



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

TESIS

**Gestión Administrativa de las MYPE del sector
restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

BR. ASTRID DANIELA GUZMAN CHOTA

ASESOR:

Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas Públicas y Privadas

Sub línea:

Finanzas corporativas y gestión de PYMES y MYPES

UCAYALI - PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. Jorge Luis Vargas Espinoza

PRESIDENTE

Mg. Lila Ramírez Zumaeta

SECRETARIA

Mg. José Alberto Chocano Figueroa

VOCAL

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano

ASESOR

DEDICATORIA

Dedicado a mi querida hija, mi amado esposo que me brindaron la fortaleza; a mis padres y hermanos que me dieron su apoyo incondicional, para el logro de mi anhelo profesional.

Astrid

AGRADECIMIENTO

A la plana docente con la que cuenta la universidad, que fueron la pieza clave para mi formación académica, no solo como profesional sino también como persona con valores éticos y morales, la cual contribuya a la sociedad además de los conocimientos intelectuales.

A mi asesor por brindarme su conocimiento y paciencia, para culminar el trabajo de investigación.

A Dios y a mi familia que me dieron el soporte emocional para lograr culminar este peldaño en mi carrera profesional, brindándome su apoyo incondicional.

A todas las personas que influyeron e apoyaron para hacer posible el logro del trabajo de investigación.

La autora

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Astrid Daniela Guzman Chota**, estudiante de la Carrera Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada de Pucallpa, identificado(a) con DNI N° **71053219**, con la tesis titulada “**Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1-5, Callería 2019**”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida / si la tesis es de dos o más autores).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha si plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Astrid Daniela Guzman Chota
DNI N° 71053219

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, Callería 2019; el tipo de estudio fue de investigación no experimental, diseño de investigación Descriptivo Simple, la muestra fue, muestreo por conveniencia por lo que la muestra y la población son de 22 dueños o administradores de los restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario consistente en 17 items y 04 dimensiones. Los resultados que se alcanzaron fueron del 100% de los encuestados, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Con referencia a la dimensión Planificación se obtuvo que los administradores o dueños no asisten a charlas, capacitaciones, programas sobre gestión el cual los ayude a elaborar Planes Estratégicos, Planes Tácticos, Planes Operativos, Planes Normativos y Planes Interactivos.

Con referencia a la dimensión Organización estos no tienen una noción del cómo realizar el organigrama donde se detalle la estructura del restaurante detallando los puestos con los que se encuentra conformada, el cual deba encontrarse en un lugar visible.

Con referencia a la dimensión Ejecución estos no saben realizar un Plan de Trabajo para que se conozca como ejecutar las labores a desempeñar.

Con referencia a la dimensión Control estos no realizan controles de gestión que ayuden a evaluar las actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas.

Con referencia a gestión administrativa no saben utilizar de manera secuencial al 100% sus 04 dimensiones: planificación, organización, ejecución y control; y por ende genera un desequilibrio en las funciones que estos realizan, generando así un problema existente en él.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, ejecución y control.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the Administrative Management of the MYPES of the restaurant sector of Jr. Salaverry Cuadras 1-5, Callería 2019; The type of study was non-experimental research, Simple Descriptive research design, the sample was sampling for convenience of 22 of a population of 22 managers or owners of the restaurants of Jr. Salaverry Tables 1-5, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire consisting of 17 items and 04 dimensions. The results obtained were 100% of the respondents from which the following results were obtained:

With reference to the Planning dimension, it was obtained that the administrator or owners do not attend talks, training, management programs which will help them to elaborate Strategic Plans, Tactic Plans, Operational Plans, Normative Plans and Interactive Plans.

With reference to the Organization dimension they do not have a notion of how to carry out the organization chart where the structure of the restaurant is detailed detailing the positions with which it is formed, which must be in a visible place,

With reference to the Execution dimension, they do not know how to carry out a Work Plan so that it is known how to execute the tasks to be performed.

With reference to the Control dimension, they do not carry out management controls that help evaluate the activities which are carried out in the sales process.

With reference to administrative management, they do not know how to use their 04 dimensions sequentially to 100%: planning, organization, execution and control; and therefore generates an imbalance in the functions they perform, thus generating an existing problem in it.

Keywords: Administrative management, planning, organization, execution and control.

ÍNDICE

Portada.....	i
Jurado evaluador.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
Introducción.....	xi

CAPITULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Formulación de objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.5. Delimitación del estudio.....	7
1.6. Viabilidad del estudio.....	8

CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente del problema.....	10
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Definición de términos básicos.....	22
2.4. Formulación de hipótesis.....	25
2.4.1. Hipótesis general.....	25
2.4.2. Hipótesis específico.....	25
2.5. Variables.....	25
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	25
2.5.2. Definición operacional de la variable.....	26
2.5.3. Operacionalización de la variable.....	27

CAPITULO III.- METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación.....	28
3.2. Población y muestra.....	28
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.....	30
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	33

CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados.....	34
4.2. Discusión.....	51

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2: Validación de instrumentos.....	72
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos.....	73
Anexo 4: Instrumentos de aplicación.....	74
Anexo 5: Fotos de evidencias.....	75

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

* Tabla y figura N° 1: Dimensión planificación.....	34
* Tabla y figura N° 2: Dimensión planificación	35
* Tabla y figura N° 3: Dimensión planificación	36
* Tabla y figura N° 4: Dimensión planificación	37
* Tabla y figura N° 5: Dimensión planificación	38
* Tabla y figura N° 6: Dimensión organización	39
* Tabla y figura N° 7: Dimensión organización	40
* Tabla y figura N° 8: Dimensión organización	41
* Tabla y figura N° 9: Dimensión organización	42
* Tabla y figura N° 10: Dimensión ejecución	43
* Tabla y figura N° 11: Dimensión ejecución	44
* Tabla y figura N° 12: Dimensión ejecución	45
* Tabla y figura N° 13: Dimensión ejecución	46
* Tabla y figura N° 14: Dimensión control	47
* Tabla y figura N° 15: Dimensión control	48
* Tabla y figura N° 16: Dimensión control	49
* Tabla y figura N° 17: Dimensión control	50

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación contiene información sobre la gestión administrativa de las MYPES del sector restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, Callería 2019, en ese sector se ha creado un corredor económico importante, ya que además de que en estas cuadras se han establecido restaurantes (Chifas, broasteria, pollo a la brasa, caldo de gallina), crea puestos de trabajos, genera ingresos para los vendedores de abarrotos, etc. es decir crea un dinamismo entre la oferta y la demanda entre los ciudadanos no solo del Jr. Salaverry del distrito de Callería, sino de toda la población de la región de Ucayali; los cuales son administrados por emprendedores chinos y/o peruanos. Por otro lado, con lo mencionado anteriormente, se piensa hacer un análisis sobre cómo es la gestión administrativa de estos negocios, ya que para afrontar esta ardua tarea es necesario realizar los cuatro pasos de la gestión administrativa: planificar, organizar, ejecutar y controlar en forma ordenada o casi simultáneamente, lo primordial es que estos se lleguen a ejecutar de la manera más idónea lo que ayude a que estén interconectados, es decir, sea un sistema con un funcionamiento lógico.

Esta investigación está estructurada en 04 capítulos, los que se detallan a continuación:

CAPITULO I: Se describe el planteamiento del problema de investigación, planteando el problema general y los específicos, conjuntamente con la formulación del objetivo general y específicos de la investigación, la justificación, la delimitación del estudio y la viabilidad del estudio.

CAPITULO II: En este capítulo se da a conocer los antecedentes del problema, así como también las bases teóricas, las definiciones de los términos básicos, la formulación de hipótesis general y específicos; la definición conceptual y operacional de las variables; y la Operacionalización de la variable de estudio.

CAPITULO III: En este capítulo se presenta la metodología: el diseño de la investigación; se menciona la población y muestra, como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y por último las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPITULO IV: En este capítulo se presentan los resultados y la discusión de la investigación; las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, los apéndices y finalmente los anexos.

La autora

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el ámbito mundial las MYPE, a partir de los años cincuenta y sesenta, eran consideradas como una gran distorsión en el modelo de desarrollo y crecimiento económico, en esos años sólo se identificaba con la gran empresa la concentración de capital, sin embargo, a partir de la crisis económica de los años setenta y ante las dificultades por las que atravesaba, se reconsidero la importancia de las MYPE, resaltando su potencial para la creación de empleos, su dinamismo innovador, su flexibilidad, capacidad de adaptación a los cambios, así como su contribución al mantenimiento de la estabilidad socio económica (Vásquez, 2013).

Ahora bien, en el Perú las MYPE aparecen a partir de la década de los ochenta; sin embargo, ellas se han venido desarrollando desde los años cincuenta como medio de solución a la problemática del desempleo el cual crea bajos ingresos para subsistencias de las familias, sobre todo en las zonas lejanas, a consecuencia, de las olas

de inmigración que empezaron a llegar del interior del país (Vásquez, 2013).

Por ende, la mayoría de los países que se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, es donde nace y se desarrollan la mayoría de micro y pequeñas empresas, los cuales representan un potencial para el crecimiento económico, desarrollo social y generación de empleo en las regiones. Sin embargo, solo un pequeño porcentaje de estas micro y pequeñas empresas tiene acceso a servicios financieros; cabe señalarse que las posibilidades de lograr estos y otros tipos de apoyo no se logran, lo que genera que se detenga su crecimiento limitando así gran parte de su potencial, siendo éste un gran desafío para las micro y pequeñas empresas, estos no solo generan empleos, sino que además contribuyen al crecimiento económico del país (Sánchez, 2014).

Muchas MYPE no saben cómo aplicar la gestión administrativa, por ello es que se van a la quiebra, ¿pero porque sucede eso? La respuesta es simple porque no saben el arte de gestionar, ni mucho menos saben administrar sus recursos disponibles, como lo son los recursos tecnológicos, económicos o humanos, es por ello que no se cumple con una gestión administrativa, eficaz y eficiente. Para poder fortalecer a las micro y pequeñas empresas, debe haber una adecuada gestión administrativa de la cadena de suministros, lo cual permitirá mejorar la atención al cliente, como también mejorar el servicio que se brinda, haciéndola más rápida y oportuna (Sánchez, 2014).

Quien las dirige, ya sea el dueño o el administrador debe tomar las decisiones conociendo su negocio y, además, realizando una buena gestión administrativa, puesto que debe saber iniciar la negociación con los proveedores, donde se debe establecer la cantidad de cuanto comprar, donde y cuanto pagar, forma de pago a

utilizar, es muy importante que conozca todo esto, pues forma parte de sus costos. Además, debe conocer el proceso de distribución y producción de los platos que expenden a sus comensales, la estratégica ubicación del restaurant, y el control de los mismos, para mantener en orden su uso. Todo ello permitirá mejorar la atención al cliente (Silupú, 2018).

En la actualidad las MYPE representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 97,9% del total de establecimientos nacionales. Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPE brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 42.1 % del producto bruto interno (PBI) (Vásquez, 2013).

En el ámbito local un grupo de MYPE del sector restaurantes se instalaron en el Jr. Salaverry Cuadras 1-5 del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, en ese lugar se ha creado una dimensión espacial de unidades dedicadas a los restaurantes (Chifas, broasteria, pollo a la brasa, caldo de gallina), estos negocios se concentran en este lugar mencionando y se articulan dando un dinamismo inesperado en la zona. Los corredores económicos se instalan en zonas donde los consumidores tienen posibilidad de elegir, allí entra el tema de presentación e imagen del restaurante, así como el sabor; con respecto al precio generalmente, estos están conectados con la oferta y demanda del lugar, por lo que tienen que comportarse como precio aceptante, sin posibilidad de incrementar precios, solo ajustar a las condiciones del mercado.

Y quienes gestionan estos negocios son ciudadanos chinos y peruanos. Cuando nos referimos a gestión administrativa debemos analizar sus dimensiones, es decir, planificar, organizar, ejecutar y controlar en forma secuencial o casi simultáneamente, la premisa

fundamental es que se lleven a cabo correctamente y lo más importante que estén interconectados, es decir, sea un sistema con un funcionamiento lógico.

El problema se presenta, cuando estos elementos no se cumplen al 100%, no permitiendo que se cumpla una gestión administrativa eficiente y eficaz, debemos de reaccionar adecuadamente cuando se detecte estas desviaciones, el objetivo final es encontrar un equilibrio que sirva para lograr las metas del negocio, ser lo más rentable posible. Planificar estratégicamente de manera anticipada y sistemática, permite modificar comportamientos, objetivos, y alternativas de acción, seleccionados de tal manera óptima. El arte de planificar es la alternativa de solución como veremos más adelante.

El proyecto propone la manera más adecuada para la implementación de procesos de gestión administrativa. Bajo esta condición presentamos la formulación del problema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se realiza la Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se realiza la planificación de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?

- b) ¿Cómo se realiza la organización de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?

- c) ¿Cómo se realiza la ejecución de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?
- d) ¿Cómo se realiza el control de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Conocer la Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Conocer la importancia de la planificación de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019.
- b) Conocer la importancia de la organización de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019.
- c) Conocer la importancia de la ejecución de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019.
- d) Conocer la importancia del control de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación Teórica

El estudio busco teorías e información actualizadas sobre gestión administrativa de las MYPE; desde el punto de vista teórico, el contraste con las teorías planteadas para analizar la situación en estudio, evidenciará, que la teoría utilizada está vigente para realizar dicho análisis, lo que conllevara a que los resultados que se otengan sean reales, aportando conocimiento del como se debe realizar una buena gestion administrativa de las MYPE en el sector restaurantes.

