



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Gestión de las MYPES del sector restaurantes ubicados
en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería,
Ucayali 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR:
Astrid Daniela Guzman Chota**

**ASESOR:
CPCC Segundo Roldán Perez Cahuaza**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Finanzas Públicas y Privadas**

**Sub línea:
Finanzas corporativas y gestión de PYMES y MYPES**

**UCAYALI - PERÚ
2018**

Índice

Portada	i
Índice	ii
Introducción	iii
Declaración Jurada	iv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.3 Formulación de Objetivos de la investigación.....	3
1.4 Justificación.....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.3 Definiciones de términos básicos.....	21
CAPÍTULO III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	24
3.1 Formulación de Hipotesis.....	24
3.2 Identificación de variables.....	24
3.3 Definición Operacional de variables.....	25
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	26
4.1. Diseño de la investigación.....	26
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	27
CAPÍTULO V. RESULTADOS.....	28
5.1. Presentación de resultados.....	28
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
6.1 Conclusiones.....	39
6.2 Recomendaciones.....	43
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	48

Introducción

El presente trabajo de investigación trata sobre la gestión de las MYPES del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry Cuadras 1-5 del distrito de Callería, en ese lugar se ha creado un corredor económico especial, alrededor de estas cuadras se han establecido restaurantes (Chifas, broasteria, pollo a la brasa, caldo de gallina), algunos son emprendedores chinos y la gran mayoría son peruanos. Por otro lado, con lo mencionado anteriormente, se piensa hacer un análisis sobre cómo se está gestionando estos negocios, no olvidemos que siempre se tienen que realizar los cuatro pasos: 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.

Esta investigación está estructurada en:

CAPITULO I: Se describe el planteamiento del problema de investigación, en ella se aborda la realidad problemática de la investigación, planteando el problema general y los específicos, conjuntamente con la formulación de objetivos de la investigación y la justificación.

CAPITULO II: En este capítulo se da a conocer el marco teórico, la cual se hace referencia a los antecedentes de la investigación, así como también las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos.

CAPITULO III: En este capítulo se presenta la hipótesis e Identifican las variables y la definición operacional de variables.

CAPITULO IV: En este capítulo trata sobre la metodología: el diseño de la investigación. A su vez, se menciona también la población y muestra, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último, las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPITULO V: En este capítulo se presentan los resultados.

CAPITULO VI: En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO VII: En este capítulo se presenta referencias bibliográficas, y Finalmente, los ANEXOS.

Declaración Jurada

Yo, Astrid Daniela Guzman Chota egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., identificada con DNI N°71053219.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo de investigación titulada: Gestión de las MYPES del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Ucayali 2018, la misma que presento para optar el grado académico de Bachiller:
2. El trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas (APA).
3. El trabajo de investigación presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, por el cumplimiento de lo declarado o que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación.

De identificarse, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.

Pucallpa 06 de Diciembre del 2018

.....
Astrid Daniela Guzman Chota
DNI N°71053219

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

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, los precios 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.

No olvidemos que también, el mercado proveedor, encuentra un nicho de mercado, que por el lugar geográfico se vuelve conveniente en materia de costos. De esta manera, los corredores económicos son considerados como zonas de desarrollo.

Y quienes gestionan estos negocios: ciudadanos chinos y peruanos. Cuando nos referimos a gestión 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 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.

La presente investigación intentará hallar la manera más adecuada para la implementación de procesos de gestión. Bajo esta condición presentamos la formulación del problema.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo es la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?

1.2.1. Problemas específicos

¿Cómo es la planificación de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?

¿Cómo es la organización de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?

¿Cómo es la ejecución de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?

¿Cómo es el control de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?

1.3 Formulación de Objetivos de la investigación

Conocer cómo es la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018

1.3.1. Objetivos específicos

Conocer cómo es la planificación de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018

Conocer cómo es la organización de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018

Conocer cómo es la ejecución de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018

Conocer cómo es el control de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018

1.4 Justificación

El estudio aportó teorías e información actualizadas sobre gestión de las MYPE.

La ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio en la práctica, tuvieron un alcance representativo para diseñar planeamiento estratégico que optimicen el fortalecimiento de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería.

Desde el punto de vista teórico, el contraste con las teorías planteadas para analizar la situación en estudio, evidenció, que la teoría utilizada está vigente para realizar dicho análisis.

Consideramos, que metodológicamente es importante, porque los instrumentos aplicados pasaron por los filtros de validación y confiabilidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Schmal, R. y Olave, T. (2014) en su tesis titulada *Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda* se concluye que el rediseño del proceso de atención al cliente, con el apoyo de un software de apoyo a la gestión, la ampliación de la sala de cocina y la reposición anticipada de inventarios, ha logrado elevar significativamente el nivel de satisfacción de los clientes, transformando al restaurante en un referente para sus competidores, consolidándose económicamente. Los resultados alcanzados a la fecha estimulan al restaurante a avanzar en la senda de la incorporación de TICs para apoyar su gestión con miras a tener clientes satisfechos no solo con la calidad de los platos ofrecidos, sino con los tiempos de atención. Es importante señalar que las restricciones de espacio existentes, impiden ampliar el restaurante, razón por la cual se hace necesario implementar una política de mejoramiento continuo. Esta política deberá incluir incentivos para la capacitación del personal, tanto en materia de atención a clientes como en el aprovechamiento de las oportunidades que brindan las tecnologías para apoyar el trabajo que realizan. Por otra parte, con la extensión de internet y los mayores niveles de seguridad en las comunicaciones, con el tiempo se proyecta que los clientes tengan un perfil de menor resistencia al uso de las TICs. Por ello, en el corto

plazo se aspira incorporar servicios adicionales que en la actualidad el restaurante no proporciona, como es el de la reserva de mesas vía internet.

Luna, K. (2016) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*, tiene como conclusiones: La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores.

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*, tuvo las siguientes conclusiones: Respecto a los datos generales del encuestado La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013 son del género masculino, tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad y en su mayoría tienen estudios básicos como es la secundaria. Con respecto a los datos generales de la empresa La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio

rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote 2013, tienen de 1 a 10 trabajadores, con un tiempo de actividad empresarial de 5 años a más, desconociendo sobre técnicas de gestión empresarial, en la cual solo se reconoció la técnica de mejora continua para su negocio, presentándose ante sus trabajadores como jefes, por consiguiente los representantes afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche y que los días de mayor concurrencia son los fines de semana. Respecto a la gestión de calidad de la empresa. La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Mantienen los estándares de calidad en su empresa, lo cual en su mayoría perciben que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayudan a lograr sus objetivos, obteniendo como resultado clientes satisfechos, los representantes afirmaron en su mayoría que el área que ha desarrollado más su tiempo gerencial es el área de RR.HH. siendo el motor de empuje para su óptimo funcionamiento.

Peña, M. (2016) en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016* tiene como conclusiones: En función con el primer objetivo, respecto a los criterios de evaluación para medir el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resultaron que los más representativos son: la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores. En función con el segundo objetivo, concerniente a las técnicas de capacitación que se desarrollan en las MYPE de estudio, se identificó que más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por intermedio de talleres, y la menor parte de estos trabajadores han sido capacitados a través de charlas, seminarios y programas relacionados con universidades. En función con el tercer objetivo, relativo a las ventajas competitivas que brindan las MYPE de estudio, se ha determinado que dentro de las actividades primarias de la cadena de valor que tiene la microempresa, inherente a la elaboración de los platos que se expenden en el restaurante, la

mayor parte de los comensales consideran importante la calidad de los productos ofrecidos y en lo concerniente al marketing, es decir a los medios de publicidad que utiliza el establecimiento, esta acción se viene ejecutando mayormente por intermedio de volantes; en lo relacionado a las actividades de apoyo, realizadas por los colaboradores, se ha identificado que la mitad de los clientes consideran que los trabajadores realizan una atención de calidad. En función con el cuarto objetivo vinculado con las estrategias genéricas que se desarrollan en las MYPE, se obtuvo como resultado respecto a la segmentación, que más de la mitad de los consumidores concurren al restaurante vegetariano por motivos de salud, en lo concerniente a los costos, esta misma cantidad de clientes consideran que las microempresas ofrecen sus productos a precios medios, y con respecto a la diferenciación, más de la mitad de los clientes considera que está dado por la variedad de menús y platos a la carta y en menor porcentaje, por las ensaladas de frutas, jugos, extractos, postres y/o panes que se expenden en el restaurante; además más de la mitad de comensales desean como otro punto diferenciador, se adicione recomendaciones nutricionales y la menor parte servicio de delivery, promociones y descuentos. Dentro de las características de la capacitación encontradas en las MYPE de estudio, se tiene que más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por parte del restaurante, esta misma cantidad considera que la capacitación a contribuido al aumento de conocimiento, desarrollo de habilidades, desarrollo de competencias así como el mejoramiento de actitudes y conductas, más de la mitad de trabajadores consideran importante que el control de la enseñanza se debe realizar después de cada capacitación, Además menos de la mitad de los colaboradores prefieren que se le brinde diferentes técnicas de capacitación como: talleres, programas relacionados con universidades, role playing, seminarios y capacitación on line, con temas relacionados a gourmet, técnicas de venta y marketing, implementación y preparación de alimentos, atención al cliente y gestión de servicio. Las principales características de la competitividad identificadas es la calidad, tanto de los productos ofrecidos como de la atención al cliente, el precio medio acorde con la competencia y la buena ubicación del establecimiento.

