. INTRODUCCIÓN

Las microempresas han demostrado ser entes dinamizadores del mercado por excelencia, en donde se apoyan las economías del mundo, no solo de Latinoamérica sino también de los países “desarrollados”, así por ejemplo España es considerado el país de las microempresas siendo que el 82,74% de las empresas en España son consideradas microempresas, según los datos del Directorio central de empresas (DIRCE) para el año 2019; otro de los países de Europa donde el aporte de las microempresas es fundamental es el Reino Unido en el que las pequeñas y medianas empresas de los sectores creativos, profesionales y digitales conducen a las ciudades inglesas al éxito económico. Las pymes impulsan la productividad, el aumento de puestos de trabajo y el incremento del salario, según los investigadores. En América Latina las micro y pequeñas empresas representan el 90% de las unidades productivas, y generando cerca de las tres cuartas partes de todos los puestos de trabajo. Pero están asediadas por problemas de baja productividad y alta informalidad, esto informó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre las micro y pequeñas empresas en la región.

Tal como se mencionó líneas arriba la informalidad y la falta de conocimiento de los emprendedores de las ventajas de aplicar correctamente el proceso administrativo son problemas que se ven a menudo en estas unidades productivas y es por ello que las universidades han visto necesario aportar al conocimiento de los microempresarios para salvaguardar la productividad y la permanencia en el mercado de tan importante bastión de la economía. En el país las micro y pequeñas empresas (MYPES) representan más del 99% de las unidades empresariales, siendo responsables

de aproximadamente el 85% del total de puestos de trabajo y generando alrededor del 40% del producto bruto interno.

De estas un porcentaje importante el 28%, corresponde a las Mypes del sector avícola, siendo el responsable de casi el 65% de la ingesta de proteínas de origen animal, durante el 2016 y que se ha ido incrementando paulatinamente, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019)

Al ser este un sector en constante crecimiento, (8% anual) es necesario volcar todos los esfuerzos por conservar el lugar ganado a través de los años, por lo que se vio necesario apuntalar las fortalezas de este sector de la economía y en Ucayali es preciso que esta industria sea manejada lejos de la improvisación y el empirismo como se viene haciendo hasta ahora, de allí que se plantea el siguiente problema: ¿Cómo se aplica el proceso administrativo en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019?, por lo que se tiene a bien considerar como objetivo general: Determinar cómo se aplica el proceso administrativo en la granja avícola "Amazonas" del distrito de Yarinacocha 2019, desprendiéndose a su vez como objetivos específicos los siguientes: O<sub>1</sub>. Describir las características de la Planificación en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019; O<sub>2</sub>. Caracterizar el proceso de Organización en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019, y O<sub>3</sub>. Conocer el proceso de dirección en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019, justificándose la investigación al existir la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de la Mype avícola “Amazonas” para garantizar su crecimiento, rentabilidad y permanencia en el mercado; así mismo se justifica en el aporte teórico al conocimiento existente que brindara a la Mype y a otras

de similares características.

La metodología empleada en el estudio fue de tipo mixto, descriptivo, no experimental y transversal, utilizándose como instrumento la entrevista al propietario y la encuesta a los trabajadores, siendo la muestra todo el personal que labora en la granja avícola “Amazonas”, de donde se obtuvo los siguientes resultados: en cuanto a la planificación mayoritariamente desconocen los procedimientos (72,8%), la visión (72,8%), los objetivos (81,8%) y no cuentan con manual de procedimientos (90,9%); en relación a la organización desconocen el organigrama funcional (63,3%); en referencia al liderazgo el 72,8% indica tener una buena relación con el líder y en igual porcentaje con sus compañeros, refiriendo además la totalidad (100%) que cuentan con las instalaciones adecuadas para cumplir con sus obligaciones. En relación al control manifiestan mayoritariamente ser evaluados por su empleador (63,6%); también existe un control de las actividades (90,9%), concluyendo que la Mype en mención se gestiona de manera empírica sin aplicar el proceso administrativo, pero que sin embargo esto puede mejorar debido al interés de su propietario por implementar la mejora.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

Morán, A. & Yuquilema, B. (2018) *Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil*. Tesis para optar al título profesional de Ingenieras Comerciales en la Universidad de Guayaquil - Ecuador. El principal objetivo del presente trabajo de investigación fue Desarrollar una propuesta de mejoras de los procesos administrativos del Centro de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil. Se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa con el fin de conocer las causas principales del problema a investigar, mediante encuestas a los usuarios del centro médico y encuestas a los trabajadores del mismo, así como entrevistas a los jefes de cada departamento, La investigación concluye que los retrasos presentados en los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” ocasiona inconformidad en los usuarios del mismo; generando insatisfacción por la demora en el proceso de asignación de turnos, búsqueda de historias clínicas y por la atención por parte de los médicos tratantes.

Galarraga (2017) *Implementación de procesos administrativos y tecnológicos de información y comunicación en la granja avícola Galarraga* tesis para optar grado de Magister en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Particular de Loja. El objetivo general fue la implementación de los procesos administrativos, para mejorar la administración y obtener mayor rentabilidad. El estudio fue de tipo descriptivo y la muestra estuvo conformada por los trabajadores, proveedores y clientes de la granja, se utilizó como instrumento las entrevistas. Se llegó a la conclusión que la granja

avícola “Galarraga” es una microempresa con experiencia en la crianza de pollos de carne, no obstante, carece de procesos administrativos y tecnologías de información que le permitan crecer en el mercado y obtener ventajas competitivas respecto a la zona en la que se encuentra. Los procesos administrativos efectúan de manera empírica sin contar con lineamientos, manuales y procedimientos.

Cárdenas, G. (2017) *Sistema de control de gestión para el desarrollo de Procesos Administrativos. Caso: Dirección de escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo* Tesis para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación Universidad de Carabobo – Venezuela, El objetivo general de esta investigación fue Proponer un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, siendo un estudio de tipo descriptivo, no experimental. La población estuvo conformada por los cien (100) estudiantes y egresados que realizan solicitudes de programas de estudio al mes en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología. El estudio llego a la conclusión que existe la necesidad de mejorar el servicio que presta la Dirección de Escuela de la FOUC actualmente, y se pudo comprobar que hay aspectos que pueden mejorar en función de la atención al cliente, la satisfacción de los empleados y los procesos administrativos, que no deben dejarse al azar, ni a la inercia de la costumbre, menos a la improvisación, deben planificarse adecuada y sistematizadamente con previsiones exhaustivas de todo el accionar a fin de obtener los resultados deseados.

Flores, S. (2015) *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013* Tesis de Maestría en Gerencia Empresarial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua- Nicaragua. El objetivo principal de la investigación fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013, el diseño de la investigación es de tipo descriptiva, por su longitud en el tiempo es de corte transversal, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empírico y teórico, con un universo de 15 Trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente, se emplearon los instrumentos revisión documental, observación directa y entrevista. Llegando a la conclusión de que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los proceso administrativo y la Gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Otacomá, V. (2015). *Estudio de los Procesos Administrativos y forma de Organización en la empresa Solaint S.A.* ante las necesidades de una reestructuración año 2015, tesis para optar título de Contadora Pública en donde nos habla “” investigación realizada en la ciudad de Guayaquil, el objetivo de esta investigación fue Realizar un estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante la necesidad de una reestructuración año 2015. El tipo de estudio fue exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Llegando a concluir que la implementación de los procesos administrativa es con la finalidad de prevenir,

corregir, detectar falencias o errores en la planeación, organización y dirección de los departamentos involucrados. Por otra parte, se alcanzó la aceptación del personal del Solaint S.A., enfatizando la importancia de la visión, están conscientes que el cumplimiento de los procesos de control de los equipos y materiales en son muy inadecuados.

### **Antecedentes Nacionales**

Gómez & Ylla (2019) *Proceso Administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018* Tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas. Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa – Perú. El objetivo principal del trabajo de investigación fue: Analizar el nivel del proceso administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018, el estudio fue de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, constituida por 75 individuos que laboran en la sección. El estudio llegó a la conclusión de que el nivel de aplicación del proceso administrativo es bueno, se puede observar la aplicación adecuada de sus diferentes procesos, denotando la integración y compromiso por parte de personal que labora en la sección.

Fernández, D. (2017) *Proceso Administrativo y su relación con la Gestión De la Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz para el 2017*. Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz-Perú. Tuvo por objetivo general determinar el grado de relación que existe entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. Es de diseño no experimental, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 170

personas entre directivos y servidores trabajadores de la Municipalidad. El estudio llego a la conclusión de que, si la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad, esto impactará en la gestión de calidad que se brinda a los usuarios que acuden a la comuna provincial, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Burgos, O. & Cervera, A. (2017). *Elaboración del Proceso Administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. El objetivo general de la investigación fue: Determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A&C en la ciudad de Chiclayo, 2016. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo-propositivo y el diseño planteado fue no experimental-transversal, la técnica de la entrevista semiestructurada y el instrumento utilizado fue una guía de preguntas que se aplicó a los 11 trabajadores que laboran en la empresa Comercial A&C, la cual está conformada por 2 administrativos y 9 operarios. Se llegó a la conclusión que esta entidad no aplica el proceso administrativo, no tiene objetivos claros y concisos a mediano y largo plazo, no está organizada y no se ejerce control alguno lo que ocasiona que la situación de la empresa no sea la más adecuada.

Campos, O. (2017) *Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador. Lima -2016*. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración. Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. El objetivo principal de esta investigación fue Determinar la relación entre el proceso administrativo y la productividad de las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de

Villa El Salvador, Lima – 2016, el tipo de estudio fue descriptiva correlacional. La muestra está conformada por 60 supervisores de las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador. Se aplicaron dos cuestionarios para medir el proceso administrativo, llegándose a las siguientes conclusiones según los resultados se observa que la variable del proceso administrativo y productividad presenta una correlación alta con un valor del estadístico de Rho de Spearman de 0.935 y un p valor igual a 000 el cual nos indica que existe una relación significativa de estudio sobre su muestra de 60 supervisores de las pequeñas empresas manufacturera de muebles.