Justificación Metodologica

Metodológicamente es importante, porque los instrumentos aplicados paso por los filtros de validación y confiabilidad, estos a su vez mostraran que con los resultados que se obtengan, pueden servir como antecedentes teoricos para futuros trabajos de investigacion, que contengan un diseño de investigacion descriptivo simple, lo que conlleva a que mas estudiantes puedan fundamentar de manera mas certera sus trabajo de investigacion.

Justificación Practica

Este proyecto de investigacion con su ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el estudio, en la práctica tendrán un alcance representativo para diseñar planeamiento estratégico que optimice el fortalecimiento de la gestión administrativa de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, para que mas microempresarios se vean beneficiados, y con ello se lleguen a alcanzar las metas a corto y mediano plazo, como por ejemplo la apertura de nuevas sucursales o tal vez la implementacion de nuevos platos a sus cartas o mejoras en la atencion a los comensales, etc. Podran evidenciar cual es la falencia existente en sus restaurantes, del porque a pesar de que sus

ventas son elevadas, economicamente hablando, sus ganancias siguen siendo las mismas; con dicha investigación conocerán cuáles son las razones de los resultados.

Justificación Social

Socialmente se quiere lograr que el talento humano con los que cuentan los restaurantes, puedan conocer cuáles son los principales puntos débiles del lugar donde laboran, para que a medida de ser identificados, puedan ser tomados en cuenta para considerar e planificar un conjunto de medidas de acción, para tener una mejora continua los que serán determinados en conjunto con los micro y pequeños empresarios, para la toma de decisiones e así disminuir o eliminar por completo los resultados que causan problemas.

1.5. Delimitación del estudio

La delimitación que abordo es la espacial, temporal, social y conceptual.

Delimitación Espacial

El presente plan de tesis, se realizará con un total de 22 restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo del departamento de Ucayali.

Delimitación Temporal

La delimitación temporal se refiere al estudio que se realizó desde los meses del 01 de enero 2019, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio hasta el 31 de agosto del 2019.

Delimitación Social

Esta delimitación hace mención a los interesados del desarrollo del presente proyecto de tesis, estos son:

- Astrid Daniela Guzmán Chota (autora del plan de tesis)
- Personas que intervendrán en la elaboración del plan (colaboradores).
- Personas que trabajan en las micro empresas.
- Personas que utilizarán los servicios de los restaurantes.

Delimitación Teórica

Los conceptos mencionados a continuación, son todos aquellos que tenemos que tener presente a lo largo de toda la tesis:

- Gestión
- Gestión administrativa
- Modelos de Gestión

1.6. Viabilidad del estudio

Evaluación Técnica

Para la elaboración del proyecto de investigación se considero todas las normas establecidas por la Universidad Privada de Pucallpa.

Evaluación Ambiental

El trabajo de investigación no contribuye de manera negativa, es decir no genera un impacto ambiental negativo para el ecosistema del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa, porque es una investigación descriptiva que solo busca describir la variable de estudio que es gestión administrativa, a su vez busca fines académicos que beneficien o retroalimentar futuros trabajos de investigación.

Evaluación Financiera

El presupuesto con el cual se solvento este trabajo de investigación es asumido el 100% por la autora.

Evaluación Social

Para ello se coordinó con todos los restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1-5 del distrito de Callería para el logro de la investigación, el cual no tomo mucho tiempo para la recolección de datos y la información requerida se encuentra al alcance.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Guzmán & Vera (2015) en su tesis titulada “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil”, Ecuador. Llegó a la siguiente conclusión:

El resultado que se obtuvo al analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil, se conoce que no existían registros, ni plan estratégico, ni como realizar un debido procedimiento por escrito que enseñara a los trabajadores seguir un plan de trabajo; por lo tanto, la estructura del control interno es deficiente, lo que origina un caos y/o desorden en la distribución y reasignación de las fuentes de ingresos inadecuados. Lo que con lleva a que también se perciba la falta de planificación, lo que origina que se cometan errores administrativos y financieros, lo que estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas.

Solis, E. (2014), en su tesis en Auditoría Gubernamental titulada, “El sistema de Control Interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión Administrativa del Gobierno Municipal del Canton San Pedro de Pelileo”, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Llegó a la siguiente conclusión:

Los resultados que se obtuvieron, es que, para el desarrollo de sus funciones, los trabajadores solo siguen las disposiciones legales, ya que no existen manuales de procedimientos por escrito. El cumplimiento del plan operativo se evalúa en periodos trimestrales a nivel de directores y jefes departamentales con reuniones mensuales con el Sr. Alcalde Cantonal; en el caso de evaluaciones al personal se realizan anualmente; el área de recaudación se realizan evaluaciones mensuales para verificar el cumplimiento de la programación presupuestaria. No existen manuales, ni reglamentos internos de los procesos que especifiquen las funciones y los pasos a seguir en los procesos de tesorería para una mejora continua en los procesos de gestión administrativa.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Rodríguez, F. (2017), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y Crecimiento de las MYPE de calzado en el distrito de Porvenir, Provincia de Trujillo 2016”, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Llegó a la siguiente conclusión:

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que el 87 de las MYPE de calzado no cuentan con ninguna herramienta de gestión y solo 13% si, la mayoría no cuenta con un plan estratégico, no desarrolla con eficiencia sus actividades de gestión y, por lo tanto, no con competitivas.

Huerta, Y. (2018), en su tesis titulada “Auditoria tributaria y Gestión Administrativa de las MYPE en los Olivos, año 2017”, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Llegó a la siguiente conclusión:

Los resultados obtenidos fueron que 11 personas representado por el 21.15% de los encuestados, respondieron que la gestión administrativa en la empresa es regular ya que mencionaron que las empresas tienen definida las funciones de los trabajadores, y 41 personas representando el 78.85%, mencionaron que la gestión administrativa establecida en la empresa es bueno debido que tienen sus objetivos claros y tienen un adecuado sistema de trabajo para sus colaboradores.

2.1.3. A NIVEL REGIONAL

Tello, J. (2016), en su tesis titulada “Auditoria Interna y Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, Pucallpa Perú 2016”. Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa. Llegó a la siguiente conclusión:

El resultado que se obtuvo fue, de los 33 trabajadores, 14 manifestaron que los encargados del proceso de Gestión Administrativa lo realizan en nivel SIEMPRE con promedio de 58.52 puntos, seguido de los 5 encuestados lo realizan en un nivel A VECES con promedio de 18.02 puntos.

Criollo, V. (2018), en su tesis titulada, “El Control Interno y la Gestión Administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018”, Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa. Llegó a la siguiente conclusión:

Los resultados obtenidos fueron que el 79.41% de encuestados del personal de la gerencia de administración y finanzas de la

Municipalidad de Coronel Portillo, respondieron que a veces realizan planificación. El 58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan el proceso de ejecución de actividades programadas. También el 58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan evaluación de las actividades programadas. El 61.76% de los encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de control interno. El 70.59% de encuestados respondieron que a veces realizan actividades de organización. El 64,71% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de dirección. El 67,65% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de control y El 70,59% de encuestados, respondieron que a veces realizan gestión administrativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición

La administración es un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar el logro de los objetivos, mediante el uso de los recursos humanos, tecnológicos y financieros. Partiendo del concepto se puede decir que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos a través de los recursos (Terry, 2013).

Entendiendo que el cumplimiento eficiente del grupo debe entenderse como el uso adecuado de los recursos materiales, económicos y a la vez efectivos. Porque cumplen con objetivos trazados, es decir metas establecidas en el plan operativo anual, en temas establecidos de manera puntual conforme a las facultades que las leyes laborales otorgan a la institución.

Características según Terry, G. (2013).

- **Universalidad.** El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objetivo con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo unas buenas inversiones y excelentes resultados. Porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales. Se puede decir que La administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social y en todos los sistemas políticos existentes.
- **Especificidad.** Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas
- **Unidad temporal.** Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo

momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

- **Unidad jerárquica.** Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.
- **Valor instrumental.** La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.
- **Amplitud de ejercicio.** Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.
- **Interdisciplinariedad.** La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología, filosofía, antropología, ciencia política.
- **Flexibilidad.** Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

Importancia

Terry, G. (2013). La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en

gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. La administración pone en orden los esfuerzos.

Terry, G. (2013). En situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en la empresa más importante de un país.

Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

La Gestión administrativa está referida a todas las fases que utiliza la gestión, entendiendo como la planificación, organización, dirección y control, el desfase de esta secuencia genera problemas que tiene como consecuencia una apreciación de una mala gestión. El carácter administrativo está referido al proceso administrativo que se lleva a cabo en los diversos quehaceres de la administración pública.

Dimensiones de la variable

2.2.1.1. Planeación:

Pérez, J. y Gardey, A. (2012). La planeación de una persona u organización fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella, en este proceso, que puede tener una duración

muy variable dependiendo del caso, se consideran diversas cuestiones, como los recursos con los que se cuenta y la influencia de situaciones externas; es por ello que las clasifica de las siguientes maneras según las expectativas temporales, la amplitud y la especificidad:

* **Planeación estratégica:** Perez, J. y Gardey, A. (2012). Ayuda a analizar factores internos y externos y su repercusión en los objetivos, suele trazarse a largo plazo.

* **Planeación táctica:** Perez, J. y Gardey, A. (2012). Suele relacionarse con la toma de decisiones a corto plazo, en general para sobrellevar una crisis inesperada.

* **Planeación operativa:** Perez, J. y Gardey, A. (2012). Se refiere a la organización de los recursos y del personal de una compañía para la resolución de problemas, ya que traza el plan de acción y decide cómo se procederá, qué integrante se ocupará de cada tarea, etcétera.

* **Planeación normativa:** Perez, J. y Gardey, A. (2012). Trata de una serie de reglas y normas que se crean para el correcto funcionamiento de una empresa. Desde la vestimenta de los empleados, hasta los horarios de trabajo y de pausas, todo debe estar previamente establecido para asegurar que se trabaje de manera ordenada.

* **Planeación interactiva:** Perez, J. y Gardey, A. (2012). Traza soluciones a problemas en un futuro ideal, cuando no se cuenta con las herramientas o la infraestructura necesaria para lograr ciertos objetivos, se analiza el accionar necesario para conseguir esos recursos.

2.2.1.2. **Organización:**

Economía Simple, (2016). Organización es un sistema definido a

través de una estructura, organigrama, coordinación y un nivel jerárquico, para conseguir ciertos objetivos con un grupo social integrado por personas a través de niveles jerárquicos los que están definidos por medio de un organigrama y por tareas con el propósito de alcanzar metas, de manera ordenada con distribución del trabajo, el que tiene por objetivo la coordinación y optimización de las actividades, para que todo resulte más sencillo para clientes y trabajadores.

- **Estructura:** Venemedia Comunicaciones, (2019). Es el orden y disciplina, para hacer las cosas, por medio de un cronograma, un horario o un itinerario, se está diseñando para la organización de las personas para que actúen y se comporten de la manera ideal y correcta.
- **Organigrama:** Venemedia Comunicaciones, (2019). Es una representación gráfica en la que se describe en un orden jerárquico la organización de una institución, empresa, o conjunto de personas que tengan una labor asignada y que esta tarea sea supervisada y controlada por un superior.
- **Coordinación:** De Conceptos, (2019). Es el resultado de colocar juntas y ajustadamente, en forma interdependiente, dos o más cosas o acciones para arribar a un fin.
- **Nivel Jerárquico:** Romero, M. (2010). Determina la disposición dentro de una organización de las funciones o tareas a desarrollar por orden de rango, grado o importancia.

2.2.1.3. Ejecución:

Significados, (2016). La ejecución es una de las funciones fundamentales de la gestión administrativa, como tal tiene que haber un plan de trabajo, conjunto de tareas, orientación a los trabajadores para que puedan resolver contingencias, generalmente está dirigida por el empresario o el administrador

quienes se encargan de conducir, orientar y ayudar a los empleados en sus labores.

- **Plan de trabajo:** Perez. J. y Merino, M.(2009). Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo.
- **Conjunto de tareas:** Biblioteca SAP, (2019). Es un grupo de tareas asignadas juntas a un recurso en cualquier momento dado.
- **Orientación de trabajadores:** Enciclopedia Libre, (2018). consiste en ayudar a personas desempleadas, o aquellas que quieran cambiar de empleo, a conseguir un puesto de trabajo.
- **Resolver contingencias:** Deborah, M. (2008). Se refiere a resolver un problema que es probable que ocurra, pero del cual no se tiene la certeza de que vaya a ocurrir.

2.2.1.4. Control:

Anzil, F.(2010). El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización, lo que implica una comparación entre el rendimiento esperado y el rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes, es por esto que la gestión administrativa permite tomar medidas correctivas; por tanto es necesario tomar en cuenta los siguientes controles:

- **Control de gestión:** Anzil, F.(2010). Se refiere a la evaluación de las actividades administrativas que se realizan en los distintos niveles, como la estrategia de inversiones o los procesos de planificación.

- **Control financiero:** Anzil, F.(2010). Tiene en cuenta información financiera y contable, para evaluar la capacidad de la organización de pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa.
- **Control de operaciones:** Anzil, F.(2010). Verifica que las actividades principales de la empresa se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado.
- **Control de calidad:** Anzil, F.(2010). Es un proceso integral que busca lograr que la actividad principal de la empresa cumpla con ciertos parámetros de calidad. No es sólo verificar la calidad del producto o servicio terminado, sino que también controla los procesos intermedios y las materias primas. Un aspecto importante del control de calidad es que también tiene en cuenta a las personas involucradas en la producción, dado que elementos como la capacitación, entrenamiento y el ambiente de trabajo impactan en la calidad.