Armas, L. (2017) en su tesis titulada *La auditoría financiera y la administración de las medianas empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali* tiene como conclusiones: Los datos obtenidos como producto de la investigación permitió conocer que el grado de cumplimiento de los principios contables en los estados financieros de las medianas empresas influye en el Nivel de eficiencia de las operaciones. Los resultados de las pruebas identificaron que el nivel de riesgo exposición de los estados financieros determina el grado de implementación de controles en la administración de la empresa. Se ha precisado que la cantidad de decisiones aprobadas producto de recomendaciones de la auditoría financiera influye en la mejora de la administración. Se ha determinado que el tipo de decisiones adoptadas en la utilización de los recursos económicos y financieros disminuye la cantidad de debilidades identificadas por los controles establecidos por empresa. Los datos obtenidos permitieron precisar que el porcentaje de metas alcanzadas influye en la planeación para el desarrollo de proyectos. Se ha determinado que el nivel de integridad de los estados financieros incide en la transparencia de la administración de las Medianas empresas. En conclusión, se ha determinado que la auditoría financiera si influye en la administración de las Medianas empresas industriales del distrito de Calleria- Pucallpa, fortaleciendo sus controles internos y brindándoles mayores atributos de calidad y consistencia a su información financiera, de manera que se puede exponer a la globalización y competir en el mundo.

2.2 Bases Teóricas

GESTIÓN

Definición

Terry, G. (2013). La administración 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. Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el

que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

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.
- **Interdisciplinarietàad.** 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.

Funciones

Uno de los roles estratégicos claves de los gerentes/administrativos, consiste en suministrar liderazgo estratégico a sus subordinados. El liderazgo estratégico se refiere a la capacidad de articular una visión estratégica de la organización y habilidad de motivar a los demás a participar de esa visión.

Muchos autores identifican varias características claves de los buenos líderes. Estas características son:

1. Visión, elocuencia y consistencia:

Una de las tareas claves del liderazgo consiste en dar a la organización sentido de dirección. Los líderes fuertes parecen tener una visión hacia donde debe estar. Además, son suficientes elocuentes para poder comunicar su visión a los demás en términos que puedan influenciar a las personas y articular en forma consistente su visión hasta que haga parte de la cultura de la organización.

2. Compromiso:

Un líder fuerte es alguien que demuestra compromiso con su visión particular. Con frecuencia esta condición involucra liderazgo mediante la ejemplificación

3. Mantenerse bien informado:

Los buenos líderes no operan en el vacío; por el contrario, desarrollan una red de fuentes formales o informales que los mantienen bien informados acerca de lo que está sucediendo dentro de la organización. Ellos desarrollan formas de canales alternos para investigar lo que ocurre dentro de la organización, de tal manera que no tienen que depender de los canales formales de información.

4. Disponibilidad para delegar y dar poder:

Los buenos líderes son delegadores habilidosos. Ellos son conscientes de que si no delegan rápidamente se pueden ver sobrecargados de responsabilidad. También reconocen que dar poder a los subordinados para que tomen decisiones es una buena herramienta de motivación.

5. Astucia política:

Esta condición, según Wrapp, E. (2009) implica 3 aspectos:

Primero, los buenos gerentes manejan el juego de poder con habilidad, pues prefieren lograr consenso para sus ideas en vez de utilizar su autoridad para forzar las ideas a través de esta. Actúan como miembros o líderes de una coalición en lugar de ser dictadores.

Segundo, los buenos gerentes con frecuencia vacilan comprometerse públicamente en planes estratégicos detallados u objetivos precisos, debido a

que con toda probabilidad el surgimiento de contingencias inesperadas requerirá adaptación.

Tercero, Wrapp, E. (2009) sostiene que los buenos gerentes poseen la habilidad de repulsar programas de forma gradual. Ellos son conscientes de la futilidad de intentar impulsar programas estratégicos en toda la organización, debido a la probabilidad de que surjan objeciones significativas por lo menos en una parte de dichos programas.

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

1. Planeación:

Terry, G. (2013). Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que requieren para alcanzar los objetivos.

2. Organización:

Terry, G. (2013). Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

3. Ejecución:

Terry, G. (2013). Ejecutar implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

4. Control:

Terry, G. (2013). Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Teorías o modelos

De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G. y Alcalá, E. (2012). A través del tiempo, muchos estudiosos de las ramas socio-económicas han dedicado sus vidas al desarrollo de distintas clases de teorías aplicables en los rubros de la organización empresarial, la administración y la gerencia. La administración tiene como objeto de estudio a todas aquellas entidades organizacionales, su finalidad consiste en obtener el máximo beneficio ya sea económico o social de un organismo. Uno de los aspectos al cual se le da más importancia en el estudio de la administración es a la satisfacción de los trabajadores; en sí, tiene un valor específico que compete tanto al trabajador como a la empresa. Según los estudios, no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa. Los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas (motivación higiene) están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. La mejor forma de organización, es aquella que busca optimizar la satisfacción de necesidades individuales y organizacionales a través de los siguientes medios: estímulo, a la formación de grupos de trabajos estables y de la participación de los trabajadores en la toma de sus decisiones, buena comunicación y supervisión clara. Según la teoría de Frederick Herzberg (1923-2000), llamada "Teoría de la Motivación-Higiene" el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables como, el aumento de la motivación y de la productividad, reduce la ausencia en el trabajo y la rotación de personal, este concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico, sin embargo esta teoría ha sido blanco de severas críticas; críticas porque no todos estuvieron de acuerdo con dicho sistema, ya que notan una serie de efecto indeseables como el aumento de la ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y sentimiento de explotación . Para comprender mejor las actitudes y la motivación, Frederick Herzberg realizó estudios para determinar cuáles son los factores en el entorno de trabajo de un empleado, causado por la satisfacción o insatisfacción. Publicó sus conclusiones en el libro "La motivación para el trabajo" en 1959. Los estudios incluyeron entrevistas, en

las que los empleados cuando les preguntó, qué tan contento y descontento estaban acerca de su trabajo, contestaron según su criterio. Herzberg encontró que los factores que la causan satisfacción en el trabajo eran diferentes de los de insatisfacción. Desarrolló la teoría de la motivación de higiene para explicar estos resultados. Llamo a los motivadores “satisfactorios” y a los de insatisfacción de “Higiene”. Frederick Herzberg Frederick Herzberg nació en Massachusetts el 18 de abril de 1923, sus estudios de pregrado los realizo en la Universidad de la Ciudad de Nueva York, seguidamente realizó sus estudios de postgrado en la Universidad de Pittsburg. Herzberg fue más tarde profesor de gestión de la Case Western Reserve University. Herzberg estudió en la Universidad de la Ciudad de Nueva York, pero al estallar la Segunda Guerra Mundial interrumpió sus estudios para enrolarse en el ejército norteamericano, como sargento de una unidad de reconocimiento, le correspondió estar entre los efectivos que liberaron el campo de concentración de Dachau. En éste, dada su preparación universitaria se le asignó a la Oficina de Ayuda y Atención Psicológica que se ofrecía a los matrimonios judíos que habían sido separados de sus familias, víctimas del holocausto. Esta circunstancia y el impacto emocional de los años de guerra habrían de ser factores que marcaran profundamente la vida personal y profesional de Frederick Herzberg. Tras la guerra, Herzberg regresó a su país, finalizó sus estudios y se graduó finalmente en 1946, para más tarde trasladarse a la Universidad de Pittsburg donde comenzó estudios de postrado en Ciencia y Salud Pública. Fue en esa misma universidad donde recibiría un premio en Psicología Industrial y Clínica en el año 1949, para doctorarse, un año más tarde, en Psicología, con una tesis doctoral titulado “Variables pronosticas para la terapia de electroshock”. Posteriormente fue director de investigación en el Servicio de Psicología de la Universidad de Pittsburg, desde 1951 hasta 1957. Ese mismo año volvió a trabajar como profesor de Psicología en Case Western Reserve University (Cleveland, Ohio), tiempo durante el cual trabajó como director del programa de "Graduado en salud mental industrial”. Más tarde se trasladó a la Universidad de Utah donde ocupó el puesto de profesor de Administración de Empresas, en la Escuela de Negocios. A partir de sus estudios, Frederick Herzberg, llegó a ser un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más

influyentes en la gestión administrativa de empresas. Actualmente, es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la motivación e higiene. La Teoría de la Motivación-Higiene La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. Factores higiénicos: Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc., Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción. Factores motivacionales: Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña. Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento

individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro. 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. Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción” Factores de satisfacción y Factores de insatisfacción. Herzberg afirma que: La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción. La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción. Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal. Sin embargo, la teoría de Herzberg no fue aceptada por todos. En sí, la teoría motivación-higiene tiene distintas críticas donde se incluyen las siguientes: Cuando las cosas van bien, la gente tiende a tomar el crédito para sí mismos. Culpan a los factores externos de los fracasos. Es dudosa la confianza que pueda tener la metodología de Herzberg. Puesto que los calificadores tenían que hacer interpretaciones podría ser que contaminaran sus hallazgos al interpretar una respuesta en una forma y otra similar en forma muy distinta No se utilizó una medida global de satisfacción. Una persona puede estar incómoda con parte

