



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROCESO DE CONTROL Y MEJORA DE LA GESTIÓN EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR

SERVICIO: CASO RESTAURANT “DELICIAS DE

UCAYALI S.A.C”-CALLERÍA, 2020

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTORA

VIDALES NOLORBE, YERLI KATHERINE

ORCID: 0000-0001-9047-1137

ASESOR

MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID:0000-0002-9053-8175

CHIMBOTE– PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Vidales Nolorbe, Yerli Katherine

ORCID: 0000-0001-9047-1137

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

ASESOR

Ms. C. Muñoz, Aguilar Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquimio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Azabache Arquimio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID:0000-0002-7260-5581

Miembro

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Asesor

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por cada momento y detalle en el camino hacia el cumplimiento de este reto.

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo incondicional en lograr mis metas y objetivos trazados en el largo camino de mí vida.

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar el proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant Delicias de Ucayali S.A.C-Callería, 2020. La realización de la tesis se justifica en el interés de conocer las prácticas administrativas en estas microempresas. Como metodología se empleó el tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal. Mediante la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 20preguntas que permitió identificar el perfil del trabajador: el 37.5%, la mayoría, está en el rango de 31 a 40 años, destaca el sexo femenino y los estudios básicos. En relación con el comportamiento de las variables; en gestión: se encontró que el 62,5% no sigue la filosofía de la mejora continua; si existe orientación al cliente (100,0%), aunque se debe mejorar el trabajo en equipo y la coordinación. Respecto al proceso de control: los controles no son una fortaleza: se realizan control “a veces” 50,0% y “nunca” 25,0%. Finalmente, se concluye que el proceso de control es débil respecto a las aspiraciones de gestión que pretende alcanzar la mype en estudio, por lo que se sugiere plantear y seguir un plan de mejora.

Palabras clave: control, gestión, proceso, microempresa, trabajador.

ABSTRACT

This research was developed with the objective of determining the process of control and improvement of management in micro and small enterprises in the service sector: case restaurant Delicia's de Ucayali S.A.C-Callería, 2020. The realization of the thesis is justified in the interest of knowing the administrative practices in these microenterprises. The methodology used was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional. By means of the survey technique, a structured questionnaire of 20 questions was applied, which made it possible to identify the worker's profile: 37.5%, the majority, is in the range of 31 to 40 years old, the female sex and basic studies stand out. In relation to the behavior of the variables; in management: it was found that 62.5% do not follow the philosophy of continuous improvement; there is a customer orientation (100.0%), although teamwork and coordination should be improved. Regarding the control process: controls are not a strength: controls are performed "sometimes" 50.0% and "never" 25.0%. Finally, it is concluded that the control process is weak with respect to the management aspirations that the mype under study intends to achieve, so it is suggested that an improvement plan be proposed and followed.

Key words: control, management, process, microenterprise, worker.

CONTENIDO

TITULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	22
IV. Metodología.....	23
4.1 Diseño de investigación	23
4.2. Población y muestra	23
4.3. Definición y operacionalización de variables.	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.5. Plan de análisis.....	26
4.6. Matriz de consistencia.....	27
4.7. Principios éticos	28
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
5.1 Resultados	30
5.2 Análisis de resultados.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	35

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	42
1. Formato de consentimiento informado	43
2. Cuestionario	44
3. Hojas de tabulación y figuras.....	47
4. Turnitin	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020.</i>	30
Tabla 2: <i>Identificar el proceso de control establecido en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020.....</i>	31
Tabla 3 <i>Determinar aspectos para la mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020.</i>	32
Tabla 4 <i>Género</i>	47
Tabla 5 <i>Género del trabajador</i>	48
Tabla 6 <i>Nivel de instrucción del trabajador</i>	49
Tabla 7 <i>misión, visión, valores y objetivos</i>	50
Tabla 8 <i>Filosofía de la mejora continua.....</i>	51
Tabla 9 <i>Enfoque en el cliente.....</i>	52
Tabla 10 <i>El trabajo en equipo</i>	53
Tabla 11 <i>Proceso de planeación en la empresa</i>	54
Tabla 12 <i>Cumplimiento de la planeación</i>	55
Tabla 13 <i>Proceso de organización en la empresa</i>	56
Tabla 14 <i>El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa</i>	57
Tabla 15 <i>Proceso de dirección de la empresa</i>	58
Tabla 16 <i>Decisiones en la dirección de la empresa</i>	59
Tabla 17 <i>Proceso de control en la empresa</i>	60

Tabla 18 <i>Mecanismo de control</i>	61
Tabla 19 <i>Soporte del proceso administrativo en la empresa</i>	62
Tabla 20 <i>Nivel de calidad del proceso administrativo</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del trabajador?	47
Figura 2: ¿Cuál es el género del trabajador?.....	48
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?	49
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	50
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	51
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	52
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	53
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	54
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	55
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	56
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	57
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	58
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	59
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	60
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	61
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	62
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	63

I. INTRODUCCIÓN

Gracias a la protección y difusión de nuestra costumbres e identidad la comida regional llámese a las comidas y bebidas preparadas en la región de Ucayali, es reconocida a nivel nacional lo que representa una oportunidad bien aprovechada por emprendedores que han creado micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes y se han localizado en cada barrio, ofreciendo su exquisita experiencia culinaria a precios razonables, sin embargo estos negocios se caracterizan porque la gestión es empírica es decir, se carece de conocimientos básicos de administración, situación que es un obstáculo para lograr que el negocio prospere. Asimismo, la ausencia del control no permite conocer el desempeño de los recursos de la empresa. (Mincetur, 2018)

Con el objetivo de conocer estos temas empresariales desarrollamos el tema de investigación: Proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant *Delicias de Ucayali S.A.C*-Callería, 2020.

Profundizando en el entorno del sector restaurant, la venta de comidas regionales es una actividad económica que resulta rentable. Por esta razón requieren las micro y pequeñas empresas del sector restaurante de comidas regionales, de procesos de control implementados a fin de conocer el desempeño de sus recursos materiales, financieros y humanos. Por otra parte, la ausencia de los procesos administrativos viene generando en la micro y pequeña empresa *Delicias de Ucayali* dificultades de medición de resultados pues se desconoce de los instrumentos o herramientas para gestionar formalmente. El distrito de Callería es uno de los siete

que conforman la provincia de coronel Portillo en el departamento de Ucayali; “su gastronomía es similar a la mayoría de las regiones de la selva peruana, sus platos típicos son la ensalada de chonta, los juanes, la zarapatera, el inchicapi, ninajuane, picadillo de paiche, ceviche de lagarto y cecina con tacacho, haciendo que los restaurantes sean parte importante del movimiento económico y turístico del distrito de Calleria” (Vidales, 2020, p.2), que a su vez se relacionan con el impulso a otras inversiones en productos tradicionales como las del sector forestal, transporte fluvial, comercial y servicios, y que pese a la llegada de grandes cadenas de negocios conservan la preferencia de los visitantes y rentabilidad como negocio. Todo este gran potencial se obstaculiza cuando el microempresario desconoce de gestión empresarial, arriesgando su inversión y la economía regional.

Por lo expresado, la investigación se formuló a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del proceso de control y gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: ¿caso Restaurant Delicias SAC del distrito de Callería, 2020?. Para solucionar el enunciado se planteó el siguiente objetivo general: determinar el proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Restaurant Delicias de Ucayali S.A.C-Callería, 2020.

Para poder lograr el objetivo general se elaboró los objetivos específicos, los cuáles son: a) Identificar el proceso de control establecido en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant Delicias de Ucayali S.A.C-Callería, 2020 y b) Determinar aspectos para la mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant Delicias de Ucayali S.A.C-Callería, 2020.

Como justificación para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación, es la importancia de la innovación en las estrategias de la administración para lograr los objetivos de la gestión de las empresas, sobre todo, el control de sus procesos y actividades. En ese sentido, en la investigación se ha recopilado las actuales prácticas de gestión en calidad y control, factores que una microempresa no debe dejar de aplicar si desea mantener buenos resultados. En este sentido, como justificación teórica, la investigación confrontó sus resultados con otras teorías existentes generando una discusión constructiva. Como justificación práctica, las conclusiones y recomendaciones generan aportes tanto directos como indirectos respecto a la problemática que la investigación se planteó. Finalmente, como justificación metodológica, la investigación se soportó en el diseño de investigación cuantitativa y de nivel descriptivo, que permitió realizar un análisis eficaz de las variables de investigación.

Respecto a la metodología, se caracterizó por ser del tipo cuantitativa y nivel descriptivo-no experimental, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado y validado. En la realización del trabajo de campo se obtuvo los siguientes resultados, donde el perfil del trabajador de la microempresa se caracteriza en que el 37.5%, la mayoría, está en el rango de 31 a 40 años, destaca el sexo femenino y los estudios básicos. Con relación al comportamiento de las variables; en gestión: se encontró que el 62,5% no sigue la filosofía de la mejora continua; si existe orientación al cliente (100,0%), aunque se debe mejorar el trabajo en equipo y la coordinación. Respecto al proceso de control: los controles no son una fortaleza: se realizan control a veces 50,0% y nunca 25,0%.

Finalmente, se concluye que el proceso de control es débil respecto a las aspiraciones de gestión que pretende alcanzar la mype en estudio, por lo que se sugiere plantear y seguir un plan de mejora.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

López (2018) en su tesis titulada: *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil*. El propósito que buscó el autor fue determinar la calidad del servicio y también la satisfacción de los clientes del restaurante. La metodología empleada fue descriptiva y no experimental. En el restaurante en estudio se encontró algunas deficiencias relacionadas a la calidad del servicio y por ende el cliente no se sentía satisfecho, aspectos que serán mejorados con el análisis, propuestas y puesta en práctica de las recomendaciones hechas al respecto. Tal es el caso que la conclusión presentada fue: el servicio al cliente es una ventaja competitiva que pueden desarrollar toda organización que se propone, aspecto que se manifiesta en el trato al cliente, servicio y producto de calidad, factores que distinguen a una empresa y que le lleva al éxito. Para ello la organización debe involucrarse en su totalidad.