Teorías o modelos

Según Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G. y Alcalá, E. (2012), la teoría de Frederick Herzberg (1923-2000), llamada “Teoría de la Motivación-Higiene”, los principales factores motivacionales o higiénicos para un trabajador vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc. y los factores que provocan insatisfacción es el tener que trabajar.

Por otro lado, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

La teoría busca responder: ¿cómo motiva usted a sus trabajadores? Y concluyó que el trabajo y la eficiencia de una

organización pueden estar en gran parte definidos por la satisfacción y la motivación de sus empleados.

A través de la teoría de Herzberg, se pueden llegar a conocer las necesidades que tienen los empleados y como influir en su motivación. De esta forma, la aplicación de esta teoría tiene una finalidad práctica que conduce al desarrollo y el progreso de la organización. En cuanto al gerente, la aplicación de esta teoría podría mejorar su relación con los empleados lo que se resumiría en una mayor cooperación a la hora de cumplir con las tareas cotidianas. Por otra parte, debido al bienestar de los empleados, las tareas podrían cumplirse en un menor intervalo de tiempo, esto fomentaría el desarrollo económico de la empresa. Según Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G. y Alcalá, E. (2012).

Según Castellero, O. (2019), la teoría de Elton Mayo y sus colaboradores Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor (1930), llamada “Teoría de las relaciones Humanas”, esta teoría propone que la parte más importante de una organización es la humana e interactiva y que la conducta del trabajador está relacionada con la pertenencia a un grupo social, su bienestar con el entorno y las normas sociales existentes dentro de dicho grupo que con el tipo de tarea realizada, como esté estructurada o con la recepción de un salario concreto (el cual se creía el único motivador del trabajador).

Asimismo, el trabajador deja de verse como un elemento independiente cuyo rendimiento únicamente depende de su voluntad para empezar a observarse que depende en gran medida de su relación con el grupo y cómo éste esté organizado.

En 1953 mayo investigo el efecto Hawthorne” en honor a las instalaciones donde se llevaron a cabo las investigaciones. Sin embargo, los trabajadores opinaron de forma distinto que, para ellos, el factor que más peso tuvo en el continuo incremento del rendimiento fue la mejora de las relaciones personales entre trabajadores y la

dirección, donde se prestaba una especial atención a las demandas de los trabajadores y estos se sintieron escuchados.

Según Sevilla, P. (2019), la teoría de Abraham Maslow (1916), llamada “Teoría de la Pirámide de las Necesidades sobre la Motivación Humana”, esta teoría está representada por una pirámide que posee 05 niveles, que contiene necesidades que todo ser humano busca satisfacer, los cuales son: necesidades básicas o fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima o reconocimiento y la necesidad de autorrealización; los cuales serán satisfechos en la ejecución de sus labores que realicen en torno a su trabajo, el cual el jefe lograra satisfacer para que estén conformes.

2.3. Definición de términos básicos

Control: Terry, G. (2013). El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Crecimiento: La enciclopedia Libre, (2019). Aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía en un determinado periodo.

Demanda: La enciclopedia Libre, (2019). Cantidad de bienes y servicios que son adquiridos por consumidores a diferentes precios, a una unidad de tiempo.

Dirección: Koontz, H. y Heinz, W. (2004). Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Eficaz: La enciclopedia Libre, (2019). Persona o empresa que cumple con los objetivos trazados.

Eficiente: La enciclopedia Libre, (2019). Persona o empresa que utiliza todos sus recursos de manera adecuada, es decir lo emplea al máximo minimizando las mermas.

Empresa: La enciclopedia Libre, (2019). Unidad económica generadora de rentas de tercera categoría conforme a la Ley del Impuesto a la Renta, con una finalidad lucrativa.

Expansión: La enciclopedia Libre, (2019). Fase del ciclo económico en que la economía pasa de una depresión a un pico. Es un período en el que la actividad empresarial crece y el producto interno bruto se expande hasta alcanzar un pico. Una expansión económica es una de las dos fases básicas del ciclo económico.

Gestión administrativa: Terry, G. (2013). Explica que la gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Mercado Proveedor: Estudio de mercado, (2018). Conjunto de empresas que en el futuro proporcionarán insumos a la empresa que se crearía con el proyecto

Oferta: La enciclopedia Libre, (2019). Cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a vender a los consumidores bajo

Organización: Reyes, A. (2007). Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Planificación: Terry, G. (2013). Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al

futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.

MYPE: El Art. 2 de la Ley 28015, 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, (Sánchez, B. (2014), Lima.

Importancia

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo para la población.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Participación de las MYPE en el PBI⁷

Sector Económico	Participación Sectorial /1	MYPE en cada sector /2	Participación de MYPE /3
Agricultura	11.6	90.0	10.4
Pesca	1.0	30.0	0.3
Minería	2.5	5.0	0.1
Manufactura	23.1	30.0	6.9
Construcción	8.8	35.0	3.1
Servicios	53.0	40.0	21.2
Total	100.0		42.1

1/ Contribución de cada sector en el PBI. Fuente INEI

2/ Participación de la MYPE en el producto de cada sector

3/ Participación global de la MYPE en el PBI (3=1x2)

Fuente: Vigil, Y.(2008), Lima.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Según Hernández Sampieri (2014), No se toma en cuenta la hipótesis porque es una investigación de nivel descriptiva simple.

El estudio de investigación es descriptivo simple por consiguiente no es necesario formular hipótesis

2.4.2. Hipótesis específicas

El estudio de investigación es descriptivo simple por ende no es necesario formular hipótesis.

2.5. Variable

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable: Gestión Administrativa

Chiavenato, I. (2007). La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, ejecución y control, a su vez es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente, es decir es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

2.5.2. Definición operacional de la variable

- **Variable : Gestión Administrativa**

Tocas, J. (2003). Proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas, que toman en cuenta los directivos de una empresa para solucionar problemas buscando la eficacia y el éxito de su gestión.

Para medir esta variable se aplicará un cuestionario de 17 ítems a los dueños o administradores del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 01-05, Callería 2019. La variable se define operacionalmente considerando cuatro dimensiones: planificación, organización, ejecución y control.

2.5.3. Operacionalización de la variable

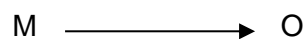
Variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de medición
		N°	Contenido	
Planificación	01. Plan Estratégico	01	¿El restaurante cuenta con un Plan Estratégico que ayuda a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos?	Nunca
	02. Plan Táctico	02	¿El restaurante cuenta con un Plan Táctico que ayuda a sobrellevar una crisis que surge de manera inesperada?	
	03. Plan Operativo	03	¿El restaurante cuenta con un Plan Operativo que ayuda con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas?	
	04. Plan Normativo	04	¿El restaurante cuenta con un Plan Normativo el cual contiene reglas y normas que ayudan al correcto funcionamiento?	
	05. Plan Interactivo	05	¿El restaurante cuenta con un Plan Interactivo el cual plantea soluciones a problemas futuros en caso no se contará con herramientas para el logro de ciertos objetivos?	
Organización	06. Estructura	06	¿La estructura del restaurante se encuentra conformada de acuerdo a los puestos de trabajo con los que cuenta?	Nunca
	07. Organigrama	07	¿El Organigrama del restaurante es visible para los trabajadores y clientes?	
	08. Coordinación	08	¿En el restaurante se trabaja en coordinación continua para evitar contingencias?	
	09. Nivel jerárquico	09	¿En el restaurante se separan por nivel jerárquico las tareas que se ejecutan?	
Ejecución	10. Plan de trabajo	10	¿En el restaurante existe un Plan de trabajo que ayuda a la ejecución de las labores?	A veces
	11. Orientación a trabajadores	11	¿En el restaurante usted orienta a los trabajadores para que puedan dar una buena atención a los clientes?	
	12. Conjunto de tareas	12	¿En el restaurante los trabajadores conocen las tareas que deben ejecutar?	
	13. Resolver Contingencias	13	¿En el restaurante usted sabe cómo resolver las contingencias?	
Control	14. Control de Gestión	14	¿En el restaurante existen controles de gestión que ayudan a evaluar actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas?	Siempre
	15. Control Financiero	15	¿En el restaurante existe un buen control financiero y contable, el cual ayuda a saber cuáles son los fondos con los que cuenta el restaurante para financiar su actividad operativa?	
	16. Control de Operaciones	16	¿En el restaurante se implementa controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal del negocio se esté llevando de acuerdo a lo planeado?	
	17. Control de Calidad	17	¿El restaurante tiene implementado controles de calidad que ayuden a verificar que se cumpla con los parámetros de calidad del servicio que se brinda?	

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utilizará en este caso es el Descriptivo Simple, porque busca detallar a las personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que esté sometido al análisis, según (Dankhe, 1986)., teniendo como diagrama el siguiente:



Dónde:

M = Gestión Administrativa

O = MYPE

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estará conformada por 22 restaurantes (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), de los cuales forman parte de la población los empresarios o administradores de los

restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2019; distribuidos de la siguiente manera.

ITEM	NOMBRE DE RESTAURANTES
01	CHIFA TAYPA
02	CHIFA LING FU
03	CHIFA SEN SEI
04	POLLOS A LA BRASA EL CENTRO
05	CHIFA FERNANDO SIU
06	BROASTERIA PAMAKARI
07	CHIFA BEI JING
08	CHIFA PRIMAVERA
09	CHIFA MAN YEN
10	RESTAURANT POLLERIA SU EXCELENCIA
11	BROSTERIA EL GLORIOSO
12	BROASTERIA EL WILLON
13	CHIFA MANOLO
14	CHIFA HONG KONG
15	CHIFA TOKIO
16	RESTAURANT LA ALDEA
17	CHIFA RESTAURANT FOOD LOVER
18	CHIFA LA PREVIA
19	CHIFA LING
20	CHIFA TERCER MILENIO
21	CHIFA SEY LING
22	CHIFA XIN XIN
22	RESTAURANTES

Fuente: Propia

3.2.2. Muestra

La muestra estará conformada por 22 restaurantes; los cuales estarán conformados por los empresarios o administradores de cada restaurante. Es decir, la muestra será por conveniencia, el cual es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio, es decir la población total coincidirá con la muestra, según (Álvarez, 2011), por tratarse de un número reducido de negocios.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Zapata, A. (2007) en su libro “Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas”, define lo siguiente:

La técnica a utilizar será la encuesta el cual es un conjunto de técnicas que está destinada a reunir, de manera sistemática, datos sobre el tema trabajo de investigación que contendrán datos fidedignos, relativos a la población a investigar, a través de preguntas relacionada con la variable gestión administrativa, como también sus cuatro dimensiones, planeación, organización, ejecución y control.

Instrumentos

Se procesarán los datos obtenidos por medio del cuestionario para la variable “Gestión Administrativa”, constara de 17 item las cuales estarán relacionadas con sus cuatro dimensiones, planeación, organización, ejecución y control, los que serán formulados a los dueños o administradores de cada restaurante del Jr. Salaverry cuadras 01- 05, a fin de obtener resultados.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

La presente investigación estará constituida por 17 preguntas para la variable “Gestión Administrativa”, dirigidas a los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería; para la cual, lo ubicamos en la siguiente tabla:

Será validado a través de “Fichas de validación”, por 03 profesionales.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable “Gestión Administrativa”

Nº	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	CPC	Rengifo Pezo, Leidy Elizabeth	Aplicable
2	CPCC	Tenazoa Rios, Ivan	Aplicable
3	CPCC	Arias Riveros Juan Edgar	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumple con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

Confiabilidad

Se utilizará el índice “Alfa de Cronbach”, para medir el grado de confiabilidad, el cual se obtuvo como resultado 0.75% para la variable Gestión Administrativa, como también el software SPSS versión 22.

