



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO  
ADMINISTRATIVO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO  
RESTAURANT POLLERIA D'HERMANOS – PUCALLPA,  
2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**GARCIA RAMIREZ, ALEX GERMAN  
ORCID: 0000-0003-1160-2915**

**ASESORA**

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA  
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **1. TÍTULO DE LA INVESTIGACION**

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL  
PERÚ: CASO RESTAURANT POLLERIA D'HERMANOS – PUCALLPA,  
2020

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

García Ramírez, Alex German

ORCID: 0000-0003-1160-2915

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

### **ASESORA**

Zenzain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002- 6174-4754

### 3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

PRESIDENTE

---

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

MIEMBRO

---

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002- 6174-4754

MIEMBRO

---

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

ASESOR

#### **4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

##### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme y  
brindarme la fuerza para seguir adelante,  
a mis padres por el apoyo y la  
motivación infinita, a mis hermanos  
y mi cuñado por todo el apoyo

##### **DEDICATORIA**

A mis padres, Hermanos  
y Mi cuñado por guiarme y apoyarme.

Es a quienes debo  
mi formación y carácter.

## 5. RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como título: Propuesta de mejora del proceso administrativo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Restaurant Pollería D'hermanos – Pucallpa, 2020. Esta investigación se basa en la línea de investigación de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (mypes). El enunciado del problema fue ¿Cuál es la propuesta de mejora del proceso administrativo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020? Tuvo como objetivo generar: Proponer las mejoras del proceso administrativo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020. En la metodología se aplicó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población fueron las mypes del rubro restaurantes en el distrito de Callería, Pucallpa. La muestra fue no probabilística ya que se encuestó a 20 clientes del Restaurant Pollería D'Hermanos, ubicado en el distrito de Callería. Los resultados obtenidos con relación a la dimensión de la planeación fueron favorables ya que del 100% de los encuestados consideran eficaz la aplicación de la misión y visión (muy de acuerdo (80% y de acuerdo 20%). Con relación a las dimensiones del enfoque al cliente y el liderazgo, los resultados fueron favorables ya que el 100% de los clientes se sienten contentos con la atención y calidad. La conclusión es que la gestión de calidad aplicada en el Restaurant Pollería D'Hermanos, ubicado en el distrito de Callería, es buena en ciertos niveles de la empresa, pero siempre existen deficiencias en algunos niveles, por lo que se debe aplicar un plan de mejora que ayude a mejorar los procesos.

**Palabras Claves:** Control, Dirección, Organización, Planeación, Restaurantes

## ABSTRACT

The title of this research project is: Proposal to improve the administrative process of micro and small companies in the Peruvian service sector: Case of Restaurant Pollería D'hermanos - Pucallpa, 2020. This research is based on the research line of management of quality in micro and small businesses (mypes). The problem statement was: What is the proposal to improve the administrative process to improve quality management in micro and small companies in the service sector, restaurant category, in the case of Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020? Its objective was to generate: Propose improvements in the administrative process to improve quality management in micro and small companies in the service sector, restaurant category, case of Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020. In the methodology the quantitative approach was applied, descriptive level and non-experimental design. The population was the mypes of the restaurant category in the district of Callería, Pucallpa. The sample was non-probabilistic since 20 customers of the Pollería D'Hermanos Restaurant, located in the Callería district, were surveyed. The results obtained in relation to the planning dimension were favorable since 100% of the respondents consider the application of the mission and vision effective (strongly agree (80% and 20% agree). customer focus and leadership, the results were favorable since 100% of the customers feel happy with the service and quality. The conclusion is that the quality management applied in the Restaurant Pollería D'Hermanos, located in the district of Callería is good at certain levels of the company, but there are always deficiencies at some levels, so an improvement plan must be applied to help improve processes.

**Keywords:** Control, Direction, Organization, Planning, Restaurants

## 6. ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Título de la investigación.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	iii
4. Resumen y Abstract.....	iv
5. Índice de contenido.....	v
6. Índice de Tablas y Figuras.....	vi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
Antecedentes Internacionales.....	9
Antecedentes Nacionales.....	11
Antecedentes Locales.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	14
Proceso Administrativo.....	14
Proceso de Planeación.....	15
Proceso de Organización.....	17
Proceso de Dirección.....	19
Proceso de Control.....	21
Mypes.....	23
Bases Legales.....	23
Las mypes en el Perú.....	23
Características de las Mypes.....	24
2.3. Marco Conceptual.....	25
III. Hipótesis.....	28
IV. Metodología.....	29
4.1. Diseño de la investigación.....	29
4.2. Población y muestra.....	30
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5. Plan análisis.....	32
4.6. Matriz de consistencia.....	33
4.7. Principios éticos.....	34

V. Resultados.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados.....	42
5.3. Propuesta de mejora.....	45
VI. Conclusiones.....	46
VII. Recomendaciones.....	47
Referencias bibliográficas.....	48
Anexos.....	53
Anexo 1: Instrumento de evaluación.....	53
Anexo 2: Consentimiento informado.....	56
Anexo 3: Validación de expertos.....	57
Anexo 4: Figuras.....	68

## 7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

Tabla 1: Edad del cliente.....	37
Tabla 2: Género del cliente.....	37
Tabla 3: Dimensión 1: Proceso de planeación .....	38
Tabla 4: Dimensión 2: proceso de organización.....	39
Tabla 5: Dimensión 3: proceso de dirección.....	40
Tabla 6: Dimensión 4: Proceso de control.....	41

### Figuras

Figura 1: Proceso Administrativo.....	12
Figura 2: Edad del cliente.....	65
Figura 3: Género del cliente?.....	65
Figura 4: Importancia de la aplicación de la misión y la visión.....	66
Figura 5: Restaurant Pollería D´Hermanos tiene misión y visión.....	66
Figura 6: La Planificación ayuda a obtener buenos resultados.....	67
Figura 7: El restaurant aplica estrategias para ganar clientes.....	67
Figura 8: Cuenta con una organización para la atención al cliente.....	68
Figura 9: La organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos.....	68
Figura 10: La aplicación de procesos ayuda a cumplir las metas establecidas.....	69
Figura 11: El tiempo de espera al comprar en el Restaurant.....	69
Figura 12: El trato que recibes por parte del personal del restaurant.....	70
Figura 13: La calidad de los diversos platos que ofrece el restaurant.....	70
Figura 14: Importancia del control a los trabajadores dentro del restaurant.....	71
Figura 15: El clima laboral es el adecuado dentro del restaurant.....	71
Figura 16: Toman en cuenta las sugerencias del libro de reclamaciones.....	72

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las micros y pequeñas empresas en todo el Perú, juegan un rol muy importante en el desarrollo sostenible de la economía a nivel nacional, Siendo Perú una de las economías con mayor emprendimiento (Sexto puesto), además debido a los grandes emprendimientos por todos los peruanos se logró emplear a casi un 75% de la PEA en el Perú (Andina, 2018).

Hoy en día crear un negocio es muy complicado, el mundo ya no es igual, la tecnología avanza, las personas adoptan nuevos hábitos de consumo, la competencia crece cada día, las personas tienen comportamientos distintos, y la mayoría de emprendedores no aplican procesos administrativos, provocando que, al poco tiempo de creación, desaparezcan. Por tal motivo se vio la necesidad de analizar y describir la gestión administrativa enfocado en el proceso administrativo, comprendidas los cuatro pilares del proceso administrativo que son: Planeación, Organización, Dirección y Control que aplica el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020. Esta investigación culminó con una propuesta de mejora, para así motivar a los emprendedores y puedan aplicar estrategias y procesos administrativos que ayuden la gestión de calidad de las Mypes.

Según: (Arena J. A, 1990) “Uno de los problemas que surge en la empresa, es la falta de un buen sistema de procesos Administrativo y la falta de una, ya que a partir de ellos representa: en sí la empresa no existe planea, no existe una organización en sí, no hay un sistema de control sobre los procesos operativos de la empresa”

Según **Koontz y Weihrich (2002)** el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

A nivel internacional, Según **Flores, S. (2015)** en su tesis titulada: “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS 2010 – 2013” en el País de Nicaragua afirma que el proceso Administrativo se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento del 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.

A nivel nacional, según **Vargas, N & Zapata, S (2019)** en su tesis titulada “Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L - ESPINAR, 2019” en la ciudad de Arequipa afirma que en la empresa TECMEIN E.I.R.L su nivel de proceso administrativo es bueno, por lo cual deben de mejorarse algunas actividades dentro de la etapa de planeación y dirección y también en las áreas de control y organización ya que ambos representan un nivel elevado en cuanto al desempeño de toda la empresa.

A nivel local, Según **Salirrojas, R. (2019)** en su tesis titulada: 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. En la ciudad de Pucallpa afirma que los propietarios no priorizan el proceso administrativo por falta de conocimientos del microempresario.

Para poder realizar la investigación se planteó el siguiente enunciado del problema de Investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora en el proceso administrativo para la

gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020?. Cuya finalidad es determinar estrategias para mejorar la gestión de calidad en el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.

Y para dar respuesta se planteó el siguiente objetivo general: Proponer las mejoras del proceso administrativo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.

También se planteó los siguientes objetivos específicos:

Describir las características de la planeación para mejorar la gestión de calidad:  
Caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.

Describir las características de la organización para mejorar la gestión de calidad:  
Caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.

Describir las características de la dirección para mejorar la gestión de calidad: Caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.

Describir las características del control para mejorar la gestión de calidad: Caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.

Elaborar la propuesta de mejora: Caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020

Según Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2005). En el Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPES en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa.

Este trabajo de investigación pertenece a la línea de investigación de Gestión de calidad, considerando que La Gestión de Calidad es una estrategia ya conocida en los últimos tiempos, debido al gran aporte en el logro de objetivos en las empresas; por tal motivo, los gerentes tienen la obligación de aplicar esta estrategia. Cabe recalcar que la gestión de calidad es una necesidad de todo tipo de negocio sea local, nacional o internacional.

¿Pero qué ventajas tiene la aplicación de esta estrategia en los negocios? Esta parte es muy importante considerando que la gestión de calidad abarca varios puntos y factores que se debe seguir para poder lograrlo de manera eficaz, por tal razón se realizó este trabajo de investigación que lleva como título: *Propuesta De Mejora Del Proceso Administrativo De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso Restaurant Pollería D´Hermanos. – Pucallpa, 2020.*

El presente proyecto de investigación nos permitió conocer las principales características del plan de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro restaurants, además evaluar y dar soluciones a todos los problemas que afrontan estas Mypes, que impiden la satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta la alta competencia que existe.

Este proyecto de investigación se realizó por la necesidad de evaluar el proceso administrativo y la gestión de calidad que ofrece el Restaurant Pollería D'Hermanos, permitiendo dar soluciones que ayuden en la satisfacción de los clientes y en una mejora total de la Mype, eso conllevará en tener más clientes.

- Justificación Teórica: El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de dar a conocer cuán importante resulta ser la aplicación del proceso administrativo en cualquier negocio, además nos ayudara a identificar problemas que sufren estas Mypes, que impiden una buena gestión de calidad. Además, este Trabajo de investigación servirá como guía a futuros emprendedores y/o personas en general que requiera esta información sobre las Mypes.

“La justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo” (Bernal, 2010).

- Justificación Práctica: Este trabajo de investigación se realizó debido a la gran necesidad que tiene estas Mypes de contar con procesos que ayuden a identificar errores o deficiencias, y sobre todo ayuden a dar solución a dichos problemas, permitiendo una mejora en la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurants, que ayudaran en la satisfacción del cliente.

“Se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (Bernal, 2010).

- Justificación Metodológica: Este trabajo de investigación se basa en las líneas de investigación de Gestión de Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas (Mypes), lo cual es de vital importancia para garantizar el buen funcionamiento de una Mype en el mercado.