de su puesto, y, sin embargo, pensar que es aceptable. La teoría es inconsistente con investigaciones anteriores. La teoría motivación-higiene pasa por alto las variables situacionales. Herzberg supuso que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer relevante dicha investigación, se debe suponer una relación estrecha entre la satisfacción y la productividad. La teoría está propuesta en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo. Herzberg investigó la pregunta: ¿cómo motiva usted a sus trabajadores? 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. En sus estudios realizó encuestas, donde percibió que las respuestas de aquellas personas que respondieron sus preguntas cuando se sentían bien en su trabajo, eran muy diferentes de las contestaciones dadas cuando se sentían mal. Establece entonces a partir de sus estudios que aquella persona, tal como el gerente, debe velar por las necesidades de sus trabajadores. El gerente es el individuo que tiene la tarea de ejecutar y controlar todas las actividades que se llevan a cabo en una empresa. Su objetivo debe ser maximizar la eficiencia utilitaria a través de todos los recursos que estén a su disposición. Uno de los recursos fundamentales para una organización empresarial son los empleados, gracias a ellos se pueden cumplir todos los objetivos que tiene la institución, así como fomentar su crecimiento. Con el fin de obtener mayores beneficios en la organización, el gerente debe reconocer cuáles son los factores que influyen, ya sea de forma positiva o negativa, a los trabajadores. A través de la teoría de Herzberg, se pueden llegar a conocer las necesidades que tienen los empleados y como influir en su motivación extrínseca o intrínseca. De esta forma, la aplicación de esta teoría tiene una finalidad práctica que conduce al desarrollo y el progreso de la organización. Su amplia diversidad de aplicaciones con la finalidad de mejorar las condiciones de la empresa, convierten a esta teoría un factor de mucha importancia. 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. Finalmente, al velar por la salud tanto física como mental de los empleados, podrían evitar las enfermedades en el campo laboral y las ausencias. Después de haber realizado un estudio profundo de las características de la teoría de Herzberg, finalmente podemos concluir lo siguiente. Uno de los factores más importantes para la empresa son los empleados, gracias a ellos se puede alcanzar el desarrollo óptimo de una institución. Sin embargo, el encargado de la organización como el gerente, debe evaluar todas las necesidades de sus empleados de forma tal que pueda aplicar ciertas medidas con la finalidad de mejorar la eficiencia de la empresa. Esto lo establece Frederick Herzberg, quien a través de su vida presenció de cerca la influencia de las condiciones laborales y la motivación sobre la realización de actividades y tareas dentro de una organización. Define la satisfacción y la insatisfacción de los empleados, y propone métodos para mejorar la calidad y la eficiencia en las empresas. Su teoría ha tenido gran trascendencia a través del tiempo, debido a que aún se aplica en las grandes empresas modernas.

De las definiciones dadas, respecto a la gestión administrativa, podemos afirmar que la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, debería conectar de una manera adecuada las acciones de planificación, organización, dirección y control con la finalidad de obtener un proceso eficiente y eficaz que culmine en una atención adecuada al usuario, desde el punto de vista de un Estado moderno.

MYPE

Ley N^o 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Conforme al Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

2.3 Definiciones 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: www.wikipedia.org/wiki/oferta. Aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía en un determinado periodo.

Demanda: www.wikipedia.org/wiki/oferta. 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: www.wikipedia.org/wiki/oferta. Persona o empresa que cumple con los objetivos trazados.

Eficiente: www.wikipedia.org/wiki/oferta. Persona o empresa que utiliza todos sus recursos de manera adecuada, es decir lo emplea al máximo minimizando las mermas.

Empresa: www.wikipedia.org/wiki/oferta. Unidad económica generadora de rentas de tercera categoría conforme a la Ley del Impuesto a la Renta, con una finalidad lucrativa.

Expansión: www.wikipedia.org/wiki/oferta. 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 administración 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: www.monografias.com/trabajos11pymes/pymes. conjunto de empresas que en el futuro proporcionarán insumos a la empresa que se crearía con el proyecto

MYPE: www.monografias.com/trabajos11pymes/pymes. Micro y pequeña empresa

Oferta: www.wikipedia.org/wiki/oferta. 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.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de Hipótesis

El trabajo de investigación no cuenta con Hipotesis porque es de tipo descriptivo la cual describe la distribución de la variable, y por ello no es necesario la planteación de hipotesis puesto que así lo decidió el autor.

3.2 Identificación de variables

Variable: Gestión

Dimensiones: Planificación, organización, ejecución y control.

3.3 Definición Operacional de variables

a. Variable: Gestión

La gestión es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente. La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. Chiavenato, I. (2007).

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de medición
		N°	Contenido	
Planificación	1. Plan Estratégico	01	¿El restaurante cuenta con un Plan Estratégico?	Nunca Casi Siempre Siempre
	2. Estrategias y objetivos	02	¿Considera que la planificación aporta a las Estrategias y Objetivos del restaurante?	
	3. Misión y visión	03	¿El restaurante ha definido una Misión y Visión?	
	4. Plan de acción	04	¿Ha establecido un Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?	

Organización	<p>5.Estructura</p> <p>6.Organigrama</p> <p>7.Ser parte de una estructura</p> <p>8.Nivel jerárquico</p>	<p>05 ¿Conoces la estructura de tu empresa, es decir cómo se encuentra conformada?</p> <p>06 ¿Conoces el organigrama de tu empresa?</p> <p>07 ¿Te sientes parte de esa estructura?</p> <p>08 ¿Los empleados que realizan las mismas tareas que tú se encuentra en tu mismo nivel jerárquico?</p>	
Ejecución	<p>9.Apoyo mutuo</p> <p>10.Resolver problema</p> <p>11.Material de tareas</p> <p>12.Normas de comercialización</p>	<p>09 ¿Las personas con las que laboran apoyan en el trabajo?</p> <p>10 ¿Sabes cómo resolver un problema con los clientes del restaurante?</p> <p>11 ¿El personal cuenta con todos los materiales necesarios para desempeñar sus tareas?</p> <p>12¿Cumple los productos con las normas de comercialización?</p>	
Control	<p>13. Controles implementados</p> <p>14.Cumplimiento de manual</p> <p>15.Recursos Institucionales</p> <p>16.Implementación de controles</p>	<p>13 ¿Los controles implementados apoyan a la administración?</p> <p>14 ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?</p> <p>15 ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?</p> <p>16 ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?</p>	

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Descriptivo, porque describen la distribución de la variable, sin considerar hipótesis causales o de otra naturaleza, da a conocer las características de la gestión de las MYPE.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Hernández, R. (2006).

La población es de 48 trabajadores de 16 restaurantes (Chifas, broasteria, pollo a la brasa, caldo de gallina) ubicadas en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018.

4.2.1. Muestra

La muestra fue de 48 trabajadores de 16 restaurantes; los cuales se eligieron al azar 03 trabajadores por cada restaurante.

4.2.1. Muestreo

Muestreo por conveniencia, es decir la población total coincide con la muestra, por tratarse de un número reducido de negocios.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

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

4.3.2. Instrumentos: Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y pueden ser: Guías, Fichas, Cuestionario, Test.

Técnica	Instrumento
Encuesta Persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema. Hernández, L. (2010)	Cuestionario Conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto. Hernández, L. (2010)

4.4. 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.

La estadística descriptiva implica el uso de medidas de tendencia central y dispersión (media, mediana moda y coeficiente de variación; así como varianza y desviación estándar). La presentación de la información será mediante cuadros y gráficos estadísticos, así como de los estadígrafos correspondientes.

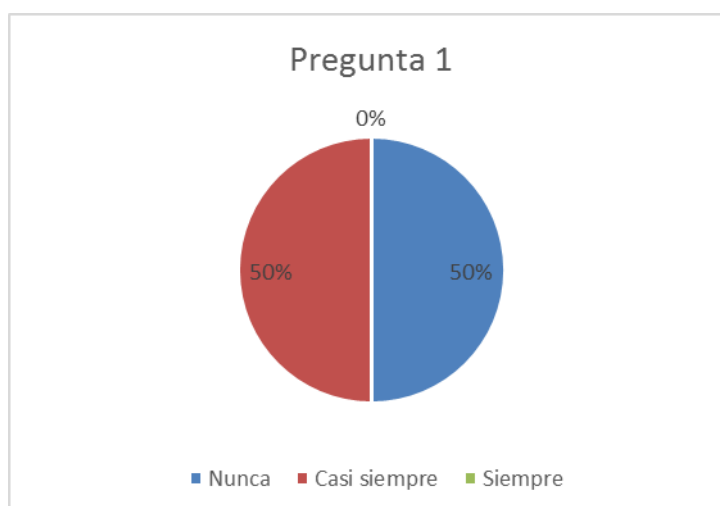
CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Nivel de percepción global de la gestión y específica con relación a la planificación, organización, dirección y control.

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN

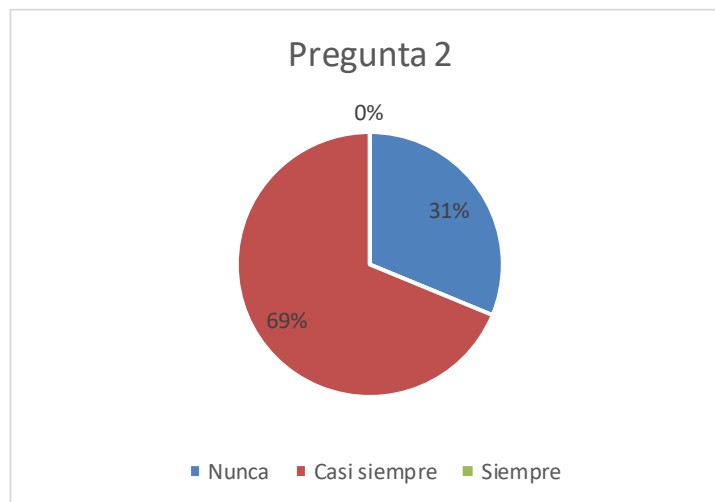
1. ¿El restaurante cuenta con un Plan Estratégico?