Coah, E. & Limachi, O (2016) *Procesos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la sub gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de La Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú. El principal objetivo de esta investigación fue: Establecer de qué manera afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2016. El tipo de estudio fue no experimental, transversal, correlacional. El estudio arribo a las siguientes conclusiones: se determinó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos, la demora en los procesos administrativos repercute en el grado de satisfacción de cada administrado, también debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos administrativos a cada administrado. Se comprobó que los usuarios tienen una buena percepción sobre la imagen del personal municipal, así como también sobre el trato que se brinda a cada administrado.

### **Antecedentes Locales**

Barbaran, A. (2019) *Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las Mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. El objetivo de la investigación fue determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las Mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva que permitieron conocer detalles de la gestión y los procesos administrativos. Con la aplicación de la técnica de encuesta se entrevistó a siete microempresarios del rubro. El estudio llegó a las siguientes conclusiones: la gestión de las Mypes no cuenta con procesos administrativos eficaces. En la mayoría no han sido implementados. La administración no utiliza herramientas de gestión, las decisiones se toman de manera intuitiva. Los procesos administrativos, no están implementados. Existe informalidad y descoordinación, por lo que se concluye que la gestión no tiene el soporte de los procesos administrativos, sin embargo, existe el propósito de mejorar a futuro ya que la prioridad es la rentabilidad y mantenerse en el mercado.

Guzmán, A. (2019) *Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1 - 5, Callería 2019*, Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de la investigación fue Conocer la Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019; el tipo de estudio fue de investigación no experimental, diseño de investigación descriptivo simple, a técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario que se aplicó a 22 propietarios o

administradores de los restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5. El estudio concluyo que la mayoría de los restaurantes objeto de estudio no gestionan sus negocios teniendo en cuenta el proceso administrativo lo que genera un desequilibrio en sus negocios e impide su crecimiento económico.

Rojas, F. (2019) *Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en la Mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019. La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario a 11 microempresarios del rubro, hallando que la mayoría (81,8%) de estos son del sexo masculino y con estudios básicos. De la gestión de calidad: el 45,5% no gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, el 63,6% ha realizado benchmarking. Respecto a los procesos administrativos: el 36,4% utiliza herramientas de planeación, el 45,5% aplica la división del trabajo. El 63,6% indica que cuentan con habilidades directivas y 72,7% indica que tiene políticas de responsabilidad establecidas. En conclusión, en la administración predomina la práctica sin métodos y procesos administrativos poco utilizados como tales. Existe una correlación entre las variables, por ello se sugiere a los microempresarios aplicar los procesos administrativos para una mejor gestión.

Pérez, C. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas - Callería, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración,

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la tesis fue determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019. En el desarrollo, la metodología de investigación que se empleó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario a 20 Mypes del rubro, obteniéndose como resultados que los negocios son gestionados con poco conocimiento técnico de administración y un enfoque en el cliente que debe madurar, en razón que el 90,0% de las Mypes nunca realizó una retroalimentación con sus clientes. Otros resultados importantes es que no se realiza seguimiento a la planificado, se carece de organigrama y no se utilizan técnicas para la toma de decisiones. Se concluye que existe relación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos.

Gamonal, H. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, Minimarket - Callería, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector comercial, minimarket - Callería, 2019. La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario a 10 Mypes del rubro, obteniéndose como resultados: de la gestión de calidad: el 80% conoce las necesidades de sus clientes; de los procesos administrativos: el 60% planifica sus actividades al logro de objetivos. También se formuló la hipótesis general, y a través de la prueba estadísticas se demostró que existe

un grado de correlación positiva alta entre las variables procesos administrativos eficaces y gestión de calidad.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Proceso Administrativo**

Blandez (2014), define al proceso administrativo como “la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que conforman permiten a los mandos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa” (p. 2).

Para Hernández (2004) el proceso administrativo es algo secuencial que se sistematiza operacionalmente dentro de la organización de una forma efectiva teniendo en cuenta los cuatro pilares de la administración, Planeación, organización, integración dirección y control de sus labores, sabiendo que ellos nos permiten aprovechar los recursos al máximo a la vez que genera motivación entre los trabajadores.

Así lo que el autor afirma es que la parte fundamental en las organizaciones es el proceso administrativo, ya que al encontrarse de manera sistemática facilita las actividades empresariales para conseguir la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la organización.

Todo proceso administrativo en las empresas consta de 04 etapas: La planeación, organización, dirección y control. Las mismas que representaremos a continuación en esta imagen.



Fuente: Ing. Matías Riquelme.

### **Fases del proceso administrativo**

Louffat E. (2012) nos habla de las diferentes fases en este proceso:

Primera fase, tenemos a la planeación, la que se encarga del presente y del porvenir de una organización, en donde están definidas la misión, visión y los objetivos. Estableciendo nuestras estrategias y nuestros planes para realizar las actividades exitosamente.

Segunda fase, tenemos a la organización donde se establece el diseño organizacional de acuerdo a la realidad de la empresa. Posterior se diseña un organigrama y elaboraremos el Manual de Organización y Funciones (MOF) en donde se manifiesta las responsabilidades y las obligaciones de cada uno de los colaboradores dentro de la organización.

Tercera fase, tenemos a la dirección fase donde se ejecuta todo lo planificado y organizado, para ello el encargado y los colaboradores deben de sentirse identificados con la empresa.

Y, por último, el control en esta fase se verifica la eficiencia y la eficacia de lo realizado en las fases anteriores, tratando siempre de corregir errores con la finalidad de mejorar dentro de la organización.

### **Planeación:**

La planeación es el inicio y la base de todo proceso administrativo, sin ella lo demás no tiene sentido, pues al carecer de objetivos claros en las actividades a realizar, estas serían inútiles.

George, T. (2009), nos habla de la planificación como la selección y relación de todos los hechos, a ello formularemos y usaremos las suposiciones con respecto al porvenir en la visualización y formulación de las actividades que nos propaguemos y así se propone en que se crea las necesarias y podamos alcanzar resultados positivos. Este autor nos da a entender que la planeación es la parte fundamental del proceso administrativo donde se establece la visión y los objetivos de la organización además de determinar las estrategias que habrán de seguirse para llegar a concretar el objetivo de la empresa.

#### Importancia de la planeación:

Conocemos que la planeación es un patrón que da inicio correcto a las funciones dentro de una empresa. A continuación, haremos énfasis en los puntos más resaltantes.

- Es una base fundamental del proceso administrativo ya que permite proponer objetivos y señala lo que se debe hacer para llegar a ellos.
- Permite racionalizar los recursos y organizar las áreas de la empresa.
- Aporta en la coordinación de las tareas a ejecutar.
- Permite el control ya que facilitar comparar los resultados planificados con los obtenidos.

- Permite al administrador analizar la situación, establecer objetivos, formular estrategias y diseñar planes de acción.

#### Principios de la planeación

Para Cipriano (2014), existen cinco principios en mención:

a. **Objetividad y la cuantificación:**

Al realizar la planeación siempre es necesario contar con la información real, que sea precisa, y no estar ligando con situaciones subjetivas, o caer en especulaciones de datos, el principio en mención es más conocido como principio de precisión.

b. **Factibilidad:**

Es definido como la planeación que debe ser realizable, no sería lo correcto eliminar planes que sean muy ambiciosos, optimistas y sobre todo estos sean posibles de lograrse.

c. **Flexibilidad:**

A la culminación de la planeación siempre, recomendamos dejar cierto margen de holgura que permita agregar e incorporar cambios o situaciones que no son previstos y que se ajusten a las situaciones.

d. **Unidad:**

Lo planeado debe estar enfocado en un todo, para que así la organización este encaminado y con los propósitos y objetivos generales necesarios para el equilibrio de la organización.

e. **Del cambio de la estrategia:**

La planificación se realiza en un plazo determinado para el desarrollar los fines de los mismos dentro de la organización, deben estar actualizados de manera interna y

externa, para poder estar preparados a realizar modificaciones siendo estos muy necesarios y de alguna forma este se logre correctamente en un periodo determinado.

### Elementos de la planeación

Cipriano (2014). Considera los siguientes elementos en mención:

#### a) Considera la investigación

Hacer en mención a la planeación indica fijación de metas y objetivos que por ende buscan las empresas; previo a esto es necesario conocer el medio ambiente en donde la empresa realizara operaciones, la planeación estudia el medio ambiente interno y externo relacionado con la empresa.

#### b) Considera a los objetivos

En esencia es el fin hacia donde se dirigen las actividades dentro de una organización y de los individuos. Estos están considerados como planes que tienen que ver con actividades próximas o futuras, necesitan de visión e imaginación para determinar y formar parte de la fase de la planeación.

#### c) Considera a los pronósticos

Es el conocimiento anticipado en donde se presiden el futuro determinado supuestos adoptados, llamados expectativas, en el transcurso de un periodo determinado, este se ajusta al entorno económico y social donde se encuentre.

#### d) Considera las estrategias

Son las planificaciones o propósitos que posee una organización a mediano y largo plazo.

#### e) Considera a las políticas

Son guías, normas que orientan el pensamiento y accionar de los directivos o ejecutivos en la toma de decisiones para conseguir los objetivos propuestos.

f) Considera a los procedimientos

Es el método o forma que indican cronológicamente como se debe realizar el trabajo, indican los pasos de inicio, desarrollo y fin. De acuerdo a las políticas ya establecidas.

g) Considera a los programas

Son los planes calendarizados que se utilizan para lograr en el tiempo y contando con los recursos necesarios para poder alcanzarlos correctamente.

h) Considera al presupuesto

Es la valorización que se realizó en la planificación, por no decir que son los resultados esperados en términos numéricos.

### **Tipos de planeamiento**

El proceso de planificación puede clasificarse de la siguiente manera:

#### Planeación estratégica

Hellriegel, Jackson y Slocum, (2003) Definen la planeación de una forma secuencial, lo exponen de la siguiente manera.

1. Diagnostica el medio externo de la organización
2. Establece la visión y la misión dentro de la organización
3. Idea los objetivos de forma global
4. Elige, crea y sigue estrategias generales
5. Asigna recurso para poder alcanzar metas propuestas dentro de la organización

Se puede afirmar que la planeación estratégica es entonces aquella que se da en la alta dirección, está diseñada para el largo plazo, es la que diseña la ruta de acción

para el futuro, se maneja generalmente con información externa y establece un marco de referencia general para toda la organización.