“La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (Bernal, 2010).

En cuanto a los resultados, con relación al objetivo general se realizó estudios con las dimensiones relacionados a dicha variable que son la planeación, organización, dirección y control, en concordancia con el autor Clushkov (2018) define a la administración como el dispositivo que organiza la información recaudada y la vuelven objeto de dirección para luego procesarla y poder realizar este proceso varias veces. Primero se realizaron preguntas relacionados a la dimensión del proceso de planeación, En este sentido de acuerdo a la pregunta: Considera eficaz la aplicación de la misión y visión del Restaurant Pollería D’Hermanos. los resultados fueron positivos ya que del 100% de los encuestados consideran eficaz la aplicación de la misión y visión (muy de acuerdo (80% y de acuerdo 20%). Los resultados de la investigación se relacionan con la investigación de

Chagnay & Tapia (2017) que concluye que la situación actual de los Procesos Administrativos de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., en la etapa de Planificación a pesar de que exista planes de acción, el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo desconocen de las herramientas utilizadas y no participan frecuentemente en esta fase, en la etapa de Organización el 65% del personal operativo mencionan que la organización no es muy buena debido a que los colaboradores no poseen manuales de funciones lo que ocasiona duplicidad y omisión de actividades, en la etapa de

Dirección el 67% del personal administrativo y el 54% del personal operativo señalan que la comunicación sobre las acciones a realizar es buena debido a que no siempre están informados, en la etapa de Control el 27% del personal administrativo y el 5% del personal operativo afirman que a veces se evalúa el desempeño del personal debido a que se desconoce cuáles son sus responsabilidades en cuanto al cargo que desempeñan, todo esto genera que el proceso administrativo no sea el correcto. Por otra parte, con relación a la dimensión del proceso de organización, Estás de acuerdo con la aplicación de procesos que ayuden a cumplir con las metas establecidas, los resultados fueron favorables, pero no en todos los trabajadores ya que del 100% solo el 80% está de acuerdo y el 20% esta indiferente. Por otra parte, respecto a la dimensión del proceso de dirección para la cual se realizó la pregunta: Está de acuerdo con las estrategias de gestión para mejorar la dirección de las actividades del restaurant, los resultados obtenidos no fueron del todo favorables, ya que del 100% de los encuestados solo el 60% está de acuerdo con las estrategias que aplica la mype, y el 40% de los encuestados están en total desacuerdo, lo que indica que se deben plantear nuevas estrategias, finalmente con relación a la dimensión del proceso de control, lo cual se realizó la siguiente pregunta: considera eficaz el control que realizan para ver su desempeño laboral, los resultados obtenidos fueron los siguientes: que los resultados fueron favorables, pero no en todos los clientes ya que del 100% solo el 80% está de acuerdo y el 20% está en desacuerdo, lo que indica que la mype debe mejorar el control que ayude en la mejora del rendimiento de su personal.

Se concluyó que en el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 la mayoría de los clientes encuestados califican en un nivel alto el proceso administrativo aplicado por la mype, mientras que algunos clientes calificaron en un nivel intermedio y bajo la

aplicación del proceso administrativo en la mype. Se logró concluir que el proceso de planeación en la mype tiene una influencia positiva del 100% (80% muy de acuerdo y 20% de acuerdo), lo que indica que el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 tiene bien claro los puntos clave en la parte de su planeación que es la misión, la visión, estrategias para lograr las metas y objetivos anuales. Con relación al proceso de organización la mayoría de clientes están conformes mientras que algunos están indiferentes, lo que indica que la el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 debe mejorar los procesos de organización, implementar manuales para los trabajadores, para mejorar plazos de entrega del producto. Con relación al proceso de dirección, se evidenció que un poco más de la mitad de clientes encuestados están de acuerdo con las estrategias en la dirección, mientras que un poco menos de la mitad de clientes encuestados están en desacuerdo lo cual indica un gran porcentaje que están desconformes con la estrategia de atención al clientes y dirección del personal de la el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020. Finalmente, con relación al proceso de control la mayoría considera eficaz el control que aplica la mype, mientras que el algunos están en desacuerdo, lo que indica que el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 debe mejorar los procesos de control para así evitar pérdidas.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1 ANTECEDENTES

#### Antecedentes Internacionales

**Chagñay & Tapia (2017)** en su tesis: *Los Procesos Administrativos Y La Mejora En La Gestión De La Empresa Donoso Constructores Cia. Ltda. Período junio 2016 – junio 2017*. En la universidad de Chimborazo, para optar al título de Ingeniera Comercial. Tuvo como **objetivo** general: Determinar cómo los procesos administrativos contribuyen en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., Período junio 2016 – junio 2017, para la cual utilizo una **metodología**: tipo de investigación descriptiva, técnica: la encuesta, llegó a las siguientes **conclusiones**: Se determinó que la situación actual de los Procesos Administrativos de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., en la etapa de Planificación a pesar de que exista planes de acción, el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo desconocen de las herramientas utilizadas y no participan frecuentemente en esta fase, en la etapa de Organización el 65% del personal operativo mencionan que la organización no es muy buena debido a que los colaboradores no poseen manuales de funciones lo que ocasiona duplicidad y omisión de actividades, en la etapa de Dirección el 67% del personal administrativo y el 54% del personal operativo señalan que la comunicación sobre las acciones a realizar es buena debido a que no siempre están informados, en la etapa de Control el 27% del personal administrativo y el 5% del personal operativo afirman que a veces se evalúa el desempeño del personal debido a que se desconoce cuáles son sus responsabilidades en cuanto al cargo que desempeñan, todo esto genera que el proceso administrativo no sea el correcto. También se determinó que la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA está ligada directamente con los procesos administrativos ya que estos contribuyen al mejor funcionamiento de su

administración, el 100% del personal administrativo y operativo afirman la inexistencia de manuales de funciones, que a su vez es la causa de que estos procesos no estén claramente definidos en cuanto a sus responsables, exista duplicidad y omisión de funciones, dificultando su gestión y ocasionando así pérdida de recursos.

**Barrera (2018)** en su **tesis: *Análisis Del Procesos Administrativo De La Empresa Construservicios, Ubicada en el Municipio de Jutiapa.*** En la Universidad Rafael Landívar, para optar al título de Administradora De Empresas En El Grado Académico De Licenciada. Tuvo como **objetivo** general: Determinar la situación actual del proceso administrativo en la empresa Construservicios realizando comparaciones con las otras empresas dedicadas a la construcción, ubicadas en el Municipio de Jutiapa, para la cual utilizo una **metodología:** tipo de investigación analítica, técnica: la entrevista, llegó a las siguientes **conclusiones:** Se determinó que la situación actual del proceso administrativo en la empresa Construservicios comparado con otras empresas dedicadas a la construcción, ubicadas en el Municipio de Jutiapa, y en consecuencia es procedente apreciar que dicho proceso no se lleva de manera formal y se aplica parcialmente, por lo que en comparación con las otras empresas del mismo sector señalan llevarlo a cabo, lo que permite un adecuado y eficiente funcionamiento. También se determinó que los tipos de planes que se utilizan en la empresa Construservicios, son empíricos por cuanto es inexistente la aplicación de una misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos, y por consiguiente la planeación se da de acuerdo a experiencias propias, lo cual impide guiar adecuadamente cada una de las actividades que se desarrollan. Mientras las demás empresas confirman utilizar dichos tipos de planes que les permite trabajar de una forma adecuada.

## **Antecedentes Nacionales**

**Burgos & Servera (2017)** en su tesis: *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. En la Universidad Señor de Sipán, para optar al título profesional de Licenciado En Administración. Tuvo como **objetivo** general: Determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A&C en la ciudad de Chiclayo, 2016, para la cual utilizó una **metodología**: tipo de investigación descriptiva, técnica: la entrevista, llegó a las siguientes **conclusiones**: Se determinó que problemática estudiada en la empresa comercial A&C de la ciudad de Chiclayo 2016, nos permitió descubrir que dicha entidad funcionaba sin un proceso administrativo el cual le permitiera establecer objetivos claros y concisos a mediano y largo plazo, por lo cual se puede afirmar que sus actividades eran realizadas a la deriva y sin una guía la cual permita estandarizar actividades, así como también la empresa no estaba organizada por lo cual nadie conocía exactamente el puesto en donde se encontraba y cuáles eran las responsabilidades que debía cumplir, además no se ejercía control alguno en el rendimiento de los trabajadores por lo cual no se sabía exactamente cuál era el aporte que otorgaba cada uno a la empresa. Por lo cual se justifica la elaboración del proceso administrativo para Comercial A&C, buscando de esta manera, adecuarse a los requerimientos del mundo actual, y lograr ventajas competitivas sobre su competencia, por lo cual se logre su adaptación al cambio y su supervivencia con el paso del tiempo. También que la situación actual de empresa obtenido a través de la entrevista formulada al administrador podemos afirmar que, la empresa comercial A&C, actualmente está manejando todos sus procesos empresariales de manera empírica, ya que en la actualidad no cuenta con un MOF, organigrama, flujogramas de abastecimiento y atención, no se

aplica el liderazgo ni tampoco existe una evaluación y a la vez un control para cada uno de sus trabajadores.

**Florez (2019)** en su **tesis:** *Procesos Administrativos Y Su Incidencia En La Calidad De Servicio Percibida Por Los Pacientes Del Hospital José Hernán Soto Cadenillas – Chota 2019*. En la Universidad San Martín de Porres, para optar al título de Maestro en Gestión Pública. Tuvo como **objetivo** general: Establecer cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019, para la cual utilizó una **metodología:** tipo de investigación correlacional, técnica: la encuesta, llegó a las siguientes **conclusiones:** Se determinó que por haberse encontrado el Rho de Spearman con un valor de 0,38, se concluye que, existe relación baja entre los procesos administrativos, y la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. También se encontró que, el 12,1% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expresó estar indiferente, y solo el 7,9% de los pacientes entrevistados estuvieron de acuerdo con la calidad del servicio que se realiza en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Esta conclusión no se condice con lo sostenido por la (Organización Panamericana de la Salud, 2016), por cuanto esta organización Internacional de Salud, establece que, “el establecimiento de salud ofrece un horario de atención conveniente, un ambiente acogedor y limpio y preserva la privacidad y la confidencialidad. El centro cuenta con los equipos, los medicamentos, los suministros y la tecnología necesarios. También se encontró un valor de Spearman de 0,25, lo que indica que la planificación administrativa, incide muy poco en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José

Hernán Soto Cadenillas -Chota. Asimismo, se encontró que, para el 66,0% de los entrevistados, el Hospital no realiza programas de salud con la comunidad.

### **Antecedentes Locales**

**Pacaya (2019)** en su tesis: *Gestión De Calidad Y Eficacia En Los Procesos Administrativos De Las Mypes Del Sector Servicios, Rubro Restaurant Turístico, Distrito De Yarinacocha, Año 2019*. En la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar al título profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como **objetivo** general: Investigar el funcionamiento administrativo de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Yarinacocha con enfoque en gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos, para la cual utilizo una **metodología**: tipo de investigación mixta, técnica: la encuesta, llegó a las siguientes **conclusiones**: Se determinó que Las mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente. No tienen ningún proceso administrativo implementado. También se determinó que el funcionamiento de las mypes del rubro restaurant turístico recae en el liderazgo de sus propietarios (autoritario), quienes consideran un costo implementar algún proceso administrativo y confía en sus expertos.