Comentario

El 50% de los encuestados manifiesta que no cuentan con un Plan Estratégico, mientras que el otro 50% declara que casi siempre cuenta con este instrumento. Lo que podemos inferir que estos negocios no planifican o es muy escasa esta actividad.

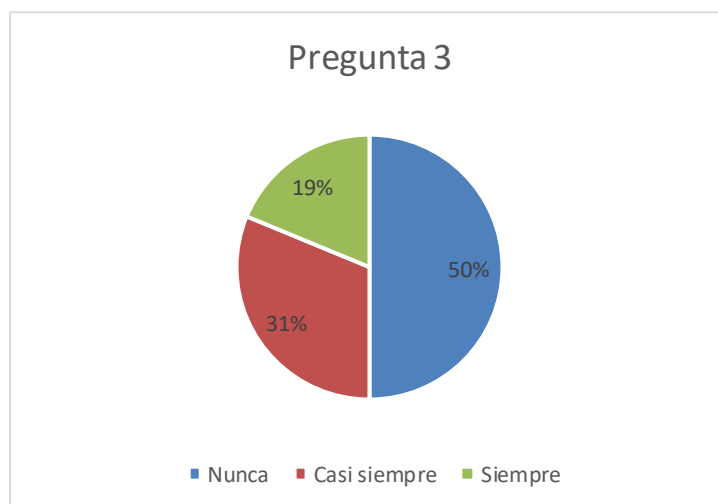
2. ¿Considera que la planificación aporta a las Estrategias y Objetivos del restaurante?



Comentario

El 31% de los encuestados manifiesta que la planificación nunca aporta a las estrategias y objetivos de los restaurantes, mientras que el 69% declara que casi siempre considera que la planificación ayuda a la marcha de la empresa. Se concluye que los conductores de la empresa no consideran los instrumentos que nos da la administración como ciencia y actúan de forma informal sin utilizar estas herramientas.

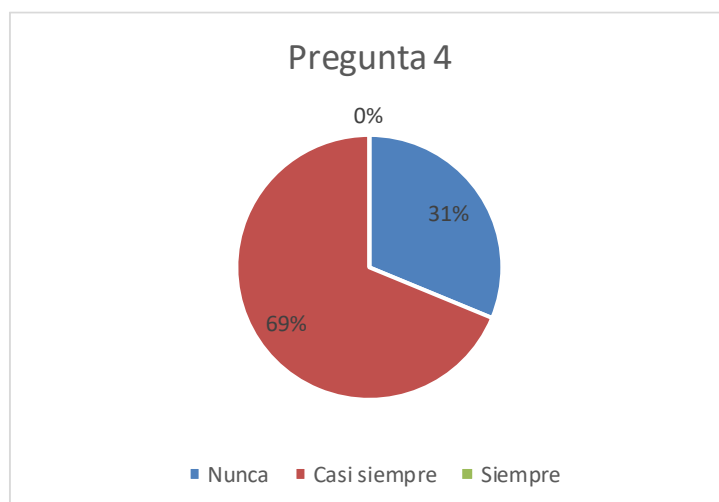
3. ¿El restaurante ha definido una Misión y Visión?



Comentario

El 50% de los encuestados manifiesta que los restaurantes no han definido una misión y una visión, mientras que el 31% declara que casi siempre han definido y el 19% considera que siempre tiene definido estos instrumentos. Al no considerar en la mayoría de casos estos instrumentos de gestión los negocios no tienen rumbo fijo.

4. ¿Ha establecido un Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?

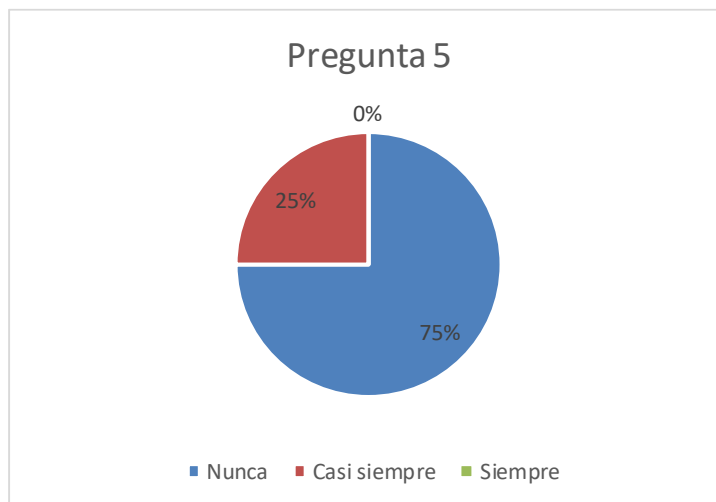


Comentario

El 31% de los encuestados manifiesta que han establecido un Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, mientras que el 69% declara que casi siempre lo ha establecido. Los restaurantes no utilizan conceptos profesionales de administración todo lo hacen de manera pragmática a lo que salga, sin ningún respaldo formal y profesional.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

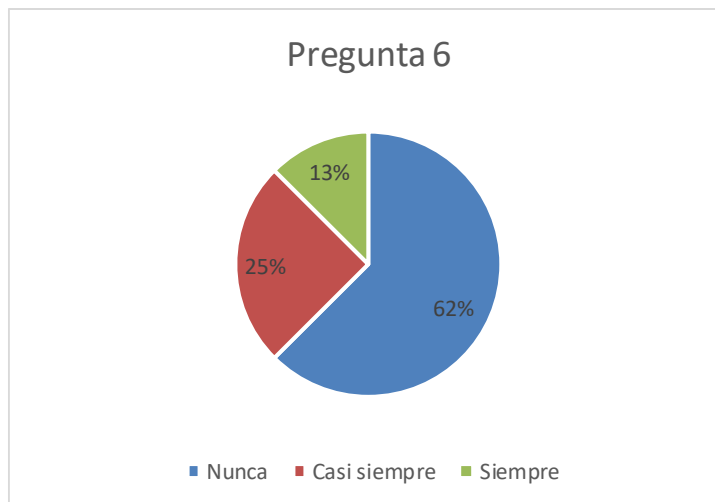
5. ¿Conoces la estructura de tu empresa, es decir cómo se encuentra conformada?



Comentario

El 75% de los encuestados manifiesta que no conoce la estructura de su empresa, desconoce cómo se encuentra conformada, mientras que el 25% declara que casi siempre lo conoce. Siendo negocios tan pequeños, es incomprensible que los restaurantes operan sin ningún criterio organizacional, donde no se establecen funciones y responsabilidades definidas, yendo en contra de los intereses del propio negocio.

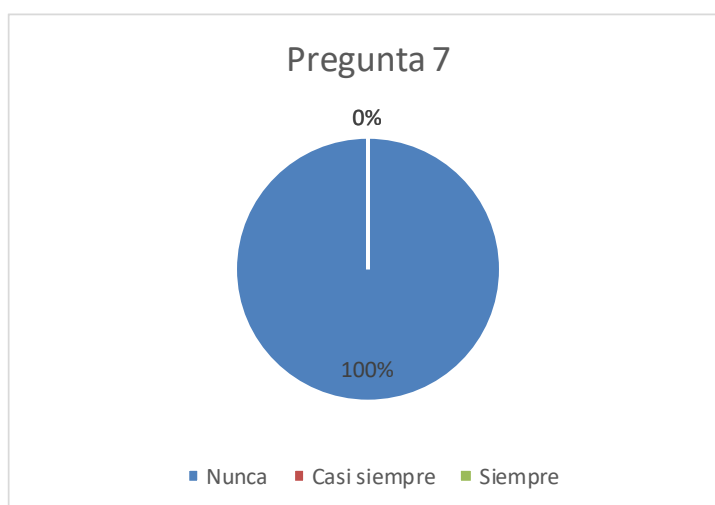
6. ¿Conoces el organigrama de tu empresa?



Comentario

El 62% de los encuestados manifiesta que no conoce el organigrama de su empresa, mientras que el 25% declara que casi siempre lo conoce y el 13% que si lo conoce. Lo que significa que los restaurantes funcionan bajo ningún criterio organizacional.

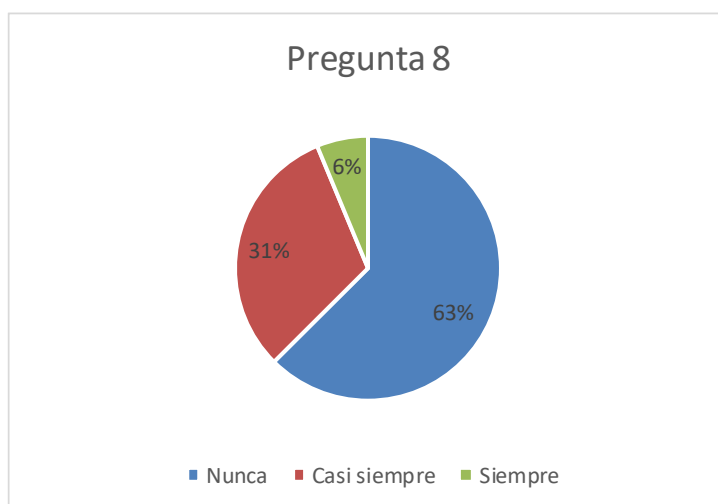
7. ¿Te sientes parte de esa estructura?