### Planeación Táctica

Para Cipriano (2014), es aquella que determinan los mandos medios de las organizaciones. Dependiendo este de su tamaño, puede ser gerencial o departamental, teniendo en cuenta siempre la base de la planeación estratégica. Se determina generalmente a corto plazo y mediano plazo, algunas características principales son;

- Se conducen o ejecutan por los ejecutivos del nivel medio de la organización.
- Trata directamente a las áreas específicas de las actividades que realiza la empresa.
- Se realiza con información interna y externa.
- Orientada hacia la coordinación de los recursos.
- Tiene como base principal la efectividad y eficiencia.

### Planeación Operativa

Para Chiavenato (2014) “la planeación operativa u operacional es la planeación de cada tarea” (p. 142), siendo sus principales características:

- Se desarrolla dentro de los parámetros y lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y táctica.
- Se conduce y ejecuta por medio de los jefes de menor rango jerárquico.
- Se ocupa de alcanzar metas específicas.
- Tiende a seguir los procedimientos y reglas con total precisión.
- Estos generalmente se dan a corto plazo, para lo inmediato.

## **Organización**

Koontz, O'Donnell & Weinhrich (2013), mencionan que la organización consiste en identificar y clasificar las actividades requeridas, agrupando las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, estas actividades se dan en responsabilidad de un administrador con la capacidad suficiente para supervisar la coordinación horizontal y vertical de la estructura organizacional.

### Elementos de una organización

Hellriegel, Jackson y Slocum, (2003), consideran los siguientes elementos:

a) La especialización

Donde se identifica las labores a determinar y asignar a las personas, departamentos, divisiones y equipos.

b) La estandarización

Nos permite realizar la evaluación de desempeño de nuestro personal con relación a sus responsabilidades establecidas por la organización cuyo desempeño es evaluado por el administrador.

c) La coordinación

Son los procedimientos que se utilizan para integrar las labores y actividades de los trabajadores y de las unidades organizacionales.

d) La autoridad

En este punto la toma de decisiones juega un rol importante, en donde el gerente tiene la potestad de tomar decisiones de manera autónoma.

### Pasos que hay que seguir para la organización en nuestras empresas

Acedo (2011) enfatiza que los pasos a seguir para llevar a cabo una buena organización son de la siguiente manera.

- a) Tener objetivos bien determinados y marcados.
- b) Delimitar nuestro potencial humano, productivo, económico etc.,
- c) Asignar actividades y tareas a personas que se encuentren en la capacidad para realizarlas.
- d) Dividir las labores y actividades de la empresa con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.
- e) Nombrar personas responsables, encargadas de velar por el cumplimiento de los objetivos proyectados.
- f) Establecer niveles jerárquicos dentro de la organización, para llevar un control sobre las actividades que se realizan en la empresa.

#### Etapas de la organización

La organización se divide en dos, División de trabajo y coordinación, a continuación, conceptualizaremos cada una de ellas.

##### a) División de trabajo:

Munch (2011), define la división de trabajo como la delimitación de las actividades, con el fin de realizar las labores con mayor eficiencia y eficacia, minimizando cualquier tipo de esfuerzo.

#### *Proceso para dividir el trabajo*

Para realizar la descripción de procesos se requiere.

##### ➤ Elaboración de una lista

Esta debe incluir las funciones de la empresa, estas funciones se deben clasificar y agrupar por departamento o aérea de la organización, posterior se analizará estas funciones para tratar de llevarlos a cabo.

➤ Jerarquización

Es la disposición de funciones dentro de una organización por orden de mando, importancia o rango.

➤ Departamentalización: es la división y agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, conocidos como departamentos.

b) Coordinación:

Narvaez (1993), refiere que “coordinar es establecer una armonía entre todos los actos de una empresa, de tal manera se facilitará el funcionamiento y procure alcanzar el éxito”.

Se trata de crear un clima laboral sincronizado en donde todos los recursos y las tomas de decisiones sean las adecuadas. En donde la coordinación es la clave fundamental para el desarrollo de la empresa.

## **Dirección**

A este proceso se le conoce liderazgo, por aquellas personas que dirigen y orientan a una empresa.

Para Koontz & Weihrich (2013), la dirección es una de las funciones primordiales del administrador, eso implica el proceso de influir ante las demás personas para que contribuyan con las metas que tienen trazadas la organización.

### Los principios de la Dirección

Dentro de los principios de la dirección podemos hacer mención lo siguiente:

#### Principio de la impersonalidad de mando

Este ejercicio de autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar los objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.

#### Principio de la armonía de objetivo o coordinación de interés

Los empresarios junto a sus trabajadores deberán buscar de una manera eficaz, eficiente y por ende en constante coordinación para lograr alcanzar los objetivos de la organización.

#### Principio de la vía jerárquica

Dentro de la organización hay que respetar los niveles jerárquicos, para que los mandos fluyan de una manera correcta y evitar problemas que puedan generar algún tipo de conflicto.

#### Principio de la supervisión directa

El administrador es el medio de comunicación y apoyo para sus colaboradores durante una realización de sus funciones.

#### Principio de la resolución de conflictos

Todo conflicto debe ser resuelto de manera oportuna, aplicando siempre la justicia, sin importar la magnitud del problema.

#### El principio del aprovechamiento del conflicto

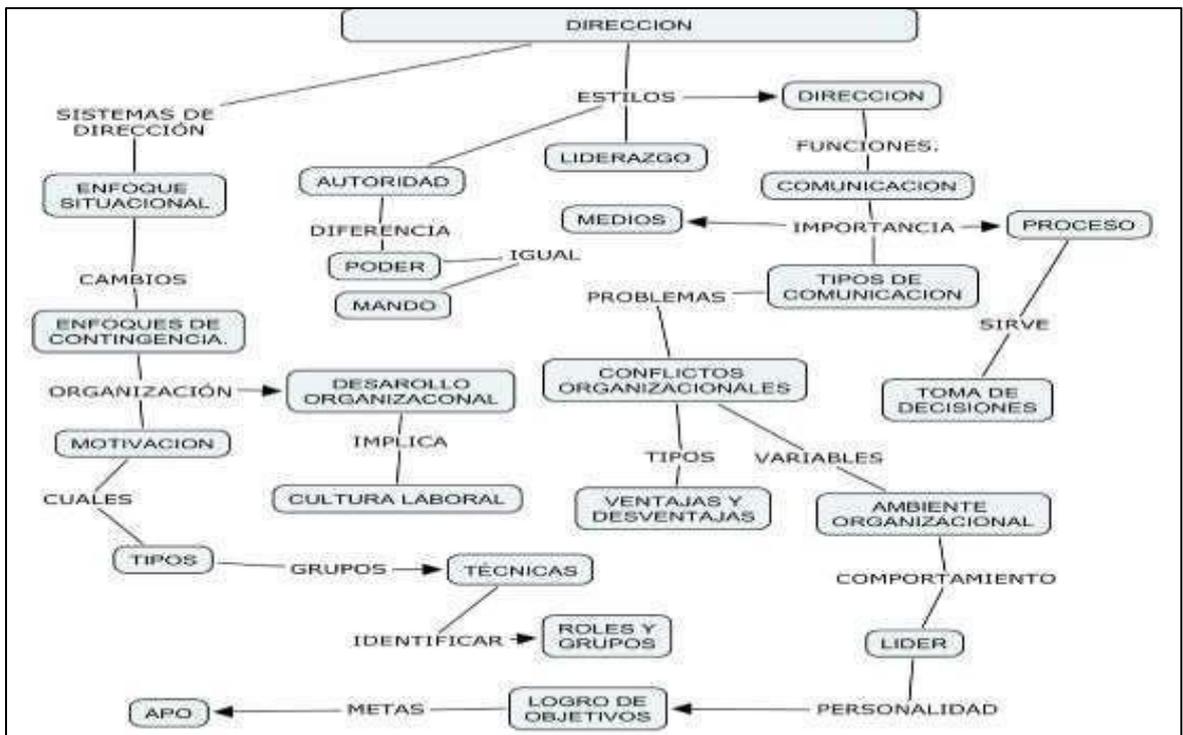
Resolviendo los conflictos con justicia y de manera oportuna, sembramos la confianza entre los colaboradores, obtenemos como resultado la fortaleza de nuestra organización

#### Importancia de la dirección

La dirección tiene su implicancia de la siguiente manera:

- Logramos motivar nuestro recurso humano y al propio ejecutivo.

- Logramos movernos de una manera sinérgica, aplicando siempre la comunicación como un medio eficiente.
- Lo planeado y organizado, se pone en marcha como un proceso continuo.
- Fomenta un buen clima laboral entre los trabajadores y directivos.
- Se toma decisiones requeridas para la empresa pensando en un futuro.
- Es el paso fundamental para aplicar el control.



Fuente: Ruiz. P (2012) *Dirección*

## Control

Es la parte final de todo este proceso, es quien da valor a los planeado,organizado y direccionado. El control es la etapa primordial por que controlara las demás etapas viendo si se cumple de una manera eficaz y eficiente. Con el propósito de verificar el estado real de la organización.

Para George, T. (1986), el control es el proceso que se da para determinar lo que se lleva a cabo, y si necesario aplicar medidas correctivas de tal manera que durante la ejecución se desarrolle como se planifico.

Por otro lado, Reyes (2003) afirma que el control consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber que se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además formular nuevos planes” (p. 29).

### Elementos del Control

#### *Existe relación con lo planteado*

Se verifica siempre que los objetivos establecidos tengan relación con la planeación.

#### *Medición*

Es imprescindible medir y cuantificar los resultados para poder controlarlos.

#### *Detectar desviaciones*

Descubrir las diferencias presentadas entre ejecución y planeación.

#### *Establecer medidas correctivas*

El objeto de control es prever y corregir los errores.

### Importancia del Control

Para Cabrera (2009), una de las razones de la importancia del control, es porque hasta las mejores planificaciones se pueden desviar, para evitar eso emplearemos al control en la siguiente manera:

- **Primero crear mejor calidad:** Toda falla que tenemos en el proceso se detectan y se corrigen para eliminar errores.

- Segundo se enfrenta al cambio: Los mercados cambian, los productos y servicios son ofertados de distintas maneras para captar la atención al público. Es aquí que el control juega el papel importante, para poder detectar las amenazas y las oportunidades dentro de la organización.