**Grandez (2019)** en su tesis: *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 2020*. En la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, para optar al título Profesional De Licenciado En Administración. Tuvo como **objetivo** general: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019, para la cual utilizo una **metodología**: tipo de investigación descriptiva, técnica: la encuesta, llegó a las siguientes **conclusiones**: Se

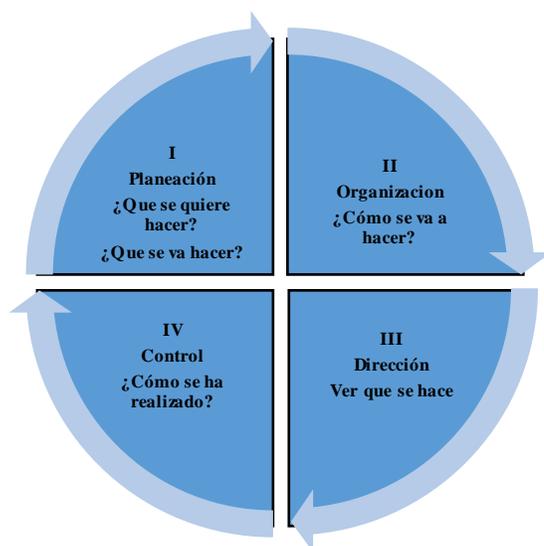
determinó que Las mypes de renta de canchas de grass sintético, no aplican herramientas de gestión, solo dos según la investigación, procuran sostener una gestión técnica y organizada y han establecido algunos controles para atender mejor a sus clientes, siendo el enfoque en el cliente, la visión que más caracteriza a los microempresarios pero restan interés al aspecto técnico de la administración de empresas. También se determinó que el control es un proceso débil. La investigación evidenció falta de mantenimiento de las instalaciones como baños, techos y el propio grass, justamente por falta de planes de mantenimiento y una dirección que desconoce de gestión.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### PROCESO ADMINISTRATIVO

“El proceso administrativo es el conjunto de actividades en las que se planea, organiza, dirige y controla las actividades de los trabajadores y de utilizar todos los recursos disponibles para lograr los objetivos establecidos en la organización” (Chiavenato, 2002 p.16).

**Figura 1:**



Fuente: Elaboración propia

Del Rio y del Rio (2009) indican que el proceso administrativo “son las distintas actividades y funciones que se efectúan con el objeto de ordenar de forma adecuada, las diferentes actividades en la empresa incluyendo la moderna”.

Koontz, Wehrich y Cannice (2008) señalan que el proceso administrativo consiste en cinco etapas que son “planeación, organización, integración de personal, dirección y control”. El proceso administrativo recoge los conocimientos necesarios para que sean aplicados y relacionados en las diferentes actividades que influyen en la empresa, así como las actividades que se desarrollan dentro de la misma. Para ello debe generarse un ordenamiento de actividades a través de los elementos que lo integran.

Por otra parte, Según (maikari95, 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:

a) Planeación, 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, presupuesto; b) 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, elección;

c) 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;

d) 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).

Afirmación que coincide con (Chiavenato, 2012). ‘‘Los elementos que los conforman son: planear, organizar, dirigir y controlar.

### **Proceso de planeación**

‘‘Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas.’’ (Stoner, 2014, p.13).

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

Para (Gomez Cejas, 1994) ‘‘La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas’’.

Según (García, 2012) ‘‘Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para

lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias.

Según (Hampton, 2011) “Es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir como situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivo de corto plazo; definir métodos de realización”

### **Principios de la Planeación.**

Según (Rodríguez S. H., 2011)

- Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.
- Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.
- Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

### **Proceso de Organización**

“Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.” (Stoner, 2014, p.14).

Según (Hernández, 2011) “Fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y

cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias”.

Por otra parte, Según: (García, 2012), Acción y efecto de organizar u organizarse: la manera como están estructurados los diferentes órganos o parte de un conjunto, complejo, conjunto de persona que pertenecen a un cuerpo o grupo organizado. Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

### **Etapas de la organización**

Según: (Rodríguez S. H., Etapas del Proceso Organizacional, 2011),” se extiende por etapas la secuencia de actividades que hay que realizar para organizar o reorganizar a una empresa”.

a) División del Trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.

b) Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

c) Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud

### **Acciones importantes de la organización.**

- “Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)”
- “Agrupar las obligaciones operativas en puestos”
- “Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas”
- “Aclarar los requisitos del puesto”

- “Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado”
- “Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración”
- “Proporcionar facilidades personales y otros recursos”
- “Ajustar la organización a la luz de los resultados del control”
- “La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa””
- “Nivel jerárquico: las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización”

### **Proceso de Dirección**

“La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

Según (García T., 2012) “Es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio etc”.

Según (Koontz, 2011) “Dirigir es influir en los individuos para que contribuyan a favor del comportamiento de las metas organizacionales y grupales. Incluyendo el liderazgo y comunicación”.

Según (Fayol H., 2011) “Es el arte de manejar a las personas. Hacer funcionar el cuerpo social constituido. Conocer los recursos de la empresa. Inspeccionar periódicamente al cuerpo social”.

Según (Hampton D., 2011), “Es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización valores, estilo, liderazgo. Comunicación y motivación”.

### **Componentes de la Dirección**

a) Integración: Consiste en conservar, desarrollar la capacidades, mediante gestión de conocimientos , de los recursos humanos internos y en su caso reclutar, seleccionar y contratar a los mejores recursos humanos disponibles en el mercado de trabajo, para cubrir los puestos de la estructura organizacional conforme a los requisitos y política salarial, para después chesionarlos en la visión y valores de la empresa con el fin de que den lo mejor de si.

b) Liderazgo: capacidad directa que permite influir , motivar y comprometer a los colaradores hacia el logro de los grandes retos de la organización.

c) Motivación: fuente interna de la energía que mueve y entusiasma a las personas, dirigiendo su conducta hacia determinados objetivos y metas.

d) Comunicación: Procesos por los que se trasmite y recibe información: palabras, datos, hechos, ideas, conocimientos o pensamientos, así como actitudes y sentimientos que constituyen a la base del entendimiento, comprensión o acuerdo en común.

e) Supervisión de resultados: es un término que se usa en dos sentidos en la terminología administrativa y de gestión de empresas, por un lado, es un nivel jerárquico, regularmente cercano a los niveles operativos, es el primer nivel gerencial en la base de una pirámide jerárquica, por otro lado es una función de quien ejerce la dirección en cualquier nivel de la gerencia, de ahí la gerencia, la gestión supervisión y sean elementos indispensables de la diracción ejecutada.

f) Toma decisiones : son resoluciones y definiciones sobre lo que se debe hacer ante situaciones ambivalentes, También se ha dicho que es la elección oportuna entre dos o mas alternativas.

### **Actividades importantes de la Dirección**

- “Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión:”
- “Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo””
- “Motivar a los miembros”
- “Comunicar con efectividad”
- “Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial”
- “Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho”
- “Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo”
- “Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control”
- “Estas actividades propias de la etapa de dirección le garantizan al Gerente guiar las acciones hacia el logro de los objetivos además de mantener buenas relaciones y un ambiente fraterno dentro de la organización reduciendo al mínimo el conflicto”

### **Proceso de Control**

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (1996) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

“Sin embargo, Stoner (2014, p.610) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990) el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos, Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición".

Según: (Stoner, 2012),” Proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas.

Según: (MCHugh, 2012),” Función que consiste en determinar si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y en tomar medidas correctivas en caso negativo”.

Según: (Ponce, 2012),” Establecimiento de sistema que permiten medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y formular planes”. El control viene siendo como un elemento vital para el sistema administrativo, ya que de esto permite que la empresa mantenga regulada en términos deseados, a travez de la planeación,

### **Elementos del control:**

**Establecimiento de Estándares:** Representan el estado de ejecución deseado, de hecho nos es más que los objetivos definidos de la organización.

**Medición de Resultados:** Es medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.

**Corrección:** La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones con relación a los estándares.

**Retroalimentación:** Mediante ella la información obtenida se ajusta al Sistema administrativo al correr del tiempo.

Control: Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia.

## **Mypes**

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.

## **Bases legales**

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

## **Las mypes en el Perú**

Según el portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas [SUNAT] (s.f) define a la mype como: “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. Es preciso indicar que el estado peruano otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales, entre estos beneficios se detalla:

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.
- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado (SUNAT, s.f.)

### **Características de las Mypes**

Las Micros y Pequeñas empresas tienen las siguientes características:

a) Micros Empresas:

- Pueden tener 1 hasta diez 10 trabajadores
- Pueden facturar en ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

b) Pequeñas Empresas:

Para el caso se entiende como trabajador aquel cuya prestación sea de naturaleza laboral, independientemente de la duración de su jornada o el plazo de su contrato. Para la determinación de la naturaleza laboral de la prestación se aplica el principio de primacía de la realidad. Pueden tener 1 hasta diez 100 trabajadores, pueden facturar en ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **Administración**

Según **Koontz (2012)**, la administración es un proceso que está diseñada y conserva en un contexto ambiental en el que el individuo trabaja en equipo para alcanzar las metas correspondientes de manera eficaz.

### **Autoridad**

Se define como el acto de ejercer poder dentro una organización, capacidad de tomar buenas decisiones para alcanzar los objetivos. (**Bernal ,2007**)

### **Comunicación**

Acto que se establece mediante un emisor y un receptor, lo cual es lo primordial dentro la organización captar la información correcta para así llegar a tener una comunicación efectiva dentro la organización, y en consecuencia la conlleva al éxito. (**Bernal ,2007**)

### **Control**

Según **Chiavenato (1999)** el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

### **Dirección**

De acuerdo a **Koontz y Weihrich (2002)** la dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización, en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

### **Eficiencia**

Es la capacidad de cumplir las actividades con el uso óptimo de los recursos, sean estos tangibles o intangibles. **(Bernal ,2007)**

### **Estrategia**

La estrategia se define como la guía de acción para lograr los objetivos, para ellos se debió hacer un análisis tanto interno como externo dentro la organización. lo cual implica un correcto diagnóstico. **(Bernal,2007)**

### **Liderazgo**

Se define como la influencia que tiene una persona ante las demás, lo cual tiene la capacidad de inspirar confianza, tener un espíritu motivador, etc. con el fin de desarrollar nuevas capacidades sus subordinados, para llegar alcanzar sus objetivos en la organización. **(Bernal ,2007)**

### **Manual de organización y funciones M.O.F**

Se define como un instrumento lo cual se establecen todas las funciones básicas y funciones específicas dentro una organización, para su correcto funcionamiento, así mismo describiendo sus líneas de autoridad dentro de cada función. **(Münch ,2007)**

### **Objetivos**

Se define como los resultados que se quiere lograr, los cuales estas tienen que ser cuantificables, medibles para posteriormente se puedan alcanzar en un tiempo determinado. **(Münch ,2007)**

### **Organización**

“Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad,

responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir” (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

### **Planeación**

Según **Bernal (2007)** define la planeación por medio de objetivos, estrategias que se realizan para la integración de las actividades y a su vez ayudan a la coordinación de las mismas, para así tener un mejor resultado para la organización y se obtenga una mayor competitividad.

### **Proceso Administrativo**

Según **Koontz y Weihrich (2002)** el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

### **Toma de decisiones**

Son las decisiones que se toman para dar solución a alguna situación problema mediante un proceso (**Bernal ,2007**)

### **III. HIPÓTESIS**

El presente trabajo de investigación no plantea hipótesis

Hernández R, Fernández C y Baptista M. (2014). indica que “No, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio” (p.104)

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue **Cuantitativo**,

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) El tipo de investigación es cuantitativo ya que presenta procesos de formas secuenciales y probatorias. Cada fase antepone al siguiente por lo cual no podríamos evadir los pasos. De las preguntas se constituyen las hipótesis y se fijan las variables, se trazan un plan para sustentarlas, se determinan las variables y se utiliza métodos estadísticos para extraer nuestras conclusiones (pág. 4)

El nivel de la investigación será **Descriptivo**.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) “Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción” (pág. 155)

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación será **Transversal / No Experimental**

#### **Transversal**

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Llamado también transeccional. “Es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (pág. 154)

## **No experimental**

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014). No se manipula las variables. Se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas. (pág. 152)

### **4.2. Población y la Muestra.**

#### **Población**

**La población** estuvo compuesta por todas las mypes del sector servicio del Perú, Rubro Restaurant, Distrito de Calleria, Pucallpa.