Comentario

El 100% de los encuestados manifiesta que no se siente parte de la estructura organizacional de los restaurantes, es decir no existe identificación.

8. ¿Los empleados que realizan las mismas tareas que tú se encuentra en tu mismo nivel jerárquico?

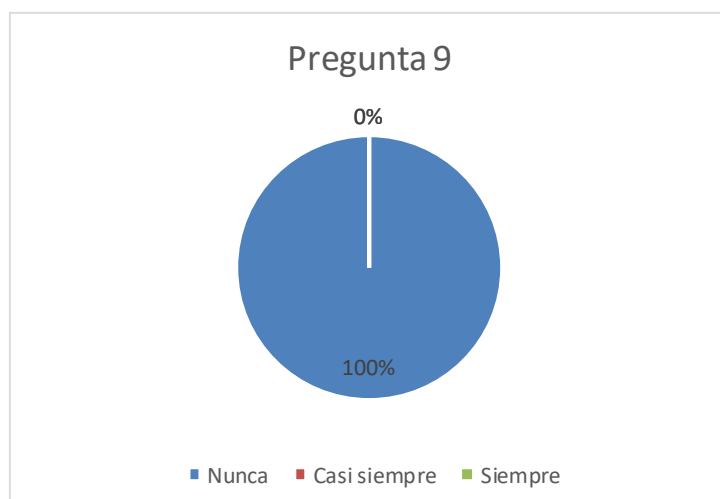


Comentario

El 62% de los encuestados manifiesta que reconoce que nunca ningún trabajador está al nivel jerárquico del conductor, mientras que el 31% declara que casi siempre tiene el mismo nivel y el 6% que siempre. Lo que significa que el conductor asume el papel de liderazgo en este tipo de negocios.

DIMENSIÓN: EJECUCIÓN

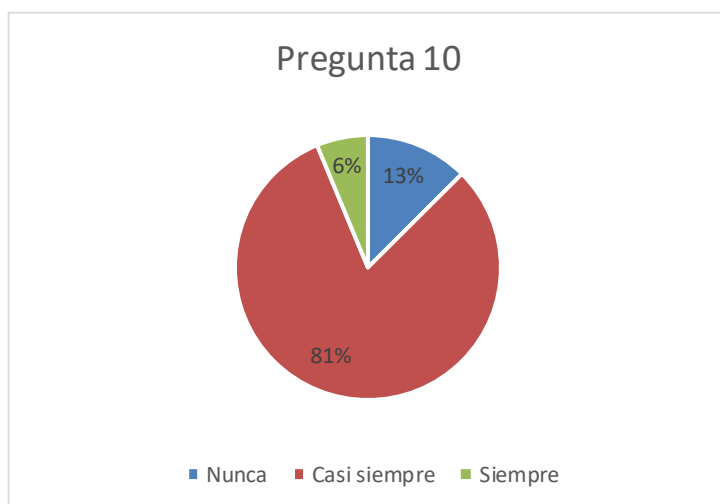
9. ¿Las personas con las que laboran apoyan en el trabajo?



Comentario

El 100% de los encuestados manifiesta que las personas que laboran no apoyan en el trabajo, es decir, nadie se identifica con la empresa, todos consideran una forma de obtener un ingreso y nada más.

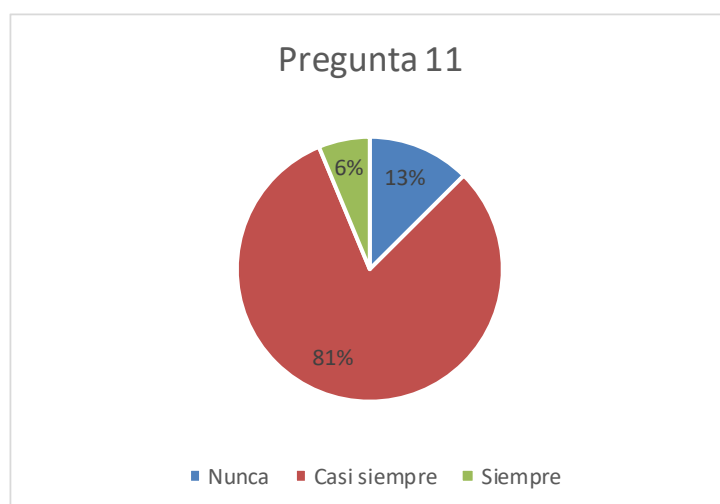
10. ¿Sabes cómo resolver un problema con los clientes del restaurante?



Comentario

El 13% de los encuestados manifiesta que no sabe cómo resolver un problema con los clientes del restaurante, mientras el 81% declara que casi siempre sabe cómo hacerlo y un 6% precisa con seguridad que sabe atender estos casos. Se evidencia la falta de capacitación.

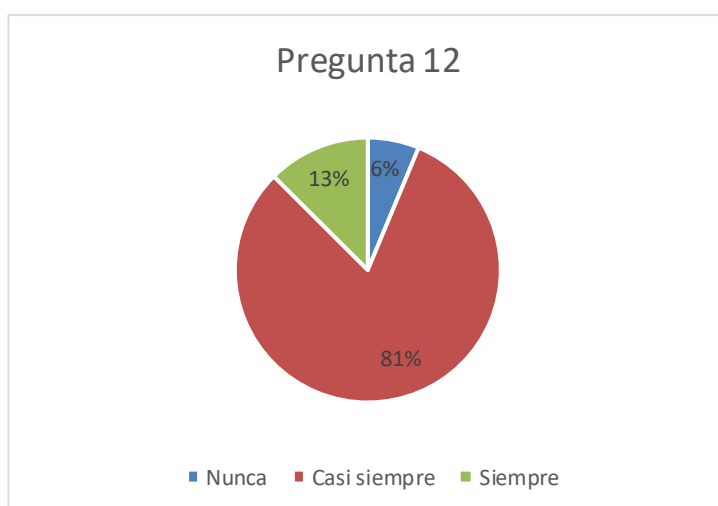
11. ¿El personal cuenta con todos los materiales necesarios para desempeñar sus tareas?



Comentario

El 13% de los encuestados manifiesta que no cuenta con todos los medios para desempeñar su trabajo, mientras que el 81% declara que si cuenta con los medios y un 6% precisa que si cuenta. Obviamente, para atender en este servicio la mayoría cuenta con estas facilidades para desempeñarse en sus actividades laborales.

12. ¿Cumple los productos con las normas de comercialización?

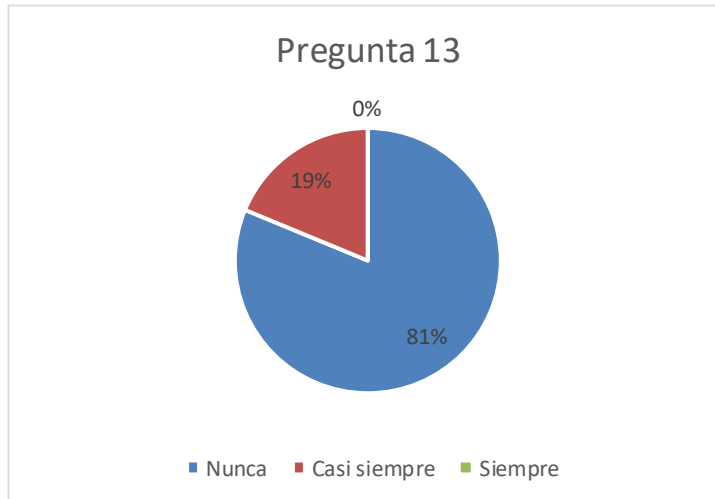


Comentario

El 6% de los encuestados manifiesta que los productos no cuentan con normas adecuadas para comercializar, mientras que el 81% declara que si cuenta con la reglamentación y un 6% precisa con seguridad que si cuenta. Esta pregunta se relaciona a la existencia de Licencia Municipal de Funcionamiento, carnet de sanidad de todos los trabajadores que manipulan alimentos entre otros.

DIMENSIÓN: CONTROL

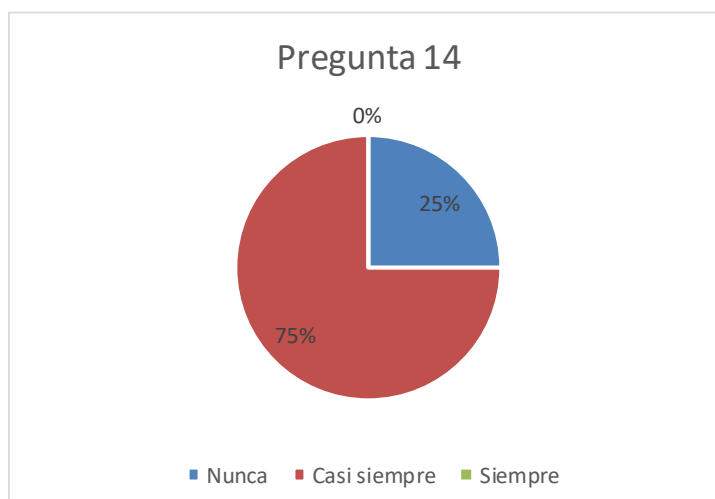
13. ¿Los controles implementados apoyan a la administración?