Guzmán (2018) en su tesis titulada: *Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*. En la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), para optar por el título de Pregrado. Tuvo como objetivo general diseñar herramientas administrativas que permitan la instauración de un restaurante de comida saludable en la zona de Chapinero, para fomentar los hábitos de vida sana en los clientes, para lo cual se utilizó

una metodología de investigación de tipo exploratorio. Según las conclusiones, , señala que la idea de negocios del restaurante de comida saludable ha aumentado en los últimos años, demostrando ser una de las pequeñas empresas del sector que más clientes posee, porque evidencia la buena disposición para estos tipos de alimentos, ya que esta tendencia del consumo de comida nutritiva viene facilitando el interés de los clientes, por los beneficios que posee. El direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento del restaurante; ya que el diseño de plan de mercado contribuye en identificar y describir de manera cuantitativa el mercado potencial, en el cual va a incursionar el restaurante de comida saludable en el sector Chapinero Bogotá.

Franco & Giménez (2017) en su tesis titulada: *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante (Exacto), en Guayaquil año 2016*. En la Universidad de Guayaquil, para optar por el título profesional de Contador Público. Tuvo como objetivo general desarrollar un manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto” en Guayaquil, año 2016, para lo cual se utilizó una metodología de tipo descriptiva. Sus conclusiones, indica que la organización debe establecer los objetivos claros para definir las metas a corto y largo plazo, donde se pueda delimitar las funciones y responsabilidades de cada empleado en sus respectivos puestos de trabajo. Asimismo, el restaurante “exacto” debe establecer, formalizar y documentar los procedimientos administrativos, ya que esto conlleva a incrementar la productividad, sobre todo la eficiencia de las actividades en todos los departamentos o áreas de dicha empresa. Por otro lado, el manual administrativo está diseñado para utilizarlo de una manera fácil y sencilla, con el fin de no tener errores al momento de aplicarlo y así solucionar muchas dificultades y diferencia en los procesos

administrativos, asimismo, podrá ser aplicado por empresas similares, los cuáles se beneficiarán de esta herramienta.

Aranda (2016) en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Sinaloa, 2016, México*. El objetivo general de la investigación fue determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Sinaloa, 2016. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa y nivel descriptivo. Al concluir la investigación se llegó a la conclusión que la mayoría de los representantes legales tienen de 6 a más años en el cargo, en la mayoría de los restaurantes los trabajadores no son ni familiares ni amigos del propietario y se establece los logros, criterios y estrategias las cuales serán parte del servicio a brindar, se realiza un seguimiento detallado de los problemas que se podrían darse en el proceso de preparación de alimentos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huamán (2020) en su tesis titulada: *Propuesta de mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Restaurante: caso “Restaurant – Pollería Rodrigo ‘S’”. San Vicente – Cañete, 2019*. En la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante: caso “restaurant – pollería Rodrigo ‘s’”, San Vicente – Cañete, 2019, para lo cual utilizó una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño transversal. La población 23 MYPES, la

muestra 382 clientes. Los resultados: El 100% considera al cliente como prioridad, el 67% totalmente de acuerdo que el ambiente es acogedor y el 33% en desacuerdo, el 100% indica que no tienen un control de deficiencia, el 52% está de acuerdo con el tiempo que se lleva a cabo los servicios y el 39% en desacuerdo, el 62% está de acuerdo con la atención rápida y oportuna y el 35% en desacuerdo. Se elaboró la propuesta de mejora: que incluye el ambiente interno, mecanismos de control interno y la capacidad de respuesta a través de mejorar los tiempos de espera de los servicios.

Villacorta (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurante, Urbanización los Jardines, Trujillo 2018*. En la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – Rubro Restaurante Urbanización los Jardines, Trujillo 2018, para lo cual se utilizó una metodología de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados. El 91% de los representantes de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 64% de los representantes de las Mypes encuestadas si conocen el término atención al cliente. El 100% de los representantes aplican la gestión de calidad en el servicio al cliente. El 92% de los empresarios de las Mypes manifiestan que si es fundamental la atención al cliente para que regrese. El 64% de los representantes de las Mypes utilizan la comunicación. El 82% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que brindan una buena atención al cliente. Finalmente, las conclusiones son: El 91% tienen de 1 a 5 trabajadores El 64% conocen atención al cliente. El 100% aplican la gestión de calidad en la atención al cliente. El

92% si es fundamental la atención al cliente para que este regrese. El 82% brindan una buena atención al cliente. El 36% una mala atención se da por una mala organización de los trabajadores.

Jáuregui (2017) en su tesis titulada: *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014*. El objetivo de esta investigación fue determinar las características de las MYPE desde la perspectiva de la gestión de calidad. En cuanto a la metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. A continuación, se presenta el resumen de los resultados reportados fueron: el 50% de los empresarios tienen entre 18 a 30 años. Son varones en su mayoría (50%), tienen educación técnica (38%) y son dueños de la empresa (75%). Sobre la MYPE: 37.5% de ellas tienen más de 7 años en el mercado. 62.5% tienen entre 1 a 3 trabajadores. Sobre gestión de calidad: 100% no conocen del tema. 100.0% no cuenta con plan estratégico. 100.0% percibe que la gestión de calidad ayuda a cumplir con los objetivos. Por lo que se concluye que la totalidad de las empresas de este estudio no conoce acerca del sistema de gestión de calidad, por lo que ninguna aplica los principios. Sin embargo, consideran que es una buena opción para mejorar sus condiciones en el sector.

Solís (2017) en su tesis titulada: *Mejora de la calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. El objetivo principal fue proponer un plan de mejora que permita brindar un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes. Para el estudio de la investigación se utilizó un diseño descriptivo y cuantitativo. Al finalizar la investigación, se llega a la conclusión, que los problemas serán resueltos mediante la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio

del restaurante La Posada Del Pez, el cual consiste en elaborar un manual de organización y funciones, así mismo, implementar un programa de fidelización para aumentar las ventas e incrementar la rentabilidad de la empresa, además se propone la remodelación del establecimiento y un programa de capacitación para mejorar la calidad de servicio y brindar una atención personalizada, garantizando la seguridad y confianza a los clientes. También, se propone elaborar un programa de motivación para el personal y comprometerlo en la mejora día a día realizando el correcto uso de los procesos brindando un servicio de calidad, y, por último, la implementación de formatos para llevar el correcto uso de limpieza.

2.1.3 Antecedentes locales

Hurtado (2019) en su tesis titulada: *La gestión de calidad y su influencia en las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes, distrito de Callería, Pucallpa 2018*, cuyo propósito fue identificar las características de los restaurantes de este distrito desde la perspectiva de la gestión de calidad. La metodología que empleó el autor fue descriptiva, no experimental y transversal. El resumen de los resultados que registró fue: 47% de los participantes de esta encuesta tienen entre 31 a 40 años de edad, 47% son casados, 53.3% son de género femenino, 60% tienen educación técnica y 100% son dueños del restaurante. Sobre la MYPE: 60% tienen entre 6 a 10 años en el mercado, 60% tienen entre 5 a 60 empleados trabajando con ellos y 100% son formales. Sobre la gestión de calidad: 100% tienen un nivel bajo de gestión de calidad. 100% tienen un nivel de fiabilidad bajo y lo mismo en la capacidad de respuesta. Por lo que el autor concluye que las empresas de este estudio no aplican sistema de gestión de calidad, porque muchos de ellos no conocen el sistema, pero afirman que tendrán en cuenta aplicar los principios.

Pacaya (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 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. El tipo de investigación es descriptiva, transversal-no experimental. Conclusión: 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, y 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.

Vela (2018) en su tesis titulada: *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018*”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo principal: determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptivo. Conclusión: existe un gran interés en la práctica de la mejora continua en sus operaciones, para brindar un buen servicio al cliente. Sin embargo, el conocimiento de gestión de calidad es incipiente, porque el uso de indicadores de

monitoreo de la gestión es empírico, por parte de los microempresarios del sector en estudio.

Tejeda (2017) en su tesis titulada: *La gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general fue: determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María del año 2017. La investigación fue de diseño no experimental - transversal. Conclusión: para los representantes legales encuestados, consideran que las características de la gestión de calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, en su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplican en sus negocios las herramientas de gestión; así mismo no cuentan con equipos de alta tecnología, en cuanto a los insumos lo adquieren en lugares confiables, mientras que su política de precio, la mitad de encuestados consideran que ponen precio de acuerdo a la competencia, mientras la otra mitad de encuestados ponen los precios verificando los costos y ganancias; también consideran todas las opiniones que los clientes puedan dar con respecto al negocio y servicio brindado, todas las micro y pequeñas empresas encuestadas, entregan sus pedidos en el tiempo pactado con el cliente.

2.2 Bases teóricas y conceptuales

2.2.1 Variable 1: Gestión de calidad

Definición:

Para Pola (2009), la gestión de calidad es “el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. Esta tarea consta principalmente en definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y a la naturaleza del negocio, establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa, entre otros”, (Pola, 2009, p. 23).

Principios de gestión de calidad

Velasco (2017), “los principios son el cimiento de la filosofía que ayudan a gerentes y trabajadores a hacer que las prácticas de mejora resulten efectivas. Todas son importantes para lograr una calidad eminente y la excelencia en el desempeño”, (Velasco, 2017, p. 158).

Para Camisón et al, (2006) sostiene textualmente que.. “los principios de calidad sirven como guía a los directivos y colaboradores de las empresas para lograr que los productos y servicios que la compañía ofrezca sean de buena calidad, esto a su vez permite a la organización crecer, consolidarse y tener éxito en sus planes futuros. Cuando una organización empresarial hace practica de estos principios mejora su imagen ante sus clientes porque garantiza un producto de calidad”, (Camisón et al., 2006, p.210).

Principios de gestión de calidad

Enfoque en el cliente. - “Las organizaciones estar en manos de sus clientes y, por tanto, deben pensar en sus necesidades actuales y las futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas” (Albrecht, 2006).

Esta afirmación sugiere que para que las empresas se mantengan en el mercado, independientemente de cuál sea el sector o rubro al cual pertenecen, deberán tener conocimiento de cuáles son las necesidades que sus clientes tienen en la actualidad, así como también saber las expectativas que los mismos tienen de un determinado producto o servicio. De acuerdo a estos aspectos las organizaciones aran sus proyecciones y planes administrativos si lo que buscan es tener éxito y aceptación por parte de sus clientes.

Liderazgo. - “Los líderes forman la unidad de propósito y el rumbo de la organización. Deben establecer y mantener el ambiente interno en el que la gente pueda participar por completo en la obtención de los objetivos de la compañía” (D’Alessio, 2017).

Participación de las personas. – “los individuos en todos los niveles son la esencia de una empresa y su participación plena accede utilizar sus capacidades en beneficio de la organización” (D’Alessio, 2017).

