



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EN LA  
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO: CASO EMPRESA PRISCILA CAMPOS  
ORGANIZADORA DE EVENTOS – CALLERIA, 2019**

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

**AUTORA**

**CAMPOS RUIZ, SUSANA FIORELLA**

**ORCID: 0000-0003-2143-189X**

**ASESOR**

**Ms. C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO**

**ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Campos Ruiz, Susana Fiorella

ORCID: 0000-0003-2143-189X

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

### **ASESOR**

Ms. C. Estuardo Muñoz Aguilar

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mg. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

Mgr. Vilela Vargas, Víctor  
ORCID: 0000-0003-2027-6920  
Presidente

---

Mgr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
ORCID: 0000-0001-8071-8327  
Miembro

---

Mgr. Espinosa Otoya, Víctor Hugo  
ORCID: 0000-0002-7260-5581  
Miembro

---

Ms. C. Estuardo Muñoz Aguilar  
Código Orcid: 0000-0002-9053-8175  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.

A los catedráticos por ser los mejores consejeros a lo largo de nuestro camino profesional gracias a sus experiencias y conocimientos formaron hoy en nosotros una calidad nueva de profesionales con valores y ética.

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mi familia gracias por todo  
su cariño, comprensión y confianza  
depositada y creer en mi capacidad.

A mis hijas Myrad y Victoria,  
por ser parte fundamental en  
cada paso que doy y son el  
motivo y la inspiración para  
poder seguir superándome  
profesionalmente y tener un  
futuro mejor.

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación cuenta con el objetivo principal determinar el proceso administrativo y gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, Organizadora de Eventos- Callería, 2019. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental, transversal. El proyecto de investigación tiene como población y muestra la cantidad de 08 personas (colaboradores) de la micro y pequeña empresa Priscila Campos organizadora de eventos ubicado en el Jr. Cahuide N.º 640, del distrito de Callería, provincia de coronel Portillo, del departamento de Ucayali. Como resultado se tuvo que el 100% de los encuestados la empresa, detalle sus funciones. El 100% de los encuestados cuentan con una labor específica dentro de la empresa. El 50% utiliza técnicas para la toma de decisiones. El 75% afirmo que la empresa se gerencia según la misión, visión y valores. Como conclusión indicaron que se realiza la planeación de las actividades de la empresa, la cual conlleva a una buena organización, también se hizo mención Que la empresa tiene presencia en el mercado de 7 años a más, tienen de 5 a 10 colaboradores. La gerencia está comprometida con la calidad, teniendo claro la importancia de su ejecución en la empresa y evidenciaron que la empresa no hace uso de herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial.

**Palabras Claves:** Eventos Gestión, Mypes, Organización, Procesos.

## **Abstract**

The main objective of this research project is to determine the administrative and management process in micro and small companies in the service sector: company case Priscila Campos, Organizadora de Eventos-Callería, 2019. The methodology used was quantitative, low descriptive level a non-experimental, cross-sectional design. The research project has as population and shows the number of 08 people (collaborators) of the micro and small company Priscila Campos, event organizer located at Jr. Cahuide No. 640, in the district of Callería, province of Colonel Portillo, of the Ucayali department. As a result, 100% of those surveyed the company had to detail their functions. 100% of those surveyed have a specific job within the company. 50% use decision-making techniques. 75% affirm that the company is managed according to the mission, vision and values. As a conclusion they indicated that the planning of the activities of the company is carried out, which leads to a good organization, mention was also made That the company has a presence in the market for 7 years or more, they have 5 to 10 employees. The management is committed to quality, being clear about the importance of its execution in the company and they showed that the company does not use tools to understand business growth and development.

**Keywords:** Events Management, Mypes, Organization, Processes.

## INDICE DE CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS .....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA .....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. INDICE DE CONTENIDO .....	viii
7. INDICE DE TABLAS .....	ix
8. INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	2
2.1 Antecedentes de la investigación.....	2
2.2 Bases Teóricas y Conceptuales.....	9
III. HIPOTESIS.....	16
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
4.1 Diseño de la Investigación.....	17
4.2 Población y Muestra.....	18
4.3 Definición y Operacionalización de Variables .....	19
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	21
4.5 Plan de análisis de datos .....	21
4.6 Matriz de Consistencia .....	22
4.7 Principios Éticos .....	23
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	26
5.1 Resultados.....	26
5.2 Analisis de los Resultados .....	49
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
6.1 Conclusiones.....	54
6.2 Recomendaciones .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ANEXOS .....	59

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	19
Tabla 2. Matriz de consistencia de la investigación.....	22
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del encuestado?.....	29
Tabla 4: ¿Cuál es el género del encuestado?.....	30
Tabla 5. ¿Cuál es el nivel de instrucción del encuestado?.....	31
Tabla 6: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	32
Tabla 7: ¿Se conoce la estructura organizacional de la empresa?.....	33
Tabla 8:¿cuenta con una labor especifica dentro de la empresa, detalle sus funciones?34	
Tabla 9: ¿se verifica el cumplimiento de un procedimiento?.....	35
Tabla 10: ¿aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa?.....	36
Tabla 11: ¿utiliza técnicas para toma la de decisiones?:.....	37
Tabla 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?.....	38
Tabla 13: ¿Cómo se toma las decisiones en la dirección de la empresa?.....	39
Tabla 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa.....	40
Tabla 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	41
Tabla 16:¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado ?.....	42
Tabla 17: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	43
Tabla 18: ¿la gerencia está comprometida con la calidad?.....	44
Tabla 19: ¿se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	45
Tabla 20: ¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?.....	46
Tabla 21: ¿la empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	47
Tabla 22: ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la empresa?.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del encuestado?.....	29
Figura 2: ¿Cuál es el género del encuestado? .....	30
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción? .....	31
Figura 4: ¿ Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?. .....	32
Figura 5: ¿ Se conoce la estructura organizacional de la empresa?. .....	33
Figura 6: ¿cuenta con una labor especifica dentro de la empresa, detalle sus funciones?.....	34
Figura 7: ¿se verifica el cumplimiento de un procedimiento?.....	35
Figura 8: ¿aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa .....	36
Figura 9: ¿utiliza técnicas para toma la de decisiones ?.....	37
Figura 10: ¿ Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?.....	38
Figura 11: ¿ La gerencia está comprometida con la calidad ?.....	39
Figura 12: ¿ Cómo se da el proceso de control en la empresa ?.....	40
Figura 13: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	41
Figura 14: ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?.....	42
Figura 15: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?. .....	43
Figura 16: ¿se gerencia la empresa según la misión, visión y valores ?.....	44
Figura 17: ¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?.....	45
Figura 18: ¿la empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial ?.....	46
Figura 19: ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la empresa?.....	47

## INTRODUCCIÓN

Actualmente los clientes buscan empresas que cumplan con sus exigencias las cuales crecen de acuerdo a sus necesidades, ante este panorama, las empresas se encuentran en la necesidad de mejorar sus procesos administrativos y gestionar adecuadamente para la mejora del desarrollo en la prestación de los servicios que brindan.

España, en la Empresa Gourmet Catering & Espacios, el problema se manifiesta: ha logrado especializarse en organizar eventos en la ciudad de Valencia, desde hace años y ha conseguido fortalecer sus estrategias aplicadas para fidelizar a sus clientes y obtener la preferencia, entre ellas la innovación para el servicio de catering y personalizar la calidad en sus productos frescos y de temporada. Obtuvo el éxito logrado en la actualidad (Torres, 2018).

A nivel de Latino América según Ramiro A. (2002) las tendencias más significativas de modernización administrativa (casi siempre enmarcadas en procesos más complejos de «reforma del Estado»), actualmente concretadas en procesos en curso o diagnosticadas como evidencias que precisan de su desarrollo, según se desprende de las numerosas fuentes consultadas en documentos presentados en los Congresos del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, con sede en Venezuela (CLAD), en donde se presentaron propuestas fundamentales para una modernización administrativa, de las cuales se destacan por ejemplo el establecimiento (consecución o desarrollo) de una Administración independiente, neutral, al servicio de los intereses generales, que cumpla la legalidad y sirva a la sociedad con los principios de objetividad, eficacia, eficiencia y transparencia, que en gran medida son también elementos definitorios del llamado «buen gobierno.

Lima, en la empresa Party Time, el problema se manifiesta en su principal amenaza era la informalidad desde el año 2005 que se inició, hace 3 años la convirtieron en la mejor fortaleza logrando novedades y producción de alta calidad, ofreciendo además todo lo que se necesita en un evento, respuesta a este esfuerzo es la importación a USA y China y más detalles (Alemán, 2017). En tal sentido, siempre las organizaciones buscan un estándar de calidad y se sobre entiende que la calidad A-1 es la única que la organización se encarga de buscar para lograr fidelizar a su cliente y el éxito que quiere sostener.

La metodología de investigación se caracterizó por ser del tipo mixta es decir atenderá aspectos cuantitativos y cualitativos, de nivel descriptivo y de diseño: no experimental, descriptivo y transversal.

La investigación da a conocer el beneficio del uso de procesos administrativos y gestión en la Mype, ayudando a desarrollarse con éxito en el mercado teniendo un mejor control y toma de decisiones, actualmente existe el desconocimiento de estos términos. Las variables estudiadas son investigadas con frecuencia por la comunidad administrativa, sin embargo, hay poca preparación y poco interés por parte de los dueños de estos establecimientos que se dejan llevar por sus conocimientos empíricos. Esta investigación ha sido incubado visualizando esas realidades; bajo esta inferencia se planteó el siguiente enunciado: ¿Cómo es el Proceso administrativo y Gestión en la micro y pequeña empresas del sector servicio: caso empresa Priscila Campos organizadora de eventos – Callería?.

Al tratarse de una empresa de organización de eventos, por su propia naturaleza, cuenta con plazos de entrega que son ineludibles, muchas veces en plazo no mayores a 24 horas, esto genera la necesidad de contar con un buen proceso

administrativo y gestión, para ello se tiene como objetivo principal determinar el proceso administrativo y gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, Organizadora de Eventos-Callería, 2019. Para alcanzar el objetivo general se planteó lo objetivos específicos: Identificar el proceso administrativo en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos- Callería, 2019 y Determinar el uso de la gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.

Como resultado se obtuvo que el 100% de los colaboradores conoce la planeación de las actividades de la empresa, el 100% de los cuentan con una labor específica dentro de la empresa, el 50% de los encuestados utiliza técnicas para la toma de decisiones, el 75% afirman que si tiene misión, visión y valores, el 75% afirma que la empresa no cuenta con herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial y el 75% no tiene estandarizado el proceso clave de la empresa.

Como conclusión afirma que en la empresa Priscila Campos, Organizadora de Eventos, se realiza la planeación de las actividades de la empresa, conlleva a una buena organización, la gerencia está comprometida con la calidad, teniendo claro la importancia de su ejecución en la empresa. La empresa conoce la estructura organizacional, la cual se hace uso para facilitar la dirección y administración de las actividades. Las decisiones son tomadas por medio de análisis. Esta empresa hace uso del desempeño como proceso de control de la empresa y el mecanismo de control es por medio de uso de inventarios, como también Indicaron que la gerencia

está comprometida con la calidad, sin embargo la empresa no hace uso de herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Guzmán (2018), tiene por título de su tesis *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*, Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Bogotá, tiene como objetivo diseñar herramientas administrativas que permitan la instauración de un restaurante de comida saludable en la zona de Chapinero, para fomentar los hábitos de vida sana en los clientes. Asimismo, en el presente estudio se empleó el tipo de investigación exploratorio, porque busca extraer fragmentos importantes de la población, acercándolos más a la realidad y a sus características prevalentes.