Comentario

El 81% de los encuestados manifiesta que los controles implementados en los restaurantes nunca apoyan a la administración, mientras que el 19% declara que casi siempre apoya. Por esta razón, el papel de la administración del negocio es que ambos elementos vayan de la mano, el control preciso para que se puedan tomar decisiones adecuadas.

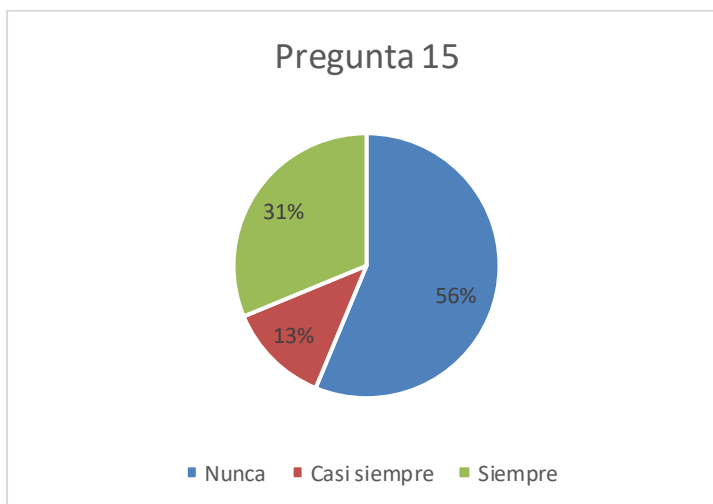
14. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?



Comentario

El 25% de los encuestados manifiesta que nunca se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos en restaurantes, mientras que el 75% declara que casi siempre se realiza actividades. En el normal desarrollo de actividades y por la naturaleza del negocio, las acciones desarrolladas siempre estarán dirigidas quiérase o no al cumplimiento de los procedimientos básicos de la empresa.

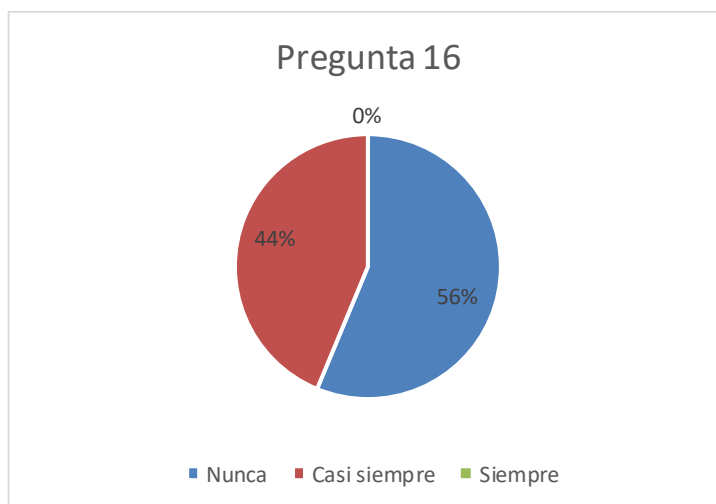
15. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?



Comentario

El 56% de los encuestados manifiesta que nunca los recursos de la unidad administrativa estén debidamente resguardados, mientras que el 13% declara que casi siempre y el 31% declara que están bien resguardados. Por tanto, hace falta un adecuado resguardo que permita la conservación y disponibilidad inmediata de estos recursos.

16. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?



Comentario

El 56% de los encuestados manifiesta que nunca tiene implementados controles para asegurar que el personal facultado controle la información, mientras que el 44% declara que casi siempre. Al respecto, se encontró que efectivamente todos reciben la información sin ningún tipo de control, por este motivo podemos afirmar que existe una inadecuada administración de estos lugares denominados restaurantes.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Con respecto a la variable **GESTIÓN** se concluye que:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, muestra que no se articula adecuadamente la gestión de las MYPES para consolidar la expansión y crecimiento del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería. Pues se evidencio que estos restaurantes no planifican o es muy escasa esta actividad, puesto que el 50% de los trabajadores dicen que nunca han contado con un plan estratégico y el otro 50% dice que casi siempre en el lugar que trabajan no cuentan con el plan estratégico, los conductores de la empresa no consideran los instrumentos que nos da la administración como ciencia y actúan de forma informal sin utilizar estas herramientas, al no considerar en la mayoría de casos estos instrumentos de gestión, los negocios no tienen rumbo fijo, no utilizan conceptos profesionales

de administración todo lo hacen de manera pragmática, sin ningún respaldo formal y profesional, con relación a organización los restaurantes operan sin ningún criterio organizacional, donde no se establecen funciones y responsabilidades definidas, yendo en contra de los intereses del propio negocio, lo que significa que los restaurantes funcionan bajo ningún criterio organizacional, por otro lado, la estructura organizacional de los restaurantes, muestra que no existe identificación, es importante señalar que el conductor asume el papel de liderazgo en este tipo de negocios. El 100% de los encuestados manifiesta que en la fase de la ejecución las personas que laboran no apoyan en el trabajo, es decir, nadie se identifica con la empresa, todos consideran una forma de obtener un ingreso y nada más muestra que los controles implementados en los restaurantes nunca apoyan a la administración, por esta razón, el papel de la administración del negocio es que sus elementos vayan de la mano, el control preciso para que se puedan tomar decisiones adecuadas.

- Con respecto a la dimensión **PLANIFICACIÓN** se concluye que:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, no planifican o es muy escasa esta actividad, puesto que el 50% de los trabajadores dicen que nunca han contado con un plan estratégico y el otro 50% dice que casi siempre en el lugar que trabajan no cuentan con el plan estratégico, los conductores de la empresa no consideran los instrumentos que nos da la administración como ciencia y actúan de forma informal sin utilizar estas herramientas, al no considerar en la mayoría de casos estos instrumentos de gestión, los negocios no tienen rumbo fijo, no utilizan conceptos profesionales de administración todo lo hacen de manera pragmática, sin ningún respaldo formal y profesional. El 31% de los encuestados manifiesta que la planificación nunca aporta a las estrategias y objetivos de los restaurantes, mientras que el 69% declara que casi siempre considera que la planificación ayuda a la marcha de la empresa. El 50% de los encuestados manifiesta que los restaurantes no han definido una misión y una visión, mientras que el 31% declara que casi siempre han definido y el 19% considera que siempre tiene definido estos instrumentos. Al

no considerar en la mayoría de casos estos instrumentos de gestión los negocios no tienen rumbo fijo. El 31% de los encuestados manifiesta que han establecido un Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, mientras que el 69% declara que casi siempre lo ha establecido. Los restaurantes no utilizan conceptos profesionales de administración todo lo hacen de manera pragmática a lo que salga, sin ningún respaldo formal y profesional.

- Con respecto a la dimensión **ORGANIZACIÓN** se concluye que:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, siendo negocios tan pequeños, es incomprensible que los restaurantes operan sin ningún criterio organizacional, donde no se establecen funciones y responsabilidades definidas, yendo en contra de los intereses del propio negocio, lo que significa que los restaurantes funcionan bajo ningún criterio organizacional, por otro lado, la estructura organizacional de los restaurantes, muestra que no existe identificación, es importante señalar que el conductor asume el papel de liderazgo en este tipo de negocios. El 75% de los encuestados manifiesta que no conoce la estructura de su empresa, desconoce cómo se encuentra conformada, mientras que el 25% declara que casi siempre lo conoce. Siendo negocios tan pequeños, es incomprensible que los restaurantes operan sin ningún criterio organizacional, donde no se establecen funciones y responsabilidades definidas, yendo en contra de los intereses del propio negocio. El 62% de los encuestados manifiesta que no conoce el organigrama de su empresa, mientras que el 25% declara que casi siempre lo conoce y el 13% que si lo conoce. Lo que significa que los restaurantes funcionan bajo ningún criterio organizacional. El 100% de los encuestados manifiesta que no se siente parte de la estructura organizacional de los restaurantes, es decir no existe identificación. El 62% de los encuestados manifiesta que reconoce que nunca ningún trabajador está al nivel jerárquico del conductor, mientras que el 31% declara que casi siempre tiene el mismo nivel y el 6% que siempre. Lo que significa que el conductor asume el papel de liderazgo en este tipo de negocios.

- Con respecto a la dimensión **EJECUCIÓN** se concluye que:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, muestran que las personas que laboran no apoyan en el trabajo, es decir, nadie se identifica con la empresa. También se evidencia la falta de capacitación, para atender en este servicio. Estos restaurantes cuentan con Licencia Municipal de Funcionamiento, carnet de sanidad de los trabajadores. El 100% de los encuestados manifiesta que las personas que laboran no apoyan en el trabajo, es decir, nadie se identifica con la empresa, todos consideran una forma de obtener un ingreso y nada más. El 13% de los encuestados manifiesta que no sabe cómo resolver un problema con los clientes del restaurante, mientras el 81% declara que casi siempre sabe cómo hacerlo y un 6% precisa con seguridad que sabe atender estos casos. Se evidencia la falta de capacitación. El 13% de los encuestados manifiesta que no cuenta con todos los medios para desempeñar su trabajo, mientras que el 81% declara que si cuenta con los medios y un 6% precisa que si cuenta. Obviamente, para atender en este servicio la mayoría cuenta con estas facilidades para desempeñarse en sus actividades laborales. El 6% de los encuestados manifiesta que los productos no cuentan con normas adecuadas para comercializar, mientras que el 81% declara que si cuenta con la reglamentación y un 6% precisa con seguridad que si cuenta. Esta pregunta se relaciona a la existencia de Licencia Municipal de Funcionamiento, carnet de sanidad de todos los trabajadores que manipulan alimentos entre otros.