- Tercero producir ciclos más rápidos: Implica el desarrollo a una magnitud acelerada y entrega de los productos y servicios de una manera eficaz y eficiente y con las mismas calidades de siempre.

- Cuarto agregar valor: El objetivo principal de una organización es dar un valor agregado a sus productos o servicios, de esta manera los clientes estarán más interesados en consumir y comprar.

- Quinto facilitar la delegación y el trabajo en equipo: La administración participativa hace delegar autoridad y fomenta a los empleados a trabajar en equipo. Esto no afecta la responsabilidad de la gerencia sino lo contrario, cambia el proceso de control, permitiendo que el gerente controle el avance de sus trabajadores, sin entrometerse en sus creativities o participación en el trabajo.

### 2.3. Marco Conceptual

#### ➤ Eficacia

Cuando alcanzamos las metas propuestas, estamos siendo eficaces sin considerar la forma como hemos alcanzado esa meta. Chiavenato (2004) lo explica de la siguiente manera: “Ejecutar bien y correctamente las tareas. El trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado” (p,20).

#### ➤ Eficiencia

Líneas arriba definimos eficacia como hacer bien las tareas o llegar al objetivo propuesto, en el caso de la eficiencia lo que se pretende es también cumplir con las tareas o el objetivo propuesto, pero, minimizando el empleo de los recursos, a decir de Rodríguez, *et al* (2019), define eficiencia “como la relación entre costo y beneficios, enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer y ejecutar las tareas, con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible“ (p. 51).

#### ➤ Estrategia

Para los administradores la estrategia es el curso o camino a seguir, el rumbo que se va a tomar para llegar a un objetivo propuesto. Rodríguez, *et al* (2019), la defino como “la adopción de los cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar adelante esos propósitos” (p.13)

#### ➤ Mercados Meta

Kotler (2012) define a los mercados meta como “mercados objetivo” (p.5), esto quiere decir que el mercado meta de una empresa no es otra cosa que aquel segmento de la población que tiene una característica especial a la que va dirigido su producto o su servicio y también hacia ellos deberá enfocar sus estrategias.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación titulado: El Proceso Administrativo en la granja avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

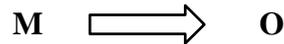
Al respecto Salkind, manifiesta que surge una hipótesis “cuando las preguntas se transforman en declaraciones que expresan la relación entre variables como un enunciado del tipo sí”. (1999, p. 33)

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo.

Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPES a encuestar.

O = Observación de la variable

**No Experimental:** La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

**Descriptiva:** La investigación tendrá carácter descriptivo, sólo se describirán las partes más relevantes de la variable en estudio.

**Transversal:** Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes

### 4.2. Población y muestra

Población

Según Tamayo, M. (2004) en *El Proceso de la Investigación Científica* la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno. En el caso de la presente investigación la población está constituida por todos los trabajadores de la Mype Granja Avícola “Amazonas”.

## Muestra

La muestra son los 11 trabajadores y el gerente de la Mype Granja Avícola “Amazonas”, por lo cual no se utilizarán los métodos estadísticos al tratarse de una población pequeña y finita.

### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala de Medición
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Un proceso administrativo es una serie de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización. Los procesos administrativos tienen la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de los recursos humanos, técnicos y materiales.	Planeación	Objetivos	Se realizó un cuestionario estructurado con 20 Ítems para la variable proceso administrativo y cada una de sus dimensiones.	Ordinal
			Procedimientos		
			Visión		
			Misión		
		Organización	Manuales		Ordinal
			Diagramas de flujos		
			Organigramas		
		Dirección	Desempeño		Ordinal
			Clima Laboral		
			Rendimiento		
			Liderazgo		
		Control	Evaluación de desempeño		Ordinal
Monitoreo de funciones					

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos.

En esta investigación se aplicó una encuesta y utilizo como instrumento el cuestionario estructurado con 20 preguntas para el representante de la Mype y 20 para los once colaboradores de la misma. Las 05 primeras para conocer las características del representante, y las restantes para conocer las características del Proceso Administrativo (Ver anexo 3).

Para Hernández, Fernández. & Baptista (2014) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

#### **4.5. Plan de análisis**

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó el Programa Informático Microsoft Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, asimismo se utilizó el Programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el Programa Portable Document Format (PDF) para la presentación final de la investigación y se utilizó el Programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia de la investigación.

Finalmente se utilizó el programa antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

#### 4.6. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA GRANJA AVICOLA "AMAZONAS" DEL DISTRITO DE YARINACocha 2019	<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se aplica el proceso administrativo en la granja avícola “Amazonas”, del distrito de Yarinacocha 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> P1. ¿Cómo es la Planificación en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019? P2. ¿Cuáles son las características de la Organización en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019? P3. ¿Cómo es el proceso de Dirección en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019? P4. ¿Cuáles son las características del control en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar cómo se aplica el proceso administrativo en la granja avícola "Amazonas" del distrito de Yarinacocha 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> O1. Describir las características de la Planificación en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019. O2. Caracterizar el proceso de Organización en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019, O3. Conocer el proceso de dirección en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019 O4. Describir las características del Control en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019</p>	<p>Proceso Administrativo</p> <p><b>Dimensiones:</b> ✓ Planificación ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Control</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental, Descriptivo, Transversal.</p>	<p><b>Técnicas:</b> - Observación - Entrevista - Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Población:</b> Granja Avícola "Amazonas"</p> <p><b>Muestra:</b> 11 trabajadores y el propietario de la Granja Avícola “Amazonas”</p>

#### **4.7. Principios éticos**

- Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza

y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

- Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

En este capítulo se llevará a cabo la descripción y análisis de los resultados obtenidos de las encuestas. Para tal fin, el presente se dividirá en dos secciones, en la primera de ellas se incluirán las tablas de los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores y en la segunda sección: Análisis de resultados, el análisis de los datos cuantitativos y el desarrollo de los resultados cualitativos y su análisis complementario.

Tabla 1: *Características de los trabajadores de la Mype empresa Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019*

Datos Generales	N	%
<b>Edad</b>		
21 a 30 años	6	54.5
31 a 40 años	2	18.2
41 a 50 años	2	18.2
51 a mas	1	9.1
Total	11	100
<b>Genero</b>		
Masculino	8	72.8
Femenino	3	27.2
Total	11	100
<b>Grado de instrucción</b>		
Secundaria	7	63.6
Técnica	4	36.4
Superior	0	0
Total	11	100
<b>Tiempo de permanencia de la empresa</b>		
De 1 a 3 años	7	63.6
De 4 a 6	3	27.2
De 7 a mas	1	9.1
Total	11	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019

Tabla 2: *Características del proceso administrativo en la Mype granja avícola "Amazonas"- Yarinacocha, 2019*

Proceso Administrativo	N	%
<b>Planificación</b>		
Si	4	36.4
No	7	63.6
Total	11	100
<b>Conocimiento de procedimientos</b>		
Si	3	27.2
No	8	72.8
Total	11	100
<b>Conocimiento de la visión</b>		
Si	3	27.2
No	8	72.8
Total	11	100
<b>Conocimiento de los objetivos</b>		
Si	2	18.2
No	9	81.8
Total	11	100
<b>Cuenta con guía o manual de procedimientos</b>		
Si	1	9.1
No	10	90.9
Total	11	100
<b>Flujograma de actividades</b>		
Si	4	36.4
No	7	63.6
Total	11	100
<b>Reglamento interno</b>		
Si	3	27.2
No	8	72.8
Total	11	100
<b>Organigrama</b>		
Si	4	36.4
No	7	63.6
Total	11	100
<b>Incentivos</b>		
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100
<b>Recibe Capacitación</b>		
Siempre	0	0
A Veces	9	81.8
Nunca	2	18.2
Total	11	100
Continua ...		

<b>Instalaciones adecuadas</b>		
Si	11	100
No	0	0
Total	11	100
<b>Relación con sus compañeros</b>		
Buena	8	72.8
Regular	3	27.2
Mala	0	0
Total	11	100
<b>Relación con el líder</b>		
Buena	8	72.8
Regular	3	27.2
Mala	0	0
Total	11	100
<b>Control en actividades</b>		
Siempre	10	90.9
A Veces	1	9.1
Nunca	0	0
Total	11	100
<b>Evaluaciones del empleador</b>		
Siempre	7	63.6
A Veces	4	36.4
Nunca	0	0
Total	11	100
<b>Control de sanidad, utensilios y herramientas</b>		
Si	9	81.8
No	2	18.2
Total	11	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Mype Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019

## 5.2. Análisis de resultados

A través del análisis de los resultados obtenidos en la entrevista al propietario de la microempresa se pudo determinar que este es un adulto de entre 41 a 50 años con estudios de nivel técnico y que viene desarrollando sus actividades desde hace nueve años, cuenta con las instalaciones adecuadas para llevar a cabo su trabajo, pero carece de procesos administrativos, aunque es un líder innato, ya que ha logrado que sus colaboradores trabajen en beneficio de su empresa, sin embargo, la falta de un proceso administrativo adecuado le ha impedido crecer en el mercado, lo cual coincide con el resultado obtenido por Galarraga (2017) en el que afirma que la falta de un adecuado proceso administrativo ha constituido un freno para la microempresa granja avícola “Galarraga” ya que pese a tener una amplia experiencia en la crianza de pollos de carne esto le ha impedido crecer en el mercado y obtener ventaja competitiva frente a otras microempresas similares. Así también lo afirma Blandez (2016) cuando manifiesta que “el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización” (p. 5) y que de su correcta aplicación va a depender el éxito o fracaso de la organización.

### **Tabla 1. Características de los trabajadores de la Mype Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019**

La edad de los colaboradores está mayoritariamente (54.5%) entre los 21 a 30 años de edad (Tabla 1). La mayoría son de género masculino (72.8%), lo que contrasta con la investigación de Barbaran (2019) en la que la mayoría pertenece al género femenino, esto podría deberse al rubro de avicultura a la que pertenece la Mype, que a nivel de toda Latinoamérica aún tienen predominio machista. El grado de instrucción es mayoritariamente secundario (63,6), sin embargo, un dato que resalta es el hecho

que de la mayoría viene trabajando en la Mype de 4 a 6 años (63.6%), lo que nos estaría indicando que el grado de cohesión que han desarrollado con la empresa es alto, esto podría deberse al estilo de liderazgo que ejerce el propietario, lo cual coincide con lo encontrado por Gómez. & Ylla (2019), en donde la cohesión del equipo se percibe por la manera en se sienten identificados y comprometidos por el logro de los objetivos los miembros del equipo y esto es debido al accionar del líder.