“Si bien lo que hace que una empresa para tener éxito y obtenga la aprobación por parte del mercado está relacionado directamente con los productos o servicios innovadores que ofrece al mercado, con la planeación estratégica, entre otros aspectos que favorecen el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la dicha organización”, (Arellano, 2017). Se debe tener bien en claro que sin la participación,

compromiso y habilidades de los colaboradores nada de esto sería posible, es por ello que las organizaciones deberán enfocarse en utilizar esas capacidades del recurso humano para beneficio.

Método de procesos. – “Un resultado deseado se consigue en forma más eficaz cuando las acciones y recursos afines con ellas se tratan como un proceso” (Camisón et al. 2006).

Enfoque de sistemas para la administración: “Identificar, entender y administrar procesos interrelacionados como un sistema en sí ayuda a que la organización alcance de forma segura y eficaz sus objetivos” (Camisón et al. 2006, p.307).

Mejoramiento continuo: El mejoramiento continuo del desempeño general de la organización debe ser un objetivo permanente , emplear “este principio genera como resultado la mejora continua en los productos o servicios que una determinada organización brinda. Por otra parte, este principio dota a todos los colaboradores involucrados de conocimientos con respecto a las herramientas y métodos que se utilizan para lograr la mejora continua, ” (Camisón et al. 2006, p.314).

Método de toma de decisiones basados en hechos: Camisón et al.(2006) nos refiere que: “las decisiones que se tomen dentro de la organización sean acertadas y efectivas, las mismas de deberán basarse en el análisis de datos e información, y con la información que se disponga en el momento ya que esta puede ser de fuentes no confiables”, (Camisón et al. 2006, p. 234).

Relaciones beneficiosas con proveedores: Para Camisón (2006), “la organización y sus proveedores tienen una relación mutua que potencia la capacidad

de ambos para generar valor; establecer buenas relaciones con nuestros proveedores, resulta ser muy beneficioso tanto para la organización, para los propietarios, para los ejecutivos, para los colaboradores para los clientes y para la sociedad en general”, (Camisón et al. 2006, p.317).

Herramientas de calidad.

En lo que respecta a las herramientas de calidad son muy útiles, al respecto López (2016), indica que “es que permiten solucionar problemas, siendo un elemento que motiva a los trabajadores, quienes mediante su labor son partícipes del proceso de transformar dichas herramientas en una parte integral para solucionar diversos problemas que se presentan en las operaciones de cada organización”, (López, 2016, p.42).

Instrumentos de gestión

Hoja de comprobación:

López (2016) “son formatos especialmente diseñados para la recogida de datos. Habitualmente tienen formato de tabla o de lista. Se utilizan para simplificar y facilitar el proceso de toma de datos por parte de los operarios a quienes se les asigne esa tarea” (p. 48).

Gráfico de control

López (2016) es “un proceso con menor variabilidad, y por lo tanto más estable, genera productos de mayor calidad, de forma más eficiente y eficaz”.

Existen dos tipos de gráficos de control:

Datos por variables. – “Se utilizan para estudiar procesos caracterizados con valores numéricos: peso, dimensiones, temperatura, presión, coste, tiempo...”.

López (2016)

Datos por atributos. – “Cuando no se puede medir o no es económicamente rentable hacerlo, las características del proceso se emplean para controlarlo, es decir características cualitativas, que no se pueden cuantificar numéricamente”.

López (2016)

Histograma

López (2016) “Un histograma es una de las representaciones gráficas de datos más utilizadas y permite representar en forma de rectángulos verticales u horizontales un grupo de datos agrupados en rangos de valores. La superficie de cada rectángulo es directamente proporcional a la frecuencia absoluta de los valores que representa” (p. 63).

Diagrama de causa efecto

López (2016) “El fin es considerar que un problema puede estar ocasionado por múltiples causas. Esto permite comenzar un plan de acción más eficaz para solucionar el problema, al identificar varias posibles causas, en lugar de focalizar todos los recursos en una sola” (p. 78).

Diagrama de Pareto

Para López (2016) esta herramienta “en una representación gráfica, similar al histograma, de las posibles causas de un problema ordenada según frecuencias (de menor a mayor), que permite identificar y priorizar las que tienen mayor probabilidad

de haber ocurrido y descartar las que tienen menos probabilidades de haber sido las causas reales” (p. 83)

2.2.2 Variable 2: Control

Definición

Para Koontz el proceso de control representa “una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos” (Koontz, H. & Weihrich, 2013, p. 359).

Bernal, et al. (2007) nos indica “que consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la empresa para que coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p. 379).

El control dentro del proceso administrativo



Fuente: Bernal, et al. (2007)

Dimensiones del proceso de control

El proceso de control presenta las siguientes fases:

Fase 1: Medición:

“Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición”, (Coulter et al, 2014, p.218).

- ¿Cómo medimos? “Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques”, (Coulter et al, 2014, p.218).

- ¿Qué medimos? “La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control”, (Coulter et al, 2014, p.218).

Fase 2: Comparación:

El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

Fase 3: Toma de Acciones Administrativas:

Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar. “Corregir el desempeño real dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas. Una decisión que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retorne su curso”, (Coulter et al, 2014, p.218).

2.3 Marco conceptual

- **Control:** Significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema. (Porto,2020)
- **Dirección:** Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). (Porto,2021)
- **Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (Porto, 2021)
- **Estrategia:** Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. (Westreicher,2020)

- **Ética:** Se dedicada al estudio de la conducta humana, expresada en conceptos como lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo, la virtud, la felicidad y el deber, así como en los sistemas de valores que dichas categorías sostienen. (Raffino,2020)
- **Gestión administrativa:** Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Quiroa,2020)
- **Restaurant:** Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento.(Merino,2016)

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación de título: Proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias De Ucayali S.A.C”-Callería, 2020, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática. (Hernández et al.,2014)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición (Hernández et al., 2014)

4.1.1. Nivel de la investigación

El nivel de la presente investigación es descriptivo. Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y cómo se manifiestan. Asimismo, son la base de estudios correlacionales (Hernández et al., 2014).

4.1.2. Diseño de la investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

No experimental: Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables (Hernández et al., 2014).

Transversal: Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado (Hernández et al., 2014)

4.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por ocho trabajadores de la microempresa Restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”, que se caracteriza por

ser población finita, la que se ubica en el distrito de Callería. Según Bernal (2016) la población representa la totalidad de unidades que comparten características comunes.

Muestra

La muestra es censal por conveniencia de la investigación, se tomó al 100.00% de la población de la microempresa Restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C” que son ocho trabajadores. Para Cruz et al. (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

4.3. Definición y operacionalización de variables.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario
Gestión	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad.	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?
			Calidad	Enfoque en la mejora continua	¿Aplica la filosofía de la mejora continua?
				Enfoque en el cliente	¿La gestión se enfoca en el cliente?
				Enfoque en el trabajo en equipo	¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?
Control	Componente del proceso administrativo que se encarga de establecer orden y supervisión para el correcto curso de las actividades de la empresa.	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.	Organización	Planificación	¿Se ha planificado las acciones de control?
				Funciones	¿Se ha establecido plazos?
			Procedimientos		Normalización
				¿Se ha desplegado normas de conducta?	
			Medición	Indicadores	¿Existen procedimientos difundidos?
					¿Existen reglamentos de trabajo?
¿Existen indicadores para monitorear cumplimiento?					
¿Existen instrumentos de evaluación?					

Fuente: elaborado por Yerli Katherine Vidales Nolorbe

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.4.1. Técnicas

Maya (2013), indica que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación (p.125).

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario elaborado con preguntas en función a las variables control y gestión con opciones de respuesta en escala de Likert.

4.5. Plan de análisis

Se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumento, también para la elaboración de tablas y figuras. Asimismo, se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación. PDF para la presentación final del trabajo de investigación. Microsoft power point para la presentación en diapositivas y uso en la ponencia del trabajo de investigación. Turnitin para la verificar el nivel de similitud y prevenir el plagio y el programa Mendeley para la recepción de todos los documentos y gestionar las referencias bibliográficas.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado Del Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
Proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant "Delicias de Ucayali S.A.C"-Callería, 2020.	¿Cuáles son las características del proceso de control y gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Restaurant Delicias SAC del distrito de Callería, 2020?	Objetivo General	Gestión	Estrategia de gestión	Misión, visión, valores y objetivos	Cuantitativa	Población	
		Determinar el proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant "Delicias de Ucayali S.A.C"-Callería, 2020.		Calidad	Enfoque en la mejora continua		Enfoque en el trabajo en equipo	Nivel
					Enfoque en cliente	Descriptiva		
					Objetivos Específicos	Control		Organización
		<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el proceso de control establecido en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant "Delicias de Ucayali S.A.C"-Callería, 2020. - Determinar aspectos para la mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant "Delicias de Ucayali S.A.C"-Callería, 2020. 	Funciones	No experimental	Encuesta			
			Procedimientos		Normalización		Transversal, Descriptiva	Instrumento
				Medición	Indicadores			
								<ul style="list-style-type: none"> Se realizará mediante el análisis descriptivo y la tabulación con el uso del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.

Fuente: elaborado por Yerli Katherine Vidales Nolorbe

4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la Investigación de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

Principio de protección a las personas: Este trabajo de investigación se protegió a las fuentes no brindando dirección, teléfonos y redes sociales de las personas involucradas, respetando su integridad personal, además se le informó a los participantes el propósito de la investigación, así mismo se le brindó un documento de consentimiento informado donde se muestra todos los datos necesarios para su conocimiento de esta investigación, brindándole la confidencialidad necesaria para su bienestar; su participación fue totalmente voluntaria.

Principio de beneficencia y no maleficencia: la presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

Principio de justicia: Se brindó trato por igual, amable y educado a todos los participantes de la investigación, se les manifestó las causas e importancia de la encuesta y su amable colaboración, además se les informó que si deseaban saber de los resultados se les entregaría una copia si así lo desearan

Principio de integridad científica: La información presentada en el siguiente trabajo de investigación contiene datos reales, por lo tanto, no se manipulo ni fabrico ninguna información presentada en el trabajo de investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado. Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consistió en identificar los factores que inciden en el proceso de control y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias De Ucayali S.A.C”-Callería, 2020, asimismo, se les enseñó que cada uno de ellos puede retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, se les informó asimismo de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad: Este trabajo de investigación cuidó el medio ambiente, ya que no se utilizó hojas ni copias innecesarias, ya que el presente estudio fue online. Se evitó el uso innecesario de los equipos informáticos, los cuales se desconectaron al término de su uso.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

Tabla 1:

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020.