- Con respecto a la dimensión **CONTROL** se concluye que:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, muestra que los controles implementados en los restaurantes nunca apoyan a la administración, por esta razón, el papel de la administración del negocio es que sus elementos vayan de la mano, el control preciso para que se puedan tomar decisiones adecuadas. Hace falta un adecuado resguardo que permita la conservación y disponibilidad inmediata de los recursos institucionales (financieros,

materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa. Se encontró que, efectivamente todos reciben la información, sin ningún tipo de control, por este motivo, podemos afirmar que existe una inadecuada administración de estos lugares denominados restaurantes. El 81% de los encuestados manifiesta que los controles implementados en los restaurantes nunca apoyan a la administración, mientras que el 19% declara que casi siempre apoya. Por esta razón, el papel de la administración del negocio es que ambos elementos vayan de la mano, el control preciso para que se puedan tomar decisiones adecuadas. El 25% de los encuestados manifiesta que nunca se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos en restaurantes, mientras que el 75% declara que casi siempre se realiza actividades. En el normal desarrollo de actividades y por la naturaleza del negocio, las acciones desarrolladas siempre estarán dirigidas quiérase o no al cumplimiento de los procedimientos básicos de la empresa. El 56% de los encuestados manifiesta que nunca los recursos de la unidad administrativa estén debidamente resguardados, mientras que el 13% declara que casi siempre y el 31% declara que están bien resguardados. Por tanto, hace falta un adecuado resguardo que permita la conservación y disponibilidad inmediata de estos recursos. El 56% de los encuestados manifiesta que nunca tiene implementados controles para asegurar que el personal facultado controle la información, mientras que el 44% declara que casi siempre. Al respecto, se encontró que efectivamente todos reciben la información sin ningún tipo de control, por este motivo podemos afirmar que existe una inadecuada administración de estos lugares denominados restaurantes.

6.2 Recomendaciones

- Con respecto a la variable **GESTIÓN**:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, deben articular adecuadamente la gestión de las MYPES para consolidar la expansión y crecimiento del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería.

La manera de hacerlo es que funcionen todas las dimensiones: planificación, organización, ejecución y control, de manera sistémica, hacerlo promoverá que los negocios corrijan su ruta de crecimiento económico y expansión deseada.

- Con respecto a la dimensión **PLANIFICACIÓN**:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, deben planificar, los conductores de la empresa deben considerar los instrumentos que nos da la administración como ciencia, establecer claramente, la misión y visión, eso permitirá saber dónde estamos y adonde iremos y como llegaremos.

- Con respecto a la dimensión **ORGANIZACIÓN**:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, deben tener mayor criterio organizacional, establecer patrones de organización para darle mayor rentabilidad al negocio, se deben establecer funciones y responsabilidades definidas. Todos los negocios deben tener un organigrama simple. Además, se debe realizar acciones destinadas a que el personal aprenda a identificarse, Finalmente, tener presente, que el conductor siempre asume el papel de liderazgo en el negocio.

- Con respecto a la dimensión **EJECUCIÓN**:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, deben tener mayor atención a la gestión y considerarla como parte del proceso productivo, de esta manera se mejora la actividad productiva y comercial, logrando mejores niveles de rentabilidad. Por otro lado, deben tener curso de capacitación para lograr el empoderamiento de los trabajadores y así vincularlos e identificarlos más en el negocio. La ejecución, es percibida como regular, sin embargo,

consideramos que la falta de compromiso del liderazgo ejecutivo, puede ir en contra de los objetivos de la empresa, recomendamos mayor intervención del responsable de la dirección.

- Con respecto a la dimensión **CONTROL**:

Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, deben vincular los controles con la administración, la gestión debe usar de manera más precisa estos controles con la toma de decisiones adecuadas. Implementar mayor resguardo de los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa que permita la conservación y disponibilidad inmediata. Finalmente, establecer mayor control que permita una adecuada administración de estos lugares denominados restaurantes.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

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

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.

- 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.
- 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>
- Wrapp, E. (2009). Los buenos administradores no participan en políticas. Tomado del Libro “Managing” de Mintzberg, H.
- De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G. y Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. Universidad Simón Bolívar. Caracas – Venezuela.
- 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.

ANEXO N°01

Anexo 1: FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA GESTIÓN

- Nombre de la Escala** : Gestión
- Autor** : ASTRID DANIELA GUZMAN CHOTA
- Administración** : Individual
- Duración** : 15 a 20 minutos aproximadamente
- Aplicación** : Trabajadores de los restaurantes
- Significación** : Nivel de percepción global de la gestión y específica con relación a la planificación, organización, dirección y control.
- Tipificación** : Se empleó una escala diagnóstica general total: Nunca = 1; Casi Siempre = 2; Siempre = 3.
- Descripción** : Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 16 ítems.

Los cuatro factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

- I. **PLANIFICACIÓN** (1, 2, 3, 4)
Apreciación de los trabajadores con respecto a la planificación como instrumento fundamental que se encargará de guiar las acciones futuras en la institución.
- II. **ORGANIZACIÓN** (5, 6, 7, 8)
Se encarga de determinar el nivel de organización que existe en la institución y si responde a lo previamente planificado.
- III. **EJECUCIÓN** (9, 10, 11, 12)
Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la ejecución del negocio.
- IV. **CONTROL** (13, 14, 15, 16)
Percepción del grado de control que existe y la posibilidad de hacer más eficiente el funcionamiento de las diversas actividades que realiza la empresa.

Anexo N° 02:

**ENCUESTA GESTIÓN EN LOS RESTAURANTES UBICADOS EN EL
Jr. SALAVERRY CUADRAS 1- 5 DEL DISTRITO DE CALLERÍA**

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, Casi siempre=2, Nunca= 1, según corresponda a la realidad.

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Nunca
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA				
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN				
1	¿El restaurante cuenta con un Plan Estratégico?	3	2	1
2	¿Considera que la planificación aporta a las Estrategias y Objetivos del restaurante?	3	2	1
3	¿El restaurante ha definido una Misión y Visión?	3	2	1
4	¿Ha establecido un Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?	3	2	1
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN				
5	¿Conoces la estructura de tu empresa, es decir cómo se encuentra conformada?	3	2	1
6	¿Conoces el organigrama de tu empresa?	3	2	1
7	¿Te sientes parte de esa estructura?	3	2	1
8	¿Los empleados que realizan las mismas tareas que tú se encuentra en tu mismo nivel jerárquico?	3	2	1
DIMENSIÓN: EJECUCIÓN				
9	¿Las personas con las que laboran apoyan en el trabajo?	3	2	1
10	¿Sabes cómo resolver un problema con los clientes del restaurante?	3	2	1
11	¿El personal cuenta con todos los materiales necesarios para desempeñar sus tareas?	3	2	1
12	¿Cumple los productos con las normas de comercialización?	3	2	1
DIMENSIÓN: CONTROL				
13	¿Los controles implementados apoyan a la administración?	3	2	1
14	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	3	2	1
15	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?	3	2	1
16	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?	3	2	1