Variable: Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,75	17

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V22

Interpretación: El Estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado a las 17 preguntas formuladas en el instrumento de investigación resultó 0,75, por lo cual el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Base de Datos
TÍTULO: "Gestión Administrativa de las MYPES del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Calleria 2019"
ALFA DE CRONBACH

VARIABLE "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

Sujetos	ITEM																	Σ
	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN				EJECUCIÓN				CONTROL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	23
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	33
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	20
4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	24
5	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	24
6	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	37
7	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	30
8	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	3	1	30
9	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	22
10	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	24
11	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	30
12	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	22
13	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	31
14	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	23
15	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	29
16	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	24
17	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	24
18	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	27
19	2	1	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	32
20	3	1	2	2	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	31
21	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	34
22	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	23
Σ	37	30	38	36	35	38	36	39	32	38	32	31	32	36	33	41	33	597
\bar{x}	1.682	1.364	1.727	1.636	1.591	1.727	1.636	1.773	1.455	1.727	1.455	1.409	1.455	1.636	1.500	1.864	1.500	27.136
1	0.465	0.132	0.074	0.405	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.529	0.207	0.349	0.207	0.405	0.250	0.746	0.250	17.110
2	0.101	2.678	0.074	0.132	1.986	1.620	0.132	0.052	0.298	0.529	0.207	0.167	0.298	0.132	0.250	0.019	0.250	34.382
3	0.101	0.132	0.529	0.405	0.349	0.529	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.746	0.250	50.928
4	0.101	0.132	0.529	0.132	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.529	0.207	0.349	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	9.837
5	0.465	0.405	0.074	0.405	0.349	0.074	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.019	0.250	9.837
6	0.101	0.405	1.620	0.132	0.167	0.529	0.132	1.506	0.298	1.620	0.298	0.167	0.298	1.860	0.250	1.291	0.250	97.291
7	1.738	0.132	0.074	0.132	0.349	0.074	1.860	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.019	0.250	8.200
8	0.101	0.132	0.074	0.405	0.167	0.074	0.405	0.052	0.298	0.529	0.207	0.349	2.388	1.860	0.250	1.291	0.250	8.200
9	0.465	0.132	0.529	0.132	0.349	0.529	0.405	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.746	0.250	26.382
10	0.465	0.132	0.074	0.405	0.167	0.074	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.298	0.405	0.250	0.019	0.250	9.837
11	0.101	0.132	0.074	0.132	0.349	0.074	0.132	0.597	0.298	0.529	0.298	0.349	0.207	0.132	2.250	0.019	0.250	8.200
12	0.465	0.132	0.529	0.132	0.349	0.074	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.746	0.250	26.382
13	0.101	0.405	0.074	1.860	0.349	0.529	0.132	0.052	0.298	0.074	0.298	0.349	0.207	0.132	0.250	0.019	0.250	14.928
14	0.465	0.132	0.529	0.405	0.167	0.074	0.132	0.597	0.207	0.529	0.207	0.167	0.298	0.132	0.250	0.019	0.250	17.110
15	0.101	0.405	0.074	0.132	0.349	0.074	0.405	0.052	0.298	0.529	0.298	0.349	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	3.473
16	0.465	0.132	0.074	0.405	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.298	0.405	0.250	0.746	0.250	9.837
17	0.465	0.405	0.529	0.132	0.349	0.074	0.405	0.597	0.298	0.529	0.207	0.167	0.298	0.132	0.250	0.019	0.250	9.837
18	0.101	0.132	0.074	0.132	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.298	0.405	0.250	0.019	0.250	0.019
19	0.101	0.132	1.620	0.405	0.349	0.074	1.860	1.506	0.298	0.074	0.298	0.349	0.207	0.405	0.250	1.291	0.250	23.655
20	1.738	0.132	0.074	0.132	0.167	1.620	0.405	0.052	0.207	1.620	2.388	0.167	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	14.928
21	0.101	0.405	0.529	0.132	1.986	0.074	0.132	0.052	2.388	0.074	2.388	0.349	0.298	0.405	0.250	0.746	0.250	47.110
22	0.465	0.132	0.529	0.405	0.349	0.074	0.405	0.052	0.207	0.074	0.298	0.349	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	17.110
Σ	8.773	7.091	8.364	7.091	9.318	8.364	9.091	7.864	7.455	8.364	9.455	5.318	7.455	9.091	7.500	8.591	5.500	464.591
\bar{x}	0.399	0.322	0.380	0.322	0.424	0.380	0.413	0.357	0.339	0.380	0.430	0.242	0.339	0.413	0.341	0.390	0.250	21.118

Fuente: SPSS V22 Valoración a la pregunta: Siempre = 3, A veces=2, Nunca= 1

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

El proceso de análisis de datos, será posible mediante la aplicación de los métodos estadísticos, tal como la estadística descriptiva e inferencial.

Las principales técnicas que se utilizaron en el trabajo de investigación fueron la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del Programa SPSS-V22 y la presentación de la información será mediante tablas y gráficos estadísticos, así como de los estadígrafos correspondientes.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados

01. ¿El restaurante cuenta con un Plan Estratégico que ayuda a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos?

Tabla y Gráfico N°01

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	40,9
A veces	11	50,0
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

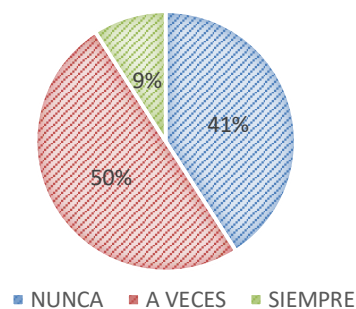


Figura N° 01: Dimensión Planificación
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 01, se observa que el 50% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterías, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces cuentan con un Plan Estratégico que ayuda a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos, el 40.9% contestó que nunca cuentan con un Plan Estratégico y solo el 9% siempre cuenta con el Plan Estratégico.

02 ¿El restaurante cuenta con un Plan Táctico que ayuda a sobrellevar una crisis que surge de manera inesperada?

Tabla y Gráfico N°02

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	68,2
A veces	6	27,3
Siempre	1	4,5
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

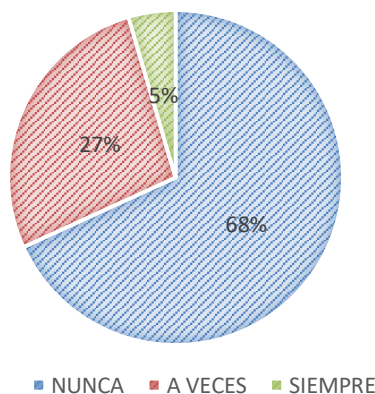


Figura N° 02: Dimensión Planificación
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 02, se observa que el 68% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterías, pollo

a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca cuentan con un Plan Táctico que ayuda a sobrellevar una crisis que surge de manera inesperada, el 27% contestó que a veces cuentan con un Plan Táctico y solo el 5% siempre cuentan con un Plan Táctico.

03 ¿El restaurante cuenta con un Plan Operativo que ayuda con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas?

Tabla y Gráfico N°03

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	36,4
A veces	12	54,5
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

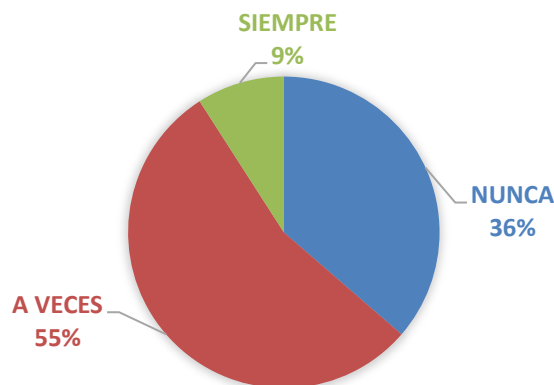


Figura N° 03: Dimensión Planificación
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 03, se observa que el 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces cuentan con un Plan Operativo que ayuda con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas, el 36% contestó que nunca cuentan con el Plan Operativo y solo el 9% siempre cuentan con un Plan Operativo.

04 ¿El restaurante cuenta con un Plan Normativo el cual contiene reglas y normas que ayudan al correcto funcionamiento?

Tabla y Gráfico N°04

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	40,9
A veces	12	54,5
Siempre	1	4,5
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

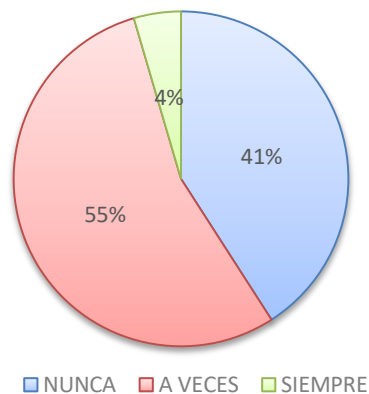


Figura N° 04: Dimensión Planificación
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 04, se observa que el 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces cuentan con un Plan Normativo el cual contiene reglas y normas que ayudan al correcto funcionamiento, el 41% contestó que nunca cuentan con el Plan Normativo y solo el 4% siempre cuentan con un Plan Normativo.

05. ¿El restaurante cuenta con un Plan Interactivo el cual plantea soluciones a problemas futuros en caso no se contará con herramientas para el logro de ciertos objetivos?

Tabla y Gráfico N°05

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	50,0
A veces	9	40,9
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

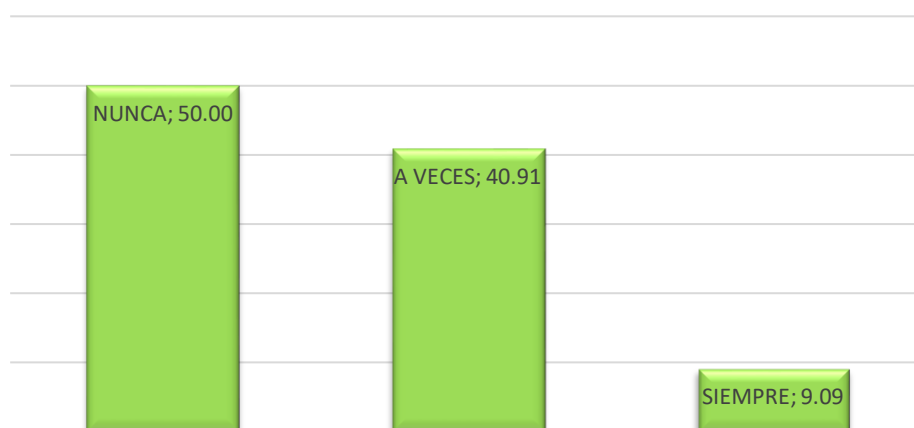


Figura N° 05: Dimensión Planificación
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 05, se observa que el 50% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca cuentan con un Plan Interactivo el cual plantea soluciones a problemas futuros en caso no se contará con herramientas para el logro de ciertos objetivos, el 41% contestó que a veces cuentan con el Plan Interactivo y solo el 9% siempre cuentan con un Plan Interactivo.

06 ¿La estructura del restaurante se encuentra conformada de acuerdo a los puestos de trabajo con los que cuenta?

Tabla y Gráfico N°06

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	36,4
A veces	12	54,5
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

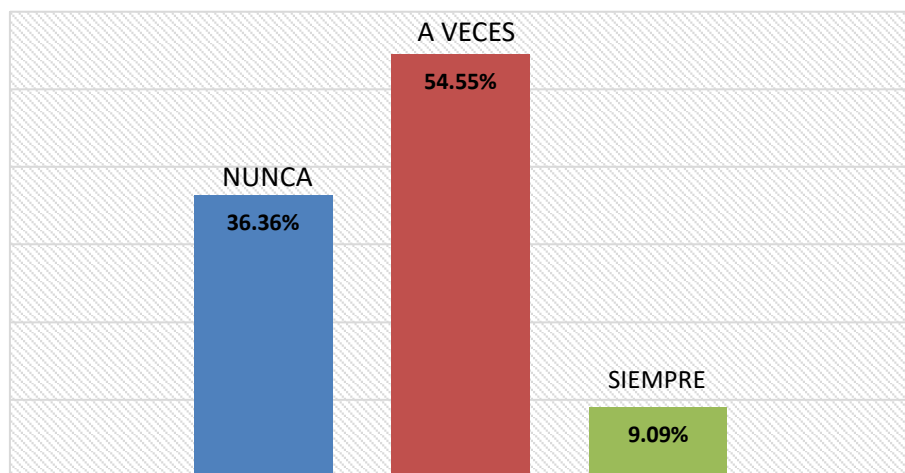


Figura N° 06: Dimensión Organización
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 06, se observa que el 54.5% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces la estructura del restaurante se encuentra conformada de acuerdo a los puestos de trabajo con los que cuenta, el 36.4% contestó que nunca cuentan con la estructura del restaurante de acuerdo a los puestos y el 9.1% siempre cuentan con la estructura del restaurante.

07 ¿El Organigrama del restaurante es visible para los trabajadores y clientes?

Tabla y Gráfico N°07

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	45,5
A veces	10	45,5
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

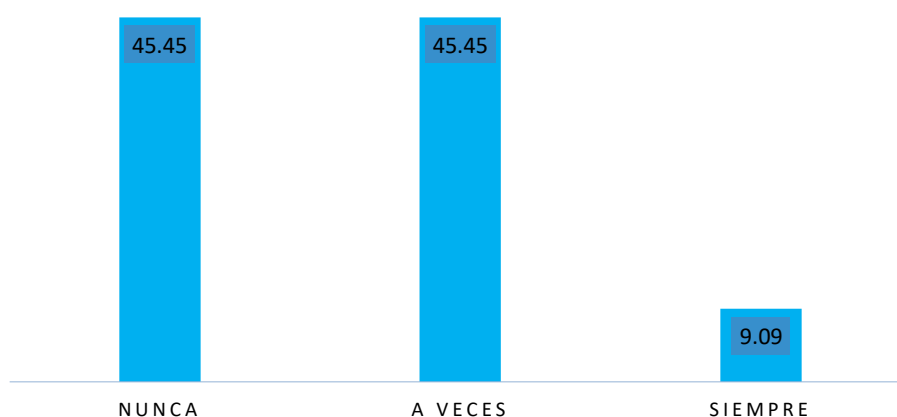


Figura N° 07: Dimensión Organización
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 07, se observa que el 45.5% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces el organigrama del restaurante es visible para los trabajadores y clientes, el 45.5% contestó que nunca cuentan con el organigrama y el 9.1% siempre cuentan con el organigrama del restaurante de manera visible.

08 ¿En el restaurante se trabaja en coordinación continua para evitar contingencias?

Tabla y Gráfico N°08

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	31,8
A veces	13	59,1
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

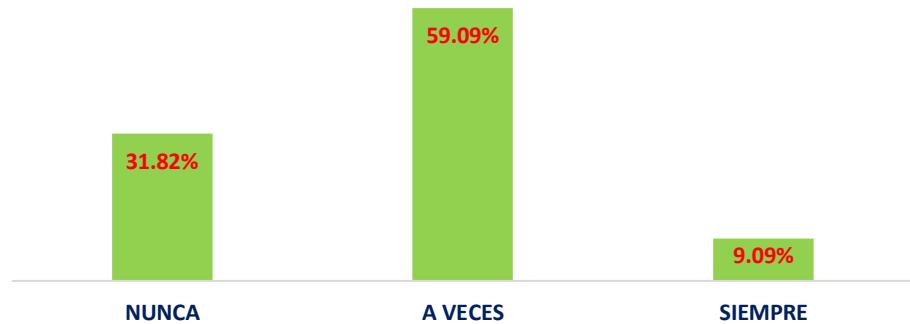


Figura N° 08: Dimensión Organización
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 08, se observa que el 59.09% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces trabajan en coordinación continua para evitar contingencias, el 31.82% contestó que nunca trabajan en constante coordinación para evitar contingencias y el 9.09% dijeron siempre trabajan en coordinación.