Características de los representantes de la microempresa	N	%
Edad		
De 21 a 30 años	2	25.00
De 31 a 40 años	3	37.50
De 41 a 50 años	2	25.00
De 51 a más años	1	12.50
Total	8	100.00
Género		
Femenino	2	25.00
Masculino	6	75.00
Total	8	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	4	50.00
Técnico	2	25.00
Universitario	2	25.00
Total	8	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020

Tabla 2:

Identificar el proceso de control establecido en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020.

Gestión	N	%
¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?		
Si	1	12.50
No sabe	1	12.50
No	6	75.00
Total	8	100.00
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?		
SI	3	37.50
No	5	62.50
Total	8	100.00
¿La gestión tiene enfoque en el cliente?		
Si	8	100.00
Total	0	100.00
¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?		
Si	3	37.50
No	5	62.50
Total	8	100.00
¿Se da el proceso de planeación en la empresa?		
Siempre	2	25.00
A veces	5	62.50
Nunca	1	12.50
Total	8	100.00
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?		
Siempre	2	25.00
A veces	4	50.00
Nunca	2	25.00
Total	10	100.00
¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?		
Manual de organización y funciones	2	25.00
Es verbal, informal	5	62.50
No existe	1	12.50
Total	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020

Tabla 3

Determinar aspectos para la mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020.

Control	N	%
<i>¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?</i>		
Si	2	25.00
No sabe	1	12.50
No	5	62.50
Total	8	100.00
<i>¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?</i>		
Liderazgo	1	12.50
Autoritario	7	87.50
Total	8	100.00
<i>¿Cómo se toman las decisiones de control de la empresa?</i>		
Análisis	2	25.00
A veces	5	62.50
Nunca	1	12.50
Total	8	100.00
<i>¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?</i>		
Desempeño	2	25.00
A veces	4	50.00
Nunca	2	25.00
Total	8	100.00
<i>¿Tiene implementado algún mecanismo de control?</i>		
Indicadores de gestión	1	12.50
Inventarios	6	75.00
Por diseñar	1	12.50
Total	8	100.00
<i>¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?</i>		
Eficaz	2	25.00
Ineficaz	1	12.50
Por mejorar	5	62.50
Total	8	100.00
<i>¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo de control?</i>		
Siempre	1	12.50
A veces	2	25.00
Nunca	5	62.50
Total	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias de Ucayali S.A.C”-Callería, 2020

5.2 Análisis de resultados

De acuerdo con el objetivo general: *“Determinar el proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant Delicias de Ucayali S.A.C-Callería, 2020”*, la gestión del negocio en estudio no cuenta en general con procesos administrativos eficaces, por ello el control es una debilidad. Definitivamente los propietarios están más enfocados en las operaciones comerciales.

De acuerdo con el primer objetivo específico: *“Identificar el proceso de control establecido en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant Delicias de Ucayali S.A.C-Callería, 2020”*, la investigación identifica una serie de omisiones que permiten obtener como percepción que el control es un proceso no implementado, resultados que se relacionan con la investigación de Huamán (2020) que obtiene resultados similares y para lo cual presenta una propuesta de mejora. Por otra parte, la investigación contrasta con Tejeda (2017) quien nos brinda alcances de acciones de gestión de calidad en este rubro, por lo cual sugiere diseñar un sistema de mejoramiento administrativo para que la organización se encamine enfocado en la mejora continua y el servicio al cliente. Por otra parte, contrasta con la investigación de Villacorta (2019) que establece resultados más positivos cuando el proceso de control se orienta a satisfacer las necesidades del cliente.

Respecto al segundo objetivo específico: *“Determinar los aspectos para la mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant Delicias de Ucayali S.A.C-Callería, 2020”* no tiene definida su misión, visión, valores y objetivos y esto es impedimento para que los trabajadores se integren a los fines del negocio. Los resultados que se obtienen en la Tabla 2 de la investigación permiten inferir que el desconocimiento en gestión de los propietarios que limitan administrar

apropiadamente a la empresa. Estos resultados tienen similitud con la investigación de Hurtado (2019) quien concluye que la falta de capacitación no brinda el conocimiento suficiente para realizar una gestión de calidad. Por otro lado, contrasta con la investigación de Solís (2017) que propone planes de mejora como estrategia para mejorar y mantener la calidad de servicio. Se pueden inferir entonces que se reconoce la importancia de los procesos de control como medio para la estandarización de los procedimientos para asegurar la calidad del servicio y el involucramiento y capacitación de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con el perfil del trabajador de la mype en estudio:

Se concluye, que los colaboradores en su mayoría se caracterizan por ser individuos competentes de diversas edades conformando un equipo de ambos sexos para contribuir a alcanzar los objetivos comerciales entendidos en la experiencia culinaria.

Se concluye en función al primer objetivo específico que el proceso de control está establecido en la empresa en estudio, pero se da con prácticas verbales, los cuales no resultan eficaces y generan suspicacias porque son prácticas informales que se resisten en desaparecer desde la misma gerencia hasta los trabajadores.

Se concluye en relación al segundo objetivo específico que la gestión es dirigida por una gerencia que planifica del día sus operaciones sin instrumentos, tampoco delega al equipo de trabajo, lo cual limita la posibilidad de proponer ideas y seguimiento de mejoras del negocio.

Como conclusión general, el proceso de control es informal y débil respecto a las aspiraciones de gestión que pretende alcanzar el restaurant “Delicias de Ucayali”.

Aporte del investigador

Apertura el interés en las actividades de control en las microempresas como estrategia en la gestión.

Beneficio al cliente

Garantizar al cliente competitividad y alto nivel de servicio con procesos confiables y seguros.

Recomendaciones

Formalizar el proceso de control, las indicaciones verbales deben ser para coordinaciones, pero los controles deben ser escritos para que sean eficaces en su seguimiento y también comprendidos por todo el equipo.

Formalizar la gestión por medio de la implementación de un proceso de planificación que recoge en primer lugar el análisis de la situación actual de la empresa mediante una matriz FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para establecer los objetivos y los mecanismos para alcanzarla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (2006). *La Revolución del Servicio* (Primera). Bogotá.
- Aranda, J. (2016) *Gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Sinaloa, 2016*, México. (Tesis inédita de pregrado). México.
- Camisón (2006). *Gestión de calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson.
- Coulter (2014). *Administración*. Decimosegunda edición. Pearson.
- Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica (2021). *Código de ética* versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.
- Congreso de la República. (n.d.). LEY N° 30056 - Norma Legal Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Congreso de la República. (2003). LEY N° 28015 - Norma Legal Diario Oficial El Peruano. Retrieved May 31, 2020. <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- D'Alessio, F. (2017). *Liderazgo y atributos gerenciales* (Segunda; Pearson, Ed.).
- Franco, R; Giménez, C (2017) *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante (Exacto), en Guayaquil año 2016* . (Tesis inédita de posgrado) <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16869/1/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20ADMINISTRATIVOS%20PARA%20EL%20RESTAURANTE%20%20EXACTO%20%20EN%20GUAYAQUIL%20A%20C3%91O%202016.pdf>

- Guzmán, P (2018) *Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*, (Tesis inédita de posgrado)
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18756/39455765.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*; 6ta. Edición.
- Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Pearson Educación S.A, 2000.
- Huamán, L (2020). *Propuesta de mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Restaurante: caso "Restaurant – Pollería Rodrigo'S". San Vicente – Cañete, 2019*, (Tesis inédita de posgrado)
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19804/GESTI%c3%93N_CALIDAD_ATENCI%c3%93N_CLIENTE_MYPE_HUAM%c3%81N_QUISPE_JOS%c3%89_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, T. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes, distrito de Callería, Pucallpa 2018*, (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa
<http://repositorio.uladech.edu.pe>
- Jáuregui, G. (2017). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014*, (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1820/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_JAUREGUI_BACA_YENNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración*. Mc Gran Hill Interamericana. México.

López, L. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil*, (Tesis inédita de posgrado)
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, Ed.). Mexico.

Merino, M. (2016) *Definición de restaurant*. Fuente: <https://definicion.de/restaurante/>

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 inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Pola, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. Marcombo.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/45847>

Porto, J. (2021) Definición de control. Fuente: (<https://definicion.de/control/>)

Porto, J. (2021) Definición de dirección. Fuente: (<https://definicion.de/direccion/>)

Porto, J. (2021) Definición de eficacia. Fuente: (<https://definicion.de/eficacia/>)

Quiroa, M. (2020) Definición de gestión administrativa. Fuente: <https://economipedia.com/definiciones/gestionadministrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,y%20obtener%20los%20mejores%20resultados.&text=El%20uso%20de%20los%20recursos,objetivos%20que%20persigue%20la%20empresa.>

Raffino, M. (2020). *Definición de ética*. Fuente: <https://concepto.de/etica/>

Robbins, S. P. & Coulter, M. (2010). *Administración*, 10ª Edición, México, 2010, Pearson Educación.

Tejeda, K. (2017), *La gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huánuco. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Vela, W. (2018) *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018*, (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Villacorta, S. (2019) *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurante, Urbanización los Jardines, Trujillo 2018*, (Tesis inédita de posgrado).: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9253/CALIDAD_CLIENTE_VILLACORTA_AREDO_HILDER_EVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreicher, W. (2020). *Definición de estrategia*. <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

ANEXOS

1. Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Proceso De Control Y Mejora De La Gestión En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio. Caso Restaurant "Delicias De Ucayali S.A.C"-Callejía, 2020 y es dirigido por Yerli Katherine Vidales Nolorbe, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto al proceso de control y gestión en las pequeñas empresas del sector servicios: caso restaurant Delicias de Ucayali SAC y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811140017@uladech.pe para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Miguel Cesar Cenepo Lozano

Fecha: 01-06-2021

Correo electrónico: Migacescl@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]

d

2. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso restaurant “Delicias De Ucayali S.A.C”- Callería, 2020”. La información que nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del trabajador?

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 trabajador?

a) Hombre b) Mujer

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?