Remache (2018), tiene por título de su tesis *Estudio de factibilidad de un servicio de catering y organización de eventos de cantón colta, durante el periodo 2012-2013*, para optar el título profesional de Licenciada en gestión gastronómica, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; tiene como objetivo evaluar la factibilidad para la implementación de un servicio de catering y organización de eventos en el cantón colta durante el periodo (2012-2013). Como metodología, se aplicó el tipo de investigación descriptiva, porque consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Se concluye, que las personas encuestadas están de acuerdo que lo más importante al momento de realizar un evento es la calidad de la comida, como también los medios de comunicación que se escucha con más frecuencia en el Cantón Colta. El estudio de factibilidad para la creación de un servicio de catering ha permitido realizar una investigación real para

conocer su viabilidad y ejecución, dentro del periodo 2012-2013. Asimismo, se recomienda aplicar estándares de calidad, así como las normas legales y sanitarias para ofrecer un servicio de calidad, a fin de satisfacer sus necesidades y alcanzar beneficios esperados.”

Flores (2015), tiene por título de su tesis *Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas Jinotega*, para optar el título de maestría en gerencia empresarial repositorio académico UNAN-FAREM – Matagalpa, cuyo objetivo principal es analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013, la metodología usada fue descriptiva, como variables tuvo: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, por su longitud en el tiempo es de corte transversal. El autor concluye 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.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Silva (2017), Tiene como título de su tesis *Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017*, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería, Repositorio Académico USMP; cuyo objetivo es analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken.

Como metodología, se utilizó el enfoque mixto, puesto que se evalúa una muestra de clientes internos que laboran actualmente en un restaurante. Asimismo, se concluye que los restaurantes de pollos a la brasa Pardos Chicken posee un buen mercado de consumo por lo que requiere contratar un buen personal administrativo. Pero el servicio del administrador debe ir acorde con el perfil solicitado y con las expectativas de servicio para mantener un buen clima laboral. El administrador debe permitir las opiniones de los colaboradores para la toma de soluciones positivas en el manejo del negocio.

Rivera (2017), tiene como título de su tesis *Factores del catering aéreo que impactan en la calidad del servicio de aerolíneas europeas que despegan desde Lima-Perú*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración Hotelera, Universidad San Ignacio de Loyola. Tiene como objetivo identificar qué factores relacionados al catering aéreo influyen en la calidad de servicio a bordo en vuelos de líneas aéreas que tienen como destino diversas ciudades de Europa. La metodología de investigación fue de carácter descriptiva. Como conclusiones, se pudo identificar que la aerolínea que presentaba mayor incidencia en este aspecto fue Air France, y es que con KLM e Iberia, los choferes y encargados del catering tenían mayor comunicación con la tripulación, lo que explicaría la razón de algún faltante poniendo en sobre alerta a la tripulación y evitando sorpresas durante el vuelo. Por otro lado, los factores encontrados se pueden atribuir “rapidez en la atención de pedidos de comidas o bebidas de último minuto” y “cantidad exacta de servicios abordados según el pedido de la aerolínea” a diversas limitaciones locales externas al catering.”

Lavilla (2016), tiene como título de su tesis: *Sistema HACCP y Gestión de Calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba-Cusco caso: Tunupa Valley*, para optar el título profesional de Licenciados en Administración, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Su objetivo general es determinar el nivel de influencia del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo y explicativo. Conclusiones, el nivel de conocimiento del sistema HACCP, por parte de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba es escaso debido a la falta de información, desinterés por parte de los propietarios y/o administradores y la ineficacia de la difusión del sistema HACCP por parte de las entidades competentes que regulan a los restaurantes turísticos como la Municipalidad, Dircetur y Digesa, que no le dan importancia como para promocionar y brindar la información necesaria y hacer que dichos propietarios de los restaurantes se interesen en el tema y deseen implementar el sistema en sus establecimientos en favor del bienestar de la población en general y considerando que el distrito de Urubamba y el valle sagrado es una de las zonas turísticas más concurridas tanto por turistas nacionales como extranjeros.”

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

Grandes (2019), tiene por título del proyecto *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019*, para optar el grado de bachiller en Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, como objetivo principal tuvo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector comercial, rubro renta de grass

sintético, de la ciudad de Pucallpa, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal y descriptiva, en la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario de 17 preguntas que se aplicó a los microempresarios del rubro con la técnica de encuesta. En conclusión, la administración es práctica la cual conlleva al riesgo de perder posición en el mercado y la inversión realizada.

Arbildo (2019), tiene como título de su proyecto *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, distribución de gas, ciudad de Pucallpa, año 2019*, para optar el grado de bachiller en Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, tiene como objetivo principal determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, distribución de gas de la ciudad de Pucallpa, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas. Como conclusión las mypes del sector en estudio, tienen un buen desempeño, respecto al proceso de control de la empresa.

López (2019), *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, 2019*, para optar el Título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptiva. El instrumento con 25 preguntas permitió

obtener los siguientes resultados: los microempresarios son en mayoría del sexo femenino y cuenta con estudios técnicos. De la gestión de calidad: están enfocados en la mejora continua, conocen las necesidades de sus clientes. Solo el 28,6% utiliza herramientas de gestión; aplican el benchmarking como práctica para implementar buenas prácticas de gestión. La investigación concluye indicando que los microempresarios poseen habilidades directivas, pero indicando que los microempresarios no aplican técnicas para la toma de decisiones. Finalmente, los microempresarios consideran que se debe mejorar el nivel de implementación y aplicación de los procesos administrativos para ser eficaces a la gestión del negocio.

## **2.2. Bases teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Variable Proceso Administrativo**

Según Chiavenato (2014), la interpretación de los objetivos propuestos de la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo.

Según Maikari (2012), la determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar; Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, se clasifican en:

- **Planeación**, es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación (Planeación estratégica,

Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto;

- **Organización**, consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición y elección.
- **Dirección**, es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo;
- **Control**, es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos, u etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación. Arianinnita (2011).

### **Características**

Según Terry (2013).

- **Universalidad**. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objetivo con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo unas buenas inversiones y excelentes resultados. Porque en él tiene siempre que existir

coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales. Se puede decir que La administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social y en todos los sistemas políticos existentes.

- **Especificidad.** Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.

- **Unidad temporal.** Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

- **Unidad jerárquica.** Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.

- **Valor instrumental.** La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.
- **Amplitud de ejercicio.** Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.
- **Interdisciplinarietà.** La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología, filosofía, antropología, ciencia política.
- **Flexibilidad.** Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

### 2.2.2. Variable Gestión

Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española (DRAE, 2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

Según, (Gitman, 1986), la gestión empresarial comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal.

Para el instituto de Investigación el Pacífico (2004), “la gestión empresarial es administrar y proporcionar servicios para el cumplimiento de las metas y objetivos, proveer información para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos, del manejo de las cuentas por cobrar, de las

existencias, etc. Dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección y control”.

Bachenheimer (2010), determina a la gestión administrativa como el desarrollo de toma de decisiones extendida por los mandos altos de dirección, administración y control de una organización, argumentado en los principios y métodos de la administración, en su relevancia empresarial.

Betancourt (2006), la Gestión Estratégica establece que cada Gerente o Líder es quien debe generar dentro de su propia gestión, las estrategias anticipativas y adaptativas requeridas para sobrevivir en el mercado en el que se está desarrollando su negocio y ser competitivos a corto, mediano y largo plazo, es por medio de la gestión estratégica que se da inicio al planteamiento estratégico adecuado a lo que se quiere lograr”.

### **Toma de decisiones**

Koontz & O'Donnell (2012), afirman que la toma de decisiones empresariales es una actividad que llevan a cabo siempre los accionistas, directivos, gerentes y otros funcionarios; consiste en elegir una opción que se encuadre dentro de las metas, objetivos y misión de la empresa. En ese sentido la toma efectiva de decisiones, también es el proceso durante el cual los directivos de la empresa deben escoger entre dos o más alternativas para mejorar la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de la empresa.

### **Medios utilizados en la Gestión Administrativa**

- **Recursos Materiales**

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- **Instalaciones:** Edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa).

- **Materia prima:** Materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

- **Recursos Técnicos**

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, pueden ser: Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos; Fórmulas, patentes, marcas, etc.

- **Recursos Humanos**

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características: Posibilidad de desarrollo, ideas, imaginación, creatividad, habilidades, sentimientos, experiencias, conocimientos, etc.

- **Recursos Financieros**

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser: Recursos financieros propios y recursos financieros ajenos.

### **Micro y pequeña empresa.**

SUNAT (2013). La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla

MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas Las ventas anuales que los clasifica:

- Microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas

Tributarias (UIT).

- Pequeña Empresa: hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas

Tributarias (UIT).

Koontz & O'Donnell, (2004), “el desarrollo de las empresas, tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo propiamente dicho, para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria”.

### **Marco conceptual**

**Calidad:** Alcalde (2007) la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que estos tienen puestas sobre el producto o servicio, de esta manera un cliente gratamente satisfecho volverá a consumir nuestro producto e incluso recomendárselo a otros posibles clientes (p.6).

**Gestión de Calidad:** Chicana (2017) Indica que “la gestión de calidad es una de las herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones”. (p.36).

### **Proceso administrativo:**

(Hernández et al., (2014). El proceso administrativo o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

### **III. HIPOTESIS**

En el presente estudio de investigación titulado: Proceso administrativo y gestión en la micro y pequeña empresas del sector servicio: caso empresa Priscila Campos organizadora de eventos – Callería, 2019, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Según Sampieri (2014) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran situaciones que se van observando en un contexto determinado por ende no es necesario establecer una hipótesis para la investigación ya que solo consiste en señalar las características de la situación problemática.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

### **4.1 Diseño de investigación**

Hernández Sampieri et al. (2014), Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

#### **Diseño experimental**

Hernández Sampieri et al (2014), Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

#### **Corte del diseño**

La investigación se denomina transversal, ya que el recojo de datos se dará en un solo momento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen la investigación transversal o transaccional como la recolección de datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

#### **Nivel de investigación**

Tamayo (2016) dice que el nivel de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual o la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre los estudios dominantes o sobre como una persona, grupo, o cosa funciona en el presente; la función descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

## **Tipos de investigación**

Hurtado (2014) indica que la investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforma el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Briones (1996), La población es el conjunto de unidades que componen el colectivo en el cual se estudió el fenómeno expuesto en la investigación. Así según el problema, la población podrá estar formada por todos los hombre y mujeres de 18 años, las escuelas básicas de cierta localidad, etc.

La población está conformada por 08 trabajadores de la micro y pequeña empresa dedicada al sector servicios, rubro eventos caso: empresa Priscila Campos Organizadora De Eventos; Como fuente de investigación, se tuvo comunicación con la encargada de la empresa.

“Es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen.”

#### **4.2.2. Muestra**

Según Morlés, (2010). La muestra es un "subconjunto representativo de un universo o población." En esta sección se describirá la población, así como el tamaño y forma de selección de la muestra, es decir, el tipo de muestreo, en el caso de que exista. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población que son 08 colaboradores de la micro y pequeña empresa Priscila campos organizadora de

eventos ubicado en Jr. Cahuide N.º 640, del distrito de Callería, provincia de coronel Portillo, del departamento de Ucayali - Perú.