**Asti A. (2015)**, “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas.” **(p.66)**

#### **Muestra**

La muestra será **No probabilística** ya que estuvo compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y fue aplicada aplicado por conveniencia a los 20 clientes del Restaurant Pollería D’Hermanos, ubicado en el Distrito de Callería.

“El muestreo no probabilístico por conveniencia es aquel donde el investigador realiza la muestra, seleccionando individuos que considera accesibles y de rápida investigación” (Editorial Grudemi, 2019).

Para **PINEDA et al. (1994)**, Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (pág. 108)

### 4.3. Definición y Operacionalización de la Variable

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición de operacionalización	Indicadores	Escala
<b>Proceso Administrativo</b>	“El proceso administrativo es el conjunto de actividades en las que se planea, organiza, dirige y controla las actividades de los trabajadores y de utilizar todos los recursos disponibles para lograr los objetivos establecidos en la organización” (Chiavenato, 2002 p.16).	Planeación	<b>Gómez</b> (1994) sostiene que la planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas.	La dimensión de la Planeación nos permitió medir con los indicadores; así mismo se usará del instrumento del cuestionario y las técnicas de encuestas.	Cumplimiento del POA Grado de eficacia de los objetivos Rentabilidad equilibrada	Likert
		Organización	<b>Robbins</b> (2005) explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.	La dimensión de Organización se midió con los indicadores, haciendo uso del cuestionario y las técnicas de encuesta con una escala nominal	Porcentaje de actividades realizadas con éxito Porcentaje de Metas cumplidas Calidad de gestión	Likert
		Dirección	Finch, Freeman y Gilbert (1996) afirman que la dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.	La dimensión de Dirección se midió con los indicadores, haciendo uso del cuestionario y las técnicas de encuesta con una escala nominal	Crecimiento laboral de los trabajadores Porcentaje de eficiencia y eficacia en los trabajadores Grado de satisfacción de los trabajadores	Likert
		Control	<b>Alegre, Berné y Galve</b> (2000) sostienen que el control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos.	La dimensión de Control se midió con los indicadores, haciendo uso del cuestionario y las técnicas de encuesta con una escala nominal	Grado de productividad del trabajador Satisfacción del Cliente Porcentaje de desperdicio Tiempo de elaboración del producto	Likert

Fuente: Elaboración propia

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

##### **Técnica**

La técnica que se utilizó fue la **encuesta**.

Según **Ackerman S y Com S. (2013)**, “Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente. (p.94)

##### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el **cuestionario**.

Según **Hernández R, Fernandez C, y Baptista P. (2003)**, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.322)

#### **4.5. Plan de análisis.**

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluyó la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema en estudio. En la fase final el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto que fueron recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una, y se relacionaron con el objeto de este trabajo de investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un análisis descriptivo. A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el programa EXCELL, y se procederá a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22 a través del cual se obtendrán las

frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras. (Bastar, 2012)

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
Propuesta de mejora del Proceso Administrativo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso restaurant Pollería D’Hermanos – Pucallpa, 2020	¿Cuáles son las características del proceso administrativo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D’Hermanos, Pucallpa, 2020?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Identificar las características del proceso administrativo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D’Hermanos, Pucallpa, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Describir las características de la planeación para mejorar la gestión de calidad: Caso Restaurant Pollería D’Hermanos, Pucallpa, 2020.</p> <p>Describir las características de la organización para mejorar la gestión de calidad: Caso Restaurant Pollería D’Hermanos, Pucallpa, 2020.</p> <p>Describir las características de la dirección para mejorar la gestión de calidad: Caso Restaurant Pollería D’Hermanos, Pucallpa, 2020.</p> <p>Describir las características del control para mejorar la gestión de calidad: Caso Restaurant Pollería D’Hermanos, Pucallpa, 2020.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora: Caso Restaurant Pollería D’Hermanos, Pucallpa, 2020</p>	Proceso Administrativo	<p><b>Hernández, Fernández y Baptista (2014)</b> el enfoque cuantitativo está basado en obras como las de Auguste Comte y Émile Durkheim. La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones. (p.04)</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo</p> <p><b>Nivel de la investigación de las tesis</b></p> <p>El nivel de la investigación fue descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>El diseño de la investigación fue Transversal-No experimental.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población se realizó en el distrito de Callería, Pucallpa</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra es el Restaurant Pollería D’Hermanos, en el distrito de Callería.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Encuesta</p>

Fuente: elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos**

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica de fecha 16-08-2019.

**a. Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**b. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

**c. Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

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 consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**d. 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.

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

**Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### A. Datos del encuestado

Tabla 1

*Cuál es la edad del cliente*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
De 18 a 28 años	10	50 %
De 29 a 39 años	8	40 %
De 40 a 49 años	2	10 %
De 50 a mas	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Elaboración propia

Tabla 2

*Cuál es el género del cliente*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	12	60 %
<b>Femenino</b>	8	40 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Elaboración propia

**B. Referente a la dimensión 1: Proceso de planeación**

Tabla 3

*Dimensión 1: Proceso de Planeación*

Categoría	Muy desacerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera importante la aplicación de la misión y la visión dentro del Restaurant Pollería D'Hermanos	0	0	0	0	0	0	4	20	16	80	20	100
Considera que el Restaurant Pollería D'Hermanos tiene misión y visión	0	0	0	0	0	0	4	20	16	80	20	100
Considera que la Planificación dentro del Restaurant ayuda a obtener buenos resultados	0	0	4	20	4	20	0	0	12	60	20	100
Considera que el restaurant aplica estrategias para ganar clientes	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100	20	100

**Nota:** Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurant Pollería D'Hermanos.

### C. Referente a la dimensión 2: Proceso de organización

Tabla 4

*Dimensión 2: Proceso de organización*

Categoría	Muy desacerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Consideras que el Restaurant Pollería D'Hermanos cuenta con una organización para la atención al cliente	0	0	0	0	2	10	0	0	18	90	20	100
Considera que la organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100	20	100
Crees que la aplicación de procesos ayuda a cumplir las metas establecidas	0	0	0	0	4	20	16	80	0	0	20	100

**Nota:** Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurant Pollería D'Hermanos.

## D. Referente a la dimensión 3: Proceso de dirección

Tabla 5

*Dimensión 3: Proceso de dirección*

Categoría	Muy des acuer do		En des ac uer do		In difer ente		De ac uer do		Muy de acue rdo		Tot al	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Está de acuerdo con el tiempo de espera al comprar en el Restaurant	0	0	8	40	0	0	12	60	0	0	20	100
Está de acuerdo con el trato que recibes por parte del personal del restaurant	0	0	12	60	0	0	8	40	0	0	20	100
Está conforme con la calidad de los diversos platos que ofrece el restaurant	0	0	0	0	0	0	4	20	16	80	20	100

**Nota:** Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurant Pollería D'Hermanos.

## E. Referente a la dimensión 4: Proceso de control

Tabla 6

*Dimensión 4: Proceso de control*

Categoría	Muy desacerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera importante el control a los trabajadores dentro del restaurant	0	0	4	20	0	0	16	80	0	0	20	100
Considera que el clima laboral es el adecuado dentro del restaurant	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100	20	100
Consideras que toman en cuenta las sugerencias del libro de reclamaciones	0	0	4	20	0	0	0	0	16	80	20	100

**Nota:** Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurant Pollería D'Hermanos.

## 5.2. Análisis de resultados

Según el objetivo general:

*Proponer las mejoras del proceso administrativo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.*

Con relación al objetivo general se realizó estudios con las dimensiones relacionados a dicha variable que son la planeación, organización, dirección y control, en concordancia con el autor **Clushkov (2018)** define a la administración como el dispositivo que organiza la información recaudada y la vuelven objeto de dirección para luego procesarla y poder realizar este proceso varias veces. Primero se realizaron preguntas relacionados a la dimensión del proceso de planeación, En este sentido de acuerdo a la pregunta: Considera eficaz la aplicación de la misión y visión del Restaurant Pollería D'Hermanos. los resultados fueron positivos ya que del 100% de los encuestados consideran eficaz la aplicación de la misión y visión (muy de acuerdo (80% y de acuerdo 20%). Los resultados de la investigación se relacionan con la investigación de **Chagñay & Tapia (2017)** que concluye que la situación actual de los Procesos Administrativos de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., en la etapa de Planificación a pesar de que exista planes de acción, el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo desconocen de las herramientas utilizadas y no participan frecuentemente en esta fase, en la etapa de Organización el 65% del personal operativo mencionan que la organización no es muy buena debido a que los colaboradores no poseen manuales de funciones lo que ocasiona duplicidad y omisión de actividades, en la etapa de

Dirección el 67% del personal administrativo y el 54% del personal operativo señalan que la comunicación sobre las acciones a realizar es buena debido a que no siempre están informados, en la etapa de Control el 27% del personal administrativo y el 5% del personal operativo afirman que a veces se evalúa el desempeño del personal debido a que se desconoce cuáles son sus responsabilidades en cuanto al cargo que desempeñan, todo esto genera que el proceso administrativo no sea el correcto. Por otra parte, con relación a la dimensión del proceso de organización, Estás de acuerdo con la aplicación de procesos que ayuden a cumplir con las metas establecidas, los resultados fueron favorables, pero no en todos los trabajadores ya que del 100% solo el 80% está de acuerdo y el 20% esta indiferente. Por otra parte, respecto a la dimensión del proceso de dirección para la cual se realizó la pregunta: Está de acuerdo con las estrategias de gestión para mejorar la dirección de las actividades del restaurant, los resultados obtenidos no fueron del todo favorables, ya que del 100% de los encuestados solo el 60% está de acuerdo con las estrategias que aplica la mype, y el 40% de los encuestados están en total desacuerdo, lo que indica que se deben plantear nuevas estrategias, finalmente con relación a la dimensión del proceso de control, lo cual se realizó la siguiente pregunta: considera eficaz el control que realizan para ver su desempeño laboral, los resultados obtenidos fueron los siguientes: que los resultados fueron favorables, pero no en todos los clientes ya que del 100% solo el 80% está de acuerdo y el 20% está en desacuerdo, lo que indica que la mype debe mejorar el control que ayude en la mejora del rendimiento de su personal.

Según los objetivos específicos:

*Determinar la propuesta de mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020*

Con relación a la segunda variable: La gestión de calidad, se realizaron preguntas relacionados con las dimensiones, sobre enfoque al cliente y el liderazgo, en esta investigación se citará al autor **Grandez** (2019) que concluye que Las mypes de renta de canchas de grass sintético, no aplican herramientas de gestión, solo dos según la investigación, procuran sostener una gestión técnica y organizada y han establecido algunos controles para atender mejor a sus clientes, siendo el enfoque en el cliente, la visión que más caracteriza a los microempresarios pero restan interés al aspecto técnico de la administración de empresas. Para ello se realizaron la siguiente pregunta: considera que la organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos, los resultados fueron totalmente favorables ya que el 100% de trabajadores consideran la importancia de los procesos para mejorar la calidad y satisfacer la necesidad de los clientes. Por otro lado, con relación a la dimensión del liderazgo, se realizó la siguiente: considera que el clima laboral es el adecuado dentro del restaurant, de las cuales los resultados fueron los siguientes: que la mype cuenta con un buen clima laboral, eso ayuda a mejorar los vínculos y tener mejores resultados, ya que el 100% de los trabajadores están muy de acuerdo, eso indica el buen liderazgo que posee el empleador. Estos resultados de la investigación se comparan con los resultados de Pacaya (2019) que concluye: que Las mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente. No tienen ningún proceso administrativo implementado.