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

DE LA GESTIÓN

4. *¿ Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?*

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

5. *¿ Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?*

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

6. *¿ La gestión tiene enfoque en el cliente?*

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

7. *¿ Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?*

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

8. *¿Se da el proceso de planeación en la empresa?*

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

B. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS-CONTROL

9. *¿ Se revisa el cumplimiento de la planeación?*

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

10. *¿ Cómo se da el proceso de organización en la empresa?*

Manual de organización y funciones ()

Es verbal, infomal ()

No existe ()

11. *¿ El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?*

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

12. *¿ Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?*

Liderazgo (), Autoritario ()

13. *¿ Cómo se toman las decisiones de control en la empresa?*

Análisis (), Sin data () Nunca ()

14. *¿ Cómo se da el proceso de control en la empresa?*

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

15. *¿ Tiene implementado algún mecanismo de control?*

Indicadores de gestión () b) Inventarios () c) Por diseñar ()

16. *¿ Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo de control en su empresa?*

Eficaz () b) Ineficaz () c) Por mejorar ()

17. *¿ Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo de control?*

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

Pucallpa, setiembre del 2020

3. Hojas de tabulación y figuras

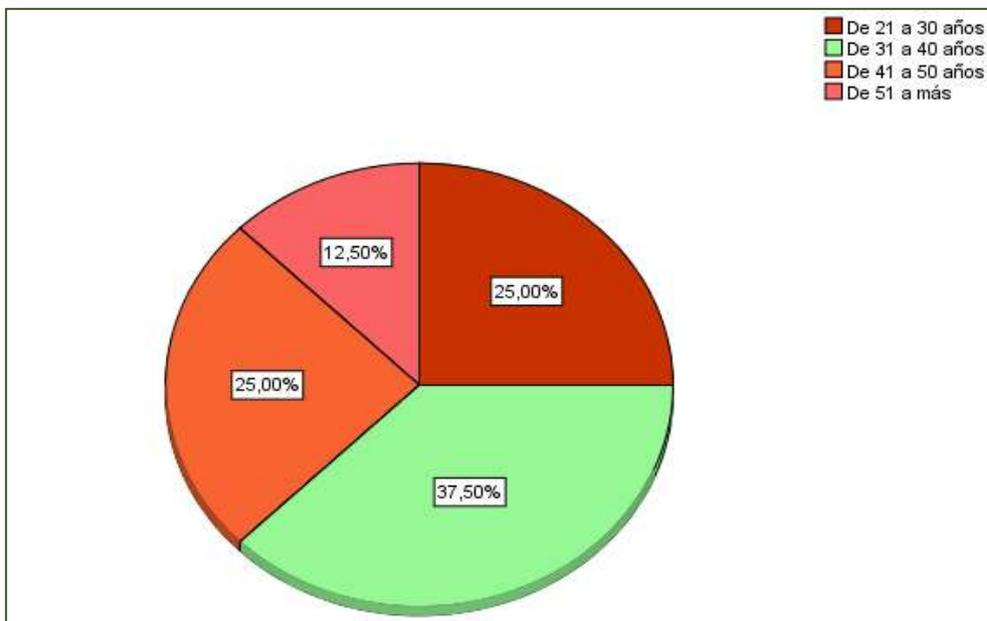
Tabla 4

¿Cuál es la edad del trabajador?

		"Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	2	25,0	25,0	25,0
	De 31 a 40 años	3	37,5	37,5	62,5
	De 41 a 50 años	2	25,0	25,0	87,5
	De 51 a más	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 1: ¿Cuál es la edad del trabajador?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN: Se destaca en la tabla 3, que el 37.5% de los trabajadores encuestados tienen de 31 a 40 años, el 25.0% de los trabajadores encuestados se encuentran en el rango de 21 a 30 años y 25.0% de 41 a 50 años y el 12,5 de 51 a más.

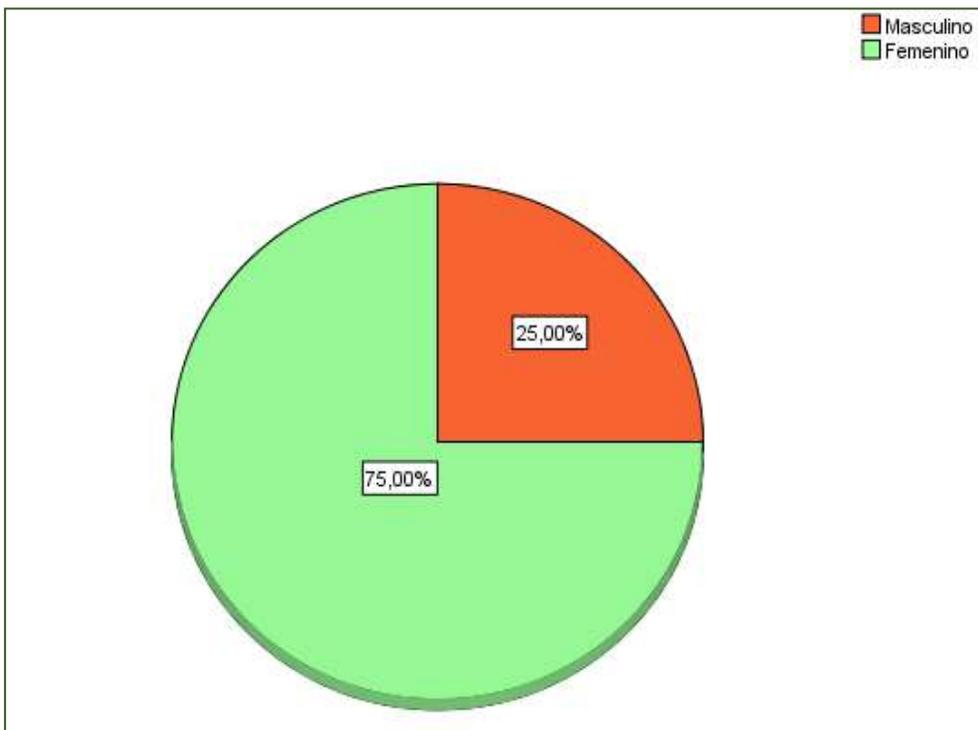
Tabla 5

¿Cuál es el género del trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	25,0	25,0	25,0
	Femenino	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 2: ¿Cuál es el género del trabajador?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN: Se destaca en la tabla 4, que el 75,0% de los trabajadores encuestados son de género femenino y el 25,0% de sexo masculino.

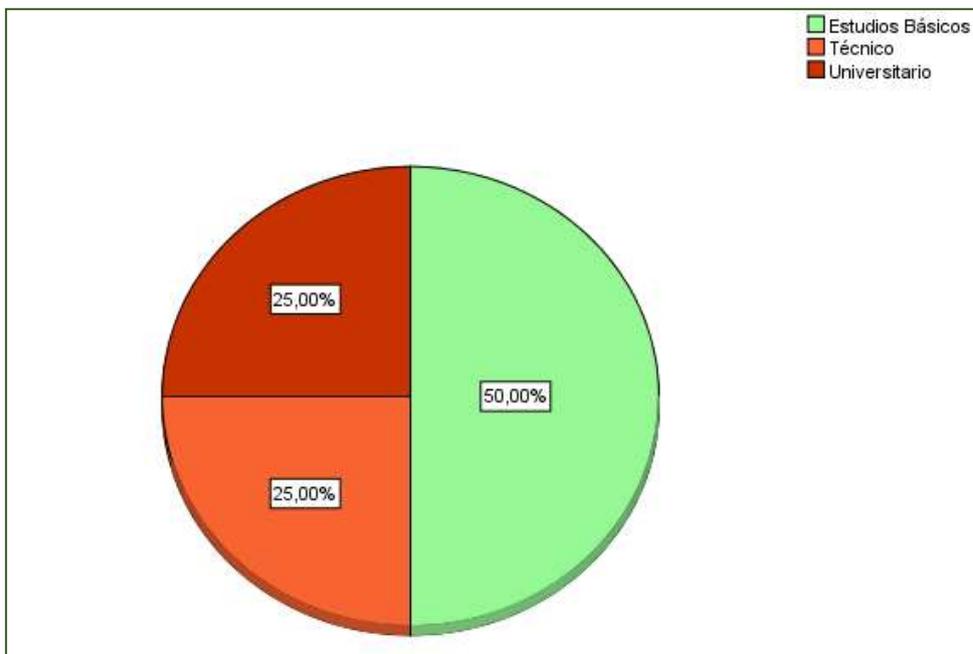
Tabla 6

¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	4	50,0	50,0	50,0
	Técnico	2	25,0	25,0	75,0
	Universitario	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 3: *¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?*



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 6, que el 50,0% de los trabajadores encuestados tienen estudios básicos y el 25,0 % técnico y 25,0% estudios universitarios como grado de instrucción.

Variable: gestión de calidad

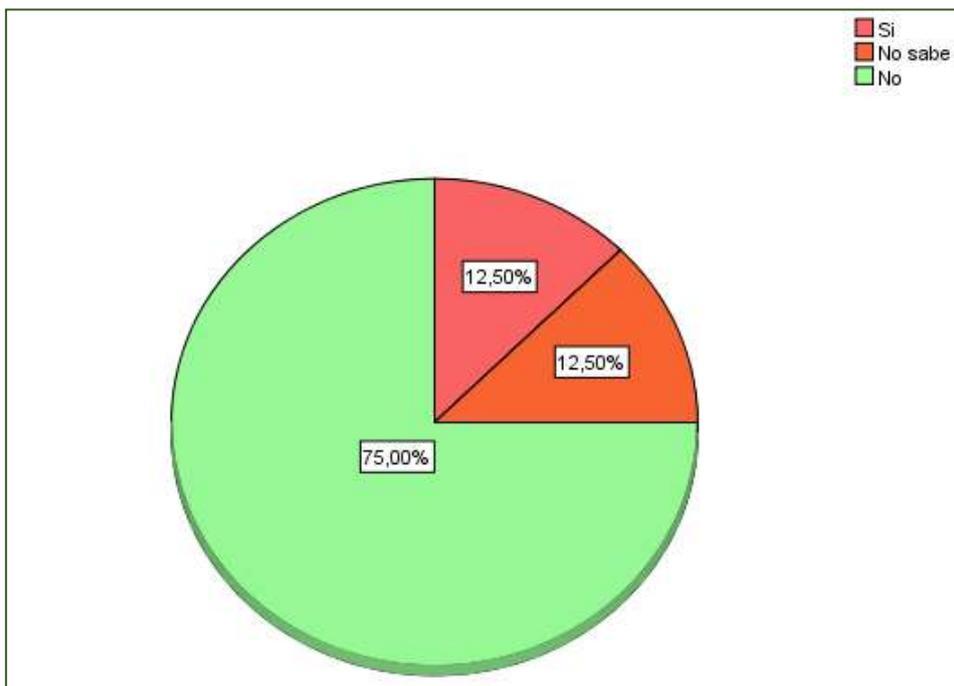
Tabla 7

¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	12,5	12,5	12,5
	No sabe	1	12,5	12,5	25,0
	No	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 7, que el 75,0% de la microempresa encuestadas no tiene definido su misión, visión, valores y objetivos, 12,5 no lo sabe y el 12,5% si lo tiene presente.