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

Tabla 1:

Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Proceso administrativo	Según Chiavenato (2014), la interpretación de los objetivos propuestos de la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo.	<b>Planeación</b>	Según Maikari (2012):  Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación (planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa y presupuesto.	- Características del producto - Canal de venta	Nominal
		<b>Organización</b>	Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición y elección.	- publicidad animación y protocolo - Local - Música	Nominal
		<b>Dirección</b>	Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo;	- Catering Alquiler Proveedores	Nominal
		<b>Control</b>	Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo.	servicio de meseros Desarrollo del FODA	Nominal

Gestión	<p>Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española (DRAE, 2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.</p>	<b>Proceso general</b>	<p>Según Maikari (2012), la determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar; Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarización de Procesos</li> <li>• Herramientas de medición de crecimiento.</li> <li>• Estructura Organizacional</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		<b>Toma de decisiones</b>	<p>Koontz &amp; O'Donnell (2012), afirman que la toma de decisiones empresariales es una actividad que llevan a cabo siempre los accionistas, directivos, gerentes y otros funcionarios; consiste en elegir una opción que se encuadre dentro de las metas, objetivos y misión de la empresa. En ese sentido la toma efectiva de decisiones, también es el proceso durante el cual los directivos de la empresa deben escoger entre dos o más alternativas para mejorar la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de la empresa</p>		<b>Nominal</b>
					<b>Nominal</b>

*Fuente: Elaboración Susana Fiorella Campos Ruiz*

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

##### **4.4.1. Técnicas**

###### **Encuesta**

Hernández Sampieri et al. (2014) La investigación no experimental es un parte aguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc.

La investigación utilizo el instrumento de cuestionario y la técnica de la encuesta, se seleccionó y se adoptó con el propósito de medir el conocimiento de procesos administrativos y gestión en las en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, Organizadora de Eventos-Callería, 2019, basado en 20 preguntas con escala nominal.

##### **4.4.2. Instrumento**

###### **Cuestionario**

Chasteauneuf (2009), citado por Hernández Sampieri et al. (2014) En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, se elaboró cuestionario de 20 preguntas el cual este contenido en una encuesta.

#### **4.5. Plan de análisis de datos**

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Así mismo para la tabulación se utilizó el programa de Excel, Software SPSS y Editor de textos de Microsoft Word.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2:

Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA		
<p><b>I.PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo es el proceso administrativo y gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos?</p>	<p><b>II. OBJETIVO GENERAL.</b></p> <p>Determinar el proceso administrativo y gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.</p> <p><b>2.1. OBJETIVO ESPECIFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el proceso administrativo en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.</li> <li>Determinar el uso de la gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 01</b></p> <p>Proceso administrativo</p> <p><b>VARIABLE 02</b></p> <p>Gestión de calidad</p>	<p><b>POBLACION</b></p> <p>La población estará compuesta por la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra estará compuesta por 08 colaboradores.</p>	<p><b>TIPO:</b></p> <p>El tipo de investigación es cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL</b></p> <p>El nivel es descriptivo.</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>El diseño usado es transversal-no experimental</p>	<p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>TECNICA</b></p> <p>Encuesta.</p>

Fuente: Elaboración Susana Fiorella Campos Ruiz.

#### **4.7 Principios éticos.**

Los principios éticos son referencia a aquellos juicios generales que sirven para la justificación básica para las prescripciones y evaluaciones éticas de las acciones humanas, en todo el desarrollo del informe se rigió a lo dispuesto en el código de ética de la universidad católica de los Ángeles de Chimbote- ULADECH, anexada bajo la Resolución N° 0973-2019-CU de la universidad.

**Protección a las personas:** El objeto de la investigación es la meta, no los medios. Por lo tanto, son necesarias algunas medidas de protección. Depende de los riesgos incurridos y de la capacidad de obtener beneficios. La investigación se desarrolló con el consentimiento de los participantes, el cual se le proporciono un cuestionario que ayudo a la investigación a lograr los objetivos propuestos.

**Libre participación y derecho a estar informado:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten en el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. Para la realización de la investigación se tendrá en cuenta el consentimiento de cada persona involucrada en la encuesta, por lo tanto, es un deber brindar información sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolle, o en la que participan; así tendrán la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

**Beneficencia 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.

**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.

**Justicia:** los resultados que se obtienen al finalizar la investigación estarán a la disposición de los usuarios. Si las personas con las que se trabajó esta investigación formarán parte de la muestra y tienen interés por los resultados se les facilitara la información por medio de los diversos medios que sea necesario.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 3.**

*Características de los colaboradores de la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.*

<b>DATOS DEL ENCUESTADO</b>		
<b>Edad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
25 a 35 años	4	50.00
36 a 44 años	2	25.00
45 a 54 años	1	12.50
55 a mas	1	12.50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>Genero</b>		
Hombre	5	62.50
Mujer	3	37.50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>Nivel de instrucción</b>		
Estudios básicos	2	25.00
Superior no universitaria (Técnico)	1	12.50
Superior universitaria	5	62.50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.

**Tabla 4.**

*Características del Proceso administrativo y gestión de la micro y pequeña empresa del sector servicio caso empresa Priscila Campos, Organizadora de Eventos-Callería, 2019*

<b>PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN</b>		
<b>Planeación de las actividades de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	8	100.00
A veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Conoce la estructura organizacional de la empresa</b>		
Si	2	75.00
No sabe	6	25.00
No	0	0.00
Total	8	100.00

<b>Cuenta con una labor especifica dentro de la empresa, detalle sus funciones</b>		
Si	8	100.00
No sabe	0	0.00
No	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Se verifica el cumplimiento de un procedimiento y/o estrategia</b>		
Si	8	100.00
No	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa</b>		
Si	7	87.50
No	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Utiliza técnicas para la toma de decisiones</b>		
Si	0	0.00
No sabe	4	50.00
No	4	50.00
Total	8	100.00
<b>Como se realiza el proceso de dirección en la empresa</b>		
Liderazgo	8	100.00
Sometimiento	0	0.00
Sin supervisión	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Como se toma las decisiones en la dirección de la empresa</b>		
Analysis	5	62.50
A veces	3	37.50
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Como se da el proceso de control en la empresa</b>		
Desempeño	3	37.00
A veces	3	37.50
Nunca	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Tiene implementado algún mecanismo de control</b>		
Indicadores de gestión	0	0.00
Inventarios	5	62.50
Ninguno	3	37.50
Total	8	100.00

<b>GESTIÓN</b>		
<b>Cuantos años tiene presencia su empresa en el mercado</b>		
De 1 a 2 años	0	0.00
De 3 a 6 años	2	25.00
De 7 a mas	6	75.00
Total	8	100.00
<b>Cuantos colaboradores tiene su empresa</b>		
De 1 a 4	0	0.00
De 5 a 10	8	100.00
De 11 a mas	0	0.00
Total	8	100.00
<b>La gerencia está comprometida con la calidad</b>		
Si	6	75.00
No	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores</b>		
Tiene	6	75.00
No tiene	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Tiene diseñado un organigrama o estructura</b>		
Si	0	0.00
No	8	100.00
Total	8	100.00
<b>La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial</b>		
Si	2	25.00
No	6	75.00
Total	8	100.00
<b>Se tiene estandarizado los procesos clave de la empresa</b>		
Si	2	25.00
No	6	75.00
Total	8	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.*

## A. Característica del encuestado

**Tabla 5:**

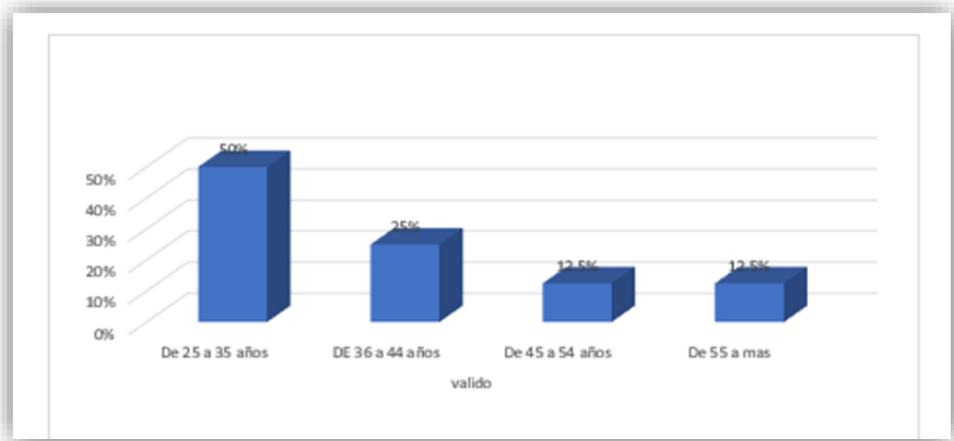
*Cuál es la edad encuestada*

		Frecuen	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válido		cia	Porcentaje	válido	acumulado
	De 25 a 35 años	4	50.00	50	50
	De 36 a 44 años	2	25.00	25	75
	De 45 a 54 años	1	12.50	12.5	88
	De 55 a más	1	12.50	12.5	100
	<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

*Fuente: Información recopilada de los colaboradores de la empresa.*

**Figura 1:**

*Cuál es la edad encuestada*



**Fuente: Tabla 5**

## INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos que se destacan en la tabla 5 da a conocer que el 50% de los encuestados tienen de 25 a 35 años, el 25.0% de los encuestados se encuentran en el rango de 36 a 44 años de edad y 12.5% de 45 a 54 años y el 12,5 de 55 a más. Lo que se aprecia en la figura 1.

**Tabla 6:**

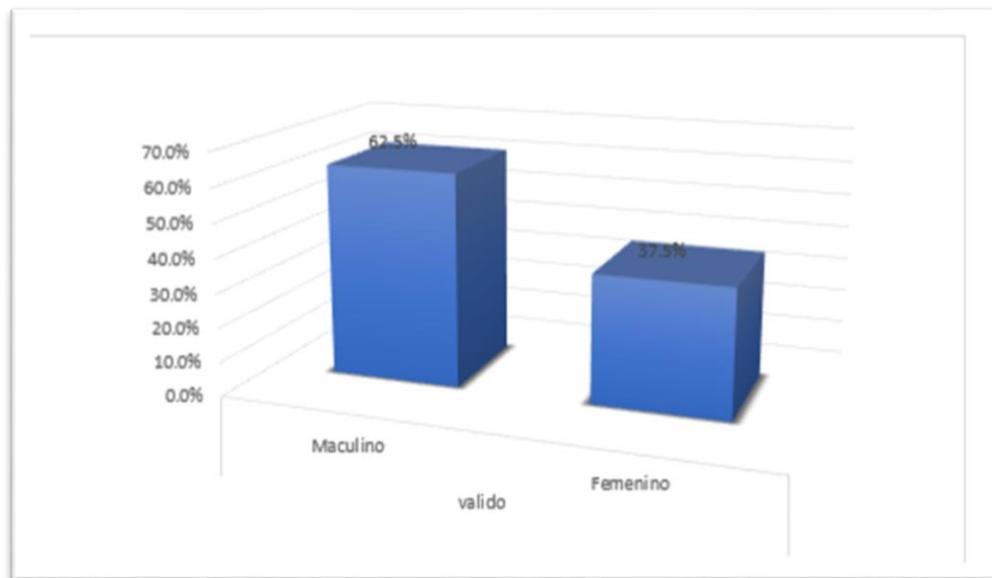
*Cuál es el género encuestado*

		Frecuen	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		cia	e	válido	acumulado
Válido	Mujer	5	62.50	62.5	62.5
	Hombre	3	37.50	37.5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

*Fuente: "Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 2:**

*Cuál es el género encuestado*



**Fuente: Tabla 6**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos que se destacan en la tabla 6, da por conocer que el 62.5% de los encuestados son de género masculino y el 37.5 % de encuestados son de género femenino. Lo que se aprecia en la figura 2.