### 5.3. PROPUESTA DE MEJORA

FACTORES PARA MEJORAR	OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADORES	META	PRESUPUESTO
Falta de Estrategias de Marketing	Lograr que el restaurant se posicione en el mercado y sea conocido por más personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener un presupuesto mensual para publicidad en radio y TV.</li> <li>Crear una página del local en las redes sociales (Facebook)</li> </ul>	Dueño de la Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de compras por delivery</li> <li>Nº de visitas mensuales a la pagina</li> </ul>	Tener mas clientes satisfechos por compras a delivery	S/ 300.00 Por pago para publicidad
Falta de un Administrador	Contar con un personal professional que administre la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar un Administrador de empresas professional</li> </ul>	Dueño de la Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor Rentabilidad</li> <li>Satisfaccion de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los procesos administrativos</li> <li>Lograr mejores utilidades</li> </ul>	S/ 1200.00 Por Sueldo de un Administrador
Insatisfaccion de los clientes	Lograr la fidelizacion de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar más personal de atención al público</li> <li>Contratar mejores proveedores</li> <li>Crear promociones o descuentos</li> </ul>	Dueño de la Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mas clientes satisfechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr mas clientes satisfechos</li> </ul>	S/ 930 Por sueldo de un mozo
No cuenta con un organigrama	Establecer funciones para cada puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un organigrama y el Mof</li> </ul>	Gerente o Dueño de la Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejores resultados</li> </ul>	Tener un organigrama y mof implementado	S/ 0
					<b>TOTAL</b>	<b>S/ 2430.00</b>

## VI. CONCLUSIONES

Con relación al objetivo general:

*Proponer las mejoras del proceso administrativo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurants, caso Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020.*

Se concluye que en el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 la mayoría de los clientes encuestados califican en un nivel alto el proceso administrativo aplicado por la mype, mientras que algunos clientes calificaron en un nivel intermedio y bajo la aplicación del proceso administrativo en la mype. Se logró concluir que el proceso de planeación en la mype tiene una influencia positiva del 100% (80% muy de acuerdo y 20% de acuerdo), lo que indica que el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 tiene bien claro los puntos clave en la parte de su planeación que es la misión, la visión, estrategias para lograr las metas y objetivos anuales. Con relación al proceso de organización la mayoría de clientes están conformes mientras que algunos están indiferentes, lo que indica que la el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 debe mejorar los procesos de organización, implementar manuales para los trabajadores, para mejorar plazos de entrega del producto. Con relación al proceso de dirección, se evidenció que un poco más de la mitad de clientes encuestados están de acuerdo con las estrategias en la dirección, mientras que un poco menos de la mitad de clientes encuestados están en desacuerdo lo cual indica un gran porcentaje que están desconformes con la estrategia de atención al clientes y dirección del personal de la el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020. Finalmente, con relación al proceso de control la mayoría considera eficaz el control que aplica la mype, mientras que el algunos

están en desacuerdo, lo que indica que el Restaurant Pollería D'Hermanos, Pucallpa, 2020 debe mejorar los procesos de control para así evitar pérdidas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Según los resultados del objetivo se puede notar un porcentaje positivo de conformidad de los clientes, pero siempre es bueno ser mejores, por ello debe aplicar estrategias de marketing, sea más publicidad, una página en Facebook, para mejorar la imagen del restaurant con los consumidores, de ello depende lograr con la misión y la visión de la empresa que es lograr ser uno de los restaurantes más conocidos de la ciudad de Pucallpa.

Según la organización y la dirección de la mype, tiene buenos resultados, pero siempre hay puntos débiles, por ello la recomendación es contratar un profesional que pueda liderar la mype y pueda aplicar estas estrategias que ayuden en la satisfacción de los clientes, contratar más personal para la rápida atención a los clientes y poder mejorar el factor tiempo de espera.

Con relación al control implementar actividades de controles diarios para evitar desperdicios y mejorar los costos, que ayuden a mejorar el precio de venta, un factor importante para el cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alegre, Luis; Berné Manero, Carmen; Galve Górriz, Carmen. Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional, Editorial Ariel, 2000.
- Andina (2018). *PYME emplea al 75 % de la población económicamente activa del Perú*. <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
- Arena, J. A. (1990). Políticas en Proceso Administrativos. En J. F. Arena, El Proceso Administrativo (pág. 248). México: Diana, S.A.
- Arianinnita. (6 de 11 de 2011). [www.slideshare.net/arianinnita/procesoAdministrativo-y-suselementos](http://www.slideshare.net/arianinnita/procesoAdministrativo-y-suselementos). Recuperado el 15 de 10 de 2013
- Barba-Sánchez, V., Jiménez-Sarzo, A., & Martínez-Ruiz, M. (2007). Efectos de la motivación y de la experiencia del empresario emprendedor en el crecimiento de la empresa de reciente creación. Recuperado el 15 de junio de 2009, de [http://www.escp-eap.net/conferences/marketing/2007\\_cp/Materiali/Paper/Fr/BarbaSanchez\\_JimenezZarco\\_MartinezRuiz.pdf](http://www.escp-eap.net/conferences/marketing/2007_cp/Materiali/Paper/Fr/BarbaSanchez_JimenezZarco_MartinezRuiz.pdf)
- Barrera, M. (2018). *Análisis Del Procesos Administrativo De La Empresa Construservicios, Ubicada en el Municipio de Jutiapa*. Tesis para optar al título de Administradora De Empresas En El Grado Académico De Licenciada. Jutiapa, Guatemala.
- Bastar, S. (2012). "Metodología de la Investigación". Tlalnepantla de Baz, México 1a ed.: 2012.
- Bernal torres, C. (2007). *introduccion-a-la-administracion-de-las-organizaciones-enfoque-global-e-integral-autor-cesar-a-bernal-torres.pdf*. Person educacion de mexico S.A de C V.

- Burgos, O. & Servera, A. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. Tesis para optar al título profesional de Licenciado En Administración. Pimentel, Perú.
- Chagñay, G. & Tapia, X. (2017). *Los Procesos Administrativos Y La Mejora En La Gestión De La Empresa Donoso Constructores Cia. Ltda. Período junio 2016 – junio 2017*. Tesis para optar al título de Ingeniera Comercial. Riobamba, Ecuador.
- CHIAVENATO, I. (1999). *Introducción a la teoría de la administración*. McGraw Hill. Colombia.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad*. Editorial Profit.
- Finch Stoner, James Arthur; Freeman, R. Edward y Gilbert, Daniel R. *Administración*, Pearson Educación, 1996.
- Florez, L. (2019). *Procesos Administrativos Y Su Incidencia En La Calidad De Servicio Percibida Por Los Pacientes Del Hospital José Hernán Soto Cadenillas – Chota 2019*. Tesis para optar al título de Maestro en Gestión Pública. Lima, Perú.
- FONTALVO, Tomas J. *El Método: Un enfoque Sistémico Convergente de la Calidad*. Ediciones Asesores del 2000, Santa Fe de Bogotá, 2009.
- Freedman, D., Gilbert, D., & Finch, J. (1996). *Administracion. naucalpan de juarez*: Pretice Hall.
- Garcia, T. (2012). Definición de control. En T. Garcia, *Diccionario Enciclopédico Larousse* (pág. 285). Mexico D.F: EDICIONES LAROUSE, S.A. de C.V, Mexico, D.F.
- Gomez Cejas, G. (1994). *Planeacion y Organizacion de la empresa*. Mexico: McGraw-HILL.

- 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 2020*. Tesis para optar al título Profesional De Licenciado En Administración. Pucallpa, Perú.
- Hampton, D. (2011). Definición de Dirección. En S. H. Rodriguez, Fundamentos de gestión empresarial (pág. 215). Mexico D.F: mexicana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- JURAN J.M. Juran y la planificación para la calidad, Díaz de Santos S.A. Madrid, 1990.
- Koontz, H. (2012). Administración. Una perspectiva Global y Empresarial, 682.
- KOONTZ, H. y WEIHRICH, H. (2002). Administración - Una Perspectiva Global. 11º Edición. México.
- Kotler, P. y Keller, K. (2009). Dirección de Marketing. (12a. ed.). México: Pearson Educación.
- Ley N° 28015. Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario, Lima, Perú, publicado el 03 de Julio del 2003.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2005). Plan sectorial 2006-2011. Empleo y derechos laborales para todos los peruanos. Recuperado el 15 de junio de 2009, [http:// www.mintra.gob.pe/contenidos/porta1\\_de\\_transparencia/transparencia\\_2007/PLAN\\_SECTORIAL\\_MTPE\\_2006\\_2011](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/porta1_de_transparencia/transparencia_2007/PLAN_SECTORIAL_MTPE_2006_2011). Pdf
- Münch Galindo, L., & Ricalde, E. (2007). Administración: escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México: Pearson

- Educación, Prentice Hall. Recuperado de  
<http://files.clases8.webnode.es/200000623-4eb8150ae0/Munch%20Galindo%20Lourdes%20-%20Administracion%20-%20Escuelas%20Proceso%20Administrativo.pdf>
- Okpara, J. & Wynn, P. (2007). SAM Advanced Management Journal, 72(2), 24–34.  
 Recuperado el 15 de mayo de 2009, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site=ehost-live>
- Oyarzún F. (2005) Calidad en un sistema de gestión de calidad. Universidad Arturo Prat, Chile.
- Pacaya, B. (2019). *Gestión De Calidad Y Eficacia En Los Procesos Administrativos De Las Mypes Del Sector Servicios, Rubro Restaurant Turístico, Distrito De Yarinacocha, Año 2019*. Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Administración. Pucallpa, Perú.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie and Berry, Leonard. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing. Vol. 49(No. 5): 41-50, 1985.
- PINEDA, Beatriz; DE ALVARADO, Eva Luz; DE CANALES, Francisca 1994  
 Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Ponce, A. R. (2011). Definición de Organización. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial (pág. 192). Mexico: Maexicana.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). La Administración. México: Pearson educación, (p. 60).

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) Administración. (10ª. ed.). México: Pearson.

Education.

Robbins, Stephen P. Administración, Pearson Educación, 2005.

Robbins, Stephen P. y De Cenzo, David A. Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones, Pearson Educación, 2009.

ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary. Administración. Quinta edición. México, 1996.

Stoner, J. (2014). La administración (6ta edición). México: editorial Pearson education.

Stoner, F. y. (2012). Definición de control. En A. p. Martínez, Gestión Empresarial (pág. 240). México: INTERAMERICANA EDITORES S.A.DE C.V.

STONER, J. y FREEMAN, E. (1996). Administration. 5º Edición. McGraw – Hill. México.

SUNAT. (2014). Facilidades para las micro, pequeñas y medianas empresas - MIPYME.

LIMA. Obtenido de 84

<https://s3.amazonaws.com/insc/Charlas+/Facilidades+para+las+mypes+Julio+2014.pdf>

V. Clushkov. (2018). la administración. Recuperado 14 de noviembre de 2018, de

<https://educacion.elpensante.com/v-clushkov-administracion/>

Yáñez C. (2008) Sistema de gestión de calidad en base a la norma iso 9001, (artículo científico) Internacional eventos, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento de evaluación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### ENCUESTA

##### Instrucciones:

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación para desarrollar el tema "PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO RESTAURANT POLLERIA D'HERMANOS – PUCALLPA, 2020".

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista con las preguntas correspondientes, responda con sinceridad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala nominal:

Muy desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Marque con un aspa (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**Encuestado:**

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

**A. Datos del encuestado**

1. ¿Cuál es la edad del cliente?