**Tabla 2. Características del Proceso Administrativo en la Mype Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019**

Luego de realizada la tabulación de la encuesta y en relación al objetivo específico Describir las características de la Planificación en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019, se ha podido determinar que al ser consultados sobre la planificación de las actividades la mayoría (63,6%) manifestó desconocer si se había realizado esta, en relación al conocimiento de los procedimientos (72.8%), visión (72.8) y flujograma de actividades (63.6%) la mayoría afirmo desconocer estos procesos, solo al ser interrogados en relación a si cumplen los objetivos la respuesta con mayoría absoluta es “No” (81.8%) lo que nos hace creer que los colaboradores desconocen los aspectos fundamentales del proceso de planificación, lo que de similar manera pudo observar Barbaran (2019) en su investigación cuando afirma que “no existe planificación impidiendo esto realizar el seguimiento al cumplimiento” (p. 59).

En relación al objetivo específico: Caracterizar el proceso de Organización en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019, ante las preguntas sobre el conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos (90.9), Reglamento interno de trabajo (72,8%) y Organigrama (63,6%) la mayoría manifestó

no tener conocimientos de estas herramientas de gestión al igual que lo encontrado en la investigación de Guzmán (2019) quien concluye que no se puede apreciar la aplicación del proceso de organización en las Mypes del rubro restaurant que fueron el objeto de su estudio.

En concordancia al objetivo específico: Conocer el proceso de dirección en la granja avícola “Amazonas” del distrito de Yarinacocha año 2019 se observó que ante la pregunta de si reciben incentivos todos responden que “No”, en cuanto a la capacitación su respuesta mayoritaria (81.8%) es “A veces”, sin embargo, en relación a si las instalaciones le permiten realizar su labor de manera adecuada todos responden (100%) afirmativamente y acerca de la relación con su líder y con sus compañeros la respuesta mayoritaria es “Buena” con un porcentaje de 72.8% en ambos casos, coincidiendo esto con lo encontrado por Gómez & Ylla (2019) en su investigación en la que consideran que la cohesión de grupo “como un factor importante y beneficioso considerado como un proceso positivo en la conducta manifiesta del personal, hacia sus compromisos y obligaciones “ (p. 62).

En relación al objetivo específico referido a las características del control, ante la pregunta de su percepción sobre el control de sus actividades el 90.9 % manifiesta que si se realizan este tipo de controles, indican además mayoritariamente (63.6%) que “siempre” son evaluados por su líder y que su empleador realiza controles periódicos sobre la limpieza, los utensilios y herramientas que utiliza para realizar su labor en un porcentaje del 81,8%; estos resultados contrastan con los obtenidos por Guzmán (2019) en cuya investigación el proceso de control se encuentra muy desatendido.

Finalmente, y en relación al objetivo General: Determinar cómo se aplica el proceso administrativo en la granja avícola "Amazonas" del distrito de Yarinacocha 2019, y a través del análisis de cada una de las dimensiones de la variable proceso administrativo se puede determinar que este no se aplica en su totalidad, teniendo una aplicación parcial en lo referente a Dirección y control y no utilizando las herramientas de Planificación y Organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

En relación al objetivo general la granja avícola “Amazonas”, es una empresa manejada de manera empírica por su propietario, quien desconoce las ventajas de aplicar correctamente el proceso administrativo, pero que sin embargo, es un líder innato que ha conseguido que el personal mantenga un buen clima laboral y esto se nota en que la mayoría de ellos llevan laborando en la empresa más de tres años; esto sumado a la experiencia del microempresario en el manejo de la actividad principal de la Mype es su principal fortaleza y lo que le ha permitido mantenerse en el mercado por un periodo mayor a los nueve años

De acuerdo a nuestros objetivos específicos se identificó que dentro de la organización se desconoce parte del proceso administrativo sobre todo en lo referido a la planificación y organización, en el que se observa falta de utilización de herramientas como, por ejemplo, establecimiento de la misión, visión, objetivos, análisis de los costos y gastos, elaboración del MOF y ROF, organigramas funcionales, entre otros. En cuanto al control, este al no darse adecuadamente la planificación, solo se limita a la verificación algunos aspectos por la falta de parámetros y lineamientos que permitan tener mejores estándares de calidad.

Otro factor que es necesario tener en cuenta es el hecho de que, al no aplicar debidamente el proceso administrativo, esto se reflejará en la productividad y la satisfacción del cliente elementos claves para obtener ventaja competitiva frente a las de numerosas Mypes del rubro avícolas con similares características.

## Propuesta de Plan de Mejora

<b>Problemas encontrados - Resultados</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Responsable</b>
Microempresario maneja la empresa de manera empírica por falta de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Búsqueda de Asesoramiento especializado en temas administrativos.</li> <li>➤ Aprovechar el conocimiento teórico ofrecido en el presente informe.</li> </ul>	Microempresario
Falta planificación de los procesos a llevarse a cabo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecimiento de la visión de la empresa y los objetivos de manera clara poniéndolos en conocimiento de todo el personal.</li> <li>➤ Capacitarse en la elaboración y utilización de herramientas para la realizar planes a corto, mediano y largo plazo, elaboración de presupuestos, Identificación de Oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas de la Mype.</li> </ul>	Microempresario
Organización empírica en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecimiento políticas, procedimientos y normas que regulen el accionar de la Mype y sean de conocimiento del personal.</li> </ul>	Microempresario

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de los puestos de trabajo, implementación del MOF y del ROF..</li> </ul>	
Falta de establecimiento de estándares para el control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación de estándares de control que deberán ser contrastados con las metas propuestas.</li> </ul>	Microempresario
No se sirve de las tics para agilizar el proceso de atención al cliente y para llegar a más clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación de tics para mejorar el control, así como para agilizar el proceso de atención al cliente.</li> <li>➤ Implementación de canales de atención on line en donde se pueda atender consultas, dudas, requerimientos y/o quejas de clientes.</li> </ul>	

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

El principal aspecto a recomendarse sería la capacitación del microempresario en temas de planificación, manejo de las principales herramientas de la administración y fortalecimiento de sus capacidades de l.

Una vez adquiridas estas capacidades implementar el proceso administrativo en su totalidad sería lo más recomendable, toda vez que este asegurará la permanencia en el mercado, el crecimiento y la rentabilidad de la Mype.

Otro aspecto a considerarse es la implementación de tecnologías de la comunicación e información (Tics) toda vez es estas aportan al fortalecimiento de las organizaciones volviéndolas más dinámicas, acercando a los clientes a las mismas a través de plataformas virtuales que permiten ampliar y mejorar el servicio al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acedo, G. (2011) *Gestión administrativa y tributaria de pymes*. Editorial Terrones.
- Barbaran, A. (2019). *Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las Mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*, (Tesis para optar título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Pucallpa-Perú.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11598>
- Blandez, R. (2014) *Proceso administrativo*, Estado de México: Digital UNID editores.
- Burgos, O. & Cervera, A. (2017) *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo* (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración), Universidad de Sipán, Pimentel - Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4268>
- Campos, O. (2017) *Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador. Lima -2016*, (tesis para obtener el título de Licenciado en Administración). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/443/1/Omar%20Eduardo%20Campos%20Romero.pdf>
- Cárdenas, G. (2017) *Sistema de control de gestión para el desarrollo de Procesos Administrativos. Caso: Dirección de escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo* (Tesis para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación) Universidad de Carabobo – Venezuela  
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6157/1/gcardenas.pdf>

- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ª edición) Editorial McGraw-Hill-Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cipriano, L. G. A. (2014) *Procesos administrativos*, retrieved. From. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Coah, E. & Limachi, O (2016) *Procesos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la sub gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de La Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016* (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1686>
- Comité institucional de ética en investigación (2016) *Código de ética para la investigación*, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Fayol, H. (1994) *Administración industrial y general*, Buenos Aires: Editorial Ateneo.
- Fernández, D. (2017) *Proceso Administrativo y sus relaciones con la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz* (Tesis para optar el grado de Magister) Universidad Cesar Vallejo, Huaraz-Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11959>
- Flores, S. (2015) *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013* (tesis de Maestría en Gerencia Empresarial). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua- Nicaragua, <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>
- Galarraga, M. C. (2017) *Implementación de los procesos administrativos y tecnológicos de información y comunicación en la granja avícola Galarraga*. (Tesis para optar grado de magister), Universidad Técnica Particular de Loja.

Quito-Ecuador. <https://1library.co/document/7q06d3q6-implementacion-procesos-administrativos-tecnologias-informacion-comunicacion-avicola-galarraga>

Gamonal, H. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, Minimarket - Callería, 2019*, (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa – Perú  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15978>

George, T. (2009) *Principios de la administración*. Editorial continental S.A.

Gómez, A. & Ylla, J. (2019) *Proceso Administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018* (tesis para optar el grado académico de bachiller en Administración de Empresas) Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa – Perú.  
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2770>

Guzmán, A. (2019) *Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1 - 5, Callería 2019*, (tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali –Perú.  
<http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/162>

Hellriegel, D; Jackson, S. & Slocum, J. (2003) *Administración un enfoque basado en competencias*, México: editorial Thomson Learning.

- Hernández S. (2004) *Introducción a la administración; Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (5° edición). Editorial McGraw-Hill-Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. & P. Batista (2011) *Metodología de la investigación* (5ta Edición) Editorial McGraw-Hill-Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) *Perú: Estructura Empresarial, 2018*. [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe) › [Me nu R e c u r s i v o](#) › [E s t](#) › [L i b 1 7 0 3](#) › [l i b r o P D F](#)
- Koontz, H. & Weinhrich, H. (2013) *Elementos de Administración. un enfoque Internacional y de Innovación* (8° edición). Editorial McGraw-Hill-Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Louffat, E. (2012) *Fundamentos del Proceso Administrativo* (4° edición). Editorial Cengage Learning.
- Morán, A. & Yuquilema, B. (2018) *Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil* (Tesis para optar al título profesional de Ingenieras Comerciales) Universidad de Guayaquil - Ecuador.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33570/1/TESIS%20Moran-Yuquilema.pdf>
- Munch, L. (2011) *Administración proceso administrativo* (2° edición). Editorial Pearson Educación.
- Narváez, L (1993) *Que es Administración, Las organizaciones del futuro*. Ediciones Macchi.
- Otacoma, V. (2015) *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración año*

2015 (Tesis para optar título de contador) Universidad de Guayaquil-Ecuador.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/TESIS%20%20VANESSA%20XIOMARA%20OTACOMA%20ASENCIO.pdf>

Pérez, C. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas - Callería, 2019*, (tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa – Perú <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17719>

Reyes, A, (2003) *Administración Moderna* Editorial Limusa.