09 ¿En el restaurante se separan por nivel jerárquico las tareas que se ejecutan?

Tabla y Gráfico N°09

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	59,1
A veces	8	36,4
Siempre	1	4,5
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

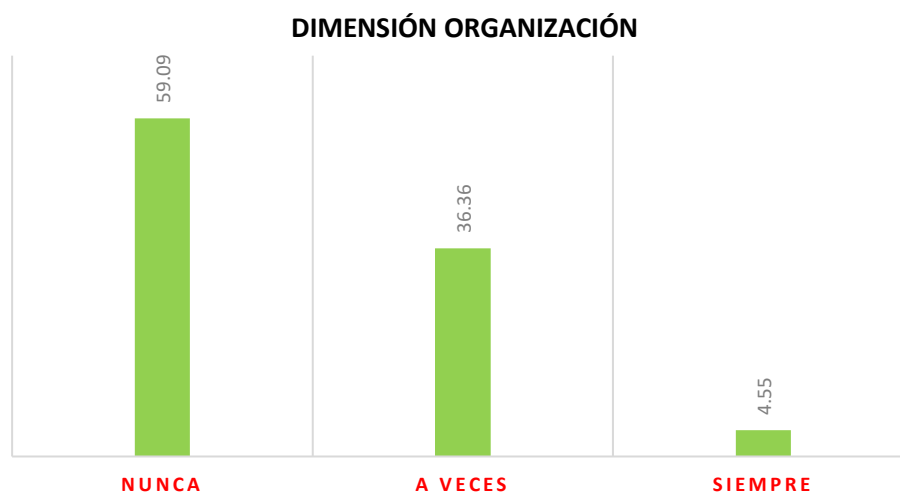


Figura N° 09: Dimensión Organización
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 09, se observa que el 59.09% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca se separan por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan, el 36,36% contestó que a veces se separa por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan en el restaurante y el 4.55% contestaron que siempre separan por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan.

10 ¿En el restaurante existe un Plan de Trabajo que ayuda a la ejecución de las labores?

Tabla y Gráfico N°10

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	36,4
A veces	12	54,5
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

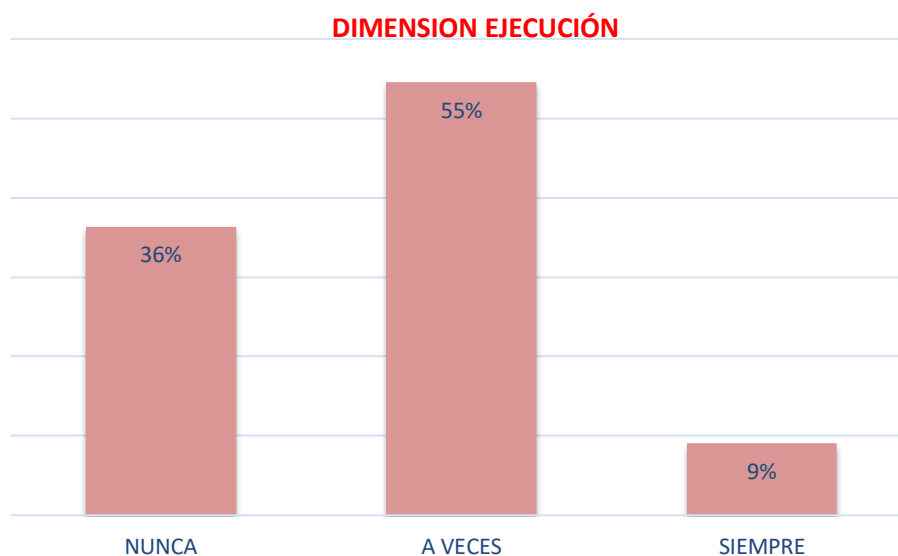


Figura N° 10: Dimensión Ejecución
Fuente: Propia

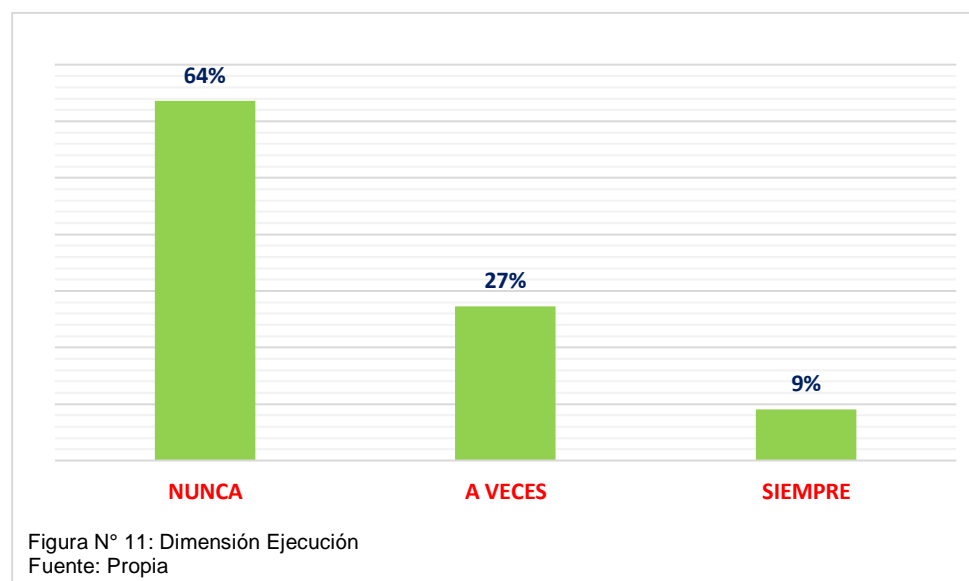
Descripción: En la tabla y figura N° 10, se observa que el 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces existe un Plan de Trabajo para la ejecución de las labores que se tienen que realizar en el restaurante, el 36% contestó que nunca cuentan con el Plan de Trabajo para la ejecución de labores y el 9% contestó que siempre cuentan con un Plan de Trabajo para la ejecución de las labores.

11 ¿En el restaurante usted orienta a los trabajadores para que puedan dar una buena atención a los clientes?

Tabla y Gráfico N°11

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	63,6
A veces	6	27,3
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



Descripción: En la tabla y figura N° 11, se observa que el 64% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca orientan a sus trabajadores para que estos puedan dar una buena atención al público, el 27% contestó que a veces orientan a sus trabajadores para que puedan dar una buena atención a los comensales y solo el 9% contestaron que siempre orientan a sus trabajadores para que estos puedan brindar buena atención a los comensales.

12 ¿En el restaurante los trabajadores conocen las tareas que deben ejecutar?

Tabla y Gráfico N°12

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	59,1
A veces	9	40,9
Siempre	0	0
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

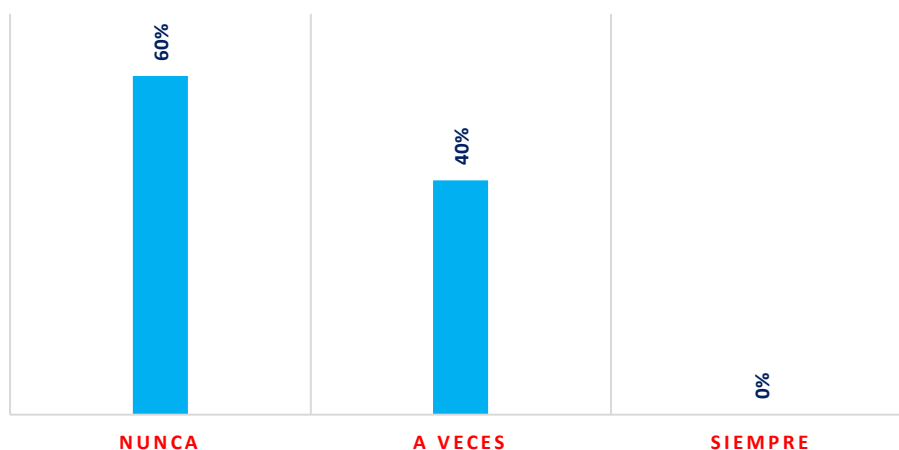


Figura N° 12: Dimensión Ejecución
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 12, se observa que el 60% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca los trabajadores conocen como ejecutar sus labores en el día a día, el 40% contestó que a veces conocen como realizar dichas labores, dejando así con un 0% en cuestión que los trabajadores no conocen al 100% las labores a ejecutar.

13 ¿En el restaurante usted sabe cómo resolver las contingencias?

Tabla y Gráfico N°13

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	59,1
A veces	8	36,4
Siempre	1	4,5
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

DIMENSION EJECUCIÓN

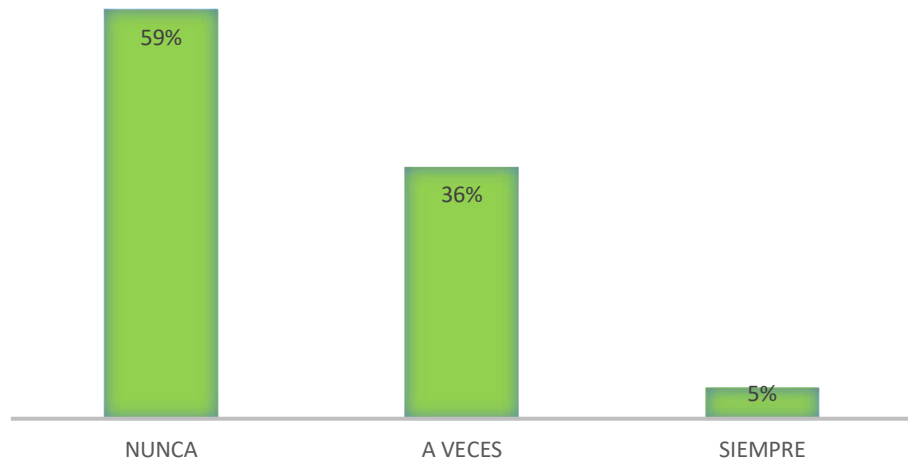


Figura N° 13: Dimensión Ejecución
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 13, se observa que el 59% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca saben cómo resolver los problemas que suscitan de manera imprevista, el 36% contestó que a veces saben cómo solucionar los problemas que surgen de manera inesperada y el 5% contestaron que siempre saben cómo resolver los problemas que surgen en la ejecución de las labores.

14 ¿En el restaurante existen controles de gestión que ayudan a evaluar actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas?

Tabla y Gráfico N°14

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	45,5
A veces	10	45,5
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

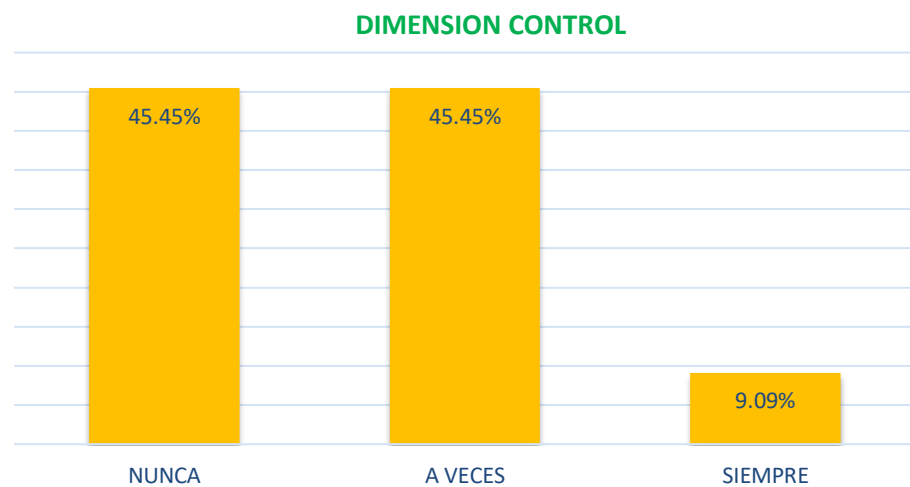


Figura N° 14: Dimensión Control
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 14, se observa que el 45.5% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca existen controles de gestión que ayudan a evaluar las actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas, el 45.5% contestó que a veces existen controles de gestión que ayudan a evaluar las actividades que ayudan a evaluar las ventas y el 9.09% contestaron que siempre cuentan con controles de gestión para evaluar el proceso de las ventas.

15 ¿En el restaurante existe un buen control financiero y contable, el cual ayuda a saber cuáles son los fondos con los que cuenta el restaurante para financiar su actividad operativa?

Tabla y Gráfico N°15

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	54,5
A veces	9	40,9
Siempre	1	4,5
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

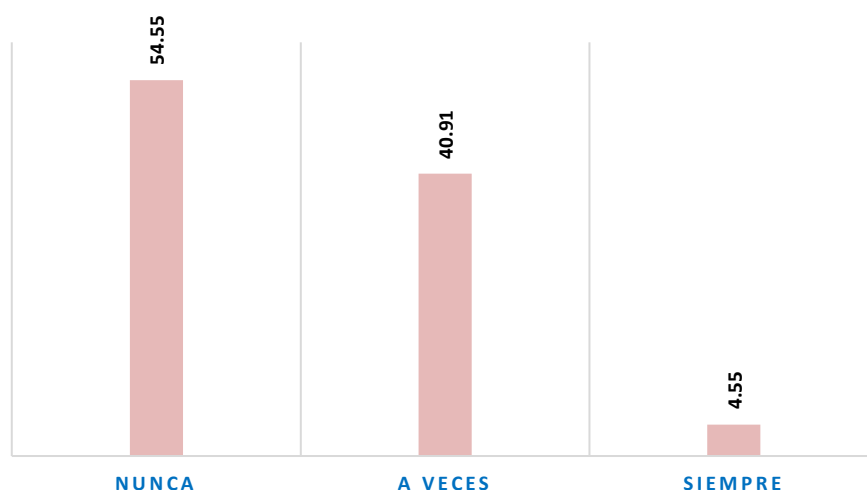


Figura N° 15: Dimensión Control
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 15, se observa que el 54.55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca existe un buen control financiero y contable el cual ayuda a conocer los fondos con los que cuenta el restaurante para su buen funcionamiento operativo, el 40.91% contestó que a veces existe un buen control financiero que ayuda al buen funcionamiento operativo del restaurante y el 4.55% contestó que siempre

existe un buen control financiero el cual les permita un buen funcionamiento operativo del restaurante.