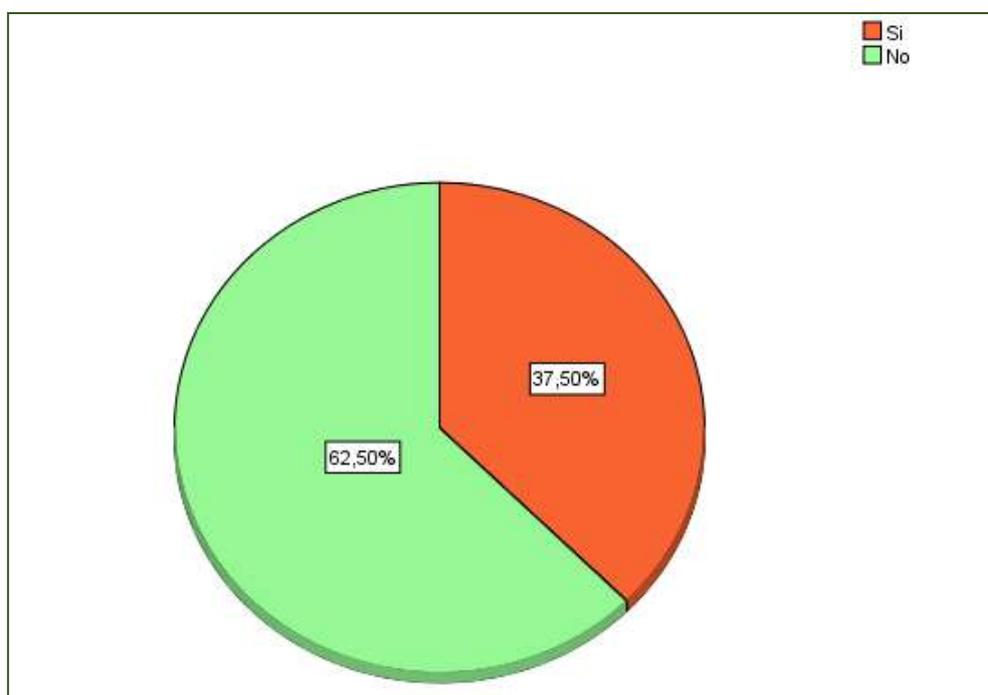
Tabla 8

¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 5: *¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?*



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 7, que el 62,5% de la microempresa en estudio no gestiona sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua, el 37,5 si lo toma en cuenta.

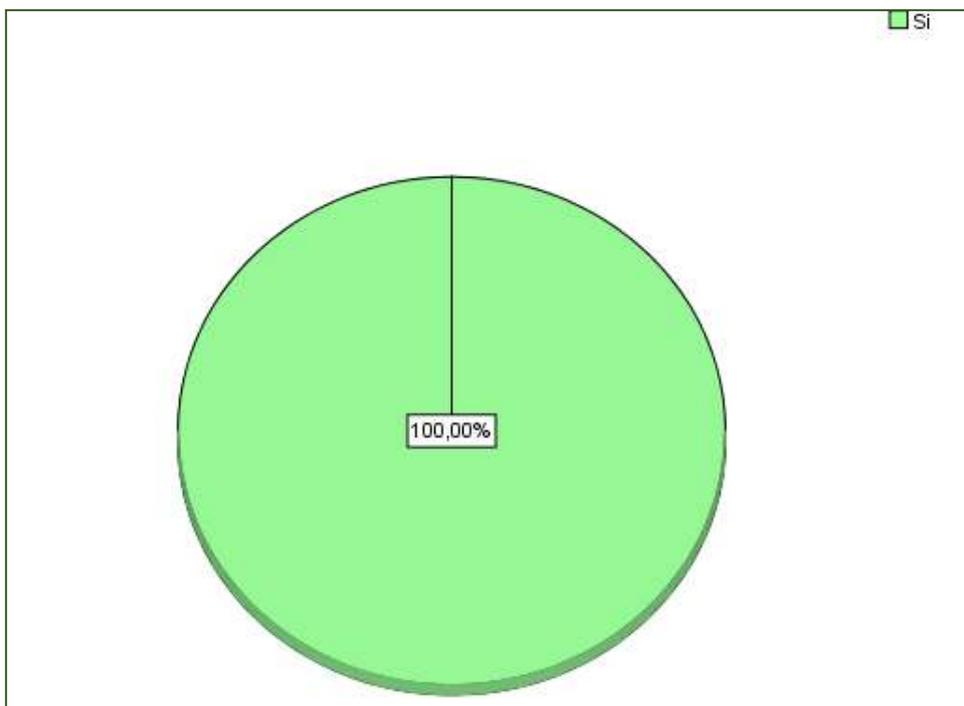
Tabla 9

¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN: La tabla 9 detalla que el 100% si utiliza el enfoque hacia su cliente.

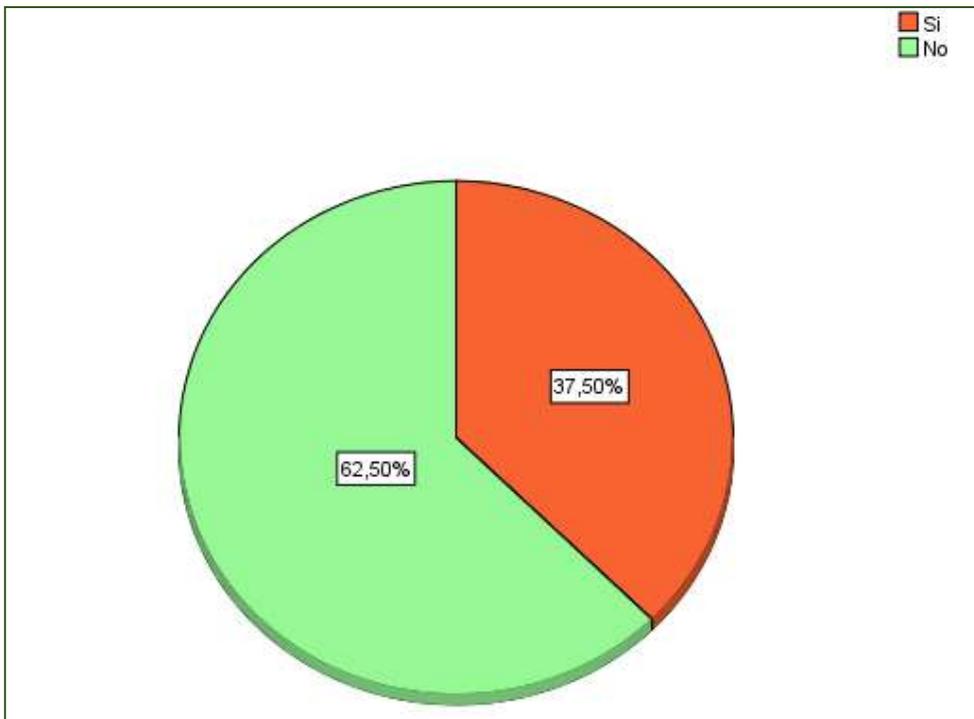
Tabla 10

¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN: Se destaca en la tabla 10 que el 37,5 % si fortalece el trabajo en equipo y el 62,5% de la microempresa hace todo lo contrario.

Variable: Proceso de control

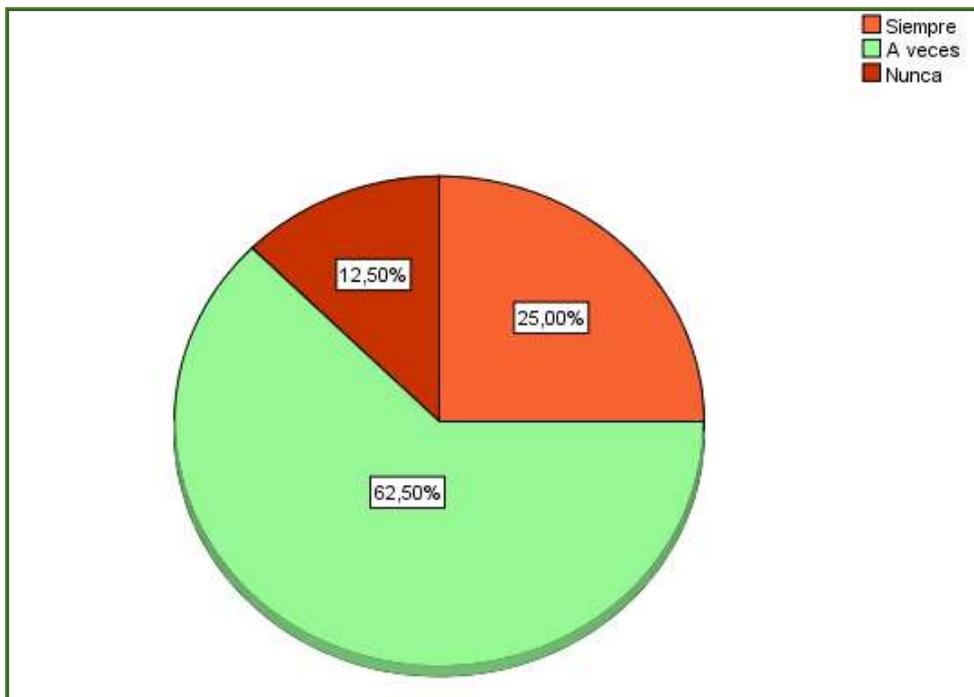
Tabla 11

¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	62,5	62,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN: Se aprecia en la tabla 11 que el 62,5% a veces se da el proceso de planeación el 25,0% siempre y el 12,5% nunca.