Rodríguez, M. *et al* (2019), *La Eficiencia y la Eficacia en Procesos Administrativos*. Editorial CIDEPRO Editorial.

Rojas, F. (2019) *Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019*, (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ucayali – Perú <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14113>

Salkind, N. (1999) *Métodos de Investigación* (3° edición) Editorial Pearson Educación S.A.

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* 4° Edición. Editorial Limusa S.A. de CV.

## ANEXOS

### Anexo 1 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación			X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico				X	X										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X	X								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								X	X						
8	Recolección de datos										X	X				
9	Presentación de resultados												X			
10	Análisis e Interpretación de los resultados												X		X	
11	Redacción del informe preliminar												X	X		
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación															X
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación															X
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X
16	Redacción de artículo científico															X

Elaboración Propia

## Anexo 2 Presupuesto

Para la realización del presente proyecto, se necesitará de un presupuesto que asciende a S/. 974.00 cubiertos con recursos propios.

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	30.00	150	30.00
• Fotocopias	15.00	15	15.00
• Empastado	10.00	1	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
• Lapiceros	5.00	2	10.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			172.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	40.00	6	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Total de Presupuesto desembolsable</b>			382.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recursos humanos</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			1,356.00

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3 Cuestionario a colaboradores



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
ENCUESTA A MYPES**

**Instrucciones:**

Estimado colaborador de la Mype Granja Avícola “Amazonas” las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información denominada *El Proceso Administrativo en la Mype Granja Avícola “Amazonas” - Yarinacocha, 2019*

**Encuestado:**

(a).....Fecha: ...../...../2020.

**A. DATOS DE LOS COLABORADORES**

**1. ¿Cuál es la edad del colaborador?**

De 21 a 30 años ( ) De 31 a 40 años ( ) De 41 a 50 años ( ) De 51 a más ( )

**2. Sexo del colaborador**

a) Masculino ( ) b) Femenino ( )

**3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

a) Estudios básicos ( ) b) Técnico ( ) c) Universitario ( )

**4. ¿Tiempo de permanencia en la empresa?**

De 1 a 3 años ( ) De 4 a 6 años ( ) De 7 a más ( )

**B. DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

**5. ¿Conoce Ud. si se ha planificado las actividades antes de realizarlas?**

a) Si ( ) b) No ( )

**6. ¿Conocen los procedimientos de sus actividades principales?**

a) Si ( )      b) No ( )

**7. ¿Usted como trabajador conoce la visión de la empresa?**

a) Si ( )      b) No ( )

**8. ¿Conoce los objetivos de la empresa?**

a) Si ( )      b) No ( )

**9. ¿La empresa cuenta o ha elaborado una guía o manual de procedimientos de sus actividades?**

a) Si ( )      b) No ( )

**10. ¿Posee un flujograma de las actividades a realizar?**

a) Si ( )      b) No ( )

**11. ¿Conoce de la existencia del reglamento interno de trabajo?**

a) Si ( )      b) No ( )

**12. ¿La empresa tiene elaborado un organigrama donde se indique la jerarquía de los puestos de trabajo?**

a) Si ( )      b) No ( )

**13. ¿El empleador les ofrece o asigna algún tipo de incentivos?**

a) Si ( )      b) No ( )

**14. ¿Alguna vez ha recibido capacitación?**

a) Siempre ( )      b) A veces ( )      b) Nunca ( )

**15. ¿Cree usted que las instalaciones le permiten realizar su trabajo adecuadamente?**

a) Si ( )            b) No ( )

**16. ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?**

a) Buena( )            b) Regular ( )            b) Mala ( )

**17. ¿Cómo es su relación con el líder de la empresa?**

a) Buena( )            b) Regular ( )            b) Mala ( )

**18. ¿Siente que existe algún tipo de control en las actividades que realiza?**

a) Siempre ( )            b) A veces ( )            b) Nunca ( )

**19. Es evaluado por su empleador?**

a) Siempre ( )            b) A veces ( )            b) Nunca ( )

**20. ¿Su empleador realiza controles periódicos de limpieza de instalaciones, utensilios y herramientas que utiliza para realizar su labor?**

a) Si ( )            b) No ( )

**Callería, noviembre 2019**

## Anexo 4 Cuestionario a microempresario



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENCUESTA A MYPES

#### Instrucciones:

Estimado Representante de la Mype Granja Avícola “Amazonas” las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información denominada *El Proceso Administrativo en la Mype Granja Avícola “Amazonas” - Yarinacocha, 2019*

#### A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

##### 1. ¿Cuál es su rango de edad?

De 21 a 30 años ( ) De 31 a 40 años ( ) De 41 a 50 años ( ) De 51 a más ( )

##### 2. Sexo

a) Masculino ( ) b) Femenino ( )

##### 3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

a) Estudios básicos ( ) b) Técnico ( ) c) Universitario ( )

##### 4. ¿Cuánto tiempo tiene su empresa en el mercado?

De 1 a 3 años ( ) De 4 a 6 años ( ) De 7 a más ( )

#### B. DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

##### 5. ¿Ha realizado la Misión, visión y objetivos de la Mype?

a) Si ( ) b) No ( )

**6. ¿Se preocupa de que todo el personal conozca la Misión, visión y objetivos de la Mype?**

a) Si ( )      b) No ( )

**7. ¿Considera importante planificar las actividades de la empresa de manera:**

a) Semanal ( )      b) Mensual ( )      a) Trimestral ( )      b) Anual ( )

**8. ¿La empresa cuenta o ha elaborado una guía o manual de procedimientos de las actividades que realiza?**

a) Si ( )      b) No ( )

**9. ¿Posee un flujograma de las actividades a realizar?**

a) Si ( )      b) No ( )

**10. ¿Posee reglamento interno de trabajo?**

a) Si ( )      b) No ( )

**11. ¿Ha compartido el reglamento interno de trabajo con sus colaboradores?**

a) Si ( )      b) No ( )

**12. ¿La empresa tiene elaborado un organigrama donde se indique la jerarquía de los puestos de trabajo?**

a) Si ( )      b) No ( )

**13. ¿Ofrece o asigna algún tipo de incentivos a sus colaboradores?**

a) Si ( )      b) No ( )

**14. ¿Capacita a sus colaboradores?**

a) Siempre ( )      b) A veces ( )      b) Nunca ( )

**15. ¿Cómo es su relación con sus colaboradores?**

a) Buena( )      b) Regular ( )      b) Mala ( )

**16. ¿Realiza controles periódicos a sus colaboradores?**

a) Siempre ( )      b) A veces ( )      b) Nunca ( )

**17. ¿Evalúa a sus colaboradores?**

a) Siempre ( )      b) A veces ( )      b) Nunca ( )

**18. ¿Luego de realizada la evaluación informa a sus colaboradores sobre lo que es necesario corregir?**

a) Siempre ( )      b) A veces ( )      b) Nunca ( )

**19. ¿Considera usted que el cliente se siente satisfecho con la atención brindada?**

a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )

**20. ¿Cuál es la frecuencia con la que se genera quejas de los clientes?**

a) Diario( )      b) Semanal ( )      c) Mensual ( )      d) No hay quejas( )

**Callería, noviembre 2019**

### Anexo 5 Matriz de datos

N° Preg.	5	6	7	8	9	10	11	12	13	15	20
N° Enc.											
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
5	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
7	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
10	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
11	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
SI	4	3	3	9	1	4	3	4	0	11	9
NO	7	8	8	2	10	7	8	7	11	0	2
<b>Total</b>	<b>11</b>										

### Leyenda

SI	1
NO	2

## Anexo 6 Ilustraciones

Tabla 1. Características de los trabajadores de la Mype Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019

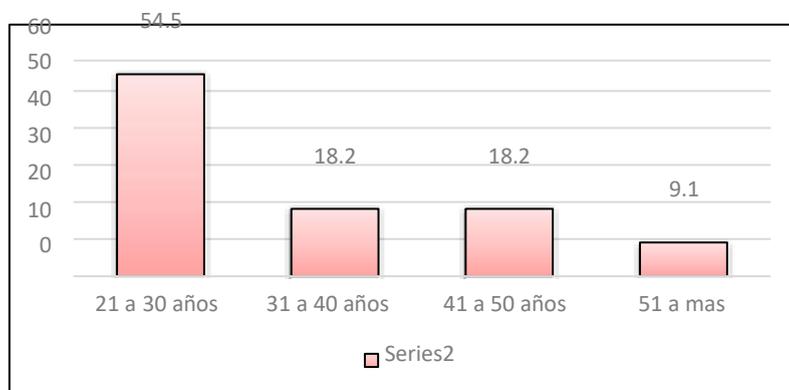


Ilustración 1 : Edad de los colaboradores

Fuente tabla 1



Ilustración 2 : Genero

Fuente tabla 1

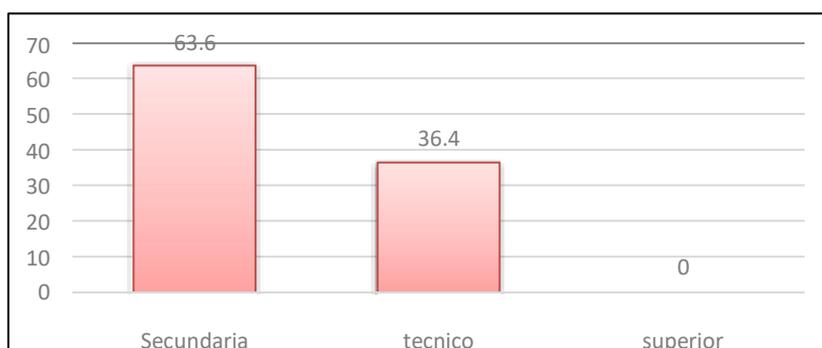
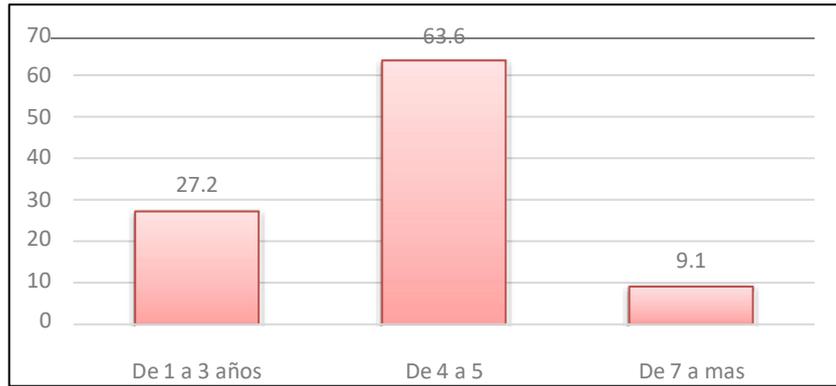