16 ¿En el restaurante se implementa controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal del negocio se esté llevando de acuerdo a lo planeado?

Tabla y Gráfico N°16

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	27,3
A veces	13	59,1
Siempre	3	13,6
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

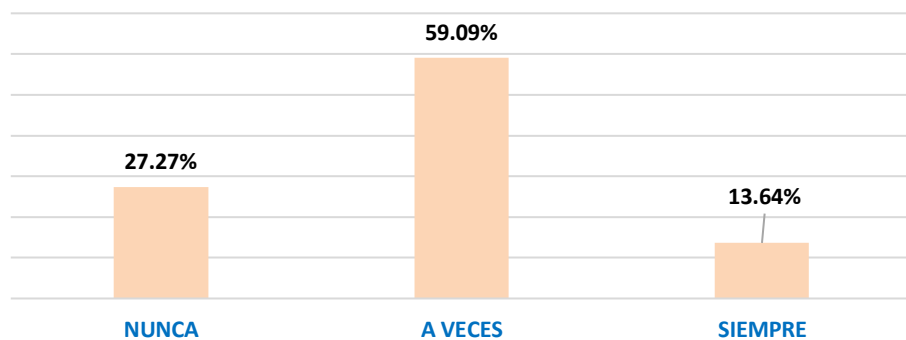


Figura N° 16: Dimensión Control
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 16, se observa que el 59.09% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal del negocio se esté llevando de acuerdo a lo planeado, el 27.27% contestó que nunca cuentan se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar

que la actividad principal se esté ejecutando de acorde a lo planeado y el 13.64% contesto que siempre se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal se esté ejecutando de acorde a lo planeado.

17 ¿El restaurante tiene implementado controles de calidad que ayuden a verificar que se cumpla con los parámetros de calidad del servicio que se brinda?

Tabla y Gráfico N°17

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	27,3
A veces	13	59,1
Siempre	3	13,6
Total	22	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

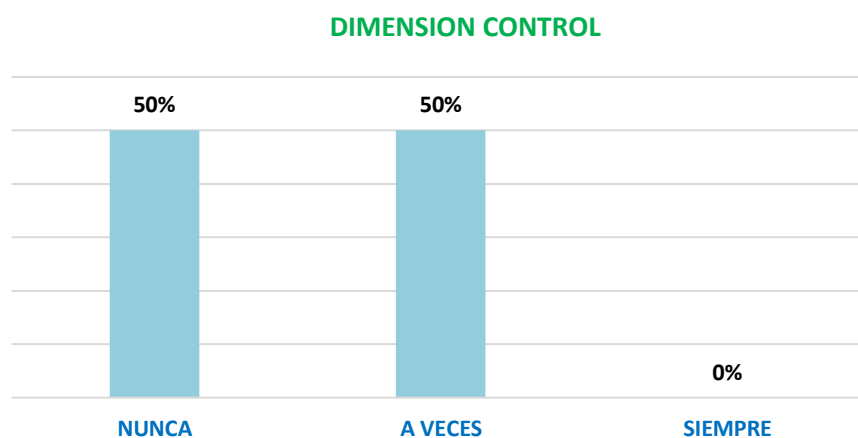


Figura N° 16: Dimensión Control
Fuente: Propia

Descripción: En la tabla y figura N° 17, se observa que el 50% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces el restaurante tiene implementado controles de calidad que ayudan a verificar que se cumplan

con los parámetros de calidad del servicio que brindan, el 50% contestó que nunca el restaurante tiene implementado controles de calidad que ayudan a verificar que se cumplan con los parámetros de calidad del servicio que brindan dejando así con un 0% a que en el restaurante no se cumplen con controles de calidad.

4.2. Discusión

Para realizar la discusión de los resultados de la investigación sobre la Gestión Administrativa de las MYPE de (Chifas, broasterías, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería; ha obtenido los siguientes resultados:

✓ PLANIFICACIÓN

Con referencia a la dimensión Planificación los resultados obtenidos en la tabla y figura N° 01, se observa que el 50%, respondieron que a veces cuentan con un Plan Estratégico que ayuda a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos, el 41% contestó que nunca cuentan con un Plan Estratégico y solo el 9% siempre cuenta con el Plan Estratégico.

En la tabla y figura N° 02, respondieron que el 68% nunca cuentan con un Plan Táctico que ayuda a sobrellevar una crisis que surge de manera inesperada, el 27% contestó que nunca cuentan con un Plan Táctico y solo el 5% siempre cuentan con un Plan Táctico.

En la tabla y figura N° 03, respondieron que el 55% a veces cuentan con un Plan Operativo que ayuda con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas, el 36% contestó que nunca cuentan con el Plan Operativo y solo el 9% siempre cuentan con un Plan Operativo

En la tabla y figura N° 04, respondieron que el 55% a veces cuentan con un Plan Normativo el cual contiene reglas y normas que ayudan al correcto funcionamiento, el 41% contestó que nunca cuentan con el Plan Normativo y solo el 4% siempre cuentan con un Plan Normativo.

En la tabla y figura N° 05, respondieron que el 50% nunca cuentan con un Plan Interactivo el cual plantea soluciones a problemas futuros en caso no se contará con herramientas para el logro de ciertos objetivos, el 41% contestó que a veces cuentan con el Plan Interactivo y solo el 9% siempre cuentan con un Plan Interactivo.

Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Banda & Silva (2016), hace referencia que una empresa se identifica favorablemente con una gestión administrativa eficiente y eficaz en la mayoría de sus procesos. Junto con ello Pérez, J. y Gardey, A. (2012) refieren que la planificación de una persona u organización fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella, en este proceso, que puede tener una duración muy variable dependiendo del caso, se consideran diversas cuestiones, como los recursos con los que se cuenta y la influencia de situaciones externas.

✓ **ORGANIZACIÓN**

Con referencia a la dimensión Organización los resultados obtenidos en la tabla y figura N° 06, se observa que el 54.5% respondieron que a veces la estructura del restaurante se encuentra conformada de acuerdo a los puestos de trabajo con los que cuenta, el 36.4% contestó que nunca cuentan con la estructura del restaurante de acuerdo a los puestos y el 9.1% siempre cuentan con la estructura del restaurante

En la tabla y figura N° 07, respondieron que el 45.5 %a veces el organigrama del restaurante es visible para los trabajadores y clientes, el 45.5% contestó que nunca cuentan con el organigrama y el 9.1% siempre cuentan con el organigrama del restaurante de manera visible.

En la tabla y figura N° 08, respondieron el 59.09% que a veces trabajan en coordinación continua para evitar contingencias, el 31.82% contestó que nunca trabajan en constante coordinación para evitar contingencias y el 9.09% dijeron siempre trabajan en coordinación.

En la tabla y figura N° 09, respondieron que el 59.09% nunca se separan por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan, el 36,36% contestó que a veces se

separa por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan en el restaurante y el 4.55% contestaron que siempre separan por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan.

Los resultados que se obtuvieron Sanchez (2011), cuando se refiere que las estrategias de calidad de servicio, la capacitación a los trabajadores, conllevan a que el cliente prefiera nuestro servicio; según Calix (2011), señala que la gestión administrativa consiste en cumplir con saber cómo es la planificación, organización, ejecución y el control y Roldan (2015), sostiene que cuando hablamos de organización para lograr ventajas es necesario desarrollar ventajas de competitividad con relación a sus competidores directos e indirectos.

✓ **EJECUCIÓN**

Con referencia a la dimensión Ejecución los resultados obtenidos en la tabla y figura N° 10, se observa que el 55% respondieron que a veces existe un Plan de Trabajo para la ejecución de las labores que se tienen que realizar en el restaurante, el 36% contestó que nunca cuentan con el Plan de Trabajo para la ejecución de labores y el 9% contestó que siempre cuentan con un Plan de Trabajo para la ejecución de las labores.

En la tabla y figura N° 11, respondieron que el 64% nunca orientan a sus trabajadores para que estos puedan dar una buena atención al público, el 27% contestó que a veces orientan a sus trabajadores para que puedan dar una buena atención a los comensales y solo el 9% contestaron que siempre orientan a sus trabajadores para que estos puedan brindar buena atención a los comensales.

En la tabla y figura N° 12, respondieron que el 60% nunca todos los trabajadores conocen como ejecutar sus labores en el día a día, el 40% contestó que a veces conocen como realizar dichas labores, dejando así con un 0% en cuestión que los trabajadores no conocen al 100% las labores a ejecutar.

En la tabla y figura N° 13, respondieron que el 59% nunca saben cómo resolver los problemas que suscitan de manera imprevista, el 36% contestó que a veces saben cómo solucionar los problemas que surgen de manera inesperada y el

5% contestaron que siempre saben cómo resolver los problemas que surgen en la ejecución de las labores.

Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Banda & Silva (2016), hace referencia que una empresa se identifica favorablemente con una gestión administrativa eficiente y eficaz en la mayoría de sus procesos; según Significados, (2016), la ejecución es una de las funciones fundamentales de la gestión administrativa, como tal tiene que haber un plan de trabajo, conjunto de tareas, orientación a los trabajadores para que puedan resolver contingencias, generalmente está dirigida por el empresario o el administrador quienes se encargan de conducir, orientar y ayudar a los empleados en sus labores.

✓ **CONTROL**

Con referencia a la dimensión Control los resultados en la tabla y figura N° 14, se observa que el 45.5% respondieron que nunca existen controles de gestión que ayudan a evaluar las actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas, el 45.5% contestó que a veces existen controles de gestión que ayudan a evaluar las actividades que ayudan a evaluar las ventas y el 9.09% contestaron que siempre cuentan con controles de gestión para evaluar el proceso de las ventas.

En la tabla y figura N° 15, respondieron que el 54.55 % nunca existe un buen control financiero y contable el cual ayuda a conocer los fondos con los que cuenta el restaurante para su buen funcionamiento operativo, el 40.91% contestó que a veces existe un buen control financiero que ayuda al buen funcionamiento operativo del restaurante y el 4.55% contestó que siempre.

En la tabla y figura N° 16, respondieron que el 59.09% a veces se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal del negocio se esté llevando de acuerdo a lo planeado, el 27.27% contestó que nunca cuentan se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal se esté ejecutando de acorde a lo planeado y el 13.64%

contesto que siempre se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal se esté ejecutando de acorde a lo planeado.

En la tabla y figura N° 17, respondieron que el 50% a veces el restaurante tiene implementado controles de calidad que ayudan a verificar que se cumplan con los parámetros de calidad del servicio que brindan, el 50% contesto que nunca el restaurante tiene implementado controles de calidad que ayudan a verificar que se cumplan con los parámetros de calidad del servicio que brindan dejando así con un 0% a que en el restaurante no se cumplen con controles de calidad.

Lo afirma Anzil, F. (2010), el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización, lo que implica una comparación entre el rendimiento esperado y el rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes, es por esto que la gestión administrativa permite tomar medidas correctivas.

Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Banda & Silva (2016), hace referencia que una empresa se identifica favorablemente con una gestión administrativa eficiente y eficaz en la mayoría de sus procesos y lo reafirma Calix (2011), donde señala que la gestión administrativa consiste en cumplir con saber cómo es la planificación, organización, ejecución y el control.

CONCLUSIONES

✓ PLANIFICACIÓN

Con referencia a la dimensión Planificación se puede denotar que en la tabla y figura N° 01, se observa que el 50% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces cuentan con un Plan Estratégico que ayuda a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos, el 41% contestó que nunca cuentan con un Plan Estratégico y solo el 9% siempre cuenta con el Plan Estratégico.

En la tabla y figura N° 02, se observa que el 68% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca cuentan con un Plan Táctico que ayuda a sobrellevar una crisis que surge de manera inesperada, el 27% contestó que a veces cuentan con un Plan Táctico y solo el 5% siempre cuentan con un Plan Táctico.

En la tabla y figura N° 03, se observa que el 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces cuentan con un Plan Operativo que ayuda con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas, el 36% contestó que nunca cuentan con el Plan Operativo y solo el 9% siempre cuentan con un Plan Operativo

En la tabla y figura N° 04, se observa que el 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces cuentan con un Plan Normativo el cual contiene reglas y normas que ayudan al correcto funcionamiento, el 41% contestó que nunca cuentan con el Plan Normativo y solo el 4% siempre cuentan con un Plan Normativo.

En la tabla y figura N° 05, se observa que el 50% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que siempre cuentan con un Plan Interactivo el cual plantea soluciones a problemas futuros en caso no se contará con herramientas para el logro de ciertos objetivos, el 41% contestó que a veces cuentan con el Plan Interactivo y solo el 9% nunca cuentan con un Plan Interactivo.