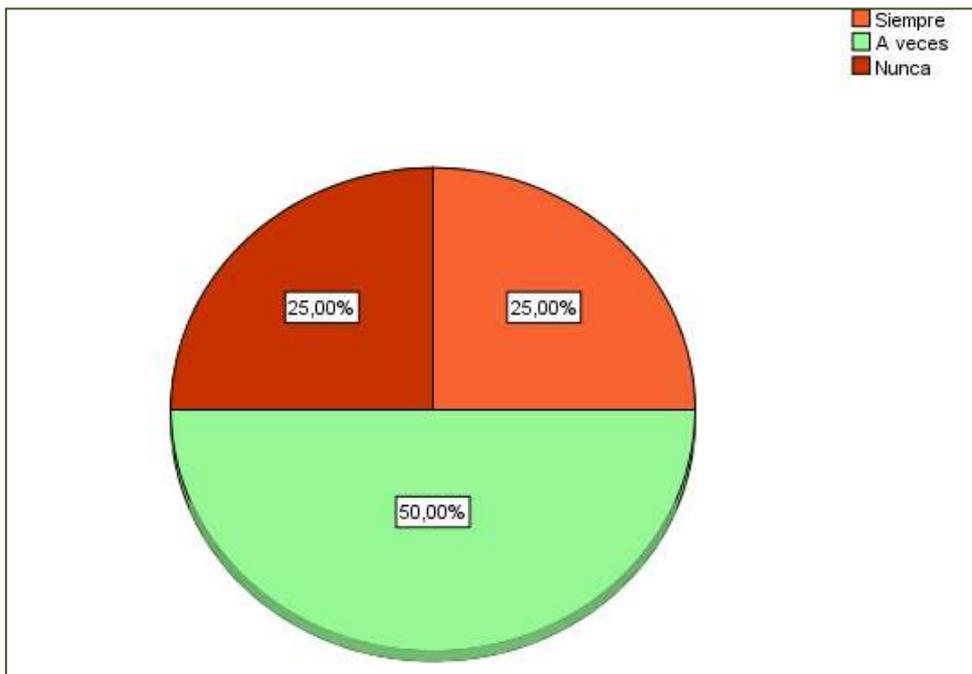
Tabla 12

¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	50,0	50,0	75,0
	Nunca	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN: Se aprecia en la tabla 11 que el 100% aplica el cumplimiento de la planeación.

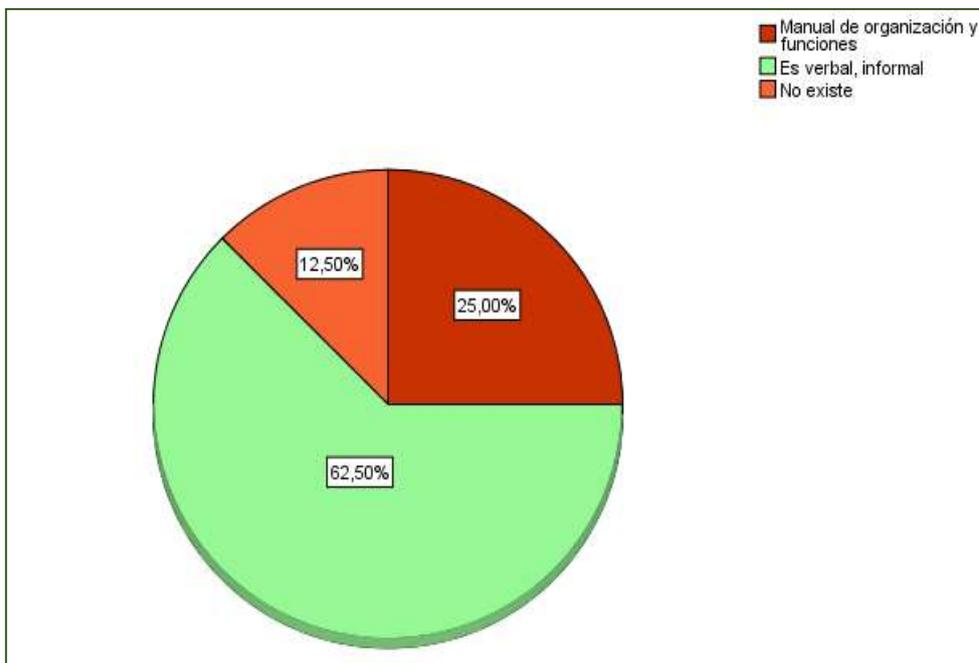
Tabla 13

¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	2	25,0	25,0	25,0
	Es verbal, informal	5	62,5	62,5	87,5
	No existe	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN: Se destaca en la tabla 13 que el proceso de organización se da 60 % por Manual de organización y funciones y en el 40.0% es verbal, informal.

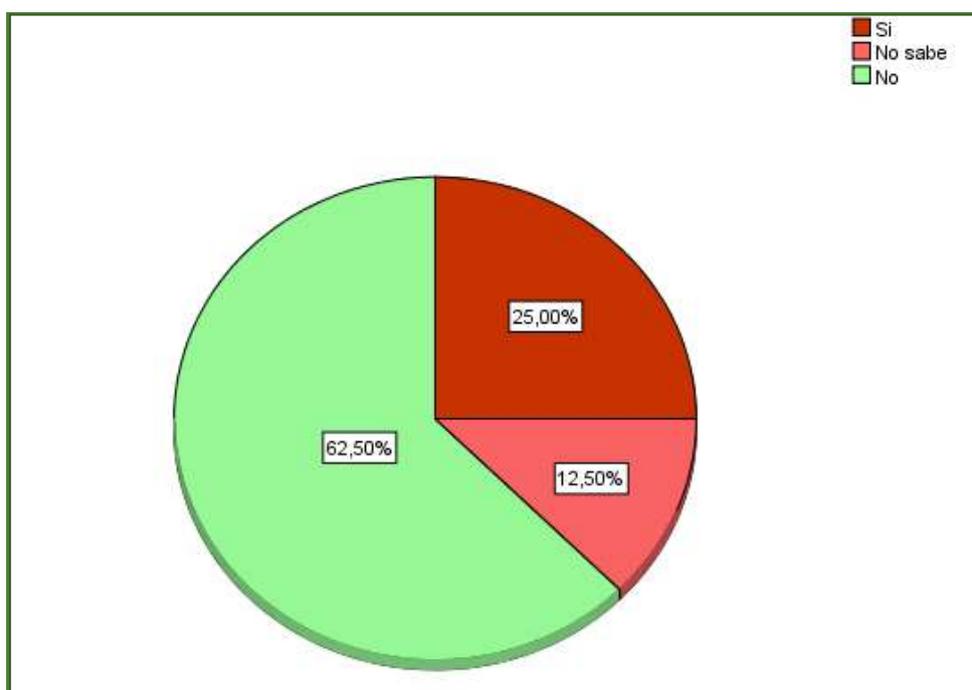
Tabla 14

¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No sabe	1	12,5	12,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 14 que el 62,5 % no publica el organigrama y 25.0% si lo toma en cuenta y el 12,5 no sabe.

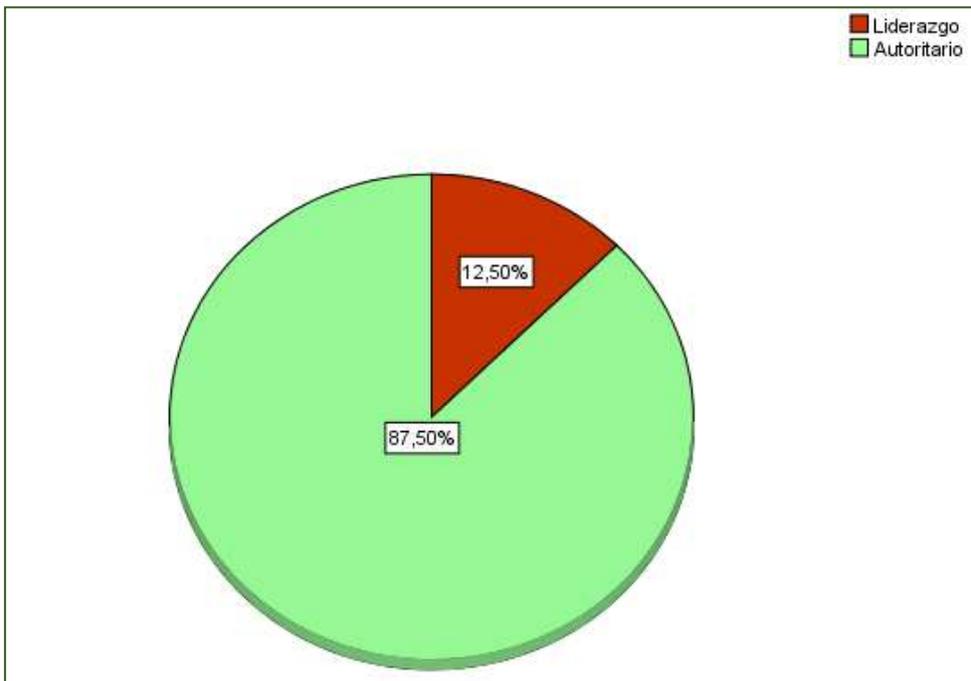
Tabla 15

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	1	12,5	12,5	12,5
	Autoritario	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 15 que el 87,5% es autoritario, 12,5% liderazgo, cuando se realiza el proceso de dirección de la empresa.

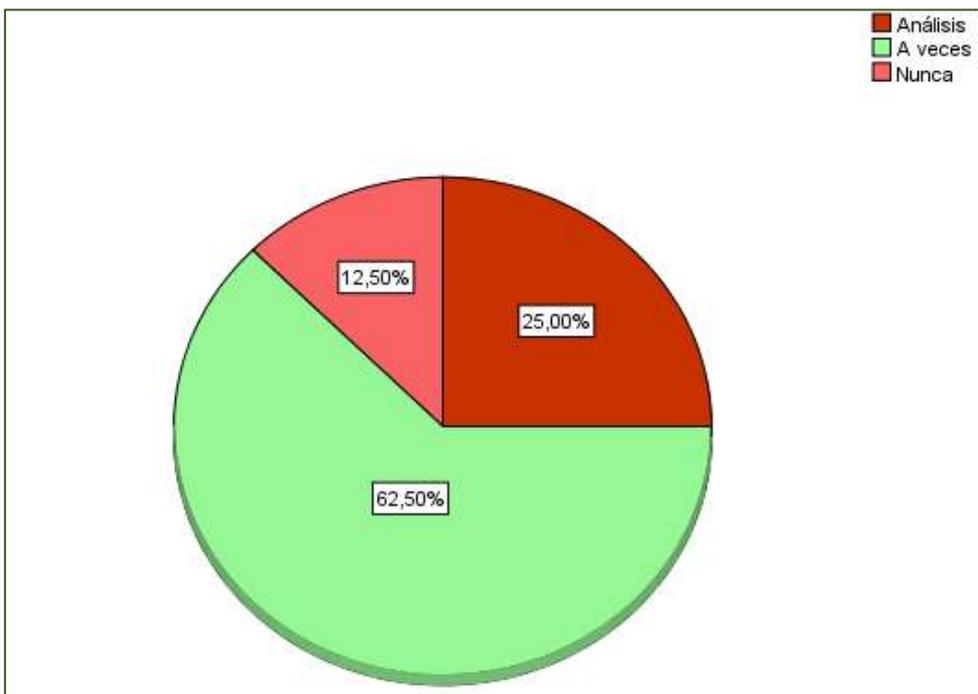
Tabla 16

¿Cómo se toman las decisiones de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	62,5	62,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 13: *¿Cómo se toman las decisiones de control en la empresa?*



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 16 que el 62.5% a veces se toman las decisiones en la dirección de la empresa y 25.0 % de los trabajadores es análisis y 12,5% nunca.