**Tabla 7.**

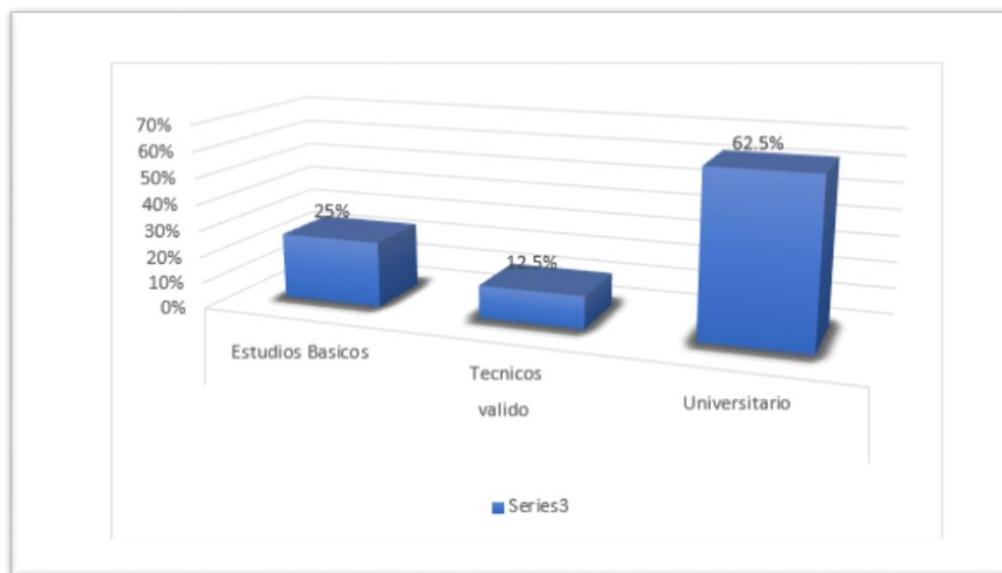
*Cuál es el nivel de instrucción del encuestado*

		Frecuen	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
Válido		cia	e	válido	acumulado
	Estudios básicos	2	25.00	25.0	25
	Técnico	1	12.50	12.5	38
	Universitario	5	62.50	62.5	100
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

*Fuente:” Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 3:**

*Cuál es el nivel de instrucción del encuestado*



**Fuente: Tabla 7**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 7, que el 62.5% de los encuestados son de estudio universitario, el 25 % de encuestados son de estudio básicos y el 12.5 % de los encuestados son de estudios técnicos. Lo que se aprecia en la figura 3.

### **B. De Los Procesos Administrativos**

**Tabla 8:**

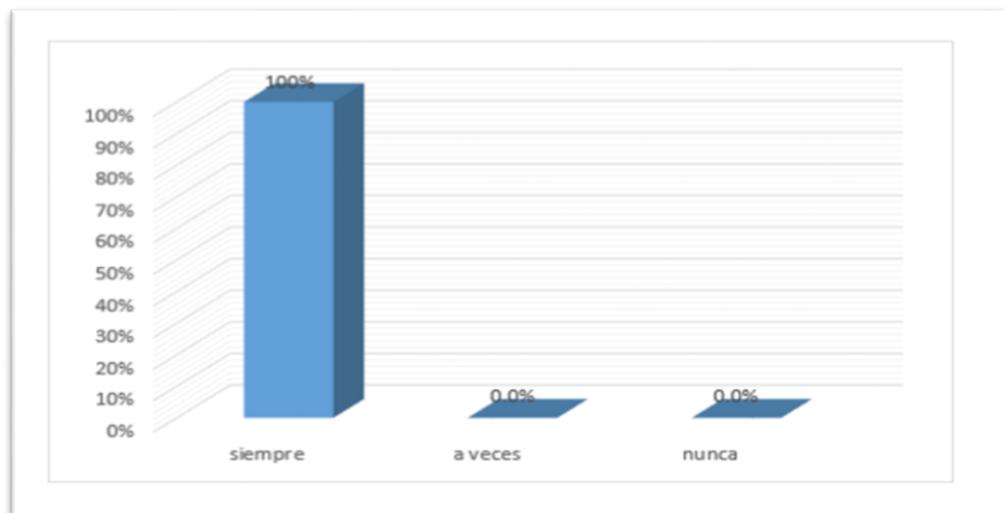
*Se realiza la planeación de las actividades de la empresa*

		Frecuen	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		cia	e	válido	acumulado
Válido	Siempre	8	100.00	100.0	100
	A veces	0	0.00	0	100
	Nunca	0	0.00	0	100
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

*Fuente:” Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 4:**

*Se realiza la planeación de las actividades de la empresa*



**Fuente: Tabla 8**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 8, que el 100% d siempre se da el proceso de planeación, Lo que se aprecia en la figura 04.

**Tabla 9:**

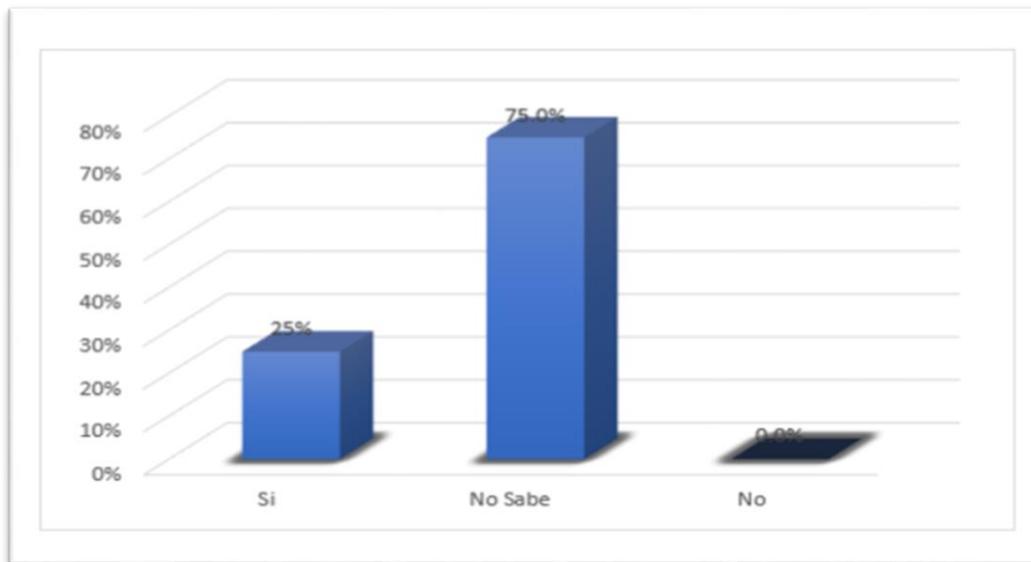
*Conoce la estructura organizacional de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	6	75.00	75.0	75
No sabe	2	25.00	25.0	100
No	0	0.00	0	100
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: " Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 5:**

*Conoce la estructura organizacional de la empresa*



**Fuente: Tabla 9.**

**INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 9, que el 75% de los encuestados no saben sobre la estructura organizacional de la empresa, el 25 % de encuestados si saben sobre la estructura organizacional de la empresa. Lo que se aprecia en la figura 5.

**Tabla 10:**

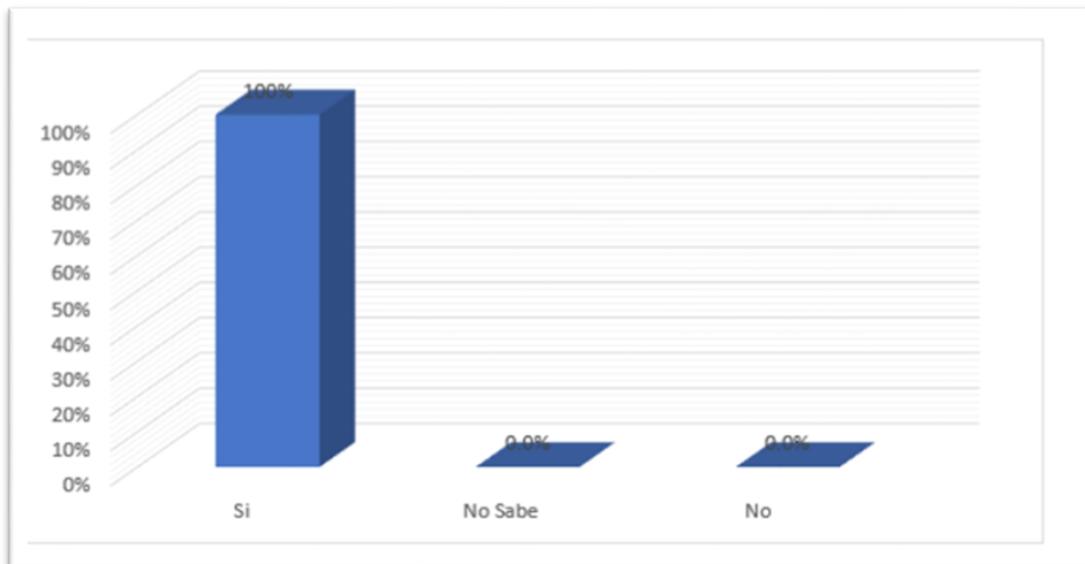
*Cuenta con una labor específica dentro de la empresa, detalle sus funciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	8	100.00	100	100
No sabe	0	0.00	0	100
No	0	0.00	0	100
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

*Fuente: "Información recopilada de los colaboradores de la empresa"*

**Figura 6:**

*Conoce la estructura organizacional de la empresa*



**Fuente: Tabla 10.**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 10, se aprecia que el 100% de los encuestados si cuentan con una labor específica dentro de la empresa, Lo que se aprecia en la figura 6.

**Tabla 11:**

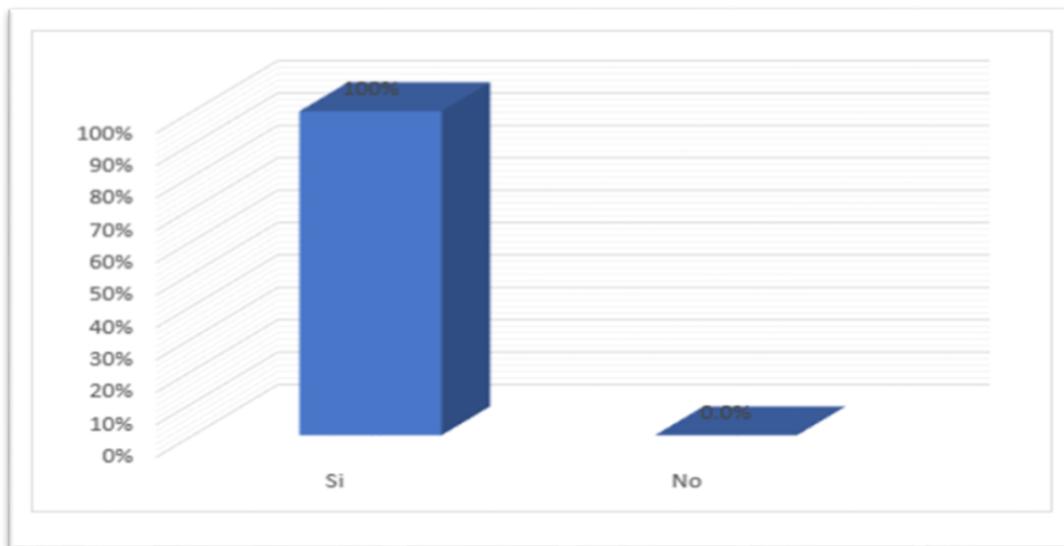
*Se verifica el cumplimiento de un procedimiento y/o estrategia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	8	100.00	100	100
No	0	0.00	0	100
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

*Fuente:” Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 7:**

*Se verifica el cumplimiento de un procedimiento y/o estrategia*



**Fuente: Tabla11**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 11, que el 100% de los encuestados si verifica el cumplimiento de un procedimiento y/o estrategia, Lo que se aprecia en la figura 7.