✓ ORGANIZACIÓN

Con referencia a la dimensión Organización se puede denotar que en la tabla y figura N° 06, se observa que el 54.5% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces la estructura del restaurante se encuentra conformada de acuerdo a los puestos de trabajo con los que cuenta, el 36.4% contestó que nunca cuentan con la estructura del restaurante de acuerdo a los puestos y el 9.1% siempre cuentan con la estructura del restaurante

En la tabla y figura N° 07, se observa que el 45.5% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces el organigrama del restaurante es visible para los trabajadores y clientes, el 45.5% contestó que nunca cuentan con el organigrama y el 9.1% siempre cuentan con el organigrama del restaurante de manera visible.

En la tabla y figura N° 08, se observa que el 59.09% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces trabajan en coordinación continua para evitar contingencias, el 31.82% contestó que nunca trabajan en constante coordinación para evitar contingencias y el 9.09% dijeron siempre trabajan en coordinación.

En la tabla y figura N° 09, se observa que el 59.09% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa,

caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca se separan por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan, el 36,36% contestó que a veces se separa por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan en el restaurante y el 4.55% contestaron que siempre separan por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan.

✓ **EJECUCIÓN**

Con referencia a la dimensión Ejecución se puede denotar que en la tabla y figura N° 10, se observa que el 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces existe un Plan de Trabajo para la ejecución de las labores que se tienen que realizar en el restaurante, el 36% contestó que nunca cuentan con el Plan de Trabajo para la ejecución de labores y el 9% contestó que siempre cuentan con un Plan de Trabajo para la ejecución de las labores.

En la tabla y figura N° 11, se observa que el 64% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca orientan a sus trabajadores para que estos puedan dar una buena atención al público, el 27% contestó que a veces orientan a sus trabajadores para que puedan dar una buena atención a los comensales y solo el 9% contestaron que siempre orientan a sus trabajadores para que estos puedan brindar buena atención a los comensales.

En la tabla y figura N° 12, se observa que el 60% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca todos los trabajadores conocen como ejecutar sus labores en el día a día, el 40% contestó que a veces conocen como realizar dichas labores, dejando así con un 0% en cuestión que los trabajadores no conocen al 100% las labores a ejecutar.

En la tabla y figura N° 13, se observa que el 59% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca saben cómo resolver los problemas que suscitan de manera imprevista, el 36% contestó que a veces saben cómo solucionar los problemas que surgen de manera inesperada y el 5% contestaron que siempre saben cómo resolver los problemas que surgen en la ejecución de las labores.

✓ **CONTROL**

Con referencia a la dimensión Control se puede denotar que en la tabla y figura N° 14, se observa que el 45.5% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca existen controles de gestión que ayudan a evaluar las actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas, el 45.5% contestó que a veces existen controles de gestión que ayudan a evaluar las actividades que ayudan a evaluar las ventas y el 9.09% contestaron que siempre cuentan con controles de gestión para evaluar el proceso de las ventas.

En la tabla y figura N° 15, se observa que el 54.55% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que nunca existe un buen control financiero y contable el cual ayuda a conocer los fondos con los que cuenta el restaurante para su buen funcionamiento operativo, el 40.91% contestó que a veces existe un buen control financiero que ayuda al buen funcionamiento operativo del restaurante y el 4.55% contestó que siempre.

En la tabla y figura N° 16, se observa que el 59.09% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal del negocio se esté llevando de

acuerdo a lo planeado, el 27.27% contestó que nunca cuentan se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal se esté ejecutando de acorde a lo planeado y el 13.64% contestó que siempre se implementan controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal se esté ejecutando de acorde a lo planeado.

En la tabla y figura N° 17, se observa que el 50% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, respondieron que a veces el restaurante tiene implementado controles de calidad que ayudan a verificar que se cumplan con los parámetros de calidad del servicio que brindan, el 50% contestó que nunca el restaurante tiene implementado controles de calidad que ayudan a verificar que se cumplan con los parámetros de calidad del servicio que brindan dejando así con un 0% a que en el restaurante no se cumplen con controles de calidad.

RECOMENDACIONES

❖ PLANIFICACIÓN

Con referencia a la dimensión Planificación se recomienda que el administrador o dueños de los (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, asistan a charlas, capacitaciones, programas que ofrecen el Ministerio y Promoción del Empleo de manera gratuita a los micro y pequeños empresarios; para que puedan elaborar Planes Estratégicos que ayuden a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos; Planes Tácticos que ayuden a sobrellevar una crisis que surjan de manera inesperada; Planes Operativos que ayuden con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas; Planes Normativos los cuales contengan reglas y normas que ayuden al correcto funcionamiento y Planes Interactivos los cuales planteen soluciones a problemas futuros en caso no se contará con herramientas para el logro de ciertos objetivos.

❖ ORGANIZACIÓN

Con referencia a la dimensión Organización se recomienda a los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, participar en capacitaciones para que tengan una noción del cómo realizar la estructura del restaurante que están llevando en marcha, el cual detalle los puestos con los que se encuentra conformada, que estos restaurantes que expandan comida cuenten con un organigrama que se encuentre visible, esto no necesariamente tiene que ser complicado lo que se trata de hacer es que este sea lo más práctico y sencillo de entender por cualquier trabajador; para que cuando trabajen estos estén coordinados a fin de evitar contingencias, los cuales estén separados por niveles jerárquico las tareas que se ejecutan, que estén separados por niveles jerárquicos detallando las tareas que se tengan que ejecutar.

❖ **EJECUCIÓN**

Con referencia a la dimensión Ejecución se recomienda a los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, participen en charlas que organice el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo para que puedan realizar un Plan de Trabajo para que se conozca como ejecutar las labores a desempeñar; orientando a la vez a sus trabajadores para que puedan dar una buena atención a los comensales, poniéndoles casos prácticos para que los trabajadores conozcan como ejecutar sus labores en el día a día, sabiendo cómo resolver los problemas que se susciten de manera inesperada. Ello también lo puede comunicar a sus trabajadores por medio de reuniones programadas, el cual no solo implique enseñarles sobre la ejecución de sus labores, sino también conocer las inquietudes, emociones, opiniones e ideas que estos tienen sobre el lugar donde laboran, no solo en temas relacionados al sueldo que estos perciben sino también con lo relacionado al ambiente en donde se desempeñan; lo que ayudara a conocer como es el clima laboral.

❖ **CONTROL**

Con referencia a la dimensión Control se recomienda a los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, broasterias, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, realizar controles de gestión que ayuden a evaluar las actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas; contar con buen asesoramiento no solo por parte del contador que lleve el control financiero y contable, sino también que este esté en constante actualización por medio de la SUNAT, para que con ello no solo este confié al 100% en los datos que el contador informa de manera mensual, sino de manera personal el también conozca los montos de sus ingresos y/o egresos que se perciban del movimiento del negocio; verificando de manera continua que la actividad principal del negocio se esté llevando de acuerdo a lo planeado, implementando controles de operaciones, es decir que se establezcan sistemas de costos en donde se puedan conocer la

veracidad de las ventas proponiendo controles más dinámicos y más eficientes y para ello es necesario implementar controles de calidad que ayuden a verificar que se cumplan con los parámetros de calidad del servicio que brindan, es decir que se tengan en cuenta que la buena presentación de los platos de comida que se expenden a los comensales sean del agrado de estos, utilizando los ingredientes frescos acompañado con la creatividad de los chefs, los que producirán platos innovadores y deliciosos que traerán consigo que se incrementen las ventas.

- ❖ De manera general se recomienda que los micro y pequeños empresarios participen en charlas, capacitaciones, talleres, etc., para conocer y practiquen sobre cómo realizar una buena gestión administrativa realizando las 04 dimensiones de manera secuencial la planificación, organización, ejecución y control al 100% para así lograr el crecimiento continuo del restaurante; logrando conseguir abrir sucursales o ampliación del restaurante, lo cual al lograrse genere más puestos laborales contribuyendo de manera continua a la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Armas, L. (2017). La auditoría financiera y la administración de las medianas empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali. Universidad Privada de Pucallpa. UPP. Pucallpa. Perú.
- Anzil, F. (2010). Definición de control y sus dimensiones control de gestión, control financiero, control de operaciones y control de calidad. <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Banda, J., & Silva, V. (enero de 2016). Recuperado el noviembre de 2017, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1339/ITEM%40111458-1059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Biblioteca SAP, (2019). Definición de conjunto de tareas https://help.sap.com/doc/saphelp_470/4.7/es-ES/ce/a83d3c85a8f471e10000000a11405a/content.htm?no_cache=true
- Calix, M. (julio de 2011). Obtenido de gestión administrativa:<http://arielgestadmonhond11.blogspot.pe/p/contenidos.html>

- Comercio, Negocio y Emprendimiento, (2018). Definición de régimen tributario.
<https://www.gob.pe/280-regimenes-tributarios>
- Chiavenato, I. (2007). Definición conceptual de gestión administrativa
<http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>
- De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G. y Alcalá, E. (2012). Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg. Universidad Simón Bolívar. Caracas – Venezuela.
- Deborah, M. (2015). Definición de resolver contingencias
<https://significado.net/contingencia/>
- De Castellero, O. (2019) <https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-de-relaciones-humanas>, teoría de las relaciones humanas y su aplicación a las organizaciones.
- De Conceptos, (2019). Definición de coordinación
<https://definicion.mx/coordinacion/>
- Diccionario español, (2011). Definición de formalización
<https://es.thefreedictionary.com/formalizaci%C3%B3n>
- Economía Simple, (2016). Definición de organización
<https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>
- Enciclopedia Libre, (2018). Definición de orientación de trabajadores.
<https://definicion.de/orientacion/>
- Enciclopedia Libre, (2019). Definición de crecimiento, demanda, eficaz, eficiente, empresa, expansión
[https://es.wikipedia.org/wiki/Crecimiento_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Crecimiento_(econom%C3%ADa))
[https://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_(econom%C3%ADa))
[https://es.wikipedia.org/wiki/Eficaz_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Eficaz_(econom%C3%ADa))
[https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiente_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiente_(econom%C3%ADa))
[https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_(econom%C3%ADa))
[https://es.wikipedia.org/wiki/Expansi%C3%B3n_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Expansi%C3%B3n_(econom%C3%ADa))

Estudio de mercado, (2018). Definición de la palabra mercado proveedor
<http://managerunc.blogspot.com/2010/01/estudio-del-mercado-proveedor.html>

Gestión, (2018). Definición de role playing

<https://www.gestion.org/que-es-el-role-playing-en-seleccion-de-personal/>

Huaman, C. (2014). Definición operacional de MYPE
<http://mypesss.blogspot.com/>

Huaman, C. (2014). Definición operacional de MYPE
<http://mypesss.blogspot.com/>

Koontz, H. y Heinz, W. (2004). Definición de dirección
<http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>

Legis, (2015). Definición de MYPE

<https://legis.pe/regimen-laboral-micro-pequena-empresa/>

Ley N^o 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Diario Oficial El peruano de fecha 02/07/2013.

Luna, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de los micros y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. ULADECH. Chimbote. Perú.

Monografías, (2017). Definición de derechos laborales.
<https://www.monografias.com/docs/Elementos-del-derecho-laboral-F3Z72WSZBY>

Ucha, F. (2013). Definición de on line
<https://www.definicionabc.com/tecnologia/online.php>

- Peña, M. (2016). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. ULADECH. Piura. Perú.
- Perez, J. y Gardey, A. (2012). Definición de planeación y sus indicadores, planificación estratégica, planificación táctica, planificación operativa, planificación normativa y planificación interactiva. <https://definicion.de/planeacion/>
- Perez, J. y Gardey, A. (2018). Definición de dirección <https://definicion.de/direccion/>
- Perez, J. y Merino, M.(2009). Definición de plan de trabajo <https://definicion.de/plan-de-trabajo/>
- Reyes, A. (2007). Definición de organización <https://conceptodefinicion.de/organizacion/>
- Romero, M. (2010). Definición de nivel jerárquico http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTCCyNLtbLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAW4j4YTUAAAA=WKE
- Sánchez, B. (2014), Lima. Las mypes en Perú, su importancia y propuesta tributaria <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>
- Servicios creación de empresas, (2019). Definición de fuentes propias y fuentes de terceros. <http://www.creacionempresas.com/recursos-para-la-empresa/financiacion-propia>

<http://www.creacionempresas.com/recursos-para-la-empresa/financiacion-de-terceros>

Silupú, B. (2018), Lima. Investigación sobre MYPE
<http://udep.edu.pe/perfil/brenda-silupu/>.

Significados, (2016) Definición de ejecución
<https://www.significados.com/ejecucion/>

Soluciones Cloud, (2017). Definición de impuestos.
<https://www.reviso.com/es/que-son-los-impuestos>

SUNAT, (2018). Definición de MYPE
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Schmal, R. y OlavePeña, T. (2014). *Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda*. Escuela de Ingeniería en Informática Empresarial, Universidad de Talca, Talca-Chile.

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

Torres, J. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. ULADECH. Chimbote. Perú.