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

2. ¿Cuál es el género del cliente?

a) Masculino                      b) Femenino

**B. Referente a la dimensión 1: Proceso de planeación**

4. ¿Considera importante la aplicación de la misión y la visión dentro del Restaurant Pollería D'Hermanos?

a) 1              b) 2              c) 3              d) 4              e) 5

5. ¿Considera que el Restaurant Pollería D'Hermanos tiene misión y visión?

a) 1              b) 2              c) 3              d) 4              e) 5

6. ¿Considera que la Planificación dentro del Restaurant ayuda a obtener buenos resultados?

a) 1              b) 2              c) 3              d) 4              e) 5

7. ¿Considera que el restaurant aplica estrategias para ganar clientes?

a) 1              b) 2              c) 3              d) 4              e) 5

**C. Referente a la dimensión 2: Proceso de organización**

8. ¿Consideras que el Restaurant Pollería D'Hermanos cuenta con una organización para la atención al cliente?

a) 1              b) 2              c) 3              d) 4              e) 5

9. ¿considera que la organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

10. ¿Crees que la aplicación de procesos ayuda a cumplir las metas establecidas?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

**D. Referente a la dimensión 3: Proceso de dirección**

11. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera al comprar en el Restaurant?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

12. ¿Está de acuerdo con el trato que recibes por parte del personal del restaurant?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

13. ¿Está conforme con la calidad de los diversos platos que ofrece el restaurant?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

**E. Referente a la dimensión 4: Proceso de control**

14. ¿Considera importante el control a los trabajadores dentro del restaurant?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

15. ¿considera que el clima laboral es el adecuado dentro del restaurant?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

16. ¿consideras que toman en cuenta las sugerencias del libro de reclamaciones?

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) 5

## Anexo 2: 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 **“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO RESTAURANT POLLERIA D’HERMANOS. – PUCALLPA, 2020”** y es dirigido por **Alex German García Ramírez**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 [alexgerman230599@gmail.com](mailto:alexgerman230599@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: TULLIO LOZANO PAIMA

Fecha: Pucallpa, 30 de setiembre del 2020.

Correo electrónico: tlinlogpaima@gmail.com

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

### Anexo 3: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Espinosa Otoya Víctor Hugo
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración de Empresas
- 1.4. Institución donde labora: Instituto Superior Tecnológico Público "Argentina"
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Alex Germán García Ramírez
- 1.8. Carrera: Administración

##### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Proceso Administrativo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Proceso de Planeación</b>							
1. ¿Considera importante la aplicación de la misión y la visión dentro del Restaurant Pollería D'Hermandos?	x		x		x		
2. ¿Considera que el restaurant Pollería D'Hermandos tiene misión y visión?	x		x		x		
3. ¿Considera que la Planificación dentro del	x		x		x		

Restaurant ayuda a obtener buenos resultados?							
4. ¿Considera que el restaurant aplica estrategias para ganar clientes?	x		x		x		
Dimensión 2: Proceso de organización							
5. ¿Consideras que el Restaurant Pollería D'Hermanos cuenta con una organización para la atención al cliente?	x		x		x		
6. ¿Considera que la organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos?	x		x		x		
7. ¿Crees que la aplicación de procesos ayuda a cumplir las	x		x		x		

metas establecidas?							
Dimensión 3: Proceso de dirección							
8. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera al comprar en el Restaurant?	x		x		x		
9. ¿Está de acuerdo con el trato que recibes por parte del personal del restaurant?	x		x		x		
10. ¿Está conforme con la calidad de los diversos platos que ofrece el restaurant?	x		x		x		
Dimensión 4: Proceso de control							
11. ¿Considera importante el control a los trabajadores dentro del restaurant?	x		x		x		
12. ¿Considera que el clima laboral es el adecuado	x		x		x		

dentro del restaurant?							
13. ¿Consideras que toman en cuenta las sugerencias del libro de reclamaciones?	x		x		x		

Otras observaciones generales:



Espinosa Otoyá Víctor Hugo

DNI N° 07535731

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** PELAEZ AVALOS, JUAN WALDIR

1.2. **Grado Académico:** magister en administración

1.3. **Profesión:** Administrador

1.4. **Institución donde labora:** Empresa Crea y Emprende SAC

1.5. **Cargo que desempeña:** Gerente General

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** Alex García

1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Proceso Administrativo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Proceso de Planeación							
1. ¿Considera importante la aplicación de la misión y la visión dentro del restaurant Polleria D'Hermanos?	x		x		x		
2. ¿Considera que el restaurant Polleria D'Hermanos tiene misión y visión?	x		x		x		
3. ¿Considera que la Planificación dentro del Restaurant ayuda a obtener buenos resultados?	x		x		x		
4. ¿Considera que el restaurant aplica estrategias para ganar clientes?	x		x		x		
Dimensión 2: Proceso de organización							

5. ¿Consideras que el Restaurant Pollería D'Hermanos cuenta con una organización para la atención al cliente?	x		x		x		
6. ¿Considera que la organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos?	x		x		x		
7. ¿Crees que la aplicación de procesos ayuda a cumplir las metas establecidas?	x		x		x		
Dimensión 3: Proceso de dirección							
8. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera al comprar en el Restaurant?	x		x		x		
9. ¿Está de acuerdo con el trato que recibes por parte del personal del restaurant?	x		x		x		
10. ¿Está conforme con la calidad de los diversos platos que ofrece el restaurant?	x		x		x		
Dimensión 4: Proceso de control							
11. ¿Considera importante el control a los trabajadores dentro del restaurant?	x		x		x		
12. ¿Considera que el clima laboral es el adecuado dentro del restaurant?	x		x		x		
13. ¿Consideras que toman en cuenta las sugerencias del libro de reclamaciones?	x		x		x		

Otras observaciones generales: **aprobado**

  
**Mgtr Juan Waldyr Peláez Avalos**  
**CORLAD, LIMA. REGUC N° 02691**  
**DNI N° 09951901**

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** PODESTÁ CUADROS, SERGIO
- 1.2. **Grado Académico:** magister en administración
- 1.3. **Profesión:** Administrador
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad San Marcos
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Alex García
- 1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Proceso Administrativo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Proceso de Planeación</b>							
1.	¿Considera importante la aplicación de la misión y la visión dentro del restaurant Pollería D'Hermanos?	X		X		X	
2.	¿Considera que el restaurant Pollería D'Hermanos tiene misión y visión?	X		X		X	
3.	¿Considera que la Planificación dentro del Restaurant ayuda a obtener buenos resultados?	X		X		X	
4.	¿Considera que el restaurant aplica estrategias para ganar clientes?	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Proceso de organización</b>							
5.	¿Consideras que el Restaurant Pollería D'Hermanos cuenta con una organización para la atención al cliente?	X		X		X	
6.	¿Considera que la organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos?	X		X		X	
7.	¿Crees que la aplicación de procesos	X		X		X	

ayuda a cumplir las metas establecidas?						
Dimensión 3: Proceso de dirección						
8. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera al comprar en el Restaurant?	X		X		X	
9. ¿Está de acuerdo con el trato que recibes por parte del personal del restaurant?	X		X		X	
10. ¿Está conforme con la calidad de los diversos platos que ofrece el restaurant?	X		X		X	
Dimensión 4: Proceso de control						
11. ¿Considera importante el control a los trabajadores dentro del restaurant?	X		X		X	
12. ¿Considera que el clima laboral es el adecuado dentro del restaurant?	X		X		X	
13. ¿Consideras que toman en cuenta las sugerencias del libro de reclamaciones?	X		X		X	

**Otras observaciones generales:** SIN OBSERVACIONES. APROBADO

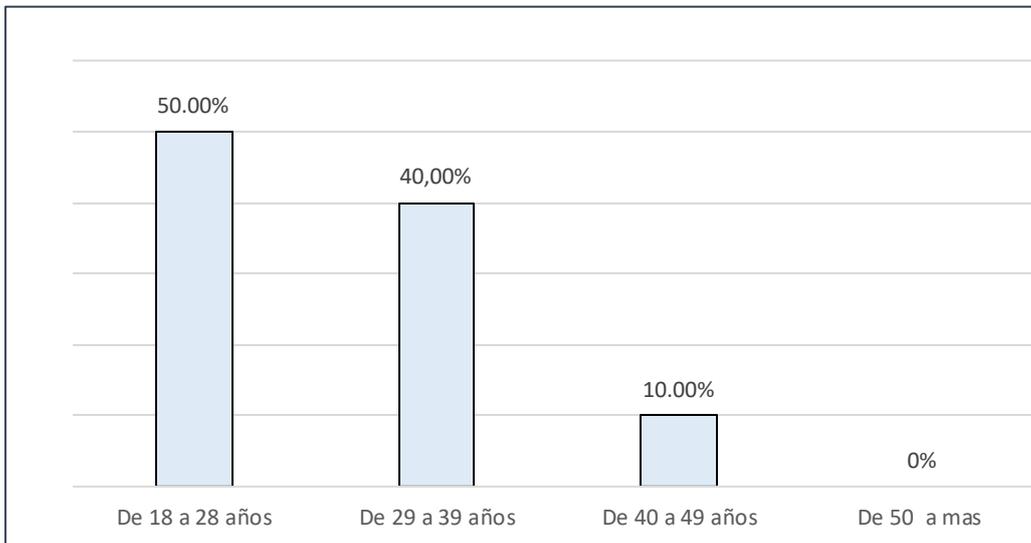


Mgtr Sergio Fernando Podestà Cuadros  
CORLAD, LIMA. REGUC N° 02684  
DNI N° 08066431

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

## Anexo 4: Figuras

Figura 2. Cuál es la edad del cliente

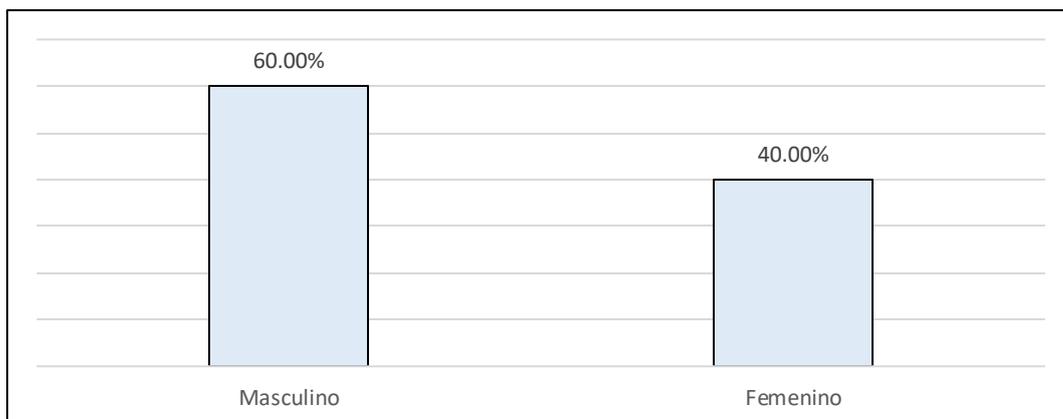


Fuente: tabla 1  
Elaboración propia

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 50% de los clientes tienen entre 18 a 28 años, 40% tienen entre 29 a 39 años y el 10% restante tienen de 40 a 49 años, lo cual nos indica que la mayoría de los clientes de la mype son adultos jóvenes.