Ilustración 3 : Grado de instrucción

Fuente tabla 1

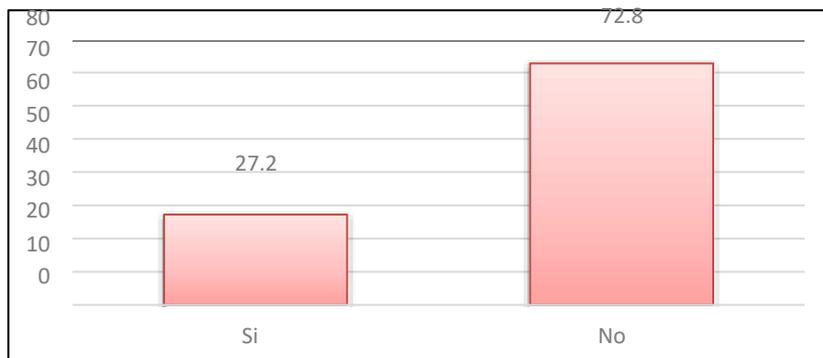


**Ilustración 4 : Tiempo de permanencia en la empresa**  
Fuente tabla 1

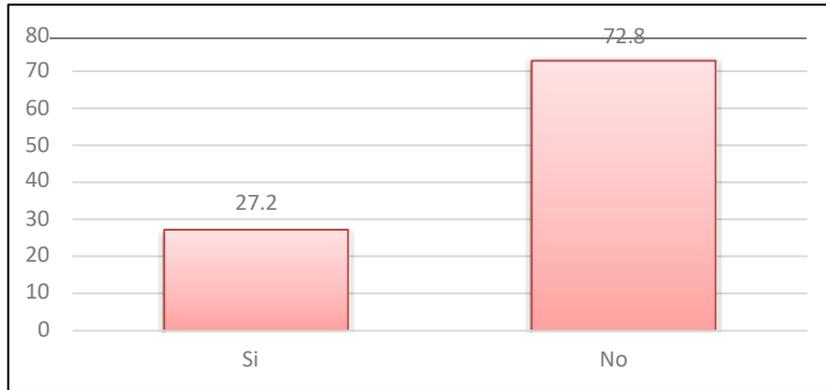
**Tabla 2. Características del Proceso Administrativo en la Mype Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019**



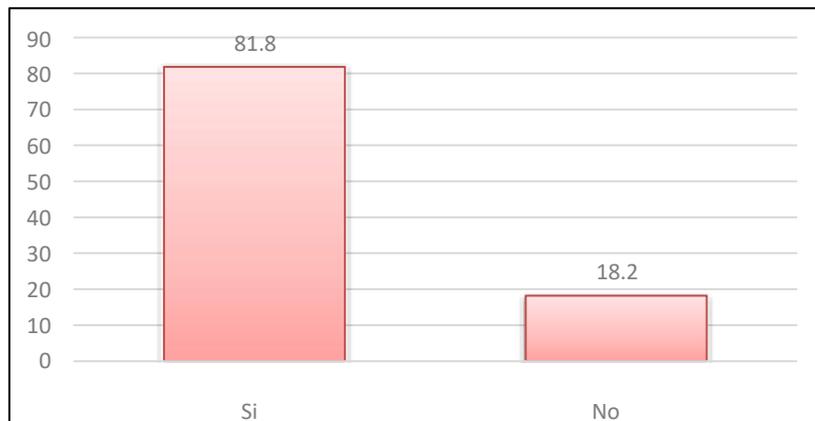
**Ilustración 5 : Planificación**  
Fuente tabla 2



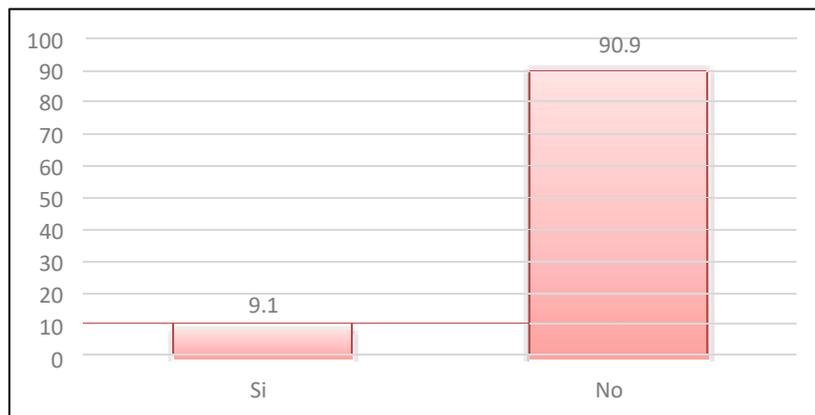
**Ilustración 6 : Conocimiento de procedimientos**  
Fuente tabla 2