Tocas, J. (2003). Definición operacional de gestión administrativa
<https://judithtocas.files.wordpress.com/2013/04/operacionalizacic3b3n-de-las-variables-e-indicadores.docx>

Torres, D. (2018). Definición de REMYPE
<https://www.mypes.pe/que-es-el-remype>

- Vásquez, J. (2013), Lima. Apoyando a la mediana y pequeña empresa.
<http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Venemedia Comunicaciones, (2019). Definición de estructura
<https://conceptodefinicion.de/estructura/>
- Vigil, Y.(2008), Lima. Importancia de las MYPE
<https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Wrapp, E. (2009). Los buenos administradores no participan en políticas.
Tomado del Libro “Managing” de Mintzberg, H.
- Zapata, A. (2007). En su libro “Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas”, define la técnica de la encuesta.
https://books.google.com.pe/books/about/Herramientas_para_elaborar_tesis_e_inves.html?id=i339_F3C1RIC&redir_esc=y

ANEXOS

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL:</p> <p>¿Cómo se realiza la Gestión Administrativa de las MYPES del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo se realiza la planificación de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?</p> <p>¿Cómo se realiza la organización de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?</p> <p>¿Cómo se realiza la ejecución de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019?</p> <p>¿Cómo se realiza el control de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019</p> <p>Hipótesis General</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Conocer la Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Conocer la importancia de la planificación de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019</p> <p>Conocer la importancia de la organización de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019</p> <p>Conocer la importancia de la ejecución de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019</p> <p>Conocer la importancia del control de las Mype del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</p> <p>El estudio de investigación es descriptivo simple por ende no es necesario formular hipótesis</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>El estudio de investigación es descriptivo simple por ende no es necesario formular hipótesis</p>	<p style="text-align: center;">VARIABLE:</p> <p style="text-align: center;">Gestión Administrativa</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Ejecución</p> <p>Control</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de Investigación No experimental 2. Nivel de Investigación "Descriptivo" 3. Método de Investigación "Cuantitativo " 4. Diseño de la Investigación "Descriptivo Simple" 5. Población: 22 restaurantes 6. Muestra: 22 restaurantes 7. Técnicas - Encuesta 8. Instrumentos - Cuestionario.

Anexo2: Instrumentos de aplicación

Encuesta

Encuesta a los dueños o administradores del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019

El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información y opiniones sobre la Gestión Administrativa, le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X" o encerrando en un círculo ○, la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Siempre = 3, A veces=2, Nunca= 1, según corresponda a la realidad.

Nº	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN				
1	¿El restaurante cuenta con un Plan Estratégico que ayuda a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos?			
2	¿El restaurante cuenta con un Plan Táctico que ayuda a sobrellevar una crisis que surge de manera inesperada?			
3	¿El restaurante cuenta con un Plan Operativo que ayuda con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas?			
4	¿El restaurante cuenta con un Plan Normativo el cual contiene reglas y normas que ayudan al correcto funcionamiento?			
5	¿El restaurante cuenta con un Plan Interactivo el cual plantea soluciones a problemas futuros en caso no se contará con herramientas para el logro de ciertos objetivos?			
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN				
6	¿La estructura del restaurante se encuentra conformada de acuerdo a los puestos de trabajo con los que cuenta?			
7	¿El Organigrama del restaurante es visible para los trabajadores y clientes?			
8	¿En el restaurante se trabaja en coordinación continua para evitar contingencias?			
9	¿En el restaurante se separan por nivel jerárquico las tareas que se ejecutan?			
DIMENSIÓN: EJECUCIÓN				
10	¿En el restaurante existe un Plan de trabajo que ayuda a la ejecución de las labores?			
11	¿En el restaurante usted orienta a los trabajadores para que puedan dar una buena atención a los clientes?			
12	¿En el restaurante los trabajadores conocen las tareas que deben ejecutar?			
13	¿En el restaurante usted sabe cómo resolver las contingencias?			
DIMENSIÓN: CONTROL				
14	¿En el restaurant existen controles de gestión que ayudan a evaluar actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas?			
15	¿En el restaurante existe un buen control financiero y contable, el cual ayuda a saber cuáles son los fondos con los que cuenta el restaurante para financiar su actividad operativa?			
16	¿En el restaurante se implementa controles de operaciones lo cual ayuda a verificar que la actividad principal del negocio se esté llevando de acuerdo a lo planeado?			
17	¿El restaurante tiene implementado controles de calidad que ayuden a verificar que se cumpla con los parámetros de calidad del servicio que se brinda?			

Anexo 3: Confiabilidad de los Instrumentos

VARIABLE N°01 "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

Alfa Cronbach	Items
0.75%	17

Fuente Propia

INTERPRETACIÓN: El estadístico de fiabilidad de Alfa Cronbach aplicado a 17 ítems en el instrumento de investigación arrojó un 0.75% por ende el instrumento es altamente confiable para la investigación.

Pucallpa, 15 de Marzo del 2019



Validador

Mg. Hugo Vicente Flores Bonifacio

TÍTULO: "Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Calle 2019"

ALFA DE CRONBACH

VARIABLE "GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

Sujetos	ITEM																	Σ
	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN				EJECUCIÓN				CONTROL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	23
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	33
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	20
4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	24
5	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	24
6	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	37
7	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	30
8	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	3	1	30
9	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	22
10	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	24
11	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	30
12	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	22
13	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	31
14	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	23
15	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	29
16	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	24
17	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	24
18	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	27
19	2	1	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	32
20	3	1	2	2	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	31
21	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	34
22	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	23
Σ	37	30	38	36	35	38	36	39	32	38	32	31	32	36	33	41	33	597
\bar{x}	1.682	1.364	1.727	1.636	1.591	1.727	1.636	1.773	1.455	1.727	1.455	1.409	1.455	1.636	1.500	1.864	1.500	27.136
1	0.465	0.132	0.074	0.405	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.529	0.207	0.349	0.207	0.405	0.250	0.746	0.250	17.110
2	0.101	2.678	0.074	0.132	1.986	1.620	0.132	0.052	0.298	0.529	0.207	0.167	0.298	0.132	0.250	0.019	0.250	34.382
3	0.101	0.132	0.529	0.405	0.349	0.529	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.746	0.250	50.928
4	0.101	0.132	0.529	0.132	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.529	0.207	0.349	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	9.837
5	0.465	0.405	0.074	0.405	0.349	0.074	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.019	0.250	9.837
6	0.101	0.405	1.620	0.132	0.167	0.529	0.132	1.506	0.298	1.620	0.298	0.167	0.298	1.860	0.250	1.291	0.250	97.291
7	1.738	0.132	0.074	0.132	0.349	0.074	1.860	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.019	0.250	8.200
8	0.101	0.132	0.074	0.405	0.167	0.074	0.405	0.052	0.298	0.529	0.207	0.349	2.388	1.860	0.250	1.291	0.250	8.200
9	0.465	0.132	0.529	0.132	0.349	0.529	0.405	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.746	0.250	26.382
10	0.465	0.132	0.074	0.405	0.167	0.074	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.298	0.405	0.250	0.019	0.250	9.837
11	0.101	0.132	0.074	0.132	0.349	0.074	0.132	0.597	0.298	0.529	0.298	0.349	0.207	0.132	2.250	0.019	0.250	8.200
12	0.465	0.132	0.529	0.132	0.349	0.074	0.405	0.597	0.207	0.074	0.207	0.167	0.207	0.132	0.250	0.746	0.250	26.382
13	0.101	0.405	0.074	1.860	0.349	0.529	0.132	0.052	0.298	0.074	0.298	0.349	0.207	0.132	0.250	0.019	0.250	14.928
14	0.465	0.132	0.529	0.405	0.167	0.074	0.132	0.597	0.207	0.529	0.207	0.167	0.298	0.132	0.250	0.019	0.250	17.110
15	0.101	0.405	0.074	0.132	0.349	0.074	0.405	0.052	0.298	0.529	0.298	0.349	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	3.473
16	0.465	0.132	0.074	0.405	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.298	0.405	0.250	0.746	0.250	9.837
17	0.465	0.405	0.529	0.132	0.349	0.074	0.405	0.597	0.298	0.529	0.207	0.167	0.298	0.132	0.250	0.019	0.250	9.837
18	0.101	0.132	0.074	0.132	0.167	0.529	0.132	0.052	0.207	0.074	0.207	0.167	0.298	0.405	0.250	0.019	0.250	0.019
19	0.101	0.132	1.620	0.405	0.349	0.074	1.860	1.506	0.298	0.074	0.298	0.349	0.207	0.405	0.250	1.291	0.250	23.655
20	1.738	0.132	0.074	0.132	0.167	1.620	0.405	0.052	0.207	1.620	2.388	0.167	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	14.928
21	0.101	0.405	0.529	0.132	1.986	0.074	0.132	0.052	2.388	0.074	2.388	0.349	0.298	0.405	0.250	0.746	0.250	47.110
22	0.465	0.132	0.529	0.405	0.349	0.074	0.405	0.052	0.207	0.074	0.298	0.349	0.207	0.405	0.250	0.019	0.250	17.110
Σ	8.773	7.091	8.364	7.091	9.318	8.364	9.091	7.864	7.455	8.364	9.455	5.318	7.455	9.091	7.500	8.591	5.500	464.591
\bar{x}	0.399	0.322	0.380	0.322	0.424	0.380	0.413	0.357	0.339	0.380	0.430	0.242	0.339	0.413	0.341	0.390	0.250	21.118

si2	6.12
ST2	21.12

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\Sigma S^2}{St^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{17}{16} (1 - 6.06/20.04)$$

$$\alpha = 1.06 (1 - 0.289)$$

$$\alpha = 1.06 (0.711)$$

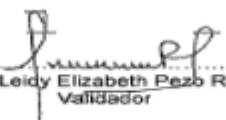
$$\alpha = \mathbf{0.75}$$

ANEXO 4: Validación de instrumentos

Anexo 4: Matriz de Validación

TÍTULO: "Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1-5, Calleria 2019"

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Opción de Respuesta			Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	1				X		X		X		X		
		Plan Táctico	2				X		X		X		X		
		Plan Operativo	3				X		X		X		X		
		Plan Normativo	4				X		X		X		X		
		Plan Interactivo	5				X		X		X		X		
	Organización	Estructura	6				X		X		X		X		
		Organigrama	7				X		X		X		X		
		Coordinación	8				X		X		X		X		
		Nivel Jerárquico	9				X		X		X		X		
		Plan de trabajo	10				X		X		X		X		
	Ejecución	Orientación a trabajadores	11				X		X		X		X		
		Conjunto de tareas	12				X		X		X		X		
		Resolver contingencias	13				X		X		X		X		
	Control	Control de gestión	14				X		X		X		X		
		Control financiero	15				X		X		X		X		
		Control operacional	16				X		X		X		X		
		Control de calidad	17				X		X		X		X		


 CPC. Leidy Elizabeth Pezo Rengifo
 Validador

Pucallpa 14 de Marzo del 2019

Anexo 4: Matriz de Validación

TÍTULO: "Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1-5, Calleria 2019"

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Opción de Respuesta			Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	1				X		X		X	X			
		Plan Táctico	2				X		X		X	X			
		Plan Operativo	3				X		X		X	X			
		Plan Normativo	4				X		X		X	X			
		Plan Interactivo	5				X		X		X	X			
	Organización	Estructura	6				X		X		X	X			
		Organigrama	7				X		X		X	X			
		Coordinación	8				X		X		X	X			
		Nivel Jerárquico	9				X		X		X	X			
	Ejecución	Plan de trabajo	10				X		X		X	X			
		Orientación a trabajadores	11				X		X		X	X			
		Conjunto de tareas	12				X		X		X	X			
		Resolver contingencias	13				X		X		X	X			
	Control	Control de gestión	14				X		X		X	X			
		Control financiero	15				X		X		X	X			
		Control operacional	16				X		X		X	X			
		Control de calidad	17				X		X		X	X			

CPC Iván Tenazoa Rios
Validador

Pucallpa 14 de Mayo del 2019

Anexo 4: Matriz de Validación

TÍTULO: "Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1-5, Calleria 2019"

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Opción de Respuesta			Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	1				✓		✓		✓		✓		
		Plan Táctico	2				✓		✓		✓		✓		
		Plan Operativo	3				✓		✓		✓		✓		
		Plan Normativo	4				✓		✓		✓		✓		
		Plan Interactivo	5				✓		✓		✓		✓		
	Organización	Estructura	6				✓		✓		✓		✓		
		Organigrama	7				✓		✓		✓		✓		
		Coordinación	8				✓		✓		✓		✓		
		Nivel Jerárquico	9				✓		✓		✓		✓		
	Ejecución	Plan de trabajo	10				✓		✓		✓		✓		
		Orientación a trabajadores	11				✓		✓		✓		✓		
		Conjunto de tareas	12				✓		✓		✓		✓		
		Resolver contingencias	13				✓		✓		✓		✓		
	Control	Control de gestión	14				✓		✓		✓		✓		
		Control financiero	15				✓		✓		✓		✓		
		Control operacional	16				✓		✓		✓		✓		
		Control de calidad	17				✓		✓		✓		✓		

CPCC. Juan Edgar Arias Riveros

Validación

 CPCC. Juan Edgar Arias Riveros
 JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
 Zona Registral N° VI
 SEDE PUCALLPA

Pucallpa, N° de MARZO del 2019

Anexo 5: Fotos de Restaurantes



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia

Anexo 6: Constancia de Originalidad



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS CONTABLES

Constancia de Originalidad de trabajos de Investigación

Pucallpa, 17 de setiembre del 2019

Yo, **JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO**, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho la tesis titulada "GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MYPES DEL SECTOR RESTAURANTES DEL JR. SALVERRY CUADRAS 1-5, CALLERIA 2019" perteneciente al bachiller Astrid Daniela Guzmán Chota.

De la **Facultad de Administración y Ciencias Contables, de la Escuela Profesional de Contabilidad**, que tiene la aceptación de esta coordinación de investigación, que realizo la verificación de coincidencia y antiplagio, habiendo obtenido un resultado de similitud **25.0%**, según el informe del Software Antiplagio Plag Scan. Así como el compromiso correspondiente del bachiller Astrid Daniela Guzmán Chota, de mejora de la tesis si es que lo necesitara.

Por lo que se considera que el bachiller podrá continuar con el trámite de sustentación de tesis. Es todo por informar a su despacho.

Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinadora de Investigación de la FCC y A-D