**Tabla 12:**

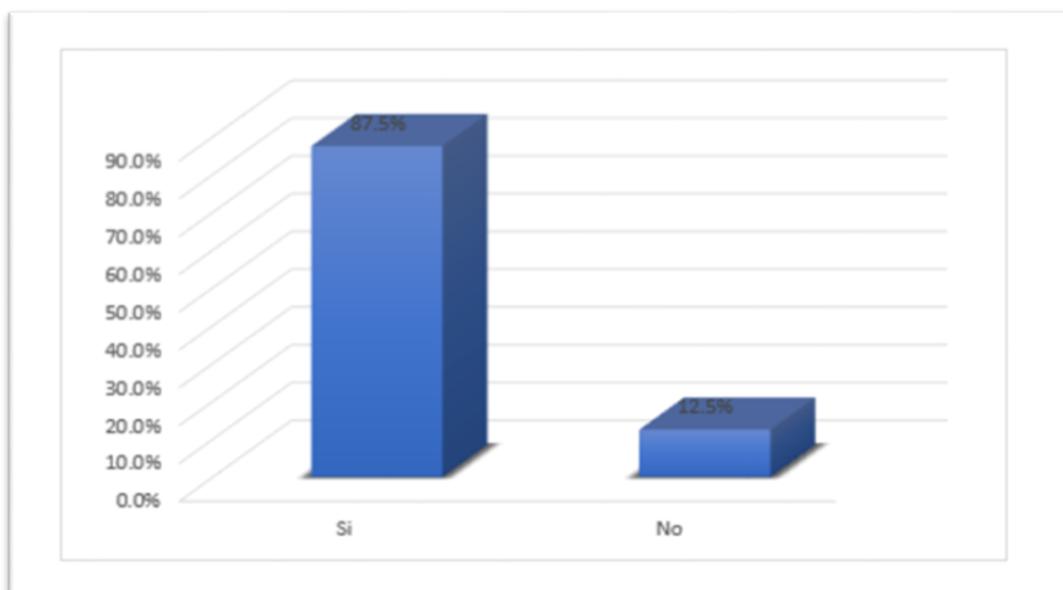
*Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	7	87.50	87.5	87.5
No	1	12.50	12.5	100
Total	8	100.00	100.00	

*Fuente:” Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 8:**

*Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa*



**Fuente: Tabla12**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 12, que el 87,5% de los encuestados si se Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa y el 12,5%, no aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa, lo que se aprecia en la figura 8.

**Tabla 13:**

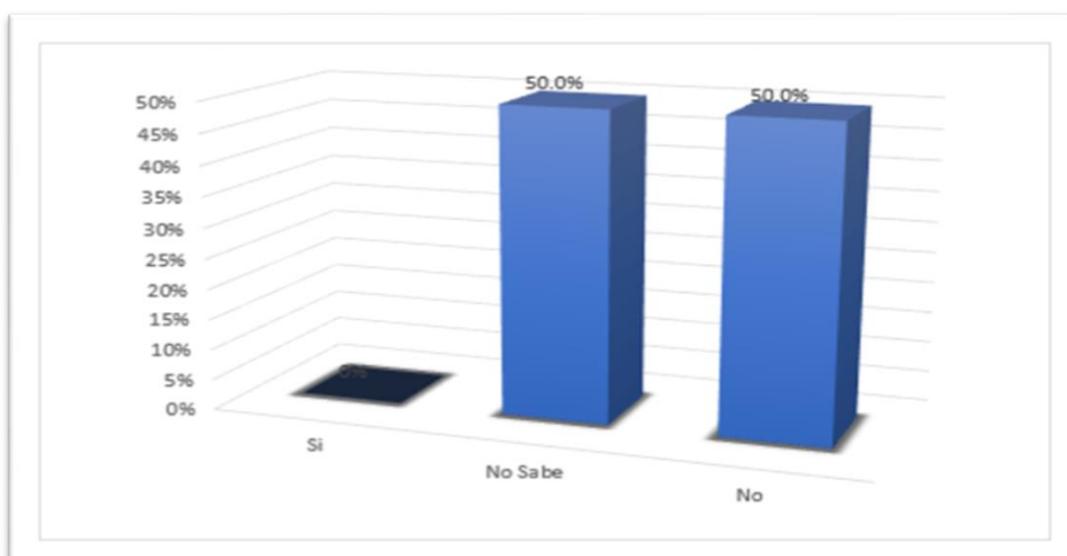
*Utiliza técnicas para la toma de decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	0	0.00	0.00	0
No sabe	4	50.00	50	50
No	4	50.00	50	100
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: "Información recopilada de los colaboradores de la empresa"*

**Figura 9:**

*Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa*



**Fuente: Tabla13**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 13, que el 50% de los encuestados si Utiliza técnicas para la toma de decisiones y el 50%, no hace uso de ninguna técnica de toma de decisiones. Lo que se aprecia en la figura 9.

**Tabla 14:**

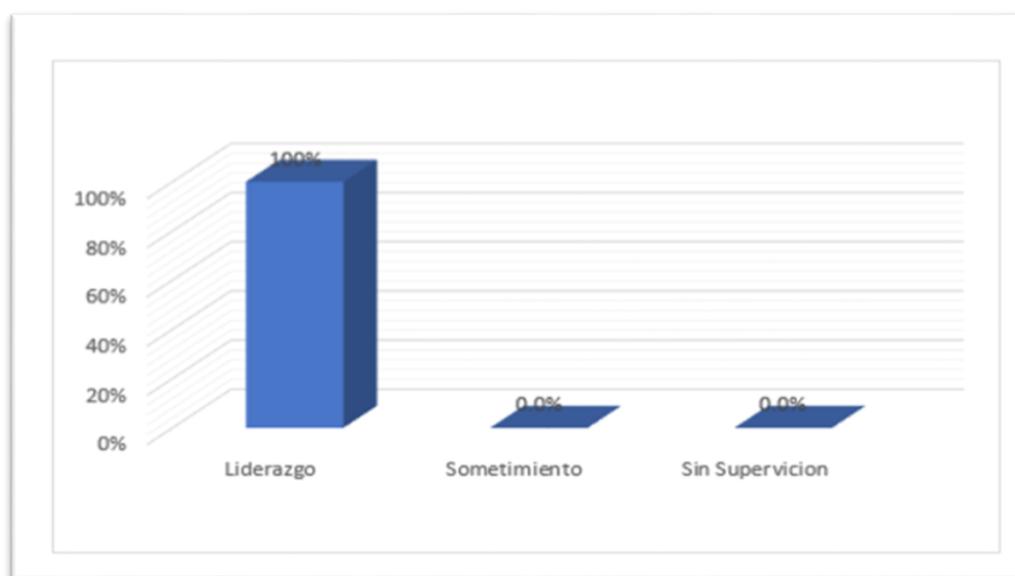
*Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	8	100.00	100	100
	Sometimiento	0	0.00	0	100
	Sin supervisión	0	0.00	0	100
	Total	8	100,0	100,0	

*Fuente:” Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 10:**

*Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa*



**Fuente: Tabla14**

## INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 14, que el 100% se realiza el proceso de dirección en la empresa con liderazgo, lo que se aprecia en la figura 10.

**Tabla 15:**

*Cómo se toma las decisiones en la dirección de la empresa*

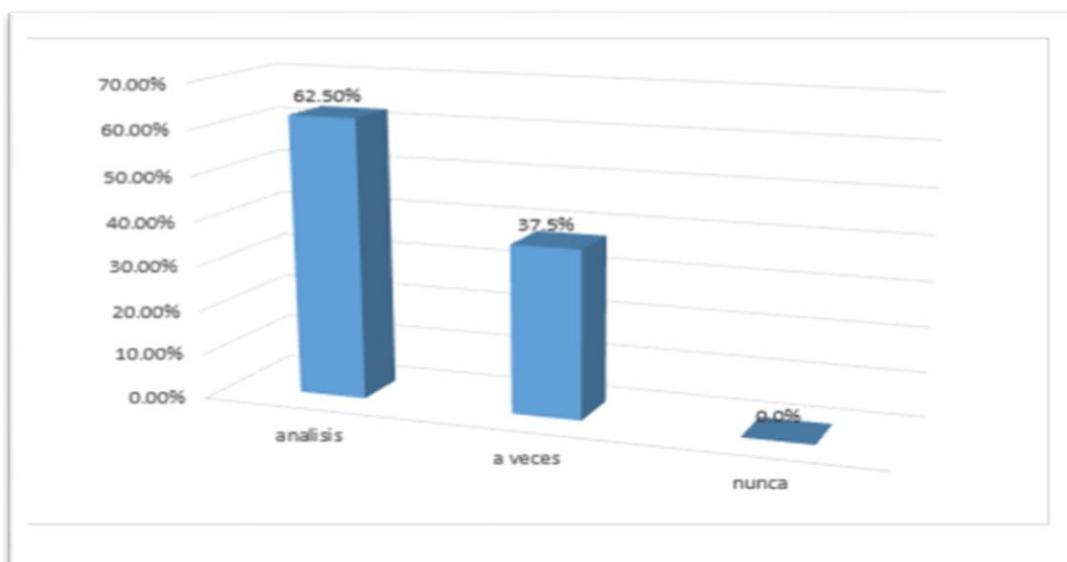
Porcentaje Porcentaje

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Siempre	5	62.50	62.5	62.5
	A veces	3	37.50	37.5	100
	Nunca	0	0.00	0	100
	Total	8	100,0	100,0	

*Fuente:” Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 11:**

*Cómo se toma las decisiones en la dirección de la empresa*



**Fuente: Tabla15**

## INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 15, que el 62,5% es siempre se toman las decisiones en la dirección de la empresa. Y el 37,5% de a veces Lo que se aprecia en la figura 11.

**Tabla 16:**

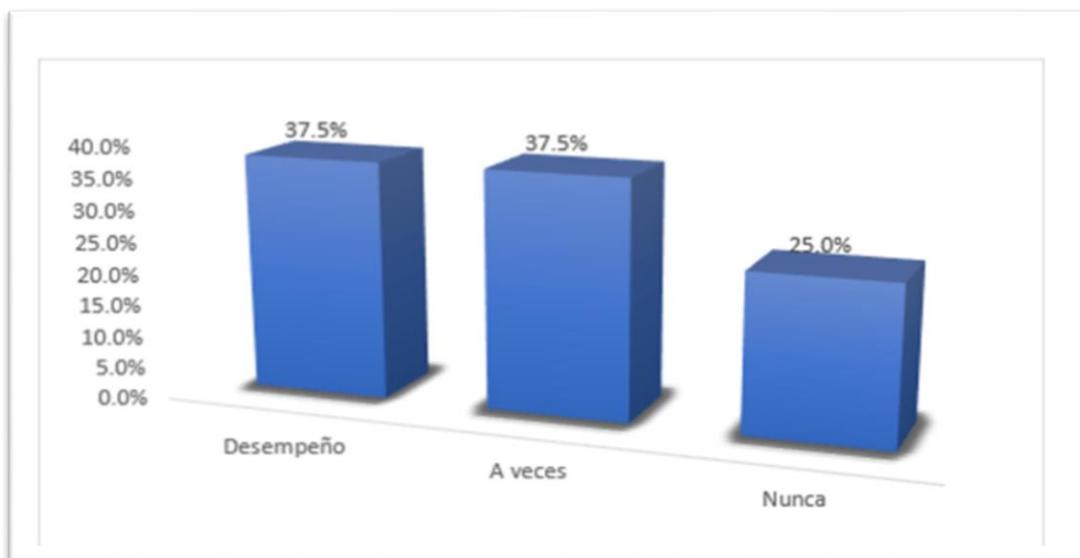
*Cómo se da el proceso de control en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	3	37.50	37.5	37.5
	A veces	3	37.50	37.5	75
	Nunca	2	25.00	25.0	100
	Total	8	100,0	100,0	

*Fuente: "Información recopilada de los colaboradores de la empresa"*

**Figura 12:**

*Cómo se da el proceso de control en la empresa*



**Fuente: Tabla16**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 16, que el 37,5% es por desempeño el proceso de control de la empresa, el 37,5% a veces y un 25% nunca. Lo que se aprecia en la figura 12.