Figura 3. Cuál es el género del cliente

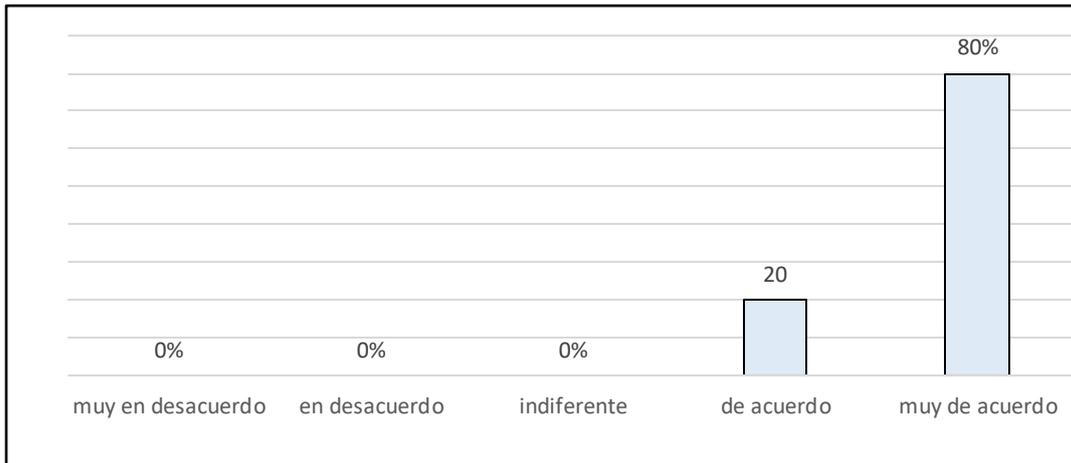


Fuente: tabla 2

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 60% de los clientes son de sexo masculinos, mientras que el 40% son clientes de sexo femenino, lo cual nos indica que la mayoría de trabajadores de la mype son de sexo masculinos.

Figura 4. Considera importante la aplicación de la misión y la visión dentro del Restaurant Pollería D’Hermanos

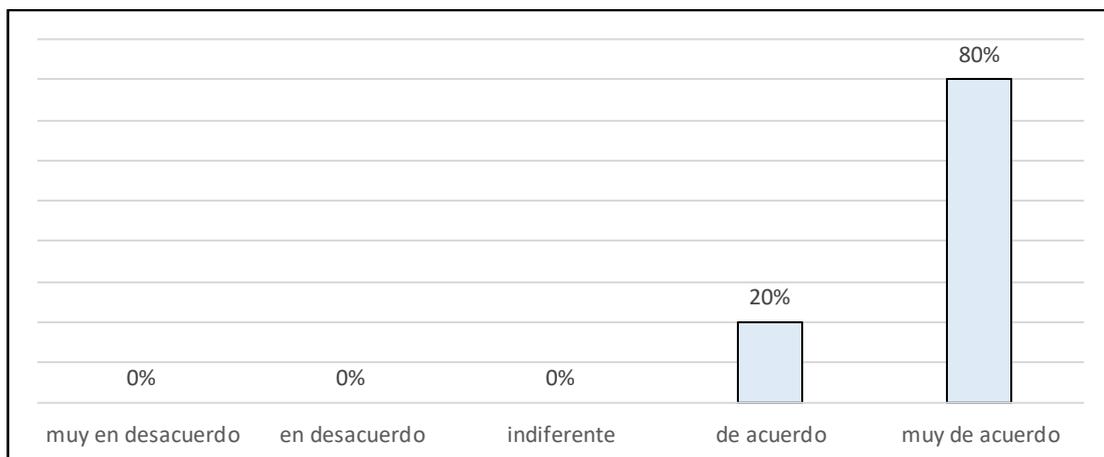


Fuente: tabla 3  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 80% de los clientes encuestados consideran eficaz la aplicación de la misión y la visión ya que eso ayuda a mejorar el rendimiento, pero el 20% considera irrelevante.

Figura 5. Considera que el Restaurant Pollería D’Hermanos tiene misión y visión

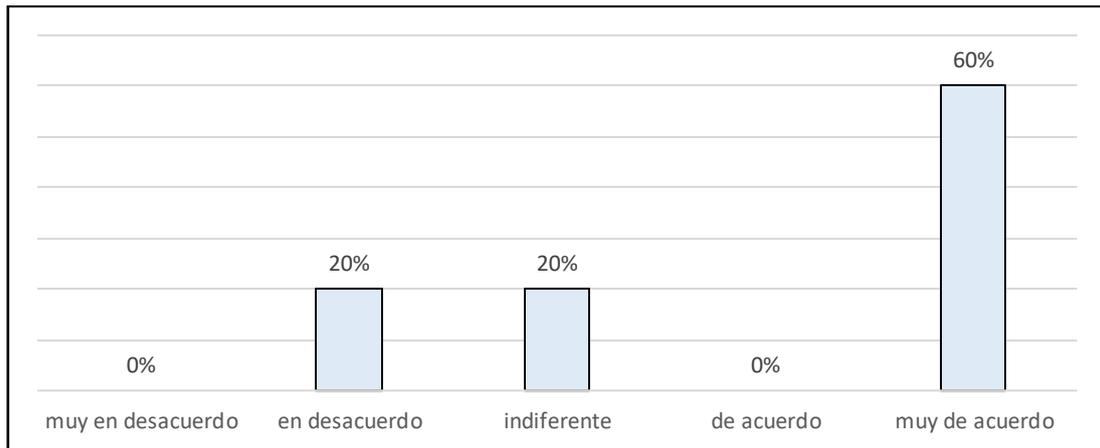


Fuente: tabla 3  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 80% de los clientes encuestados consideran eficaz la aplicación de la misión y la visión ya que eso ayuda a mejorar el rendimiento, pero el 20% considera irrelevante.

Figura 6. Considera que la Planificación dentro del Restaurant ayuda a obtener buenos resultados



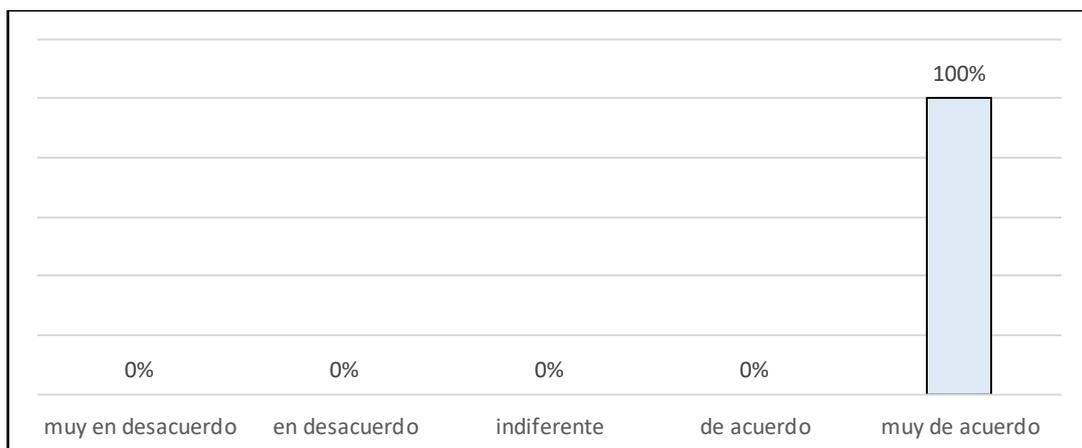
Fuente: tabla 3

Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que la mayoría de los clientes considera que los buenos resultados son debidos a la buena aplicación de la planificación (60%), mientras que el resto del porcentaje considera lo contrario.

Figura 7. Considera que el restaurant aplica estrategias para ganar clientes



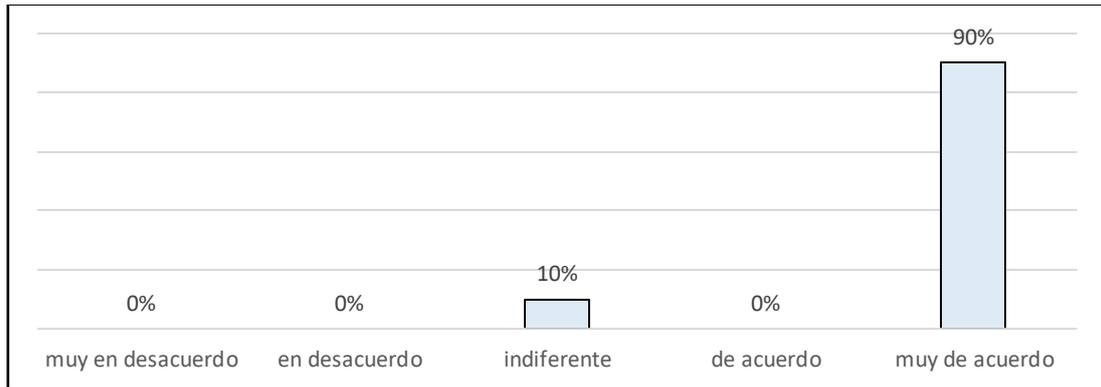
Fuente: tabla 3

Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el total de los clientes de la mype consideran que aplican estrategias para ganar más clientes.

Figura 8. Consideras que el Restaurant Pollería D'Hermanos cuenta con una organización para la atención al cliente

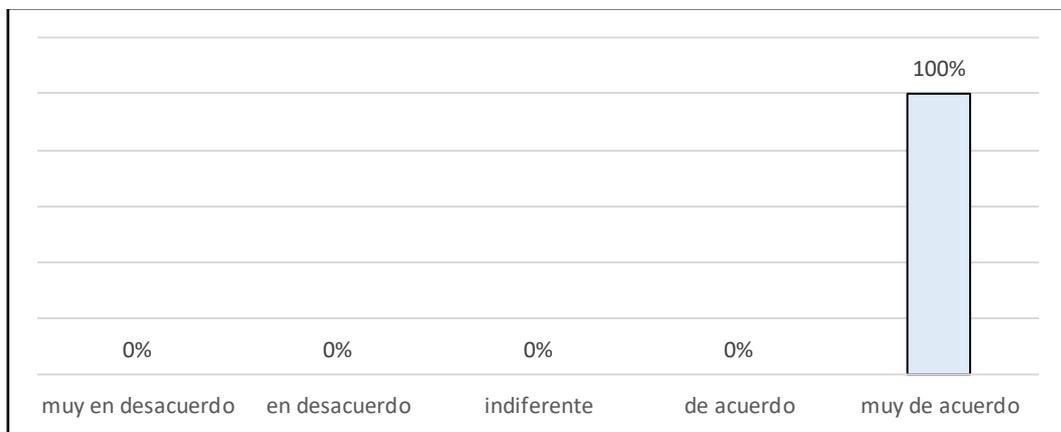


Fuente: tabla 4  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 90% de los clientes encuestados se sienten en acuerdo con la organización que maneja la mype, el resto considera que deben mejorar y cambiar.

Figura 9. Considera que la organización ayuda a mejorar la rapidez de entrega de los platos

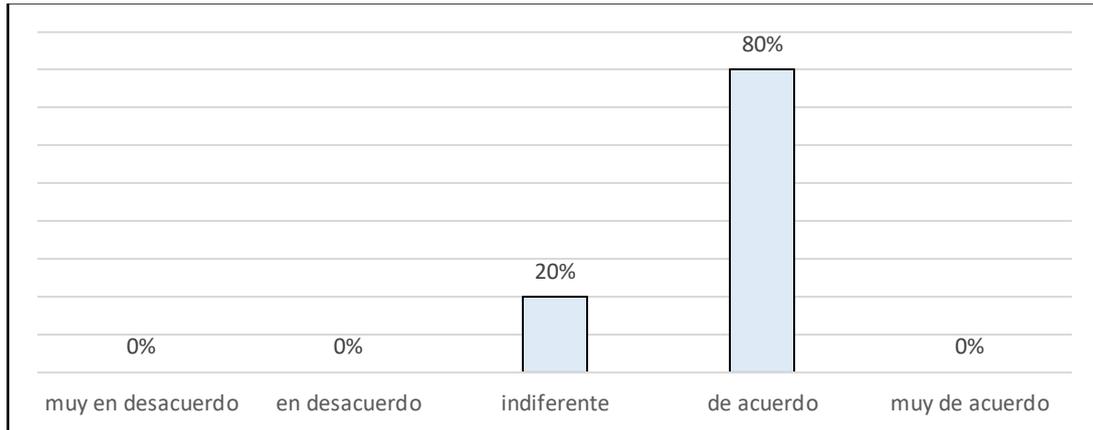


Fuente: tabla 4  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el total de clientes consideran que la organización ayuda a mejorar el tiempo de entrega de los platos.