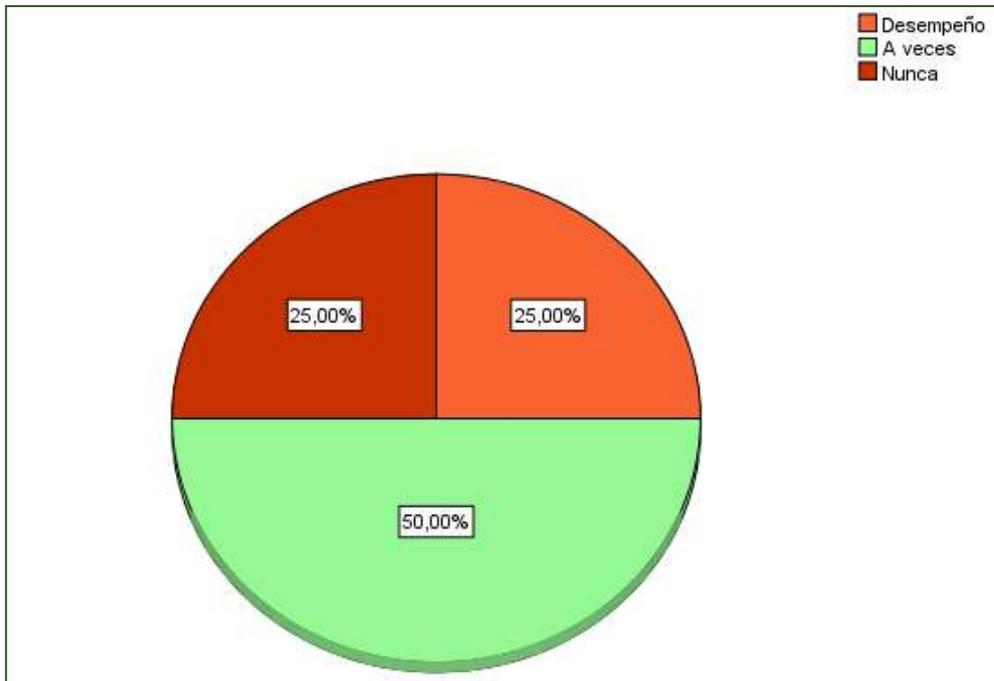
Tabla 17

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	50,0	50,0	75,0
	Nunca	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 17 que el 50.0% a veces se da el proceso de control en la empresa el 25,0 es desempeño y el 25,0 nunca lo traen en cuenta.

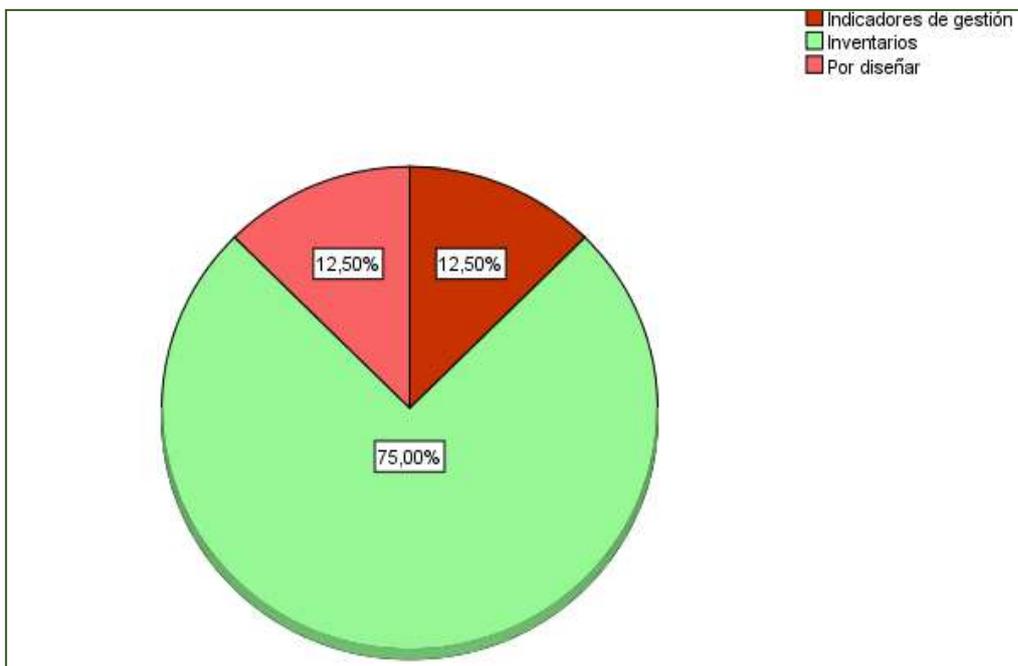
Tabla 18

¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	12,5	12,5	12,5
	Inventarios	6	75,0	75,0	87,5
	Por diseñar	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 18 que el 75,0% utiliza implemento de un mecanismo de control el indicador de gestión y el 12,5 % por diseñar.

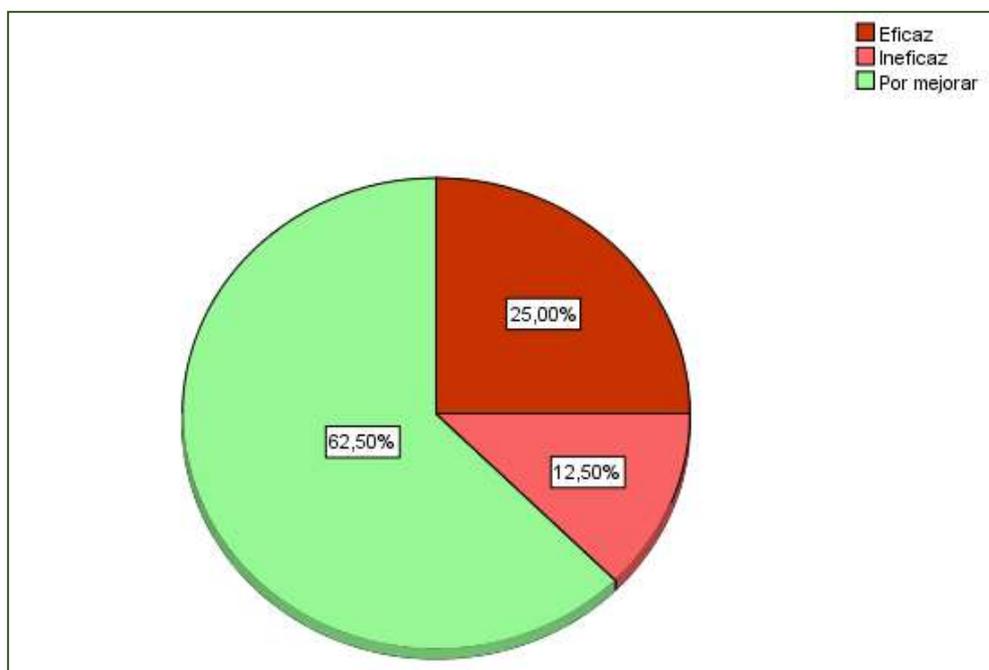
Tabla 19

¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo de control en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	25,0	25,0	25,0
	Ineficaz	1	12,5	12,5	37,5
	Por mejorar	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo de control en su empresa?



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 19 que el 62,5% es por mejorar, el 25,0% realiza un trabajo eficaz y el 12,5% es ineficaz.

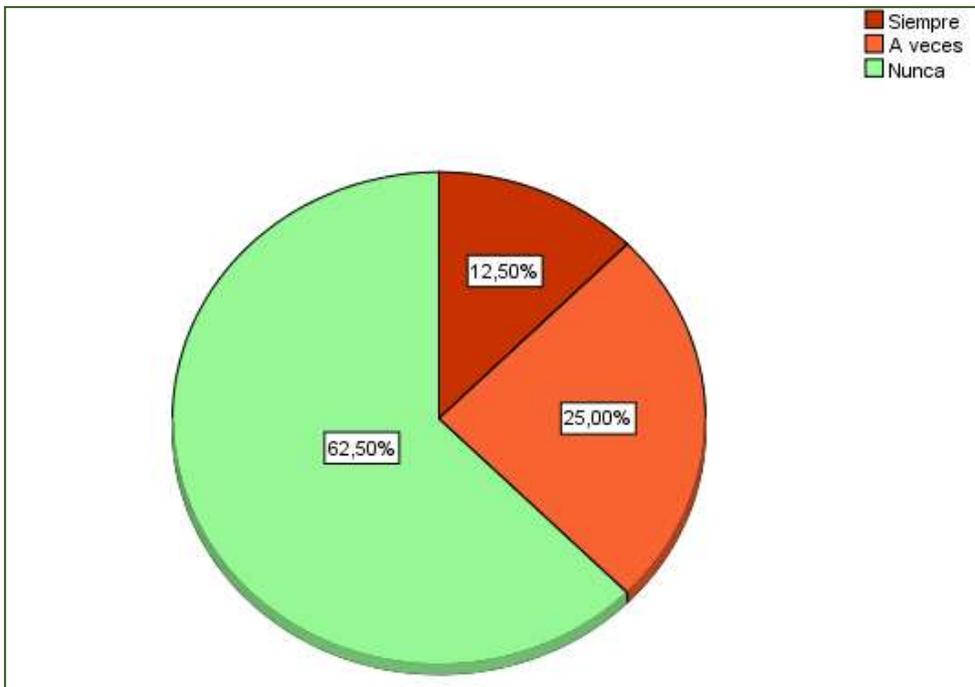
Tabla 20

¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	2	25,0	25,0	37,5
	Nunca	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo de control.



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 20 que el 62.5% nunca prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo y el 25.0 % a veces y el 12,5% siempre lo trae en cuenta.

4. Turnitin

Sección 1 Sección 2 Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
 Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	26 oct 2021 - 22:00	2 nov 2021 - 17:00	26 oct 2021 - 23:00

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (0)

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	Turnitin	1691361753	2/11/2021 16:56	12% 	 -

Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	1%
4	la-respuesta.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%