**Tabla 17:**

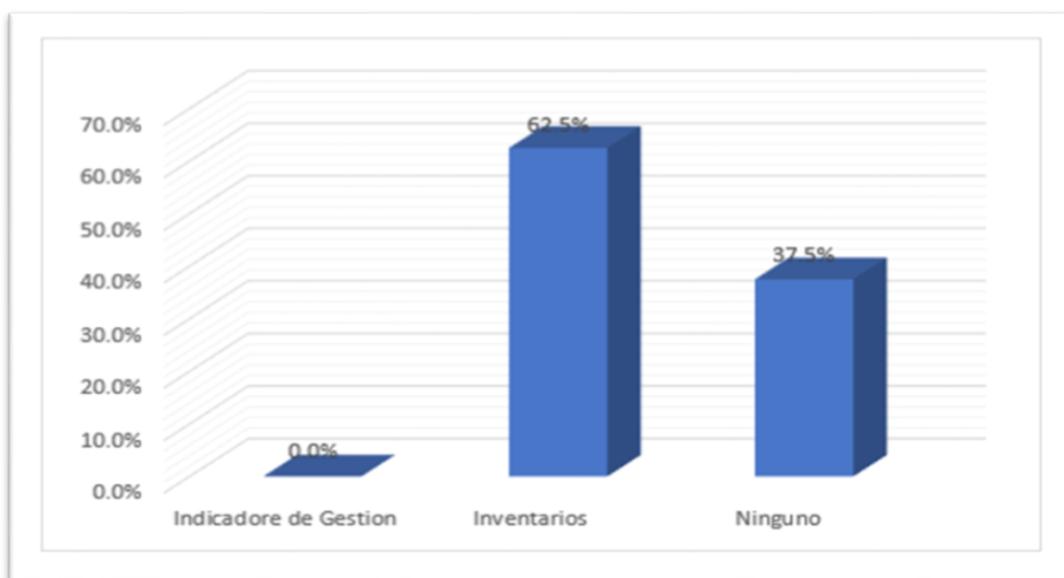
*Tiene implementado algún mecanismo de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>				
Indicadores de gestión	0	0.00	0	0
Inventarios	5	62.50	62.5	62.5
Ninguno	3	37.50	37.5	100
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:” Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 13:**

*Tiene implementado algún mecanismo de control*



**Fuente: Tabla17**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 17, que el 62,5% tiene implementado un mecanismo de control de inventarios y un 37,5% ninguno, lo que se aprecia en la figura 13.

### **C. Variable Gestión**

**Tabla 18:**

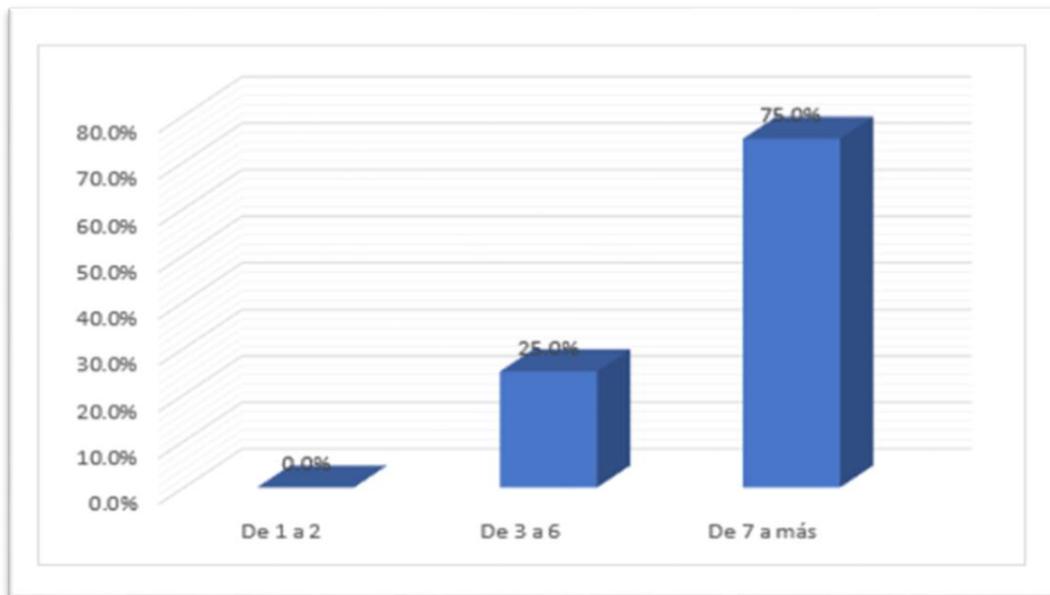
*Cuántos años tiene su empresa en el mercado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	0	0.00	0	0
	De 3 a 6 años	2	25.00	25.0	25
	De 7 a más años	6	75.00	75.0	100
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: " Información recopilada de los colaboradores de la empresa*

**Figura 14:**

*Cuántos años tiene su empresa en el mercado*



**Fuente: Tabla18**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 18, que el 75% tiene presencia su empresa en el mercado de 7 a más años y el 25% de los encuestados afirma que es entre 3 y 6 años, lo que se aprecia en la figura 14.

**Tabla 19:**

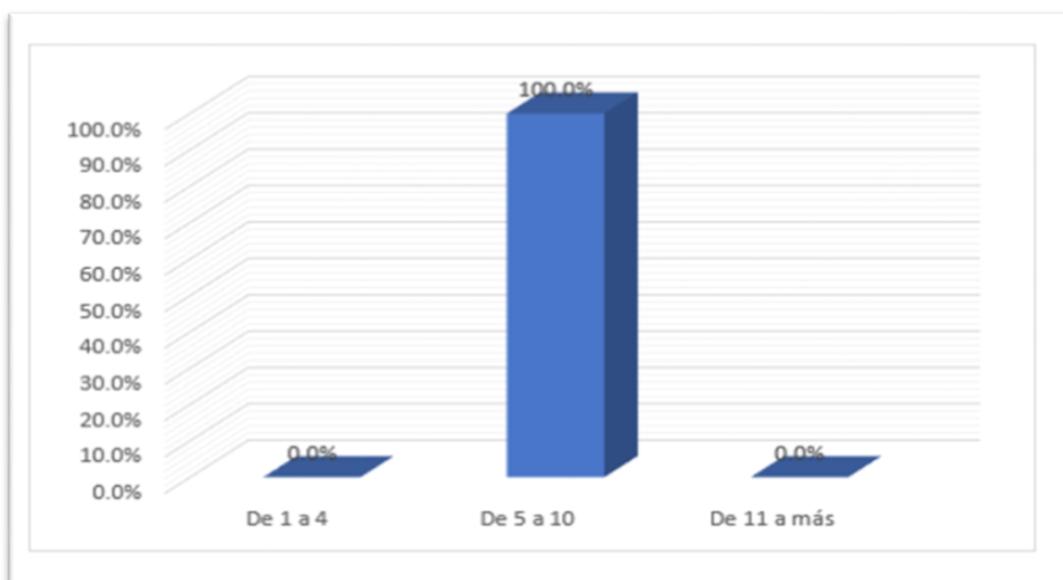
*Cuántos colaboradores tienen en su empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	0	0.00	0.0	0
	De 5 a 10	8	100.00	100.0	100
	De 11 a más años	0	0.00	0.0	100
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: datos recolectados de los colaboradores de la empresa*

**Figura 15:**

*Cuántos colaboradores tienen en su empresa*



**Fuente: Tabla19**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 19, que el 100% afirman que son entre 5 a 10 colaboradores, lo que se aprecia en la figura 15.

**Tabla 20:**

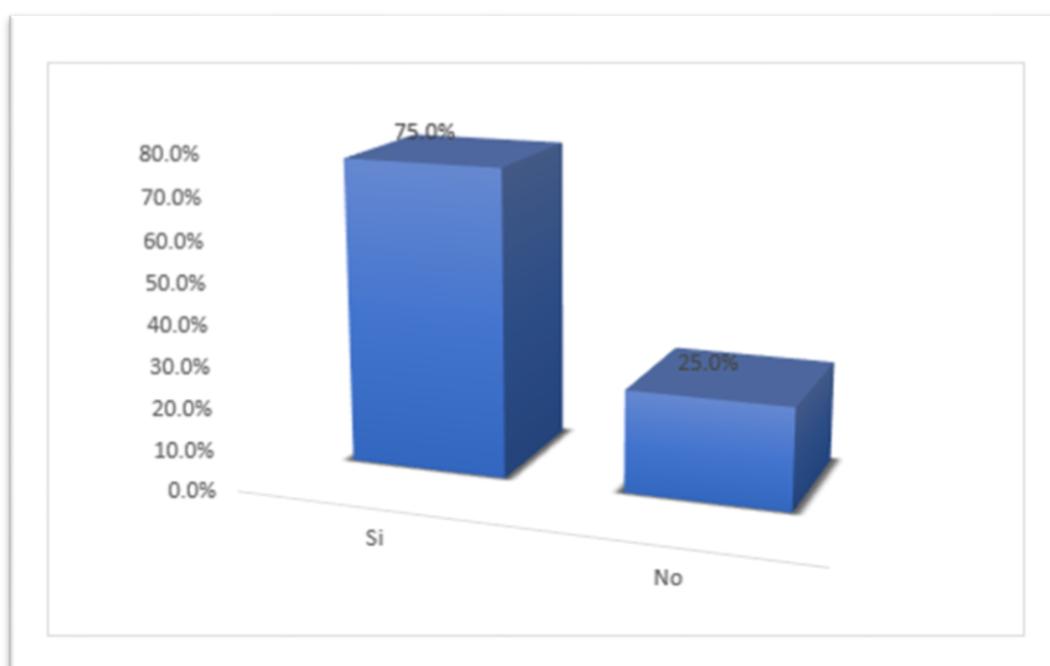
*La gerencia está comprometida con la calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	6	75.00	75.0	75
No	2	25.00	25.0	100
Total	8	100.00	100,0	

*Fuente: datos recolectados de los colaboradores de la empresa*

**Figura 16:**

*La gerencia está comprometida con la calidad*



**Fuente: Tabla20**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 20, que el 75% si está comprometida con la calidad y un 25% no está comprometida con la calidad, lo que se aprecia en la figura 16.

**Tabla 21:**

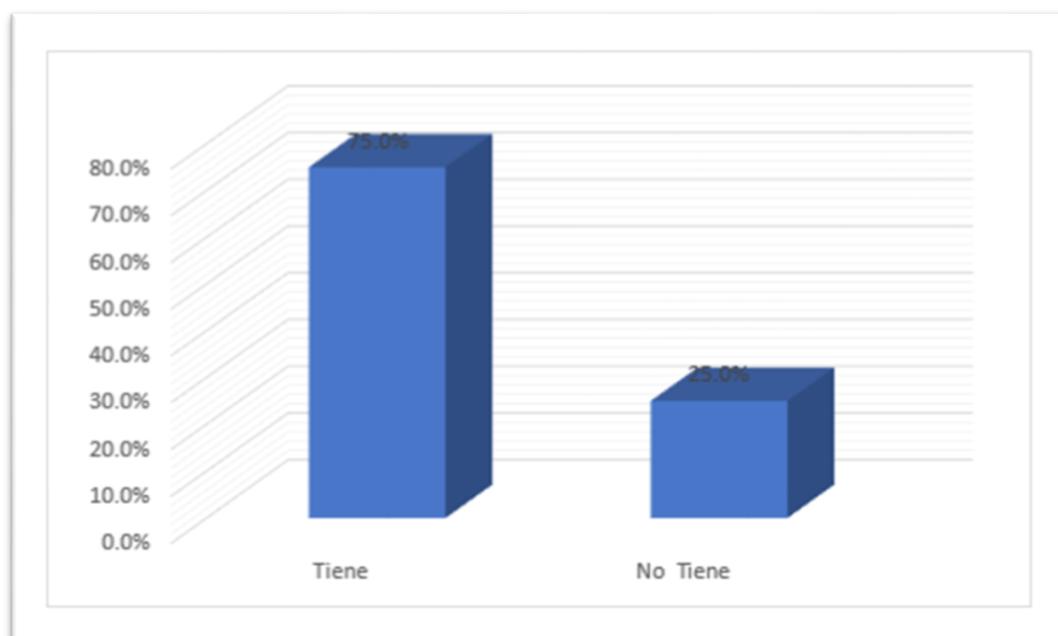
*Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Tiene	6	75.00	75.0	75
No tiene	2	25.00	25.0	100
Total	8	100.00	100,0	

*Fuente: datos recolectados de los colaboradores de la empresa*

**Figura 17:**

*Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores*



**Fuente: Tabla 21**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 21, que el 75% si tiene misión, visión y valores y un 25% no tiene, lo que se aprecia en la figura 17.