Figura 10. Crees que la aplicación de procesos ayuda a cumplir las metas establecidas

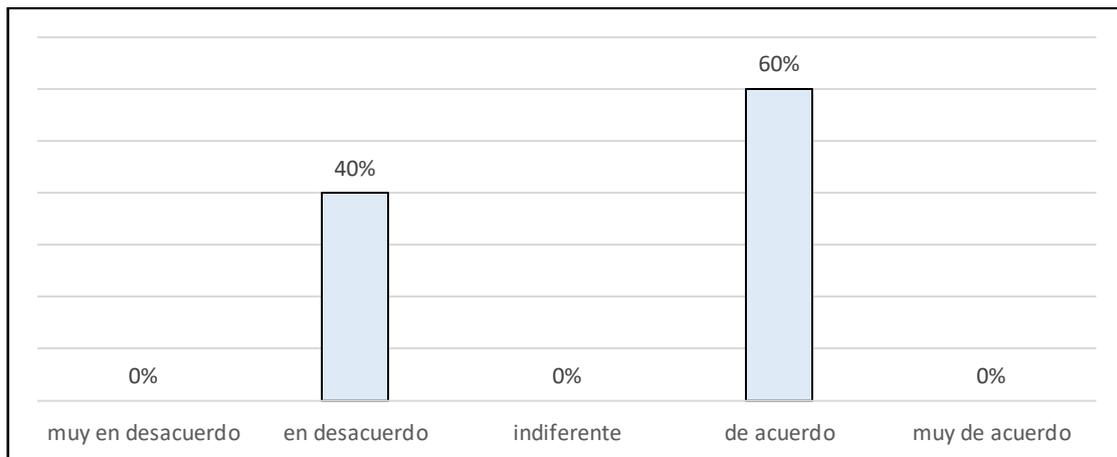


Fuente: tabla 4  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 80% de los clientes encuestados consideran importante la aplicación de procesos ya que ayudan a cumplir las metas, mientras que el 20% restante considera que no es muy importante.

Figura 11. Está de acuerdo con el tiempo de espera al comprar en el Restaurant

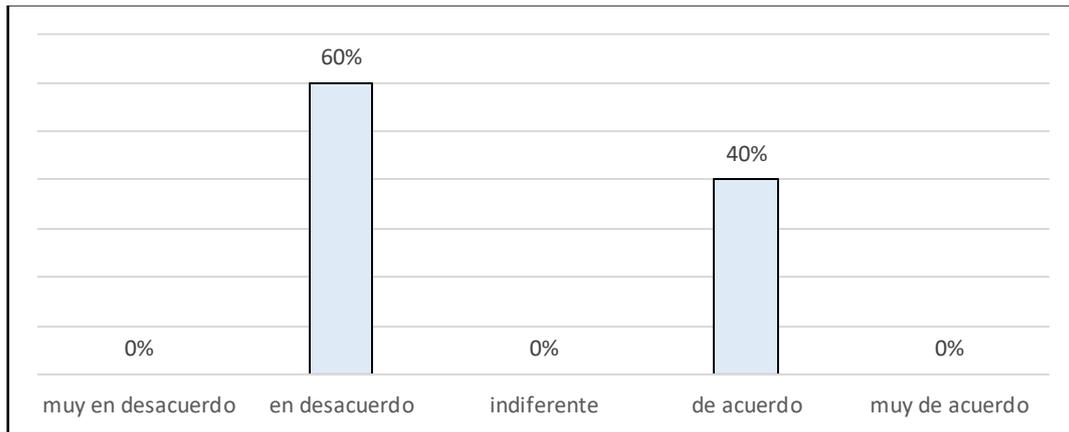


Fuente: tabla 5  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 60% de los clientes encuestados están de acuerdo con la dirección que aplica la mype, mientras que el 40% no están de acuerdo con la dirección que aplica la mype.

Figura 12. Está de acuerdo con el trato que recibes por parte del personal del restaurant

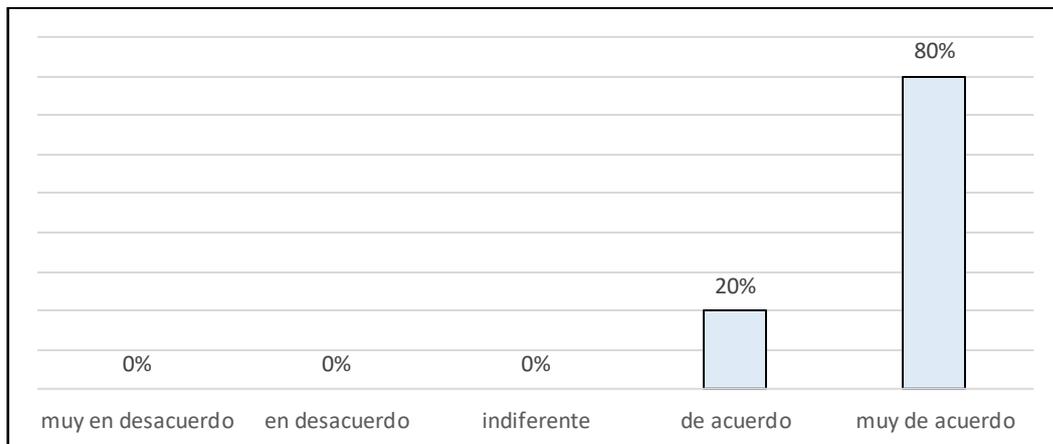


Fuente: tabla 5  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que la mayoría de clientes de la mype no están de acuerdo con las capacitaciones que reciben, solo el 40% están de acuerdo.

Figura 13. Está conforme con la calidad de los diversos platos que ofrece el restaurant

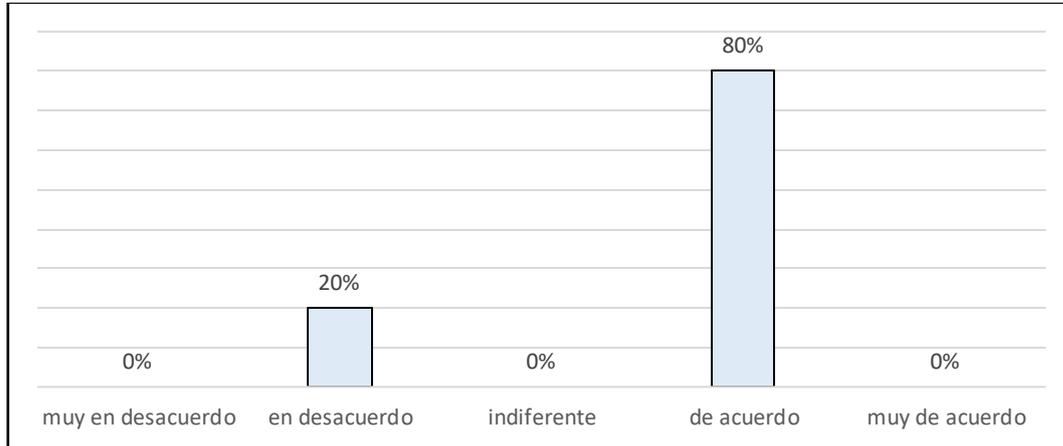


Fuente: Tabla 5  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que todos los clientes están de acuerdo con la remuneración recibida.

Figura 14. Considera importante el control a los trabajadores dentro del restaurant

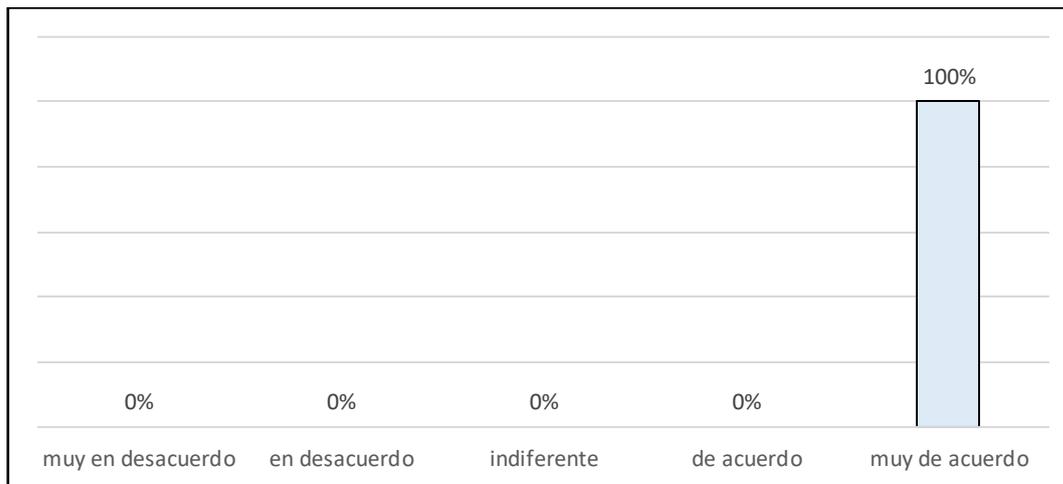


Fuente: tabla 6  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 80% de los clientes encuestados están de acuerdo con el control que realiza la mype para mejorar el desempeño laboral mientras que el 20% considera que no es demasiado importante.

Figura 15. Considera que el clima laboral es el adecuado dentro del restaurant

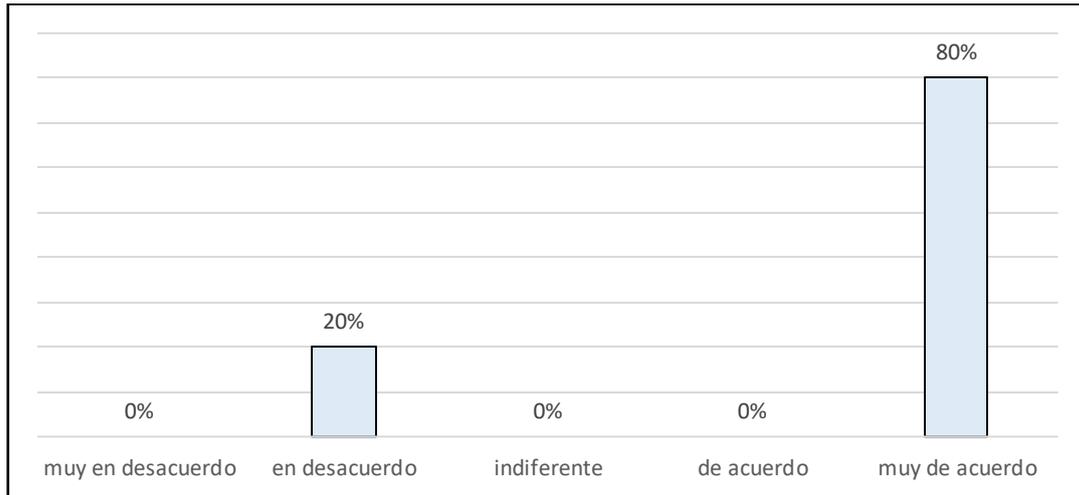


Fuente: tabla 6  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el total de clientes tienen un buen clima laboral, lo que permite trabajar de la mejor manera.

Figura 16. Consideras que toman en cuenta las sugerencias del libro de reclamaciones



Fuente: tabla 6  
Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 80% de los clientes mencionan que la mype toma en cuenta sugerencias de los clientes, pero el 20% lo contradice, lo que significa que debe mejorar.