ANEXO N° 03: BASES DE DATOS

VARIABLE 1: GESTIÓN

	D1. PLANIFICACIÓN					D2. ORGANIZACIÓN					D3. EJECUCIÓN					D4. CONTROL					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	TOTAL	
E1	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	1	2	1	2	6	22
E2	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	25
E3	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	24
E4	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	22
E5	2	1	3	2	8	2	1	1	1	5	1	2	2	2	7	1	1	1	2	5	25
E6	1	1	1	1	4	2	3	1	3	9	1	2	2	2	7	2	2	3	2	9	29
E7	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	1	1	2	3	7	1	1	1	2	5	23
E8	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	1	2	2	3	8	2	2	1	2	7	26
E9	1	2	1	2	6	1	2	1	1	5	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	23
E10	1	2	3	1	7	1	1	1	2	5	1	2	2	2	7	1	2	3	1	7	26
E11	2	2	1	2	7	1	3	1	1	6	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	25
E12	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	25
E13	2	2	1	2	7	1	1	1	1	4	1	2	1	2	6	1	2	3	1	7	24
E14	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	1	3	2	2	8	1	2	1	1	5	27
E15	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	2	3	1	7	24
E16	2	2	3	2	9	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	27
E17	2	2	2	2	8	1	3	1	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	27
E18	2	2	3	1	8	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	2	3	1	7	26
E19	2	2	3	2	9	1	1	1	2	5	1	1	2	2	6	1	2	3	2	8	28
E20	2	1	3	2	8	1	2	1	1	5	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	25
E21	1	1	2	3	7	1	3	1	1	6	1	2	2	3	8	1	2	2	1	6	27
E22	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	2	3	3	9	1	2	3	1	7	25
E23	1	1	2	1	5	1	1	1	2	5	1	2	3	2	8	1	2	1	1	5	23
E24	1	1	2	3	7	2	2	1	2	7	1	1	3	2	7	2	2	3	1	8	29
E25	1	1	2	2	6	2	3	1	2	8	1	2	2	3	8	1	2	1	1	5	27
E26	1	1	2	3	7	2	1	1	1	5	1	2	2	3	8	2	2	3	1	8	28
E27	1	1	2	3	7	2	2	1	2	7	1	2	2	3	8	2	2	3	1	8	30
E28	1	1	2	3	7	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	1	3	2	7	25
E29	1	1	1	3	6	2	1	1	1	5	1	2	2	2	7	1	1	3	1	6	24
E30	1	1	1	2	5	3	2	1	1	7	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	23
E31	3	1	2	1	7	3	1	1	2	7	1	2	2	3	8	1	1	2	1	5	27
E32	1	1	1	2	5	3	2	1	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	25
E33	3	1	2	3	9	3	2	1	1	7	1	3	2	2	8	1	1	3	2	7	31
E34	3	1	2	2	8	1	2	1	2	6	1	2	3	2	8	1	1	3	1	6	28
E35	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	1	3	1	3	8	2	1	3	2	8	25
E36	1	1	2	1	5	3	2	1	1	7	1	2	1	2	6	1	1	3	2	7	25
E37	1	1	2	3	7	3	2	1	1	7	1	1	3	3	8	2	1	3	2	8	30
E38	1	1	1	1	4	3	1	1	1	6	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	24
E39	1	1	1	1	4	3	2	1	2	8	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	25
E40	3	1	2	1	7	2	3	1	2	8	1	2	2	3	8	2	1	3	2	8	31
E41	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	1	2	3	2	8	1	1	3	2	7	25
E42	1	1	1	1	4	2	3	1	2	8	1	3	3	2	9	1	1	3	2	7	28
E43	2	1	2	1	6	2	3	1	2	8	1	2	2	2	7	2	1	3	2	8	29
E44	2	1	2	2	7	1	3	1	3	8	1	2	3	2	8	1	1	1	1	4	27
E45	1	1	2	1	5	2	3	1	1	7	1	3	2	3	9	1	1	3	1	6	27
E46	1	1	2	1	5	2	3	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	3	2	8	27
E47	1	1	2	2	6	2	3	1	2	8	1	2	2	2	7	1	2	3	2	8	29
E48	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	2	2	1	2	7	26

ANEXO N° 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Gestión de las MYPES del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Ucayali 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL:</p> <p>¿Cómo es la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</p> <p>¿Cómo es la planificación de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?</p> <p>¿Cómo es la organización de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?</p> <p>¿Cómo es la ejecución de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?</p> <p>¿Cómo es el control de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Conocer cómo es la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Conocer cómo es la planificación de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018.</p> <p>Conocer cómo es la organización de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018.</p> <p>Conocer cómo es la ejecución de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018.</p> <p>Conocer cómo es el control de la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</p> <p>No considera hipótesis causales o de otra naturaleza, solo se dá a conocer las características de la gestión de las MYPE.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS:</p>	<p style="text-align: center;">VARIABLE</p> <p style="text-align: center;">Gestión</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 “Descriptivo” 2. Nivel de Investigación “Descriptivo” 3. Método de Investigación “Cuantitativo” 4. Diseño de la Investigación “Descriptivo” 5. Población: 48 6. Muestra: 48 7. Técnicas <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Análisis Documental - Encuesta 8. Instrumentos <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario.

ANEXO 5:

Galería de fotos. 16 Restaurantes



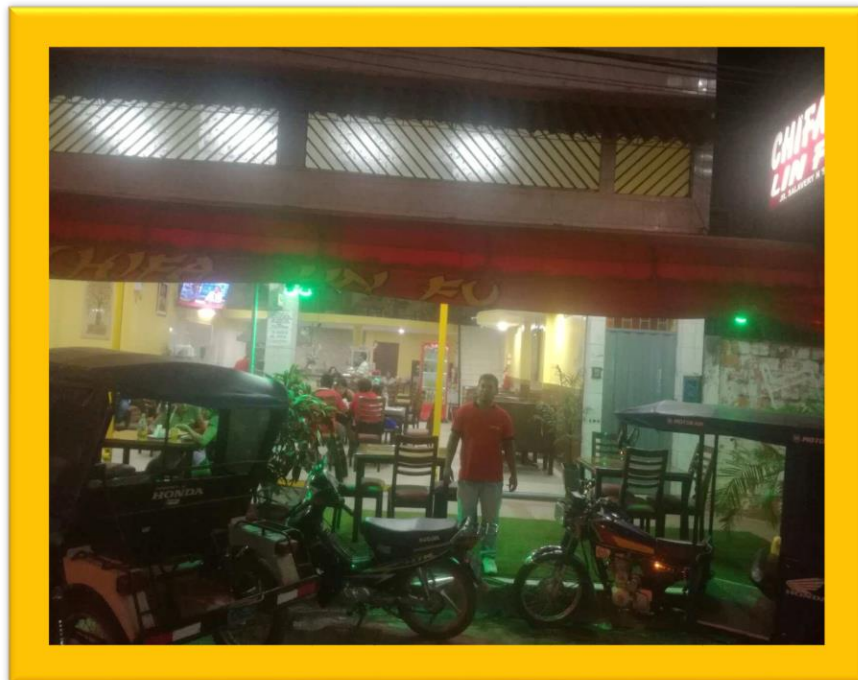
Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



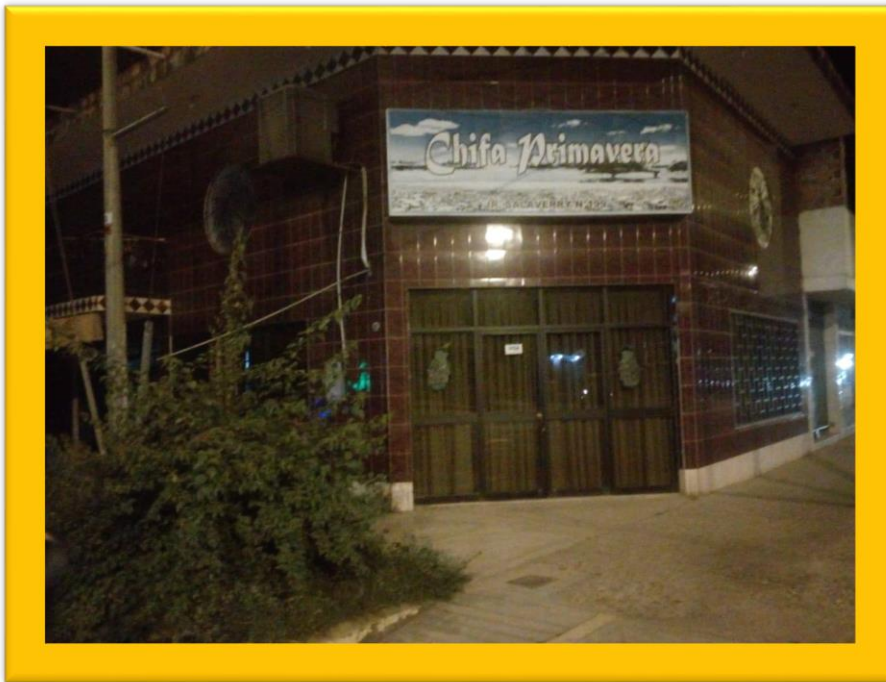
Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



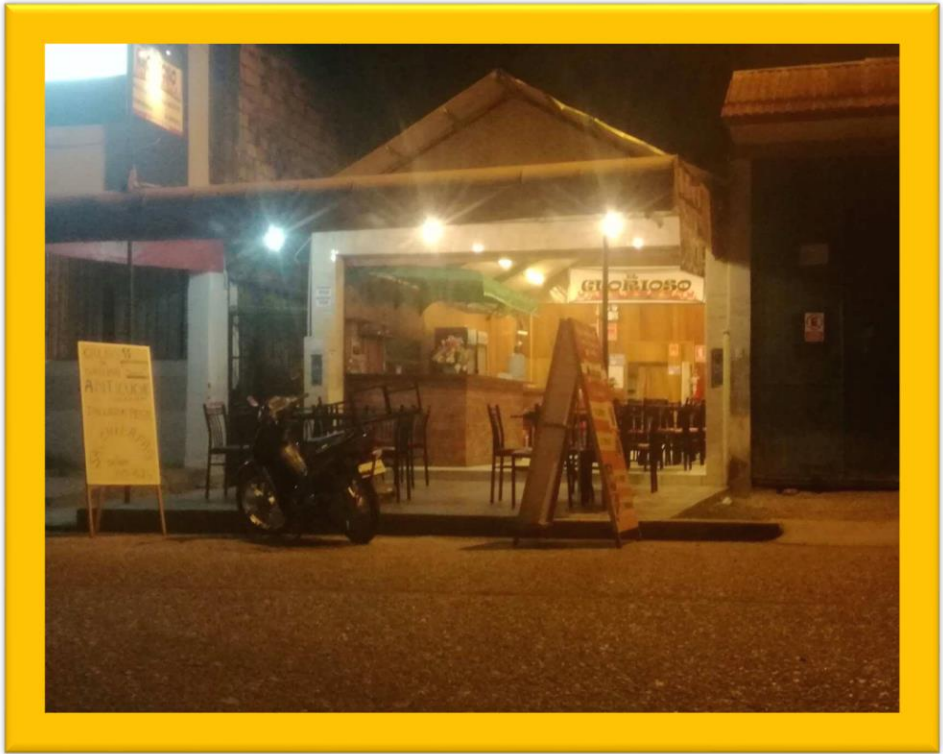
Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia



Fuente: Fotografía Propia