**Tabla 22:**

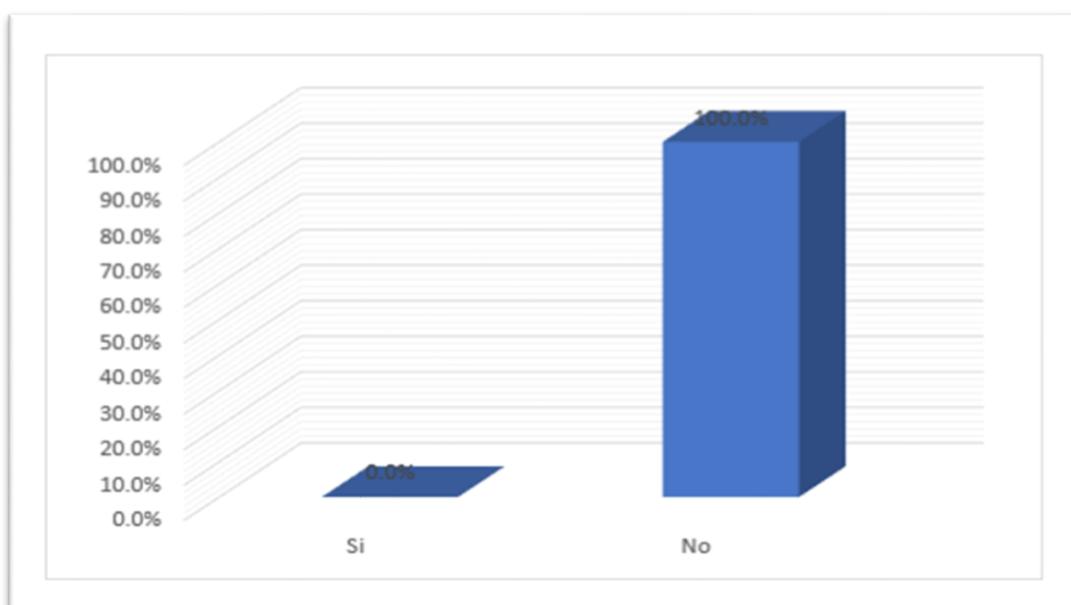
*Tiene diseñado un organigrama o estructura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	0	0.00	0	0
No	8	100.00	100	100
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: datos recolectados de los colaboradores de la empresa*

**Figura 18:**

*Tiene diseñado un organigrama o estructura*



**Fuente: Tabla 22**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 22, que el 100% si tiene organigrama, lo que se aprecia en la figura 18.

**Tabla 23:**

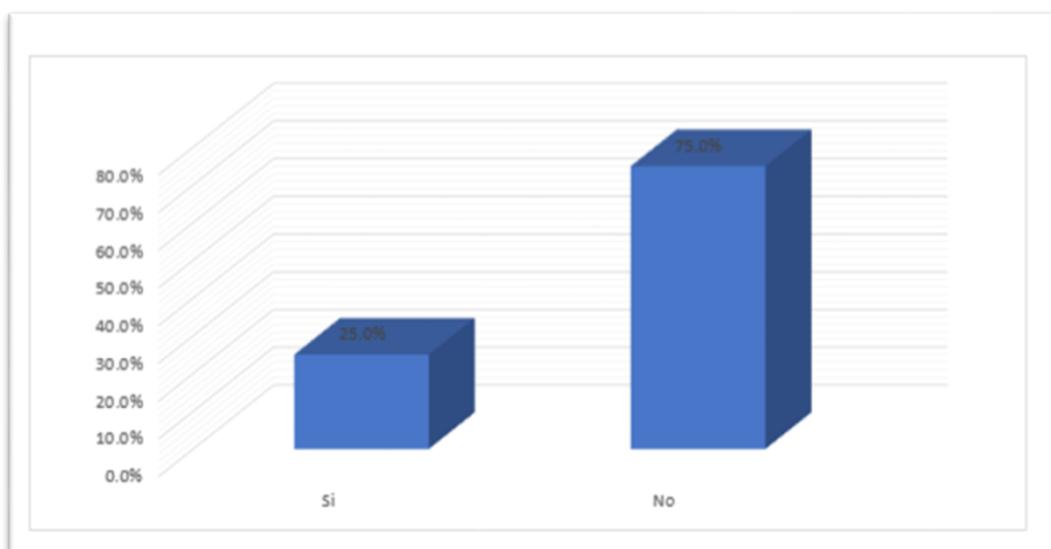
*La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	25.00	25.0	25
No	6	75.00	75.0	100
Total	8	100,0	100,0	

*Fuente: datos recolectados de los colaboradores de la empresa*

**Figura 19:**

*La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial*



**Fuente: Tabla 23**

## INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 23, que el 75% afirma que la empresa no cuenta con herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial y el 25% afirma que si cuenta con herramientas para conocer su crecimiento, lo que se aprecia en la figura 19.

**Tabla 24:**

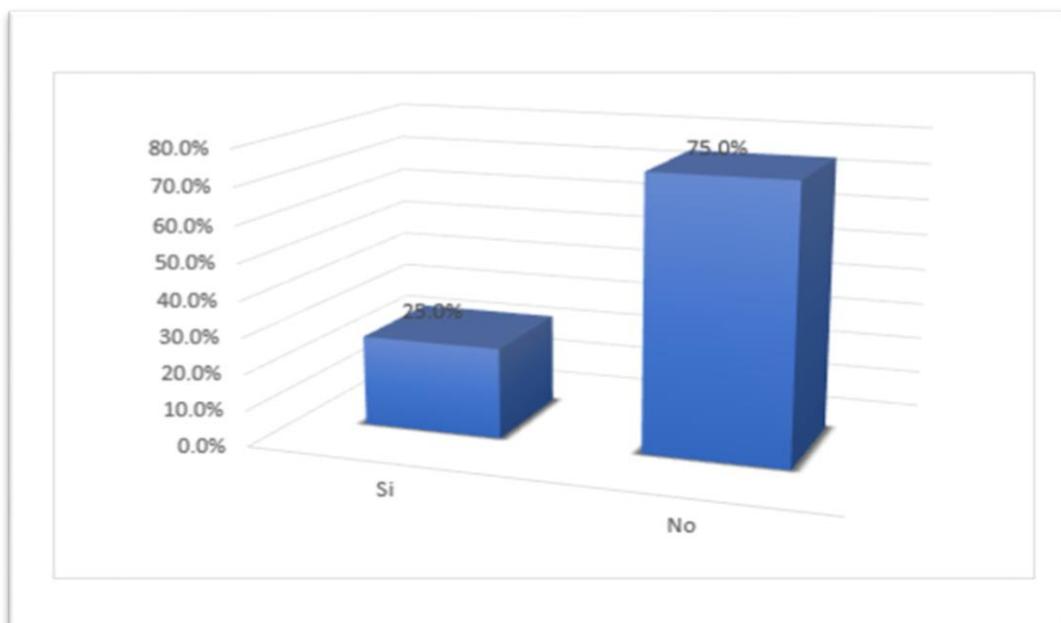
*Se tiene estandarizado los procesos clave de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	25.00	25.0	25
No	6	75.00	75.0	100
Total	8	100,0	100,0	

*Fuente: datos recolectados de los colaboradores de la empresa*

**Figura 20:**

*Se tiene estandarizado los procesos clave de la empresa*



**Fuente: Tabla 24**

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos se destacan en la tabla 24, que el 75% no tiene estandarizado el proceso clave de la empresa y el 25% afirma que sí, lo que se aprecia en la figura 20.

## 5.2 Análisis de resultados

**Objetivo general: Determinar el proceso administrativo y gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.** Los resultados frutos de la investigación dieron a conocer la situación actual de la empresa de Priscila Campos, organizadora de eventos, lo que planteo la siguiente pregunta, **Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.** Los resultados obtenidos demuestran que el 100% de los colaboradores conoce la planeación de las actividades de la empresa, respuesta que tiene relación con Flores (2015), en su investigación afirmo que al cumplir a cabalidad la planeación se reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado.

**Objetivo específico 1: Identificar el proceso administrativo en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos- Callería, 2019.**

**Cuenta con una labor especifica dentro de la empresa, detalle sus funciones.** Los resultados obtenidos demuestran que el 100% de los encuestados si cuentan con una labor especifica dentro de la empresa, respuesta que tiene relación con Flores (2015) afirmo que organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias ayudara a alcanzar los objetivos y metas trazadas.

**Utiliza técnicas para la toma de decisiones.** Los resultados obtenidos demuestran que el 50% de los encuestados utiliza técnicas para la toma de decisiones y el 50%, no hace uso de ninguna técnica de toma de decisiones., respuesta que tiene relación con López (2019), en su proyecto de investigación *Gestión de calidad y*

*eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa – Callería, 2019*, planteo la siguiente pregunta ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?, la investigación indica que, “No sabe” respecto a técnicas para toma de decisiones 50,0% de los microempresarios. Prefiere “no” utilizar alguna técnica 21,4% y si hace uso de técnicas, solo el 28,6%.

**Como se realiza el proceso de dirección en la empresa.** Los resultados obtenidos se demuestran que el 100% afirman que se realiza el proceso de dirección en la empresa con liderazgo, repuesta que difiere con Ismiño (2019), afirma que los microempresarios dirigen sus negocios sin un estilo de liderazgo en particular, lo que generara eventos de contingencias laborales.

**Como se toma las decisiones en la dirección de la empresa.** Los resultados obtenidos demuestran que el 62,5% afirman que las decisiones se toman por medio de análisis y el 37,5% afirma que a veces, respuesta que difiere con Huamán (2020), afirma que la dirección y l liderazgo ejercido por el propietario, quien tiene conocimiento limitado de técnicas de administración y motivación al personal, no logra el desempeño deseado y genera por el contrario rotación de personal.

**Tiene implementado algún mecanismo de control.** Los resultados obtenidos demuestran que el 62,5% afirman que la empresa tiene implementado un mecanismo de control de inventarios y un 37,5% a firma que no hay ningún mecanismo de control implementado, respuesta que tiene relación con López (2019), en su proyecto de investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa – Callería, 2019*, planteo la siguiente pregunta ¿Existen mecanismos de control en su empresa?, el

64,3% de las mypes de la muestra siguen determinados mecanismos de control del negocio. El hallazgo importante es que 28,6% “no sabe” y un 7,1% contestó que definitivamente “no” tiene alguno.

**Referente al objetivo específico 2: Determinar el uso de la gestión en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.**

**Cuantos colaboradores tiene su empresa.** Los resultados obtenidos demuestran que el 100% afirman que tienen entre 5 a 10 colaboradores, respuesta que tiene relación con Grandes (2019), afirma que los propósitos del trabajo deben ser en equipo, para establecer una mejor relación entre la empresa y sus proveedores y la empresa con sus colaboradores.

**La gerencia está comprometida con la calidad.** Los resultados obtenidos demuestran que el 75% afirman que la gerencia si está comprometida con la calidad y un 25% indican que la gerencia no está comprometida con la calidad., respuesta que difiere con Salirrosas (2019). Afirmando que es necesario priorizar la calidad del proceso administrativo como principal soporte, el cual se limita por falta de conocimiento de los microempresarios.

**Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores.** Los resultados obtenidos demuestran que el 75% afirman que si tiene misión, visión y valores y un 25% afirma que no tiene, respuesta que tiene relación con Huamán (2020). La existencia de una misión y visión no ha calado en la mayoría de las mypes en estudio, solo el 38.9% alguna vez oyó de ellas. Sin embargo, al preguntar como orientan el negocio, indican que es a través de un plan de negocio. Grandes (2019), afirma que cuando una mype se gestiona con procesos administrativos ejecutados con el

propósito de lograr la misión y visión de la organización, se lograra un impacto positivo en la gestión.

**Tiene diseñado un organigrama o estructura.** Los resultados obtenidos demuestran que el 100% cuentan con un organigrama, respuesta que difiere con López (2019), en su proyecto de investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa – Callería, 2019*, planteo la siguiente pregunta ¿Se cuenta con organigrama y está publicado? La investigación halla que solo el 21,4% de las mypes de la muestra cuentan con un organigrama. “No sabe” de esta herramienta organizacional 14,3% y carece o “no” lo tiene 64,3%.

**La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial.** Los resultados obtenidos demuestran, que el 75% afirma que la empresa no cuenta con herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial y el 25% afirma que si cuenta con herramientas para conocer su crecimiento, respuesta que difiere con López (2019), en su proyecto de investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa – Callería, 2019*, planteo la siguiente pregunta ¿Hace uso de herramientas de calidad? Según las encuestas realizadas a las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 35,7% indica que “a veces” hace uso de herramientas de calidad; un 35,7% indica que “no conoce” y sólo el 28,6 % indica que “siempre” se utilizan en la gestión.

**Se tiene estandarizado los procesos clave de la empresa.** Los resultados obtenidos demuestran que el 75% no tiene estandarizado el proceso clave de la

empresa y el 25% afirma que sí. Esta respuesta tiene similitud con Panduro (2019), en su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019*, indica que al implementar un sistema de gestión de calidad generara mayor eficiencia, mejora en la gestión de procesos, satisfacción al visitante y un buen clima laboral.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

**Objetivo general: Determinar el proceso administrativo y gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.** La investigación en estudio demuestra que la empresa Priscila Campos, Organizadora de Eventos, se realiza la planeación de las actividades de la empresa, la cual conlleva a una buena organización, también se hizo mención que la gerencia está comprometida con la calidad, teniendo claro la importancia de su ejecución en la empresa.

**Objetivo específico 01: Identificar el proceso administrativo en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos- Callería, 2019.** La muestra en estudio indico que la empresa conoce la estructura organizacional, la cual se hace uso para facilitar la dirección y administración de las actividades.

También indicaron que se verifica el cumplimiento de un procedimiento o estrategia, el proceso de dirección es realizada por medio de liderazgo. Las decisiones son tomadas por medio de análisis. Esta empresa hace uso del desempeño como proceso de control de la empresa y el mecanismo de control es por medio de uso de inventarios.

**Objetivo específico 02: Determinar el uso de la gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Priscila Campos, organizadora de eventos-Callería, 2019.** De acuerdo a la investigación se evidencio que la muestra en estudio tiene presencia en el mercado de 7 años a más, tienen de 5 a 10 colaboradores. Indicaron que la gerencia está comprometida con la calidad, sin embargo la empresa no hace uso de herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial dando a entender su desinterés e desconocimiento de los

beneficios que esta pueda provocar a su empresa. también señalaron que no se tiene estandarizado los procesos claves de la empresa.

### **Aporte del investigador**

Finalmente se concluye que la gestión al no contar con un proceso administrativo ideal, se requiere establecer de forma adecuada sus procesos la cual se llegan a alcanzar por medio del interés hacia el conocimiento sobre temas de procesos administrativos y gestión de calidad, es necesario recibir capacitaciones y capacitar a su organización para una mejora continua segura ya que la prioridad de la empresa es una rentabilidad estable y formar parte del mercado competitivo en el rubro de eventos.

### **Beneficio al cliente:**

La empresa obtendría mayor rentabilidad y buena posición en el mercado al mejorar sus procesos administrativos y gestión de calidad, estos ayudaran a tener mayor incremento de las utilidades de la empresa, haciéndola más competitiva en el mercado.

## **6.2 Recomendaciones**

Se sugiere que, a la microempresaria, refuercen la gestión de proceso administrativo en su gestión con el fin de formalizar y dar sostenibilidad a su negocio en el mercado.

Mejorar la gestión dentro de la empresa donde debe ser incluido todo el equipo de trabajo de la mencionada empresa. La preparación debe ser integral, para mejorar

Mejorar los procesos administrativos, debe priorizarse la planificación, organización, dirección y control.

Impulsar una gestión de calidad y implementar los procesos administrativos ya que deben ser parte primordial de la empresa para lograr mantenerse en el mercado competitivo de organización de eventos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arianinnita. (2011). *Procesos Administrativos y sus Elementos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Arianinnita/proceso-administrativo-y-sus-elementos>.

Arbildo, J. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, distribución de gas, ciudad de Pucallpa, año 2019*. Grado bachiller, universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas - escuela profesional de administración, Pucallpa.

Bachenheimer, H. (2010). *Definición de términos: drupal web site*. Obtenido de Corporación Regional de Educación Superior CRES. Obtenido de: [http://drupal.puj.edu.co/files/OI118\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf).

Betancourt, R. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma Edición electrónica gratuita*. Texto completo en: [www.eumed.net/libros/2006c/220](http://www.eumed.net/libros/2006c/220).

Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos (9ª ed.)*. Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hil.

Gitman, J. (1986): *Fundamentos de administración financiera*, Ministerio de Educación Superior, La Habana.

Guzmán, A. (2018). *Gestión de las mypes del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de callería, Ucayali 2018*. Grado bachiller, Universidad privada de Pucallpa, facultad de ciencias contables y administrativas, escuela profesional de ciencias contables y financieras, Ucayali.

*Grandez, J. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019. Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, escuela profesional de administración, Pucallpa.*

*Huamán, H. (2020). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019. Tesis de licenciatura, Universidad católica los Ángeles de Chimbote facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, escuela profesional de administración, Pucallpa.*

*Instituto de investigación el pacífico (2004) dirección y gestión financiera. Lima. Pacífico editores. Lima.*

*López, M. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa - callería, 2019. Grado bachiller, Universidad Católica los Ángeles Chimbote facultad de ciencias contables, financieras y administrativas escuela profesional de administración, Pucallpa.*

*Maikari. (2012). [www.buenastareas.com/ensayos/pasos-Del-proceso-Administrativo-para-la/3480759.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/pasos-Del-proceso-Administrativo-para-la/3480759.html). Recuperado el 13 de octubre de 2013.*

*Ojanama, H. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa- Aguaytia, región Ucayali. Tesis de*

*Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, Pucallpa.*

*Panduro, J. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019. Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote facultad de ciencias contables, financieras y administrativas escuela profesional de administración, Pucallpa.*

*Riofrido, J. (2015). Análisis del proceso administrativo de la empresa Dimpofercia Ltda. de la ciudad de Quito, propuesta de modelo de gestión administrativa. Título de ingeniero comercial, Universidad nacional de Loja modalidad de estudios a distancia carrera de administración de empresas. Loja, Ecuador.*

*Salirrosas, R. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de venta de calzado para damas, distrito de callería, año 2019. Título de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, escuela profesional de administración, Pucallpa.*

*Silva, E. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa unan-farem, Matagalpa*

*Terry, G. (2013). Biografía De Club Ensayos.com. Recuperado 08, 2013, de <https://www.clubensayos.com/Biografías/Biografía-De-George-R-Terry/955944.html>*

## ANEXOS

### 1. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR: COMERCIO: CASO EMPRESA “PRISCILA CAMPOS ORGANIZADORA DE EVENTOS” - CALLERIA, 2019”. y es dirigido por **Susana Fiorella Campos Ruiz**, estudiante investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de del trabajo en equipo en el proceso administrativo y gestión en la organización de eventos de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [saficmps@gmail.com](mailto:saficmps@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: María Priscila Campos Ruiz

Fecha: Pucallpa, 29 de setiembre del 2020.

Correo electrónico: [priscilacamposruiz@gmail.com](mailto:priscilacamposruiz@gmail.com)

Firma del participante: Prisci ★  
46131215

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Safe  
42920152.

## 2. Instrumento



---

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

### **ENCUESTA A LAS MICROEMPRESAS**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Proceso De Organización Y Servicio Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios: Caso Empresa Priscila Campos Organizadora De Eventos - Callería, 2019”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

(a):..... Fecha:...../...../20....

#### **DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

¿Cuál es la edad del microempresario?

De 25 a 35 años ( ) De 35 a 44 años ( ) De 45 a 54 años ( ) De 55 a más ( )

¿Cuál es el género del microempresario?

Hombre ( )                      b) Mujer ( )

¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

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

#### **DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS-ORGANIZACIÓN**

¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

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

¿Utiliza herramientas de organización?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

¿Existe división del trabajo en su empresa?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

¿Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?

Liderazgo ( )

Sometimiento ( )

Sin supervisión ( )

¿Como se toma las decisiones en la dirección de la empresa?

Análisis ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )

¿Como se da el proceso de control en la empresa?

Desempeño ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )

¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

Indicadores de gestión ( )

Inventarios ( )

Ninguno ( )

### 3. CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Crysber M. Valdiviezo Saravia, identificado con carnet de colegiatura N° 11296.

Con el Grado de: Master of Business Administration.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CAMPOS RUIZ, SUSANA FIORELLA; en los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA PRISCILA CAMPOS ORGANIZADORA DE EVENTOS – CALLERIA, 2019”, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Pucallpa, 18 de Setiembre del 2021.



---

MBA Crysber M. Valdiviezo Saravia

Colegiatura: Nro.11296

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hieral Brayam Díaz Martínez, identificado con DNI N° 70037532, carnet de colegiatura N° 26512. Con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CAMPOS RUIZ, SUSANA FIORELLA; en los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA PRISCILA CAMPOS ORGANIZADORA DE EVENTOS – CALLERÍA, 2019”, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Pucallpa, 29 de Setiembre del 2021.



Lic. Adm. Hieral Brayam Díaz Martínez  
CLAD - 26512

Firma y sello

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José E. Cavero Egusquiza Soria, identificado con carnet de colegiatura N° 18-1117. Con el Grado de: Contador Público Colegiado.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CAMPOS RUIZ, SUSANA FIORELLA; en los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA PRISCILA CAMPOS ORGANIZADORA DE EVENTOS – CALLERÍA, 2019”, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Pucallpa, 29 de Abril del 2021.



C.P.C. José E. Cavero Egusquiza Soria  
Mat. 18-1117

CPC. José E. Cavero Egusquiza Soria

Colegiatura: Nro. 18-1117



## 5. ORCID

The screenshot shows a web browser window displaying the ORCID search results for the query 'campos%20ruiz%20susana'. The page shows 50 results out of 32353. The first result is highlighted with a dashed purple box. The table below lists the search results.

ORCID ID	First Name	Last Name	Other Names	Affiliations
0000-0003-2143-189X	susana fiorella	campos ruiz		Catholic University Los Angeles of Chimbote
0000-0001-9656-0632	Susana	Campos		Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
0000-0002-9455-2695	Susana	Campos		
0000-0001-6022-3968	SUSANA	CAMPOS		UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Universidad César Vallejo
0000-0003-4679-6502	Susana	Campos		
0000-0002-4372-5955	SUSANA	RUIZ RUIZ		
0000-0002-1383-056X	Susana	Ruiz		
0000-0003-1279-9203	SUSANA	RUIZ		
0000-0002-6502-0032	Susana	Aliaga		