**Ilustración 7 : Conocimiento de la visión**  
Fuente tabla 2



**Ilustración 8 : Conocimiento de los objetivos**  
Fuente tabla 2



**Ilustración 9 : Cuenta con guía o manual de procedimientos**  
Fuente tabla 2

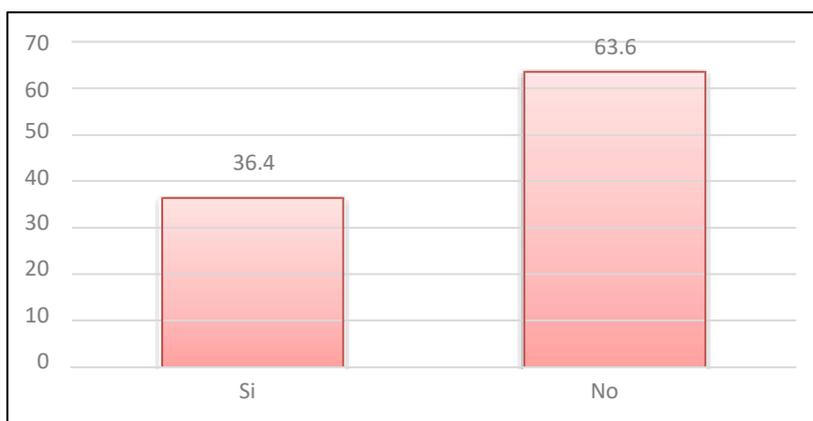


Ilustración 10 : **Flujograma de actividades**  
Fuente tabla 2

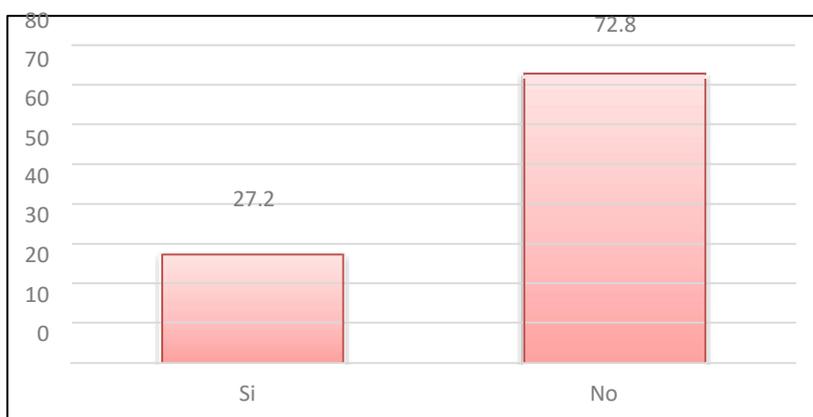


Ilustración 11 : **Reglamento interno**  
Fuente tabla 2

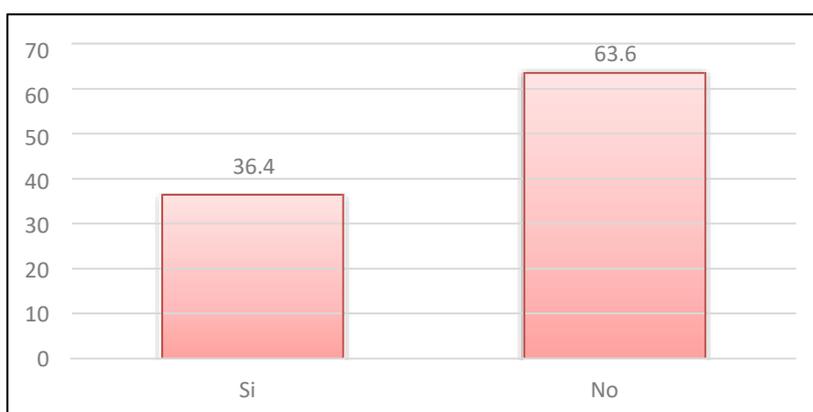
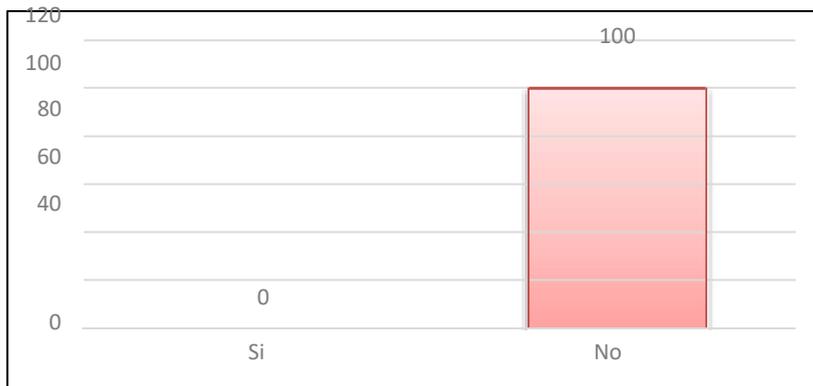
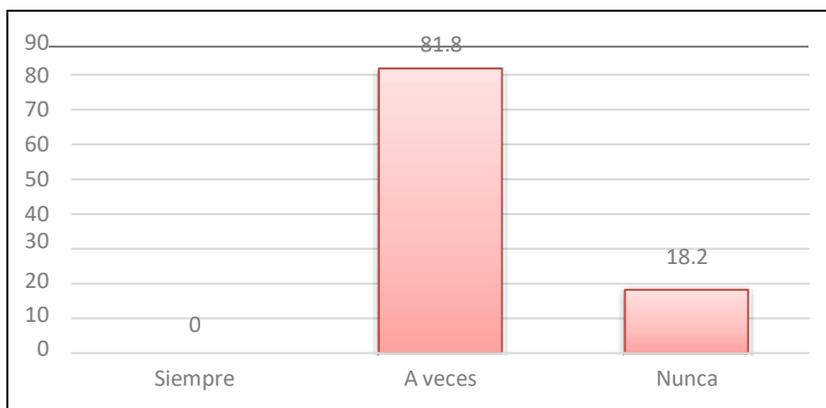


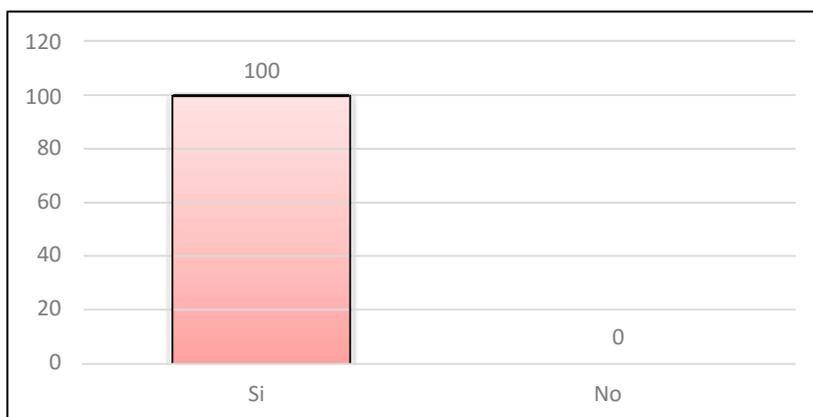
Ilustración 12 : **Organigrama**  
Fuente tabla 2



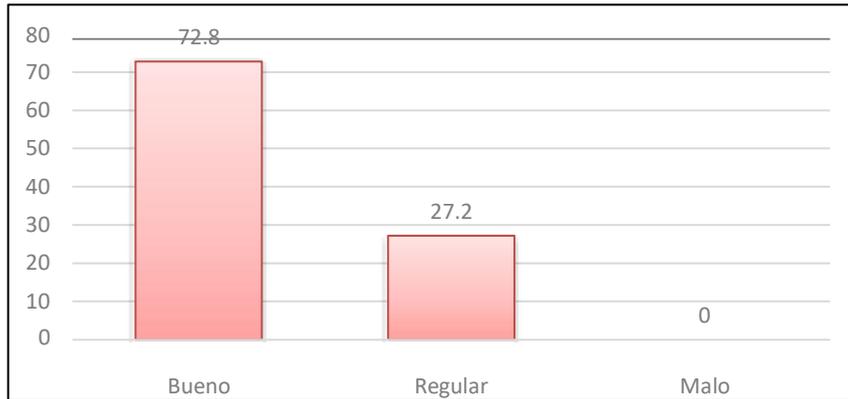
**Ilustración 13 : Incentivos**  
 Fuente tabla 2



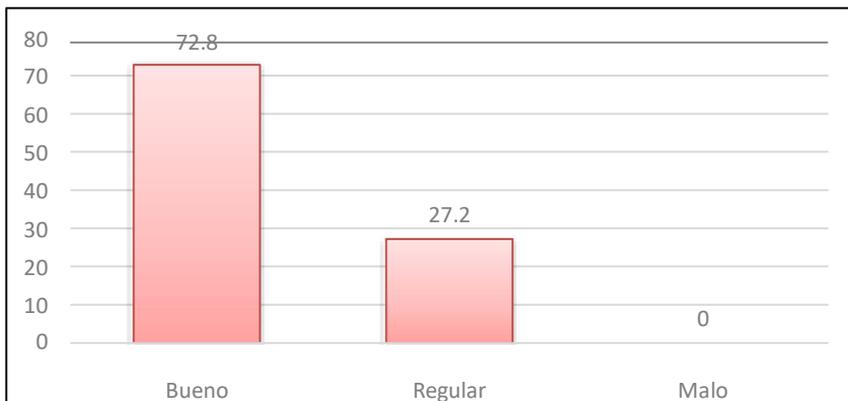
**Ilustración 14 : Recibe capacitación**  
 Fuente tabla 2



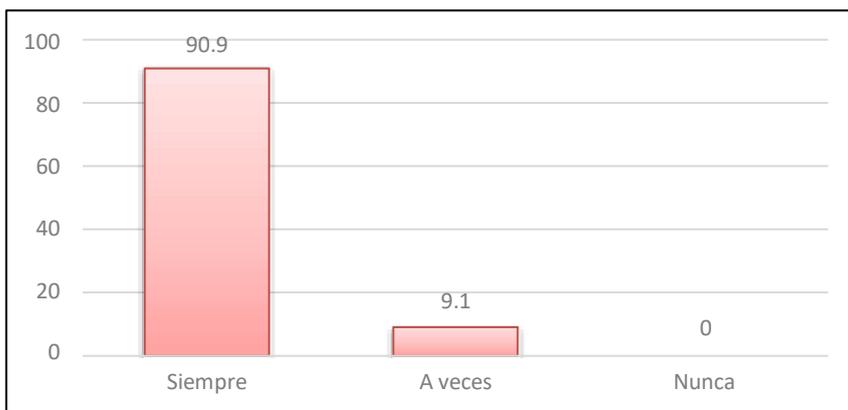
**Ilustración 15: Instalaciones adecuadas**  
 Fuente tabla 2



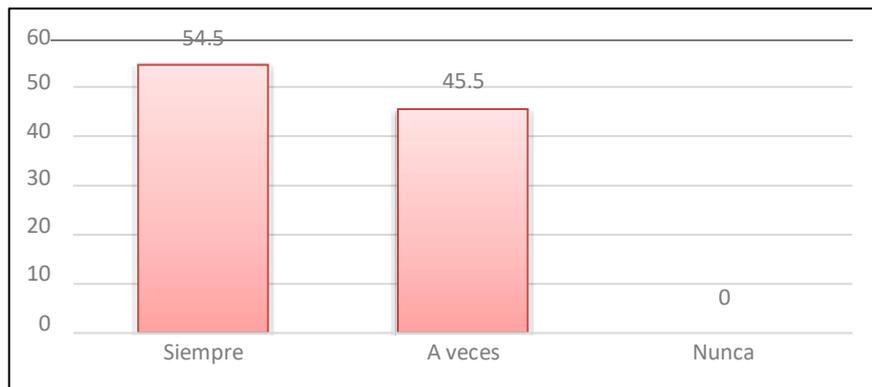
**Ilustración 16 : Relación con sus compañeros**  
 Fuente tabla 2



**Ilustración 17 : Relación con el líder**  
 Fuente tabla 2

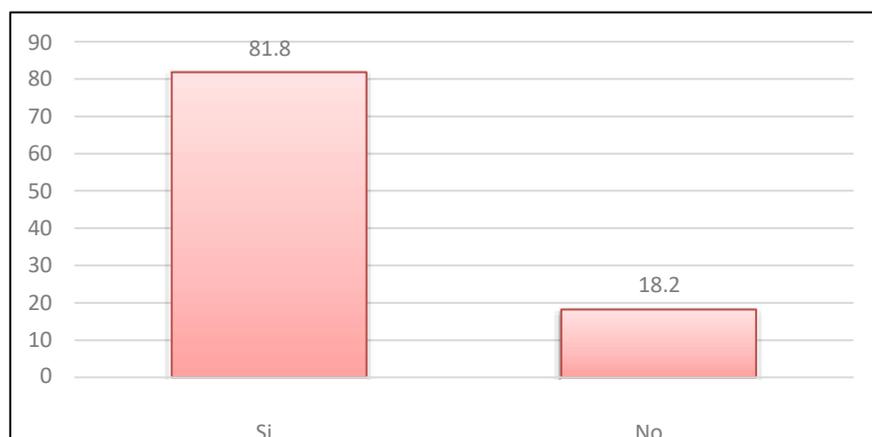


**Ilustración 18 :Control de actividades**  
 Fuente tabla 2



**Ilustración 19 : Evaluación del empleador**

Fuente tabla 2



**Ilustración 20 : Control sanidad, Utensilios y herramientas**

Fuente tabla 2

## Anexo 7 Consentimiento informado

Estimados señores:

**Granja Avícola “Amazonas”**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Factores de Satisfacción del Cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro telecomunicaciones: caso Negociaciones Universales, Callería, 2020.

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos aspectos de la Mypes que deseen revelar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas Factores de Satisfacción del Cliente.

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 955337857, correo [olcen0103@hotmail.com](mailto:olcen0103@hotmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés al Correo [cvaldiviezos@uladech.edu.pe](mailto:cvaldiviezos@uladech.edu.pe)

### Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gonzales Bardales, Olcen

~~Nombre del Investigador~~      ~~Firma del Investigador~~      ~~Fecha~~      ~~Hora~~

Valdiviezo Saravia, Crysber  
Moisés

\_\_\_\_\_  
Nombre del docente tutor      Firma del docente tutor      Fecha      Hora



## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

23%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo