



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral del
restaurante video pub El Bandido. Castilla – Piura. 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Empresarial

AUTORA:

Br. Flores Flores, Katherine Elizabeth (ORCID: 0000-0003-1958-6614)

ASESOR:

Mg. Coronado Zuloeta, Oswaldo Gabel (ORCID: 0000-0002-0708-2286)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y Planteamiento

PIURA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, ya que su amor y bondad no tienen fin, me permite sonreír a pesar de que el camino no ha sido sencillo y gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi madre, porque ella estuvo siempre a mi lado brindándome motivación constante y consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi hija Xiomara, por darle sentido a mi vida y ser mi fuente de inspiración y superación en la vida para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes por todo el apoyo brindado, por compartir sus conocimientos, aconsejándome y guiándome durante el desarrollo de mi investigación.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria De Autenticidad

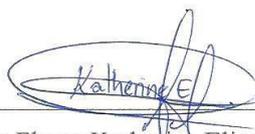
Yo, Flores Flores Katherine Elizabeth, estudiante de la facultad de ingeniería de la escuela académico profesional de ingeniería Empresarial de la Universidad César Vallejo, sede Piura declaro que el trabajo académico titulado “Análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral del restaurante video pub El Bandido. Castilla – Piura. 2019” presentada para la obtención del grado de ingeniero empresarial es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completamente ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si cree conveniente.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 17 de diciembre del 2019



Flores Flores Katherine Elizabeth

DNI: 76676489

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Población y muestra	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	37
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	38
Anexo 2: Guía de la Entrevista.....	39
Anexo 3: Análisis de la Gestión Administrativa.....	41
Anexo 4: Cuestionario.....	43
Anexo 5: Frecuencias	45
Anexo 6: Tablas de Frecuencia	47
Anexo 7: Constancia de Validación	54
Anexo 8: Fiabilidad.....	57
Anexo 9: Lista de Cotejo.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultado de la Planeación	22
Tabla 2: Resultado de la Organización.....	23
Tabla 3: Resultado de Dirección	24
Tabla 4: Resultado de Control	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el resultado del análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido”. Castilla – Piura. 2019. Para ello se usó una metodología de nivel descriptivo, no experimental, transversal de enfoque mixto contando con una población y muestra de 15 colaboradores que realizan sus labores en el restaurante video pub “El Bandido”. Castilla – Piura. 2019. Para analizar la información requerida se validó previamente los instrumentos utilizados como el cuestionario con la técnica encuesta, contando con la opinión de expertos en el tema, mostrando la validez y confiabilidad mediante el alfa de Cronbach bajo la escala de Likert solo para la dimensión dirección, dado que para el resto de dimensiones se realizó entrevista al gerente del restaurante. Obteniendo como conclusión general que el resultado del análisis de la gestión administrativa del restaurante no cuenta con aspectos formales propios de la administración de empresas.

Palabras claves: Control, Dirección, Organización, Planeación, Productividad laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the result of the analysis of administrative management in the improvement of labor productivity in the video pub restaurant "El Bandido". Castilla - Piura. 2019. For this purpose, a methodology of descriptive, non-experimental, transversal approach of mixed approach is used by contacting a population and sample of 15 collaborators who work in the video pub restaurant "El Bandido". Castilla - Piura. 2019. To analyze the required information, the instruments used as the questionnaire with the survey technique were previously validated, with the opinion of experts in the subject, showing the validity and reliability through the Cronbach alpha under the Likert scale only for the dimension address, given that for the rest of the dimensions, the restaurant manager was interviewed. Obtaining as a general conclusion that the result of the analysis of the administrative management of the restaurant does not have formal aspects of business administration.

Keywords: Control, Management, Organization, Planning, Labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la mayoría de organizaciones están en busca de constante excelencia que les ayuden a destacar, ser competitivas para poder ser perdurables en el tiempo y aún más con tanta competencia en esta era tan globalizada. En el mercado actual las empresas no solo necesitan contar con un buen posicionamiento dentro de su segmento o target, les es necesario también innovar y lograr poseer una excelente gestión administrativa, entendiendo que ésta hace referencia al cúmulo de actividades y métodos que le hagan posible hacer mejor uso de los recursos disponibles como recursos humanos, recursos materiales y financieros de una organización para poder conseguir sus objetivos y metas propuestas, para ello se debe tener muy claro que debe existir un orden y buen uso de los recursos humanos como primer hecho, en segundo lugar, se debe tener en cuenta la higiene y limpieza, así también debe transmitir seguridad, haciendo buen uso de los recursos que posee la empresa.

Con tantas opciones de preparaciones para consumir y con tantos diversos sabores e insumos en las comidas y más aún a disposición de los clientes, en el mundo actual, la competitividad en el comercio de los restaurantes es bastante agresiva, todo ello debido a las buenas prácticas en la gestión de restaurantes, que van desde saber elegir bien los alimentos y la exigencia que se les hace hoy por hoy a los dueños o gerentes de los restaurantes, que es el ser creativos para destacarse sobre sus competidores. En el negocio de los restaurantes, ya sea que se esté aperturando un nuevo lugar para comer o ya sea que ya exista uno de éstos desde hace varios años, se debe tener en cuenta algunas maneras o modos de mejorar siempre tus habilidades en la gestión de restaurantes y así destacar con ese negocio sobre los demás; todo ello porque la gestión de restaurantes supone la administración de personal, de recursos, de una comunicación fluida y de la ejecución efectiva y clara de planes y estrategias.

Las actividades y la serie de ocurrencias en un negocio de comidas, llámese a este restaurante, deben ser anotadas para que las personas que entren en el siguiente turno tenga conocimiento de todo y esté preparado para manejar cualquier tipo de pregunta, así también el talento humano debe estar identificado y unido para trabajar en una misma dirección, sumando a esto debe darse por entendido que la tecnología proporciona la seguridad y la garantía que se está ofertando un buen servicio, a todo ello le considera la función más

importante de la gestión de restaurantes y otorgará los mejores resultados y beneficios económicos, en pocas palabras permitirá la productividad laboral y del negocio que es lo que permite que los propietarios y un país se enriquezcan, porque todo colaborará que los ingresos aumenten a largo plazo, siendo así como la productividad se torna esencial; por todo esto es que a la productividad laboral se le conceptualiza como la producción promedio que un colaborador realiza durante un período de tiempo. IPE (2016)

Uno de los casos más emblemáticos en cuanto a la gestión administrativa y que sus directivos han logrado que su empresa no solo sea producida sino que hayan mejorado su productividad laboral, tal es el caso de Walmart famosa red de tiendas por departamentos en el mundo entero pero sobre todo en los Estados Unidos, la cual es considerada por la revista Fortune Globa 500 desde 2012, como la tercera mayor corporación pública del mundo debido a la gestión administrativa de calidad, que combina estrategias de atracción de clientes con satisfacción laboral de sus trabajadores y de sus clientes. Otro caso es el exitoso es el McDonald's, organización que basa su éxito en la gestión administrativa de sus ejecutivos que tienen como centro de acción el emplear el empowerment en sus trabajadores, otorgándoles ciertas libertades para que éstos puedan realizar pequeños cambios haciendo uso de los recurso de la empresa con la finalidad de generar mejor experiencia con los clientes (CONEXIONESAM, 2015)

En el Perú se cuenta con caso de éxitos empresariales como las empresas que pertenecen al grupo Romero, quienes tienen empresas como Álicorp, BCP, Industrias el Espino y otras y basan su liderazgo en la gestión ejecutiva de sus CEO's como Paolo Sacchi (alicorp) quien está comprometido con la compañía en constantemente estar elevando su propuesta de valor, de allí que continuamente creen incentivos para generar mayor valor y bienestar para la sociedad. En este sentido las empresas Belcorp son exitosas porque su gestión gerencial la basan en la constante innovación que le imprimen a sus productos y en la diversificación de sus segmentos de mercado sin dejar de ser muy cuidadosos con las finanzas (GESTIÓN, 2015)

En la región Piura existe varios casos de negocios exitosos entre ellos el grupo Álvarez Bohl, con su red de distribuidora de abarrotos en la zona y que apuestan en su política de gestión empresarial por lograr cobertura en mayor cantidad de centros o comercios de la región y así como esta empresas muchos negocios relacionados al rubro culinario, como el Chifa Cantón,

cuyo éxito empresarial se lo debe a la variedad y presentación de sus platos, todos los restaurantes alojados en el patio de comidas del ex centro de recreación “El Molino” quienes con su atención esmerada, calidad en la comida, presentación de los platos, presentación de sus mozos y mesas en suma, la gestión y/o administración de cada lugar realizada por sus dueños demuestra posesión de un know how que los está haciendo exitosos, pero así también existen otros negocios como el restaurante “El Bandido” con 04 años de experiencia, ubicado en la Urb. Miraflores en plena avenida Guardia Civil que es muy concurrida, que oferta platos de comida, posee 15 colaboradores entre cocineros, mozos, servicio de limpieza, personal de administración y que si cuenta con cierta clientela, alguna fidelizada pero no logra encontrar entre sus trabajadores una performance o equidad de calidad en el ejercicio de sus funciones.

En el restaurante el bandido se observa que en su personal hay cierta desmotivación, no llegan puntuales algunas veces, se nota que hay quienes tienen cierto nivel de autoridad sobre otros, incluyendo más que su propio jefe que es el dueño. Esto genera un problema, identificado en la falta de una gestión administrativa, ya que el administrador no logra controlar las actividades que realiza este negocio, y aunque su facturación sea nada despreciable 4000 soles por semana o sea 16,000 soles mensuales, aun así, no se logra ver cambios, modificaciones en el local que lo hagan ver más atractivo.

Como consecuencia de todo lo anteriormente narrado, es que nace la idea de realizar un análisis de cómo en el restaurante el Bandido se está llevando a cabo la gestión administrativa actual, para detectar falencias, debilidades, desaciertos que permita mejorarlos y con ello incrementar la productividad laboral, para así minimizar los riesgos más comunes que surgen en primera instancia, como la falta de buena atención al cliente, que no exista pérdida de tiempos, que no haya falta de manejo o solución a reclamos, falta de registro de pedidos u olvido de atención de órdenes o comandas de comida , entre otros lo que se debe a la falta de una eficiente atención por parte de los colaboradores en el momento de registrar los pedidos.

Es de mucha importancia realizar esta investigación ya que, de encontrar una deficiente gestión administrativa por parte del dueño, es decir, si se detecta que es él quien adolece de herramientas y conocimiento para administrar con eficiencia y eficacia su empresa, se estaría

obligado a fomentar estrategias de control, someterse a un periodo de capacitación de administración o encarga la administración a un tercero con conocimiento de negocios de restaurantes.

En la presente investigación se recolectaron ciertos trabajos considerados como antecedentes en el ámbito internacional, nacional y local; siendo así como, el primer trabajo en mención es el de (SEPÚLVEDA, 2015) con su investigación *Bar Restaurante Mundo Tuerca. 2015*, para obtener el grado de magister en administración en la Universidad de Chile para la obtención de un postgrado en economía y negocios. En esta investigación se busca presentar un plan de negocios, teniendo como objetivo proveer y facilitar información para así implementar un bar restaurante con la temática basada en el mundo tuercas ambientándolo respectivamente buscando brindar una mejor experiencia combinando historia y sabor, siendo una investigación descriptiva con diseño cuantitativo no experimental y concluyendo con que el restaurante al ser innovador será de gran acogida para los comensales. La presente investigación se relaciona al objetivo de analizar la planeación administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

Seguido a esto se consideró a (RODRIGUEZ, 2015) con su investigación *Influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.2015*, para obtener el grado de Magister en Seguridad y Salud Laboral en la Universidad Central Del Ecuador, facultad de ciencias psicológicas instituto de investigación y postgrado. En esta investigación el problema radica en la falta de instrumentarias físicas y de conocimientos necesarios a sus colaboradores para realizar bien sus funciones es por ello que se tuvo como objetivo determinar la influencia para los bajos niveles de inteligencia emocional en la productividad laboral de los trabajadores en la compañía ya mencionada, la investigación tuvo un tipo de investigación correlacional-documental con un diseño cuantitativo no experimental teniendo como conclusión la existencia de la relación entre las variables estudiadas. Esta investigación se vincula con el objetivo de analizar la dirección administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

Finalmente, se toma el trabajo de (CANCARI, 2016) con su investigación *Incidencia de la Gestión Administrativa Docente en el Proceso Educativo de la Unidad Educativa Pacajes Achiri.2016*, para alcanzar el grado de maestría en comunicación Organizacional en la Universidad Mayor de San Andrés. Esta investigación tiene como problema la calidad de

educación brindada, en este proyecto se buscó mejorar la deficiente gestión administrativa practicada por los directivos de la institución ya que son quienes promueven el logro de los objetivos deseados. El objetivo fue describir la inestabilidad que se presentó en la gestión administrativa para así compararla con una gestión administrativa estable y verificar de qué manera repercute en el rendimiento estudiantil para las gestiones 2011 y 2013. La investigación fue no experimental con un diseño longitudinal concluyendo con la identificación de falta de liderazgo administrativo. Esta investigación se relaciona con el objetivo de analizar la dirección administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

A continuación, se mencionan las tres investigaciones que se han tenido en cuenta dentro del ámbito nacional:

En primer lugar, se encuentra el trabajo de (FACHO, 2016) con su investigación *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima.2016*, para obtener el grado de magister en la Universidad César Vallejo – Lima. El cual planteó como objetivo analizar el vínculo existente entre la gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la municipalidad de Lima siendo una investigación correlacional de diseño no experimental llegando a la conclusión que el nivel de vinculo existente entre la gestión administrativa y la productividad laboral es directo y que se debe aplicar correctamente con el fin mejorar el rendimiento laboral. La investigación se relaciona con el objetivo de determinar la planeación administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

(LLACTAHUAMANI, 2016) en su proyecto titulado *Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.- Cusco.2016*, para obtener el grado de maestría en gestión en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco facultad de ciencias administrativas. El presente estudio se propuso como objetivo establecer un modelo que ayude a mejorar de su situación administrativa. Realizando una investigación de diseño transversal de enfoque mixto y con la realización de investigación de campo, concluyendo que la empresa ya mencionada tiene deficiencias en su aplicación para los procesos administrativos, siendo necesario el implementar una propuesta desarrollada que genere mejoras en relación a la situación actual. La presente investigación se relaciona con el objetivo de determinar la organización administrativa en la mejora de la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

(GUTIÉRREZ, 2018) con su investigación *Gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Provías Nacional Zonal Ayacucho, 2018*, para conseguir el grado de maestría en gestión pública en la Universidad César Vallejo de Trujillo. En esta investigación se buscó conocer la existencia del vínculo existente entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo en la institución pública mencionada ya que muestra una escasez de conocimientos, siendo el objetivo determinar el vínculo entre ambas variables ya mencionadas, es una investigación cuantitativa con un diseño de investigación correlacional, concluyendo que un nivel regular de gestión administrativa si se relaciona con el nivel de desempeño laboral. Esta investigación se relaciona con el objetivo de analizar la planeación administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

Finalmente, se muestran los tres trabajos que se han tenido en cuenta para el ámbito local, así se muestra el trabajo de (CALDERON, 2016) con su investigación *Relación entre la gestión administrativa y la imagen de la Institución Educativa Privada Santa Úrsula-Vice. 2016*, para adquirir el grado de maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo de Piura. La presente investigación buscó determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la imagen de la institución educativa ya mencionada teniendo como objetivo determinar el vínculo entre las dos variables utilizadas, es una investigación cuantitativa de diseño no experimental, transversal-descriptivo, concluyendo para la planificación, dirección y control que, si hay relación con la variable imagen institucional, pero no existe un vínculo entre la organización y la imagen. Esta investigación está relacionada con el objetivo de analizar la planeación administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

(ROQUE, 2016) con su investigación titulada *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial "san Martin – Chiclayo".2016*, para obtener el grado de maestría en gestión del talento humano en la Universidad Señor de Sipán en Chiclayo. En esta investigación se buscó la implementación de un plan de estrategias dentro de la gestión administrativa para así ayudar a la compañía en mejorar el servicio de atención brindada a los clientes capacitando a los trabajadores en conocer un poco más de la mejora propuesta y lo que se quiere lograr para prestar un mejor servicio. El objetivo de la investigación fue promover estrategias para dirigir la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio realizando un investigación descriptiva- propositiva realizando

encuestas a los trabajadores y clientes basada a la escala de Likert. Concluye diseñando y ejecutando el plan de implantación de estrategias para mejorar la aceptación de los propietarios y el personal garantizando efectividad. Esta investigación se relaciona con el objetivo de analizar la dirección administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

Finalmente se encuentra el trabajo de (ALMEYDA, 2018) con su investigación titulada *La gestión de talento humano basado en la motivación para generar productividad laboral en la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo.2018*, para alcanzar el grado de maestro en administración de negocios – MBA en la Universidad César Vallejo de Chiclayo. En esta investigación el problema es siendo así como el objetivo fue analizar en qué medida la gestión del talento humano basado en la motivación generará productividad laboral en los trabajadores de tiempo completo en la universidad César Vallejo, siendo una investigación no experimental empleando la técnica encuesta concluyendo así logrando identificar los factores influyentes en la productividad laboral de los trabajadores los cuales se deben motivar mediante la gestión del talento humano y lograr resultados positivos. Esta investigación se relaciona con el objetivo de analizar la organización administrativa para mejorar la productividad laboral en el restaurante el bandido-Piura.

Como parte esencial de esta investigación se presentan teorías relacionadas a la gestión administrativa, por ello se desglosarán las variables de estudio para poder teorizarlas de este modo, en primera instancia se define lo que es gestión, que según (REMENTERIA, 2008) sostiene es aquella acción con la cual se permite realizar movimientos o diferentes tramites de forma estratégica logrando aumentar resultados con visión al éxito y así guiar a las empresas a obtener los objetivos generando la rentabilidad deseada. Según (SALGUEIRO, 2001) asegura que otros autores mencionan que la gestión administrativa es lograr con éxito las metas establecidas por la entidad para ello es necesario tener en cuenta las acciones que se aplicaran para enfocarse a la dirección de las metas.

Según (MORA, 1999) determina que en base a un adecuado proceso dentro de la ejecución de liderazgo y la dirección se podrá determinar un óptimo manejo de capital y la obtención de los objetivos en la compañía, mientras que para (DRUCKER, 1999) la prioridad y tema clave para este autor es centrarse en la obtención de una mejor manera para gestionar un negocio y así a medida que pasa el tiempo se pueda lograr éxito, así mismo determinó que

la gestión está en un periodo de constantes cambios, es por ello que la compañía debe estar bien organizada de tal manera que se puedan realizar cambios de forma continua.

Sobre administración, (MACHUCA, 2009) dicho término es muy conocido y necesario para mejorar el desarrollo de las operaciones en las organizaciones, esto ayudará de manera interna a recolectar, organizar y poner en marcha ingenio, estrategias, capacidad, etc., de aquellos que se encargan de orientar a la organización para sobrevivir dentro de este mundo de alta competitividad. Según (CHIAVENATO, 2012) la administración es el conjunto de acciones que manejan actividades dentro de una empresa, ya sea esta de manera lucrativa o no, se trata de la planeación de la empresa, hablando así de la dirección y manejo en todas aquellas actividades con las cuales se diferencia por divisiones del trabajo que se necesita para cada colaborador. Siendo así que la administración es la ciencia que dirige a una organización por caminos correctos con la finalidad de lograr objetivos y emplear el capital de una manera óptima para adquirir metas.

Según (CRUZ, 2013) es realizar actividades que la empresa busca obtener para alcanzar metas planificadas en el proceso de administrar, esto comprende cuatro etapas que son la planeación, organización, dirección y control en base a los recursos con los que cuenta la empresa y finalmente obtener el máximo beneficio. Según (KOONTZ, 1994) administrar es el desarrollo en el cual se estructura y utilizan conjuntos de recursos dirigidos para obtener metas y llevar a cabo labores en un entorno organizacional ya que, al observar la administración como un proceso para obtener objetivos se requiere de metas y etapas tales como el plantear estrategias al finalizar el análisis del entorno.

Asimismo, a partir de estos dos términos se plantea lo que es gestión administrativa, determinando definiciones de autores como:

(ROBBINS, 2010) la gestión administrativa tiene como objetivo mejorar el desarrollo de la gestión para lograr un desempeño eficaz y sencillo de emplear, logrando el progreso de los productos o servicios que se oferta al comprador fijando métodos de control y seguimiento de la transformación interna de lo brindado, para así facilitar la toma de decisiones en base al entendimiento de la situación que existe, también busca adicionar tecnologías para progresar y aumentar el ofrecimiento de productos o servicios. Según (CHIAVENATO, 2012) indica a la gestión administrativa como la gestión de empresas o instituciones que comprenden el sentido a ser orientadas por actividades y políticas que desarrollan los

gerentes o colaboradores dentro de la administración en una organización, englobando de esta manera a los hechos que se realizan en base a la planeación, organización, dirección y control.

La importancia de la gestión administrativa, según (MÜNCH, 2010) para administrar se realizan actividades o un conjunto de acciones que comprenden para la coordinación del esfuerzo en un grupo mediante técnicas, principios y prácticas, es decir se alcanzan metas y objetivos propuestos con apoyo de especialistas mediante el rendimiento de labores primordiales como los cuatro puntos establecidos concretamente dentro de la gestión administrativa. Según (ROBBINS, 2010) manifiesta que la gestión administrativa lleva a cabo un gran reto, como lo es obtener una economía mejor dentro de la sociedad. La supervisión de las organizaciones se realiza en base a obtener una eficiencia administrativa, con una mejor manera de dirección y manejo, así como la satisfacción de muchos objetivos definidos, ya sea económico, social y políticos haciendo un gran reconocimiento para la competencia del administrador.

Para una buena gestión administrativa, el líder debe verificar cada elemento importante dentro de la empresa. Es así como (MACHUCA, 2009) señala que la correcta administración combina la eficiencia y eficacia y en base a ello se obtiene las metas establecidas, por esta razón los administradores deben implementar correctamente los recursos. De esta manera, la eficiencia es hacer las cosas bien realizando actividades para un mejor provecho a los recursos sin hacer uso innecesario de los mismos, cuidando de ellos y minimizando precio en operaciones. La eficacia, se basa en realizar lo correcto para lograr los objetivos; por ello las compañías tienen que emplear acciones de las relaciones necesarias con el fin de lograr objetivos y metas trazadas por la organización. (CHIAVENATO, 2007) considera que la administración es la clave directa para las organizaciones, teniendo así la solución a los problemas que más afligen a estas en el mundo actual. El rol básico dentro de la administración es realizar las cosas por medio de las personas de manera eficiente y eficaz; siendo así como se trabajan en conjunto para conseguir un mismo objetivo trazado dependiendo directamente que quien tenga a cargo las tareas administrativas, involucrando de esta manera al avance tecnológico y al desarrollo humano sobre los grupos de personas que se resisten a la aplicación efectiva de los recursos.

Actualmente se emplean cuatro puntos que destacan dentro de las organizaciones, cabe resaltar que dichos puntos se enfocan en lo sustentado según (MÜNCH, 2010) Planeación,

es el punto de partida por ende se planteará el *qué* de un proyecto interviniendo la misión, visión, objetivos y estrategias. Poniendo en práctica conocimientos de técnicas como la lista de verificación de actividades para así analizar los modelos de calidad y tasa interna de retorno. La organización es el periodo para definir el *cómo* se logran los objetivos por medio de estructura, procesos, funciones, sistemas y los procedimientos; comprometiendo a aquellos que conforman la empresa para el reparto a cada una de las áreas con las actividades a realizar, estableciendo jerarquías, responsabilidades y funciones. Se realizan reportes con el fin de alcanzar las metas en las organizaciones.

La dirección, guía el buen desempeño en esfuerzos y recursos para ejecutar aquellas actividades planeadas y organizadas, la finalidad de esta etapa es *realizar correctamente* las etapas anteriormente definidas. Desarrollando reportes de información verificándose la calidad de los trabajos desarrollados por los miembros de una organización, solucionándose posibles problemas y tomando decisiones imprevistas. El control es el proceso mediante el cual se compara las actividades que se están efectuando; realizándose la debida medición de las actividades que se concretan para así obtener datos certeros de que la empresa está bien direccionada, de lo contrario se deben implementar estrategias que den un giro hacia el mismo, también se habla del cierre del proyecto.

(BERNAL, 2013) gestión administrativa es alcanzar la eficiencia de las empresas en base a las labores y procesos administrativos teniendo como dimensiones la planeación que se encarga de dirigir a la organización en acciones futuras. La organización, comparte de manera equitativa las responsabilidades y funciones del marco laboral. La dirección, se realiza logrando la planeación y obteniendo los objetivos definidos en una organización. Control, es alcanzar los objetivos establecidos a través de constantes evaluaciones a los trabajadores que realizan sus funciones en la empresa.

Según (LOUFFAT, 2012) muy aparte de la clasificación que puede tener una empresa, toda organización necesita administrar para desarrollarse. Algunas de forma empírica y otras técnicas, pero ambas comprenden juicios razonables de administrar, la gestión administrativa comprende la planeación, es el proceso de administrar ya que establece lo que una compañía es actualmente y lo que será en un futuro, definiendo paralelamente la misión, visión y objetivos de la compañía. La organización, es establecer la estructura más adecuada para que funcione de manera eficaz y así lograr los objetivos trazados. Dirección, cuida que se realicen las dos primeras etapas con una apropiada disponibilidad de los empleados o

empleadores capaces de tomar con responsabilidad lo planeado en beneficio de la organización. Control, se establece en función a las tres primeras etapas comprobando el nivel de eficacia y eficiencia.

A continuación, se proporcionará teorías relacionadas con respecto a la variable productividad laboral:

En primera instancia, se define lo que es productividad, Según (NUÑEZ, 2007) en la productividad el individuo realiza procesos dando lugar directamente al trabajo siendo así como se brinda el sueldo en valor a la dedicación ejercida por parte del colaborador y la compañía en base a la productividad, mostrando que, las dimensiones son contables para la productividad en el trabajo de la empresa son la eficacia, eficiencia.

(LEFCOVICH, 2009) señala que existen tres etapas para aumentar la productividad y de la misma manera permiten ser parte primordial en una adecuada gestión, se encuentran establecidas por trabajo, capital y gestión siendo así como la productividad en base al trabajo realizado se encuentra reflejado por tener un personal muy capacitado y moldeado a lo que se requiere, con respecto al capital; se considera emplear herramientas e inversiones que brindan dichas herramientas de gestión empresarial; siendo responsable de elementos que cooperan con la gestión de producción, economía, tecnología, humano y materiales.

Por otro lado, (LEFCOVICH, 2009) indicó que la productividad tiene dos factores que se deben tener en cuenta para una empresa, estas son:

Al definir los factores internos se plantea como aquellos que clasifican principalmente los factores duros y blandos. Para definir los factores duros se tiene al equipo, producto, planta, energía, tecnología, de tal manera se predomina a la planta y el equipo por ser un elemento que desempeña un punto de crisis en la mayoría de las compañías, el mantenimiento realizado de manera adecuada y el indicado desarrollo de estos dos factores que permiten la disminución de tiempo de espera, aumento eficaz de las máquinas y capacidad mayor en la disponibilidad de la planta. Para los factores denominados blandos se tienen a las personas, sistemas, organización, estilos de dirección y estilos de trabajo, para este factor la adecuada gestión administrativa de los trabajadores es punto clave para las compañías orientadas hacia la competitividad, capacitación, calidad laboral generando a un mínimo margen de rotación y beneficiando con un nivel selectivo de gestión en los recursos humanos. Finalmente, la

tecnología es el tercer factor preeminente y esto se debe a la constitución y el aumento significativo para la productividad.

Según (URIBE, 2011) la productividad es un elemento que ayudan a decidir el nivel de competencia de una empresa; es el vínculo de los resultados obtenidos y resultados invertidos siendo necesario realizar más con menos, determinando generalmente la relación generada entre salidas (output) y entradas (input). Es también la relación entre la eficacia; presentada como la guía para obtener los resultados, es lograr los objetivos y alcanzar logros, simplemente realizar la actividad con estándares de calidad establecidos. y la eficiencia; da el mejor uso a los recursos orientado a reducir los mismos en la organización y la ejecución de actividades o tareas diarias.

La importancia de la productividad laboral, podemos decir que según (FERNANDEZ, 2010) para que una compañía sea competitiva, pueda crecer y generar rentabilidad es necesario aumentar su productividad, siendo así como los instrumentos que aumentan este factor son la mejora de métodos, la determinación clara de tiempos a métodos mejorados, suprimir cosas innecesarias y un adecuado sistema de retribuciones. La productividad se define como el vínculo entre el número de bienes y servicios que se producen más el número de recursos empleados para la fabricación, esta sirve como un indicador de rendimiento en talleres, máquinas y recursos humanos; en este último término, se determina que alguien es productivo cuando con una cantidad de recursos limitada y en un tiempo dado, se obtiene el máximo rendimiento.

(GUTIÉRREZ, 2010) La productividad laboral tiene que ver con el resultado obtenido por un proceso, es conseguir mejores resultados teniendo en cuenta los recursos utilizados para producir. De manera general, la productividad laboral se mide por el cociente formado en base a los resultados obtenidos y los recursos utilizados. El resultado logrado puede ser medido en unidades producidas, en utilidades o en las piezas vendidas, por otro lado, los recursos utilizados pueden cuantificarse por la cantidad de colaboradores, horas máquina, total de tiempo utilizado, etc. En conclusión, la medición de la productividad resulta el valor adecuado de los recursos empleados y así obtener resultados.

(CHIAVENATO, 2011) define la productividad laboral como las actitudes asumidas por los colaboradores de una empresa que deben cumplir un objetivo planteado. Estos colaboradores con su potencial, destreza y particularidades intervienen en las acciones asumidas por las

instituciones. Según (JIMENEZ, 1998) indica que el comportamiento profesional ayuda con la ejecución de una serie de medidas que contribuyen con el avance de una empresa y así esta viene a ser el lado positivo del colaborador. Según (FRANKLIN, 2011) sostiene que la productividad laboral son las actitudes personales que tiene el ser humano para realizar cualquier actividad y el resto lo califica como la contribución hacia el logro de las metas en la empresa.

En las dimensiones de la productividad laboral Según (ALMEIDA, 2013) la mejora de los productos o servicios brindados en una empresa se determinan en puntos clave como: la agrupación de técnicas, aspectos organizativos, aspecto humano, aspectos laborales entorno a las relaciones, la eficacia, etc. En el ámbito empresarial; todas las organizaciones intentan disminuir sus costos para poder utilizar sus recursos es decir el mejorar la productividad, si fuera así contaríamos con un país muy beneficioso y productivo. El mismo autor mencionó que existen tres dimensiones precisas que son: eficacia; es la medida en la cual se obtienen resultados que se ha planteado en la empresa, la eficiencia; se emplea de forma responsable los recursos obteniendo una buena calidad de servicio utilizando agua, combustible de manera necesaria sin malgastar e impidiendo desperfectos y adaptabilidad; es la comodidad del colaborador dirigido a los cambios implantados.

Según (CHIAVENATO, 2011) las distintas empresas no deben dejar los términos eficiencia y eficacia porque ambas corresponden para utilizar varios recursos; es decir, el primer término cobra presencia cuando se administra de forma adecuada un material y el segundo término cuando se logra el objetivo trazado. A partir de lo planteado, se deduce como aquella concordancia entre lo invertido y lo obtenido, pero en algunos momentos no siempre se presenta dicha relación entre los dos términos dado que una institución puede ser eficaz pero no eficiente o inversamente. Sin duda, la eficiencia y eficacia deben ser dos puntos inseparables para poder lograr las metas establecidas en las organizaciones.

Según (KOONTZ, 2004) hay dos etapas que son importantes que determinan la evaluación de la productividad laboral que son: eficacia; es la realización de los objetivos establecidos a corto o largo plazo por una empresa establecida, también se considera el nivel de recursos más utilizado para la transformación de un producto o servicio. La eficiencia: es el logro de metas a corto o largo plazo empleando la menor cantidad de recursos ante lo programado o estimado.

La eficiencia según (TEJERO, 2011) es aquella que representa la mayor o menor tarea al momento de realizar alguna obligación con el fin de medir la misma y así asegurarse de que la productividad de diseño utilizado en distintos recursos se obtenga de manera normal; en pocas palabras la eficiencia se mide en la cantidad de pedidos que se atienden en un periodo establecido. Por otro lado, la eficacia según (CARMONA, 2011) determina la diferencia que existe entre el producto del sistema y los objetivos generales, entre mayor sea la diferencia menos eficaz será el sistema; analiza y mide indicadores de la gestión como los pedidos distribuidos a plazo entre el total de los pedidos recibidos y el total de pedidos son los que se reciben con los que se ha llegado al objetivo que se pretende alcanzar.

Una vez definidas las teorías, es momento propicio de realizar el planteamiento del problema y la formulación de las preguntas específicas. Así el problema general pregunta: ¿Cuál es el resultado del análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura.2019? El cual se propone a partir de los problemas específicos encontrados en la problemática, los cuales son ¿Cuál es el análisis de la planeación en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura.2019?, ¿Cuál es el análisis de la organización en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura.2019?, ¿Cuál es el análisis de la dirección en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura.2019?, ¿Cuál es el análisis del control en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura.2019?

Este trabajo investigativo encuentra justificación por su mismo propósito que es el de conocer de qué forma se manejan procesos de la gestión administrativa en cuanto a la productividad laboral del restaurante video pub el Bandido y mejorar los procesos que contribuyen a su desempeño empresarial, ya que en la actualidad la gestión administrativa funciona como guía de manera estratégica para un equipo de colaboradores; la clave se encuentra al establecer un grato ambiente entre la empresa y sus clientes en base a los servicios que brinda, por lo tanto, los ingresos se generan en base a una buena productividad laboral. Siendo así como la empresa recibe un calificativo de forma externa en cuanto a la información que proporcionan los comensales y así de esta manera cumplir con los objetivos establecidos por la empresa e implantar información de calidad.

Esta investigación sirve para saber ofertar los productos o servicios que ofrecen, así como también saber transmitir la información a brindar de manera apropiada mejorando

constantemente dentro de la entidad, por ello se deben desarrollar estrategias internas en la gestión administrativa dirigida a todos sus colaboradores, generando un ambiente participativo entre el personal y la capacidad de enfrentar situaciones que pongan en riesgo la integridad de la empresa.

En toda investigación hay unos objetivos que se plantean con la finalidad de brindar una directriz o derrotero por donde se perfila la solución de los problemas, he ahí la razón de ser para la presentación de los objetivos como:

Determinar el resultado del análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido”. Castilla – Piura. 2019 y cómo objetivos específicos se tuvieron en cuenta son, analizar la planeación en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura.2019, analizar la organización en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019, analizar la dirección en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019, analizar el control en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo es de investigación descriptiva porque se especifican las características para así dar a conocer el problema o la situación real que se requiere estudiar. De esta manera, se busca identificar y detallar las propiedades fundamentales e importantes que se tendrán en cuenta para llevar a cabo el proceso de investigación recolectando los datos a través de guía de entrevista, cuestionario y observación aplicada a 15 trabajadores.

(SABINO, 1998) La investigación de tipo descriptiva se elabora en base a las realidades de situaciones o eventos, siendo su característica primordial el presentar una interpretación correcta ante determinados fenómenos y así obtener notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Diseño de investigación

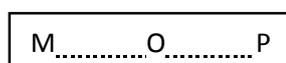
Esta investigación es No Experimental, dado que se recolecta información, no haciendo uso de la manipulación de la variable del problema que se pretende investigar.

Según (HERNÁNDEZ, 1998) determina que los diseños de estudio que son no experimentales se ejecutan bajo ninguna manipulación deliberada en las variables y en aquello que solo se observa en los fenómenos y su ambiente natural para luego ser analizados.

A su vez, la presente investigación fue transversal ya que se realizó la recolección de información en un determinado momento, llevándose a cabo en un tiempo único.

Según (BALESTRINI, 1998) se caracteriza por recolectar información dentro de un periodo determinado por única vez dentro de una población determinada y en consecuencia sus resultados son de forma general.

El esquema de la presente investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Es la muestra del estudio.

O: Es la obtención de la información de interés.

P: Es la propuesta para la mejora en la productividad laboral.

El enfoque de esta investigación mixto ya que hace uso tanto de instrumentos de investigación cuantitativa y cualitativa, sobre las cuales va a recaer el peso de los resultados de la investigación en forma equitativa.

Por su finalidad esta investigación es de tipo aplicada ya que tras la identificación del problema se planteará una solución, asimismo se busca aportar un nuevo conocimiento que servirá para posteriores estudios.

Según (VARGAS CORDERO, 2009) la investigación de tipo aplicada es aquella en la cual se identifica un problema establecido y al ser conocido por el investigador se utiliza la investigación para generar respuesta a preguntas específicas.

2.2. Operacionalización de variables

V 1: Gestión administrativa

Según (MÜNCH, 2010) la gestión administrativa son las actividades o conjunto de acciones que se comprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo mediante técnicas, principios y prácticas, es decir la manera en la que se alcanzan metas y objetivos propuestos con ayuda de personas y mediante el desempeño de labores esenciales como la planeación, organización, dirección y control.

V 2: Productividad laboral

Según (GUTIÉRREZ, 2010) la productividad laboral tiene que ver con el resultado obtenido por un proceso generado por los colaboradores de una empresa, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
GESTION ADMINISTRATIVA	la gestión administrativa son todas las actividades o conjunto de acciones que se comprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo mediante técnicas, principios y prácticas, es decir la manera en la que se alcanzan metas y objetivos propuestos con ayuda de personas y mediante el desempeño de labores esenciales como la planeación, organización, dirección y control. (MÜNCH, 2010)	PLANEACIÓN	Conjunto de elementos de la variable que permite estudiar la misma por medio del instrumento guía de entrevista.	- Objetivos. - Metas. - Estrategias. - Planteamiento de actividades. - Recursos.	Nominal
		ORGANIZACIÓN		- Organigrama de la empresa. - Mapa de procesos. - Capacitación del personal. - Contratación del personal. - Recursos materiales.	Nominal
		DIRECCIÓN	Elemento de la variable que permite estudiar la misma por medio del instrumento cuestionario.	- Motivación - Liderazgo - Respeto - Trabajo en equipo - Comunicación de políticas	Ordinal
		CONTROL	Elemento de la variable que permite estudiar la misma por medio del instrumento guía de entrevista.	-Evaluación.	Nominal
PRODUCTIVIDAD LABORAL	la productividad laboral tiene que ver con el resultado obtenido por un proceso generado por los colaboradores de una empresa, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (GUTIÉRREZ, 2010)	EFICIENCIA	Conjunto de elementos de la variable que permite estudiar la misma por medio del instrumento lista de cotejo.	-Presentación -Servicio al usuario -Tiempo empleado por pedido.	Ordinal
		EFICACIA		- Pedidos atendidos completos. -Cumplimiento de tareas	
			-Logro de metas.	Nominal	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

En esta investigación la población y muestra está formada por un total de 15 colaboradores los cuales están entre personal de limpieza, administrativo, de ventas y atención al cliente.

(ARIAS, 1998) Es un grupo definido y accesible con un límite en el universo que forma referencia para la elección de la muestra. Es el conjunto al que se intenta generalizar los resultados. En pocas palabras, es el grupo de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para los cuales se válidas las conclusiones de la investigación.

Muestra

La muestra de la presente investigación es la misma que se especifica en la población ya que es un número pequeño.

(BALESTRINI, 1998) La muestra es obtenida con el fin de investigar partiendo de conocimientos y características particulares de la población. Es una parte de la población usualmente elegida de tal manera se manifiesten las propiedades de la población. La característica primordial es representar, es decir, que sea una parte común de la población y así las características sean sobresalientes para la investigación.

(HURTADO, 1998) En el caso de presentarse poblaciones pequeñas o finitas no se elige muestra alguna con el fin de no alterar la validez de los resultados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Las técnicas a utilizar para esta investigación son las siguientes:

Entrevista: Con la cual se recolectarán datos de la documentación con la que cuenta el restaurante video pub El Bandido con respecto a su gestión administrativa.

(ARIAS, 1998) Esta técnica es específicamente de interacción social y tiene como objetivo recolectar información acerca de un grupo de individuos para lo cual el investigador genera preguntas a personas capaces de aportarle datos de interés.

Encuesta: Mediante esta técnica se recolecta información con respecto a la dirección desarrollada en el restaurante El Bandido

(SALCEDO, 2019) La encuesta es un instrumento para investigar que consiste en recolectar datos de personas encuestadas a través de cuestionarios pretendiendo explorar, describir y explicar una serie de características, debido a que las encuestas cuentan con una variedad de propósitos y se llevan a cabo de muchas formas según la metodología determinada y los objetivos que se desea obtener elaborados de manera previa para así obtener información precisa.

Observación: Con esta técnica se podrán observar puntos precisos en relación a los colaboradores y la productividad laboral que generan.

(REINOSO, 2014) La observación es la acción de observar y mirar detenidamente a un conjunto de acciones que evidentemente son observados en una entidad permitiendo conocer la realidad a través de la percepción en forma directa de los fenómenos.

Instrumentos

Para esta investigación los instrumentos utilizados son guía de entrevista, cuestionario y lista de cotejo; siendo así como cada uno de ellos permitirán poder analizar características relevantes con respecto a las variables gestión administrativa y productividad laboral.

Validez

Con la finalidad de brindar veracidad en que un instrumento mide a una variable se utilizará la técnica llamada juicio de expertos, esta validación se concreta gracias a la intervención de tres expertos, conformada así por magister e ingenieros de sistemas especialistas en el tema, y para esta validación los tres expertos están conformados por Mg. Agustín Medina Marchena, Mg. María del Rosario Saldarriaga Castillo y Mg. Hugo Daniel García Juárez, los cuales han verificado y constatado la veracidad y oportunidad de las preguntas contenidas en cada instrumento a utilizar para recoger datos en esta investigación.

(HERNÁNDEZ, 1998) La validez se refiere al grado en el que un instrumento mide realmente la variable, es la característica más resaltante de una prueba ya que con ella se mide la asociación existente entre los resultados de la prueba y otra medida de la misma altitud. Siendo así como se estima que la validez tiene como criterio la estadística.

2.5. Procedimiento

La presente investigación se establecen dos variables, primero la gestión administrativa y la segunda variable es la productividad laboral, desarrollando entrevistas, encuestas y lista de cotejo para luego analizar los datos de la encuesta en el programa SPSS, de la misma manera se redacta en Word las interpretaciones de las mismas para tener una visión más clara y precisa de lo considerado.

2.6. Método de análisis de datos

Esta investigación utilizará métodos de procesamiento y análisis de datos para así obtener resultados siendo representados, observados. Cabe resaltar que los datos obtenidos se realizaran un análisis numérico porcentual

2.7. Aspectos éticos

Los antecedentes y las teorías que se consideran dentro de la presente investigación están debidamente citados respetando los autores y el año basándose en el formato de la norma ISO 690, de la misma manera cabe resaltar que se utilizaron referencias de fuentes confiables.

Por otro lado, desde un inicio se les informará a los entrevistados que la misma será de manera anónima y confidencial. Es importante destacar que la información que acompañará a esta investigación será real y autentica.

III. RESULTADOS

Para obtener los resultados de esta presente investigación se plantea de manera clara y precisa el tema, siendo así como se emplearon instrumentos formulados y considerados correctos por expertos en el tema, es por ello que para cada variable se ha considerado aplicar diferentes instrumentos como son: guía de entrevista en la cual se dan a conocer los resultados a través de una tabla para luego interpretarse, el cuestionario se realizó en el programa SPSS para obtener mejores resultados y lista de cotejo en la cual se emplea la observación y así dar a conocer más información con respecto a la atención brindada en el restaurante video pub el Bandido.

El primer objetivo específico que es analizar la planeación en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura.2019.

Tabla 1: RESULTADO DE LA PLANEACIÓN

DIMENSIÓN	PLANEACIÓN
Indicador	Objetivo
1.Planes de acción anual, semestral o trimestral.	Si existe planeación trimestral según el gerente pero no hay evidencia donde está plasmada (documentación).
2.Planificación y participación de empleados	La planificación se realiza a través de documentos y los trabajadores participan brindándoles fichas informativas, sin embargo no está plasmada en documentos.
3.Objetivos	Si plantea objetivos pero no hay evidencia de planteamiento de objetivos formalmente
Indicador	Metas
4.Metas de crecimiento	Si cuenta con metas pero no están plasmadas en documentos.
Indicador	Estrategias
5.Estrategias de acción	Si existen estrategias promocionales pero no hay registro de planes, esto solo se da en momentos determinados según indique el gerente.
6.Planea realizar actividades	Si se planean pero no se registra en documentación.
Indicador	Recursos
7. Recursos para crecer	Se necesita recursos económicos financieros
8. Materiales a trabajadores	Si ofrece recursos a cada área, pero no está plasmado en documentos lo que necesita cada una de los colaboradores.

9. Materiales brindados	Lapiceros, notas de venta, calculadora, pincha papel, celular, tv, regla, cuaderno, etc.
-------------------------	--

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación: En cuanto a la planeación, de acuerdo a las respuestas ofrecidas en la entrevista dirigida al gerente (dueño del restaurante) se puede decir lo siguiente: Se expresa que, si cuenta con planes de acción trimestrales de acuerdo a las necesidades de sus comensales, señala que, si se planifica actividades, objetivos y se plantean metas pero no están plasmados en un documento por lo tanto no están disponibles en un plan operativo de las actividades a realizarse, si no que al parecer todo está en su mente y lo va trasladando de acuerdo a sus actividades diarias.

El segundo objetivo específico es analizar la organización en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019

Tabla 2: RESULTADO DE LA ORGANIZACIÓN

DIMENSIÓN	ORGANIZACIÓN
Indicador	Organigrama de la empresa
10.Organigrama	La empresa no cuenta con organigrama.
11.Interes de organigrama	El interés de contar con su propio organigrama existe.
12.Organización	La organización está formada por gerente, administrador, contador, cajera (2), anfitriona, Jefe de cocina, ayudante de cocina, personal de limpieza(2 de sala, 1 de cocina), jefe de mozos, 3 mozos
Indicador	Mapa de procesos
13.Flujograma	La empresa no cuenta con flujograma
14.Desarrollo de tareas	El restaurante se abre máximo a las 5:00 pm, el personal de limpieza llega 2 pm, usualmente en las mañanas se realiza chequeo del control de inventario del día anterior para así realizar compras; los mozos, personal de cocina y cajera llegan 4 pm.
Indicador	Capacitación del personal
15.Capacitaciones	No se realizan capacitaciones a los trabajadores.
16.Induccion al personal nuevo	Se realizan preguntas con respecto al evaluado a sus mismos compañeros, cajera, personal a cargo del local.

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación: En cuanto a la organización, la empresa no cuenta con organigrama, pero si se muestra interés por parte del dueño al querer contar con una para representar las funciones realizadas por cada empleado; con respecto al mapa de procesos, la empresa no cuenta con flujograma, pero si tiene tareas establecidas de manera informal a sus trabajadores, al no contar con capacitaciones, la inducción se realiza en base a la opinión de sus compañeros con respecto al trabajo ejercido.

El tercer objetivo específico es analizar la dirección en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019.

Tabla 3: RESULTADO DE DIRECCIÓN

PREGUNTAS	INDICADOR: MOTIVACIÓN					Total %
	Porcentaje %					
1. ¿Siente usted deseos de venir a trabajar todos los días?	0%	0%	13%	40%	47%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Con respecto a sentir deseos de ir a trabajar al restaurante en los trabajadores, se puede decir que la gráfica representa que un 13% señala que a veces siente deseos de ir a trabajar lo cual indica que es peligroso ya que hay una duda en ellos si ir a trabajar o no, un 40% indica que casi siempre y el otro 47% afirma que siempre tiene deseos de ir a trabajar. Se podría decir que el 87% de trabajadores, al fusionar el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia positiva, se sienten con deseos de ir a trabajar todos los días.						100%
2. ¿Está usted dispuesto a trabajar horas extras impagas?	47%	20%	13%	13%	20%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Del total de encuestados, el 47% no está dispuesto a trabajar horas extras impagas, otro 20% casi nunca para lo cual se puede decir que la mayoría de trabajadores no estarían dispuesto a trabajar de haber alguna crisis existente o piensan en otro trabajo 13% indica que lo haría a veces; el porcentaje restante indica un 13% casi siempre y el 20% restante si lo haría.						100%
3. ¿Siente que es remunerado justamente?	13%	0%	0%	33%	54%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Con respecto a la remuneración otorgada, los colaboradores señalan que, el 13% nunca se siente remunerado justamente, el 33% casi nunca y el 54%						100%

afirma que, siempre siente que es remunerado justamente siendo así como más de la mitad de colaboradores se sienten conformes con el pago otorgado.						
PREGUNTAS	INDICADOR: LIDERAZGO					Total %
	Porcentaje %					
4. ¿Considera a su jefe un líder?	7%	7%	13%	33%	40%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Al fusionar el nunca con casi nunca y el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia se puede considerar que, el 14% no considera a su jefe un líder, otro 13% a veces y en su gran mayoría el 73% si consideran a su jefe un líder.						
5. ¿Se considera usted un líder?	47%	20%	7%	13%	13%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Al fusionar el nunca con casi nunca y el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia se puede considerar que, el 67% de colaboradores señala que no se consideran líder, un 7% considera ello a veces y el 26% restante afirma que, si se consideran lideres siendo esta una suma muy elevada en poco personal.						
6. ¿Considera usted que dentro de los trabajadores del restaurante el Bandido hay uno o más lideres?	13%	27%	6%	27%	27%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Al fusionar el nunca con casi nunca y el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia se puede considerar que, el 40% de colaboradores señala que no consideran uno o más líderes, otro 6% a veces y un 54% afirma que si consideran uno o más lideres dentro del restaurante el bandido.						
PREGUNTAS	INDICADOR: RESPETO					Total %
	Porcentaje %					
7. ¿Hace caso a todas las indicaciones que le imparte su inmediato superior?	13%	0%	13%	40%	34%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Con respecto a realizar todas las indicaciones que le imparte el inmediato superior a cada trabajador, podemos considerar que el 13% señala que nunca hace caso y al ser un porcentaje alto para poco personal esto perjudica a la organización, otro 13% a veces y al fusionar el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia, podemos decir que, el en su gran mayoría de los colaboradores siendo el 74% restante si hace caso a todas las indicaciones establecidas.						

8. ¿Realiza las acciones que le son establecidas diariamente?	0%	7%	20%	46%	27%	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Las acciones que le son establecidas diariamente a cada colaborador, en su menoría, el 7% señala que casi nunca las realizan, otro 20% a veces y en su mayoría, al fusionar el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia, el 73% de colaboradores si cumplen con las acciones establecidas.						100%
9. ¿Considera usted que el trato entre jefe y trabajador es con respeto?	13%	0%	20%	27%	40%	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
El 13% de los colaboradores señala que nunca consideran que el trato entre jefe y trabajador sea con respeto, otro 20% considera lo establecido a veces y al fusionar el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia, se considera que, en su mayoría, el 67% considera que si existe respeto en el trato señalado.						100%
PREGUNTAS	INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO					Total %
	Porcentaje %					
10. ¿Cree usted que sabe trabajar en equipo?	13%	0%	20%	27%	40%	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
El 13% de los colaboradores señala que nunca sabe trabajar en equipo, otro 20% realiza ello solo a veces y en su mayoría, al fusionar el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia, se considera que, el 67% de trabajadores si cree que sabe trabajar en equipo.						100%
11. ¿Cree usted que en esta organización se trabaja en equipo?	6%	7%	20%	20%	47%	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Al fusionar el nunca con casi nunca y el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia se puede considerar que, el 13% de colaboradores indican de manera negativa que no se trabaja en equipo dentro de la organización, otro 20% cree en ello a veces y en su gran mayoría, el 67% afirmaron que si creen que dentro de la organización se trabaja en equipo.						100%
12. ¿Cree usted que el trabajo en equipo favorece los resultados para la organización?	7%	7%	13%	53%	20%	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
La opinión de los colaboradores con respecto a que si el trabajo en equipo favorece los resultados para la organización, el 14% respondió de manera negativa, otro 13% cree que esto favorece a la organización solo a veces y en su mayoría, el 73% si cree que el trabajo en equipo sea favorable para la						100%

organización, estos resultados se obtuvieron al fusionar el nunca con casi nunca y el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia.						
PREGUNTAS	INDICADOR: COMUNICACIÓN DE POLÍTICAS					Total %
	Porcentaje %					
13. ¿Considera usted que el proceso de comunicación de políticas es importante para una organización?	13%	7%	13%	40%	27%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
El 20% de los colaboradores consideran de manera negativa que el proceso de políticas no es importante para la organización, otro 13% considera ello a veces y en su mayoría el 67% considera que si es importante el proceso de políticas en la organización, estos resultados se obtuvieron al fusionar el nunca con casi nunca y el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia.						
14. ¿Cree usted que esta organización realiza un buen proceso de comunicación de políticas?	13%	13%	7%	27%	40%	100%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Dentro de los encuestados, se obtuvieron resultados al fusionar el nunca con casi nunca y el casi siempre con siempre ya que cuenta con la misma tendencia, siendo así como el 26% de colaboradores indica de manera negativa que la organización no realiza una buena comunicación de políticas, siendo un porcentaje muy alto para pocos encuestados; el 7% señala que esto solo sucede a veces y el 67% si cree que existe un buen proceso de comunicación de políticas en dicha organización.						

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación: En cuanto a la dirección se considera una dimensión débil ya que el personal al ser un recurso más fuerte, en cualquier momento extralimitarían y eso puede relacionarse con respecto al indicador motivación ya que el personal si se encuentra motivado pero el 13% de trabajadores respondió de manera negativa a que no se sienten motivados con el pago, mostrándose así un porcentaje alto en base a una población pequeña; con respecto al liderazgo se puede deducir que los trabajadores si consideran a su jefe un líder pero el respeto ejercido no es el más adecuado ya que un porcentaje mínimo de colaboradores considera que no hay un debido respeto entre jefe y trabajadores, los mismos señalan que si se trabaja adecuadamente en equipo dentro de la organización y siendo la comunicación de políticas un proceso importante, si se plantea de forma clara pero no se realiza de manera formal a través de documentos.

El cuarto objetivo específico es analizar el control en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019.

Tabla 4: RESULTADO DE CONTROL

DIMENSIÓN	CONTROL
INDICADOR	Evaluación
17.Control de actividades	Se realiza supervisión a las actividades establecidas a cada empleado.
18.Actividades	Realiza evaluación de manera informal a través de terceros, puntualidad, cumplimiento de tareas, trabajo en equipo, evaluación de faltas.

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación: Con respecto al control, se puede decir lo siguiente: Se expresa que, si se realiza supervisión de las actividades establecidas a cada empleado contando con la opinión de terceras personas como amigos o familiares que llegan a consumir al restaurante, la puntualidad, faltas, tareas cumplidas y trabajo en equipo, pero nada es de manera formal.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como primer objetivo específico analizar la planeación en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019 (MÜNCH, 2010) señala que la planeación es la determinación para escenarios futuros y acerca del rumbo a donde se dirige la empresa permitiendo encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos, siendo un sistema racional para la toma de decisiones, es la base para llevar un sistema de control.

Según los resultados obtenidos, se podría decir que, en cuanto a la planeación, si cuenta con planes de acción trimestrales, si se planifica actividades, objetivos y se plantean metas, pero no están plasmados en un documento por lo tanto no están disponibles en un plan operativo de las actividades a realizarse, si no que al parecer todo está en la mente del gerente y lo va trasladando de acuerdo a sus actividades diarias. (Tabla 1)

Por otro lado, (FACHO, 2016) en su investigación se encuentra que al analizar la planeación y ser una herramienta base e importante dentro de la administración para cualquier organización, esta se emplea de nivel regular ya que no hay una adecuada documentación para todo y en consecuencia dicha organización no está lo suficientemente planeada siendo de esta manera considerada por los mismos trabajadores.

Interpretación: A partir de ello se puede decir que la planeación a pesar de ser herramienta fundamental para toda organización no se toma con la suficiente importancia ya que en el resultado de la presente investigación si se planea, pero no se realiza documentación de manera formal y en el antecedente tampoco cumplen en su totalidad con la suficiente documentación, sin embargo, la organización sigue en marcha.

El segundo objetivo específico es analizar la organización en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019 (MÜNCH, 2010) indica que la importancia de la dimensión organización radica en ser la etapa en la que se simplifica, coordina y optimiza las funciones del trabajo para que así se realice de manera sencilla definiendo las funciones de cada colaborador, procesos y jerarquías realizando las actividades de manera clara.

Para lo cual se tuvo como resultado que el restaurante el bandido no cuenta con organigrama, pero si se muestra interés por parte del dueño al querer contar con la misma, la empresa

tampoco cuenta con flujograma ni capacitaciones, pero si tiene tareas establecidas de manera informal para cada uno de sus colaboradores. (Tabla 2)

(LLACTAHUAMANI, 2016) en su investigación encontró que al analizar la organización administrativa la empresa no cuenta con una adecuada estructura organizacional, el personal tampoco cuenta con la adecuada especialización en el trabajo, existe bajo grado de documentos formales que ayuden a generar una adecuada organización.

Interpretación: A partir de lo establecido en el segundo objetivo específico, se puede decir que, a pesar de no tener una adecuada organización de manera formal en documentos, se puede llevar a cabo la distribución de tareas y procesos, pero se corre riesgo a que algunas veces se generen dudas dentro de la organización ya que no se estarían generando de forma clara.

El tercer objetivo específico es analizar la dirección en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019 (MÜNCH, 2010) en la etapa dirección se realiza todo lo planeado y a través de la motivación se obtienen comportamientos y actitudes que permiten al colaborador trabajar con una buena actitud de acuerdo a los objetivos que sean ideales para la empresa, el liderazgo influye, dirige y guía a las personas incluyendo autoridad, poder y mando.

Según los resultados obtenidos se considera una dimensión débil dentro de la organización ya que el personal al ser el recurso más fuerte si se encuentra motivado pero se presenta un pequeño porcentaje de trabajadores que indican disconformidad con el pago, en el liderazgo se puede deducir que los trabajadores si consideran a su jefe un líder pero el respeto ejercido no es el más adecuado ya que un porcentaje mínimo de colaboradores considera que no hay un debido respeto entre jefe y trabajadores, los mismos señalan que si se trabaja adecuadamente en equipo dentro de la organización y siendo la comunicación de políticas un proceso importante, si se plantea de forma clara pero no se realiza de manera formal a través de documentos. (Tabla 3)

(CANCARI, 2016) en su investigación se obtuvieron resultados a través de cuestionario realizado a los estudiantes señalando que, dentro del plantel educativo no hay una adecuada dirección ya que hay un porcentaje de alumnos desmotivados, identificándose que existe una falta de liderazgo administrativo en el director por falta de tiempo, siendo así como no

desarrolla un adecuado trabajo en equipo y comunicación de políticas, notándose una gran diferencia al comparar periodos de gestión.

Interpretación: A partir de lo señalado se puede decir que, en la etapa de dirección hay muchos indicadores que lo hacen importante dentro de su teoría para lo cual en los resultados obtenidos y antecedentes se muestra que en las organizaciones analizadas no se realiza una buena dirección debido a pequeños porcentajes de insatisfacción por parte del personal dirigido.

El cuarto objetivo específico es analizar el control en la mejora de la productividad laboral en el restaurante video pub “El Bandido” Castilla – Piura. 2019, (MÜNCH, 2010) el control es la etapa que se encuentra ligado con la planeación ya que en esta fase se evalúan los resultados en relación a lo planeado y corregir desviaciones, siendo necesario saber utilizar técnicas o formas de control para dar máxima satisfacción a los clientes, sociedad y así comprobar la efectividad de la gestión.

Según los resultados obtenidos se puede decir que, si se realiza supervisión de las actividades establecidas a cada empleado contando con la opinión de terceras personas como amigos o familiares que llegan a consumir al restaurante, se evalúa la puntualidad, el cumplimiento de tareas, trabajo en equipo y evaluación de faltas, pero todo ello se realiza de manera informal ya que no hay documentación. (Tabla 4)

(GUTIÉRREZ, 2018) en su investigación, los trabajadores consideran que solo a veces se desarrolla un buen control administrativo ya que no se cuenta con el adecuado interés por parte de los superiores, siendo así como los trabajadores muestran un nivel medio de desempeño.

Interpretación: A partir de ello, se puede decir que la teoría nos señala que para comprobar la efectividad de la gestión se debe llevar un adecuado control, sin embargo, la evaluación realizada en la organización analizada y el antecedente indica que, si se realiza el control, pero de manera básica e informal y no se cuenta con suficiente interés por parte de los superiores.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados en la planeación administrativa es que existe un nivel medio, esto se debe a que, si hay planes a realizar, pero no existe formalidad adecuada.
2. En los resultados obtenidos se señala que existe un nivel medio en relación a la organización administrativa desempeñada en la empresa, pero no es el mejor ya que no existe un nivel organizacional en base a documentación.
3. En los resultados obtenidos se precisa un nivel bajo con la etapa de dirección realizada en el restaurante, esto no es ideal ya que los trabajadores son pieza clave para un buen trabajo e imagen en la empresa, sin embargo, no se sienten suficientemente motivados.
4. Con respecto a los resultados obtenidos se precisa un nivel bajo respecto al control que se realiza en la empresa, debido a que no se cuenta con suficientes conocimientos para realizar monitoreo del cumplimiento de las actividades que debe realizar cada trabajador.

VI. RECOMENDACIONES

Teniendo como base la teoría, resultados obtenidos y antecedentes en la presente investigación se hace necesario realizar recomendaciones:

1. Se le recomienda al gerente, llevar un curso de capacitación en administración de negocios para mejorar los procesos administrativos que se realizan en el restaurante el bandido y así poder brindar una mejor calidad y la obtención de formalidades administrativas en base a documentación.
2. Con el fin de cumplir con los procesos de manera adecuada es necesario que, si el gerente no está dispuesto a seguir el curso recomendado, debe contar con un administrador capaz de contribuir en la mejora de formalidades en el negocio.
3. Se le recomienda al gerente realizar un plan operativo obteniendo respectivamente conocimientos para así plantear metas y objetivos precisos.

REFERENCIAS

- ALMEIDA. 2013.** *Eficacia en la productividad.* Argentina : s.n., 2013.
- ALMEYDA, Mariely. 2018.** *La gestión de talento humano basado en la motivación para generar productividad laboral en la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo .* Chiclayo : s.n., 2018.
- ARIAS, F. 1998.** *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica.* La habana : s.n., 1998.
- BALESTRINI. 1998.** *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica.* la habana : s.n., 1998.
- BERNAL, A. 2013.** *Proceso Administrativo para las Organizaciones del ciclo XXI (2da. Ed.).* [prod.] H SIERRA. Bogotá, Colombia: Pearson. : s.n., 2013.
- CALDERON, Juan. 2016.** *Relación entre la gestión administrativa y la imagen de la institución educativa privada santa ursula-Vice 2016.* Piura : s.n., 2016.
- CANCARI, Mery . 2016.** *INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DOCENTE EN EL PROCESO EDUCATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PACAJES ACHIRI.* Bolivia : s.n., 2016.
- CARMONA. 2011.** *eficacia en las organizaciones.* argentina : s.n., 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. 2011.** *Administración de recursos humanos.* México : s.n., 2011.
- . **2007.** *Introducción a la teoría general de la administración.* Mexico : s.n., 2007.
- . **2012.** *Teoría general de la administración.* México : s.n., 2012.
- CONEXIONESAM. 2015.** *Empresas familiares: cinco casos de éxito en el mundo.* Lima, Perú : s.n., 23 de setiembre de 2015.
- CRUZ, L. 2013.** *Principios de la Administración.* [prod.] S. JIMENEZ. Lima, Perú : San Marcos, 2013.
- DRUCKER, P. 1999.** *La gerencia en los años 95.* Sao Pablo: Incolda : s.n., 1999.
- FACHO, Javier. 2016.** *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.* Lima : s.n., 2016.
- FERNANDEZ, R. 2010.** *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.* 2010.
- FRANKLIN, E. 2011.** *Comportamiento organizacional: Enfoque para america latina.* Mexico : s.n., 2011.
- GESTIÓN. 2015.** *Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú.* Lima, Perú : s.n., 2015.
- GUTIÉRREZ, HUMBERTO. 2010.** *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD.* MEXICO : s.n., 2010.
- GUTIÉRREZ, Wilfredo. 2018.** *Gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de provias nacional zonal Ayacucho, 2018.* Ayacucho : s.n., 2018.
- HERNÁNDEZ. 1998.** *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica.* La Habana : s.n., 1998.

- HURTADO. 1998.** *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica.* La Habana : s.n., 1998.
- JIMENEZ, R. 1998.** *Metodología de la investigación. Elementos básicos para la investigación clínica.* La Habana : s.n., 1998.
- KOONTZ, H. 2004.** *Administración; una perspectiva global.* España : s.n., 2004.
- KOONTZ, H. 1994.** *Elementos de administración.* Mexico : s.n., 1994.
- LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA DEL PERÚ. 2018.** Portal de transparencia estándar. *Portal de transparencia estándar.* [En línea] 01 de diciembre de 2018. [Citado el: 08 de abril de 2019.]
http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as_contraloria/prensa/notas_de_prensa.
- LEFCOVICH, M. 2009.** *Productividad, su gestión y mejora continua.* Argentina : s.n., 2009.
- LLACTAHUAMANI, Valmike. 2016.** *Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.* Cusco : s.n., 2016.
- LOUFFAT, E. 2012.** *Fundamentos del Proceso Administrativo (3° ed.).* Buenos Aires, Argentina : s.n., 2012.
- MACHUCA. 2009.** *Las organizaciones del siglo XXI.* Piura: San Marcos : s.n., 2009.
- Medina, J. 2013.** *Revista América Economía Perú.* s.l. : Opinion economía 2013, 2013.
- MORA, J. 1999.** *Transformación y gestión curricular.* Colombia: Universidad de Antioquia : s.n., 1999.
- MÜNCH, Lourdes. 2010.** *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.* México : s.n., 2010.
- NUÑEZ. 2007.** *LA PRODUCTIVIDAD.* colombia : s.n., 2007.
- REINOSO, Alberto. 2014.** *Técnicas e instrumentos de investigación.* Lima : s.n., 2014.
- REMENTERIA. 2008.** *Gestión empresarial. Gestión empresarial.* [En línea] 2008. [Citado el: 12 de mayo de 2019.]
<https://tectlaxcoinvestigacion.wikispaces.com/file/view/Gesti%C3%B3n+empresarial.pdf>.
- ROBBINS, S. 2010.** *Administración.* [prod.] M. COULTER. México: Pearson : s.n., 2010.
- RODRIGUEZ, Stalin. 2015.** *Influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.* Ecuador : s.n., 2015.
- ROQUE, Jeans. 2016.** *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial “san Martín” – Chiclayo.* chiclayo, Pimentel : s.n., 2016.
- SABINO. 1998.** *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica.* la habana : s.n., 1998.
- SALCEDO, Aurelis. 2019.** *Definición de Encuesta.* Venezuela : s.n., 2019.

- SALGUEIRO. 2001.** *Indicadores en gestión y cuadro de mando.* Madrid, españa : s.n., 2001.
- SEPÚLVEDA, Eduardo A. 2015.** *Bar Restaurante Mundo Tuerca.* Chile : s.n., 2015.
- TEJERO. 2011.** *Eficiencia y productividad.* mexico : s.n., 2011.
- URIBE. 2011.** *La gestión productiva.* Argentina : s.n., 2011.
- VARGAS CORDERO, Zoila. 2009.** *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTIFICA.* Costa rica : s.n., 2009.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	MÉTODO
“Análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral del restaurante video pub el bandido. castilla-Piura 2019”	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	-Enfoque: mixto -Diseño: no experimental, transversal -Población: 15 colaboradores -Muestra: 15 colaboradores
	¿Cuál es el resultado del análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido”? Castilla – Piura. 2019	Determinar el resultado del análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido”. Castilla – Piura. 2019	Al ser una investigación descriptiva no se realiza hipótesis.	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	-Técnica de Recolección de datos: Entrevista, encuesta, observación. -Instrumentos: Guía de entrevista, cuestionario, lista de cotejo.
	- ¿Cuál es el análisis de la planeación en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura? 2019? - ¿Cuál es el análisis de la organización en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura? 2019? - ¿Cuál es el análisis de la dirección en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura? 2019? - ¿Cuál es el análisis del control en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura? 2019?	- Analizar la planeación en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura. 2019? - Analizar la organización en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura. 2019? - Analizar la dirección en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura. 2019 - Analizar el control en la mejora de la productividad laboral en el restaurante “El Bandido” Castilla – Piura. 2019?	Al ser una investigación descriptiva no se realiza hipótesis.	

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO 2

GUÍA DE LA ENTREVISTA

El presente instrumento de investigación es una guía de entrevista para recoger información de tres dimensiones (planeación, organización, control) que comprende la variable gestión administrativa, de la misma manera se recolectará información de la dimensión eficacia en el marco de la realización de la investigación “Análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral del restaurante video pub el Bandido. Castilla – Piura. 2019”.

Referencia técnica, contextual y demográfica de la guía de entrevista.

Tipo de técnica: Entrevista.

Tipo de instrumento: Guía de entrevista.

Fecha: 11 de octubre del 2019.

Duración: 1 día.

Lugar: Restaurante video pub el bandido-Castilla.

Sujetos a la entrevista: Dueño del restaurante ya que él cuenta con la documentación, conocimiento y dirección del restaurante video pub el Bandido. Castilla.

VARIABLE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DIMENSIÓN	PLANEACIÓN
INDICADOR	Objetivo
Entrevista	
1.	¿Suele usted establecer un plan de acción o un cuadro de planificación al año, semestral o trimestral sobre las actividades a realizar en su negocio? ¿Por qué? RPTA:
2.	¿Cómo plasma su planificación y como hace partícipe a sus empleados? RPTA:
3.	¿Usted se planea objetivos empresariales? RPTA:
INDICADOR	Metas
4.	¿Usted se plantea metas de crecimiento? RPTA:
INDICADOR	Estrategias
5.	¿Cuenta usted con estrategias de acción? RPTA:
6.	¿Planea usted realizar las actividades para su negocio? RPTA:
INDICADOR	Recursos

7. ¿De qué recursos necesita más para hacer crecer su negocio? RPTA:	
8. ¿Brinda los suficientes recursos materiales a sus trabajadores? RPTA:	
9. ¿Qué tipo de materiales brinda a sus colaboradores? RPTA:	
DIMENSIÓN	ORGANIZACIÓN
INDICADOR	Organigrama de la empresa
10. ¿Cuenta usted con organigrama de la empresa? RPTA:	
11. ¿Estaría usted interesado en contar con un organigrama para su negocio? RPTA:	
12. ¿Cómo está organizado su negocio? RPTA:	
INDICADOR	Mapa de procesos
13. ¿Cuenta usted con flujograma para su negocio? RPTA:	
14. ¿Cuál es el proceso de desarrollo diario de su negocio? RPTA:	
INDICADOR	Capacitación del personal
15. ¿Con qué frecuencia capacita a sus trabajadores? RPTA:	
16. ¿Cómo hace su proceso de inducción cuando contrata personal nuevo? RPTA:	
DIMENSIÓN	CONTROL
INDICADOR	Evaluación
17. ¿Realiza la evaluación del control de las actividades? RPTA:	
18. ¿Usted cómo evalúa a su personal? RPTA:	
VARIABLE	PRODUCTIVIDAD LABORAL
DIMENSIÓN	EFICACIA
INDICADOR	Logro de metas
19. ¿Se propone metas de ventas s/. por día de atención? RPTA:	
20. ¿Cumple sus metas diarias s/. en ventas? RPTA:	

ANEXO 3
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO	ANALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DIMENSIÓN	PLANEACIÓN
INDICADOR	Objetivo
PREGUNTA	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO
1. ¿Suele usted establecer un plan de acción o un cuadro de planificación al año, semestral o trimestral sobre las actividades a realizar en su negocio? ¿Por qué?	Las actividades a realizar dentro del restaurante mayormente las establezco de manera trimestral ya que busco implementar mejoras en las actividades establecidas para beneficio de los comensales y tener mayor acogida y la fidelización de los mismos.
2. ¿Cómo plasma su planificación y como hace participe a sus empleados?	La planificación de actividades se realiza en documentos, hago participe a los colaboradores brindándoles fichas informativas para darles a conocer el correcto desempeño que deben realizar.
3. ¿Usted se planea objetivos empresariales?	Sí, claro... como en cualquier negocio siempre busco mejorar comparando con los trimestres pasados orientando y coordinando nueva toma de decisiones.
INDICADOR	Metas
4. ¿Usted se plantea metas de crecimiento?	Sí, las metas siempre están presentes, por ejemplo, en el último trimestre hace dos meses atrás decidí remodelar el local e innovar en los platos a la carta y ofrecer más bebidas a nuestros clientes.
INDICADOR	Estrategias
5. ¿Cuenta usted con estrategias de acción?	Si, diariamente brindo promociones ya sea en tragos o cualquier plato ofrecido.
6. ¿Planea usted realizar las actividades para su negocio?	Si.
INDICADOR	Recursos
7. ¿De qué recursos necesita más para hacer crecer su negocio?	Recurso económico ya que deseo realizar más implementaciones de ideas que tengo.
8. ¿Brinda los suficientes recursos materiales a sus trabajadores?	Si, a cada uno se le otorgan los materiales necesarios, si llegara a faltar pueden solicitarle lo requerido a la cajera o administradora.
9. ¿Qué tipo de materiales brinda a sus trabajadores?	Brindo materiales como lapiceros, notas de venta, calculadora, pincha papel, celular, tv, regla, cuaderno, vasos, platos, ollas, refrigeradora, etc.
DIMENSIÓN	ORGANIZACIÓN
INDICADOR	Organigrama de la empresa
10. ¿Cuenta usted con organigrama de la empresa?	No.
11. ¿Estaría usted interesado en contar con un organigrama para su negocio?	Si, para representar como están organizadas las funciones.
12. ¿Cómo está organizado su negocio?	Gerente, administrador, contador, cajera (2), anfitriona, Jefe de cocina, ayudante de cocina, personal de limpieza(2 de sala, 1 de cocina), jefe de mozos, 3 mozos
INDICADOR	Mapa de procesos
13. ¿Cuenta usted con flujograma para su negocio?	No.
14. ¿Cuál es el proceso de desarrollo diario de su negocio?	El restaurante se abre máximo a las 5:00 pm, el personal de limpieza llega 2 pm, usualmente en las mañanas se realiza chequeo del control de inventario del día anterior para así realizar compras; los mozos, personal de cocina y cajera llegan 4 pm.
INDICADOR	Capacitación del personal
15. ¿Con qué frecuencia capacita a sus trabajadores?	No realizo capacitaciones a los trabajadores.
16. ¿Cómo hace su proceso de inducción cuando contrata personal nuevo?	Durante el periodo de prueba se realizan preguntas con respecto al evaluado a sus mismos compañeros, cajera, personal a cargo del local.
DIMENSIÓN	CONTROL
INDICADOR	Evaluación
17. ¿Realiza la evaluación del control de las actividades?	Solo realizo supervisiones con respecto a las actividades establecidas para cada colaborador.

18. ¿Usted cómo evalúa a su personal?	Pedir críticas a mis amigos o familiares no conocidos por el personal con respecto a la atención brindada, las comidas, el ambiente, etc. la puntualidad, cumplimiento de tareas, trabajo en equipo, evaluación de faltas.
VARIABLE	PRODUCTIVIDAD LABORAL
DIMENSIÓN	EFICACIA
INDICADOR	Logro de metas
19. ¿Se propone metas de ventas s/. por día de atención?	Si.
20. ¿Cumple sus metas diarias s/. en ventas?	La mayoría de días se cumple en un 70%.

ANEXO 4
CUESTIONARIO

Estimado colaborador, soy estudiante de la universidad cesar vallejo- filial Piura, la razón por la que se aplicará esta encuesta de manera anónima es para obtener información acerca de puntos importantes dentro de la dimensión dirección para la variable gestión administrativa.

Objetivo: Analizar la forma en la que se realiza la dirección en el restaurante, es por ello que requiero de su colaboración solicitándole veracidad en cada una de sus respuestas; a la vez agradezco su valioso tiempo y contribución para terminar de manera satisfactoria la investigación.

Referencia técnica, contextual y demográfica del cuestionario.

Tipo de técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Fecha: 12 de octubre del 2019.

Duración: 1 día.

Lugar: Restaurante video pub el bandido-Castilla.

Sujetos a la encuesta: Trabajadores del restaurante video pub el Bandido. Castilla.

VARIABLE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
DIMENSIÓN	DIRECCIÓN				
INDICADOR	Motivación				
Descripción de pregunta	Valoración				
	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1. ¿Siente usted deseos de venir a trabajar todos los días?					
2. ¿Está usted dispuesto a trabajar horas extras impagas?					
3. Siente que es remunerado justamente?					
INDICADOR	Liderazgo				
Descripción de pregunta	Valoración				
	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
4. ¿Considera a su jefe un líder?					
5. ¿Se considera usted un líder?					
6. ¿Considera usted que dentro de los trabajadores del restaurante el Bandido hay uno o más líderes?					

INDICADOR	Respeto				
Descripción de pregunta	Valoración				
	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
7. ¿Hace caso a todas las indicaciones que le imparte su inmediato superior?					
8. ¿Realiza las acciones que le son establecidas diariamente?					
9. ¿Considera usted que el trato entre jefe y trabajador es con respeto?					
INDICADOR	Trabajo en equipo				
Descripción de pregunta	Valoración				
	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
10. ¿Cree usted que sabe trabajar en equipo?					
11. ¿Cree usted que en esta organización se trabaja en equipo?					
12. ¿Cree usted que el trabajo en equipo favorece los resultados para la organización?					
INDICADOR	Comunicación de políticas.				
Descripción de pregunta	Valoración				
	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
13. ¿Considera usted que el proceso de comunicación de políticas es importante para una organización?					
14. ¿Cree usted que esta organización realiza un buen proceso de comunicación de políticas?					

FREQUENCIES VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14

/BARChart FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

ANEXO 5: FRECUENCIAS

Notas

Salida creada		21-OCT-2019 14:10:20
Comentarios		
Entrada	Datos	G:\TESIS\ENCUESTA.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos
Casos utilizados		Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos.
Sintaxis	<p>FREQUENCIES VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14</p> <p>/BARChart FREQ</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:04.50
	Tiempo transcurrido	00:00:03.51

		¿Siente usted deseos de venir a trabajar todos los días?	¿Está usted dispuesto a trabajar horas extras impagas?	¿Siente que es remunerado justamente?	¿Considera a su jefe un líder?	¿Se considera usted un líder?
N	Válido	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		¿Considera usted que dentro de los trabajadores del restaurante el Bandido hay uno o más líderes?	¿Hace caso a todas las indicaciones que le imparte su inmediato superior?	¿Realiza las acciones que le son establecidas diariamente?	¿Considera usted que el trato entre jefe y trabajador es con respeto?	¿Cree usted que sabe trabajar en equipo
N	Válido	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		¿Cree usted que en esta organización se trabaja en equipo?	¿Cree usted que el trabajo en equipo favorece los resultados para la organización?	¿Considera usted que el proceso de comunicación de políticas es importante para una organización?	¿Cree usted que esta organización realiza un buen proceso de comunicación de políticas?
N	Válido	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0

ANEXO 6: TABLAS DE FRECUENCIA

1. ¿Siente usted deseos de venir a trabajar todos los días?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

2. ¿Está usted dispuesto a trabajar horas extras impagas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	46,7	46,7	46,7
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	66,7
	A VECES	2	13,3	13,3	80,0
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

3.

¿Siente que es remunerado justamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	46,7
	SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

4.

¿Considera a su jefe un líder?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	13,3
	A VECES	2	13,3	13,3	26,7
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

5.

¿Se considera usted un líder?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	46,7	46,7	46,7
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	66,7
	A VECES	1	6,7	6,7	73,3
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

6. ¿Considera usted que dentro de los trabajadores del restaurante el Bandido hay uno o más líderes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	40,0
	A VECES	1	6,7	6,7	46,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

7. ¿Hace caso a todas las indicaciones que le imparte su inmediato superior?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	2	13,3	13,3	26,7
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

8. ¿Realiza las acciones que le son establecidas diariamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	3	20,0	20,0	26,7
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

9. ¿Considera usted que el trato entre jefe y trabajador es con respeto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	3	20,0	20,0	33,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

10. ¿Cree usted que sabe trabajar en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	3	20,0	20,0	33,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

11. ¿Cree usted que en esta organización se trabaja en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	13,3
	A VECES	3	20,0	20,0	33,3
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

12. ¿Cree usted que el trabajo en equipo favorece los resultados para la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	13,3
	A VECES	2	13,3	13,3	26,7
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

13. ¿Considera usted que el proceso de comunicación de políticas es importante para una organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	20,0
	A VECES	2	13,3	13,3	33,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

14. ¿Cree usted que esta organización realiza un buen proceso de comunicación de políticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	26,7
	A VECES	1	6,7	6,7	33,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

ANEXO 7: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HUGO DANIEL GARCÍA JUÁREZ con DNI N° 41947380 Magister en GERENCIA DE OPERACIONES N° ANR/COP 110495, de profesión ING. INDUSTRIAL desempeñándome como COORDINADOR DE LOS ESPACIOS DE ING. INDUSTRIAL en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario aplicado a los colaboradores del restaurante video pub El Bandido

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					/
2. Objetividad					/
3. Actualidad					/
4. Organización				/	
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad					/
7. Consistencia					/
8. Coherencia				/	
9. Metodología					/

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Octubre de Dos mil diecinueve.



Hugo Daniel García Juárez
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. 110495

Mgtr. : HUGO DANIEL GARCÍA JUÁREZ
 DNI : 41947380
 Especialidad : ING. INDUSTRIAL
 E-mail : hgarcia@ucv.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Agustín Medina Marchena con DNI N° 02897150 Magister
 en Matemática Aplicada N° ANR/COP 227343, de
 profesión Ing. Economista desempeñándome como Coordinador
de Escuelas en Ing. Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante video pub El Bandido

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Octubre de Dos mil diecinueve.

Mgtr. : Agustín Medina Marchena
 DNI : 02897150
 Especialidad : Ing. Economista
 E-mail : amedina@ucv.edu.pe


 AGUSTÍN MEDINA MARCHENA
 INGENIERO ECONOMISTA
 Reg. CIP N° 227343



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mariadel Rosario Saldawaga con DNI N° 02609028 Magister en Administración N° ANR/COP —, de profesión Lic. en la especialidad de desempeñándome como D.T.C. en la Jefatura de Investigación en UCV - Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante video pub El Bandido

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología					

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Octubre de Dos mil diecinueve.

Mgtr. : [Firma]

DNI : 02609028

Especialidad : Administración

E-mail : msaldawaga@ucv.edu.pe

RELIABILITY

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

ANEXO 8: FIABILIDAD

Notas

Salida creada		21-OCT-2019 15:00:37
Comentarios		
Entrada	Datos	G:\TESIS\ENCUESTA.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	14

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Flores Flores, Katherine Elizabeth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	“Análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral del restaurante el Bandido. Castilla – Piura. 2019”
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Ingeniería Empresarial
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Encuesta
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	21 de Octubre del 2019
1.7. MUESTRA APLICADA :	15 Trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,986
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

Se realizó la prueba de confiabilidad teniendo en cuenta una muestra de 15 colaboradores del restaurante video pub El Bandido, a través del instrumento de encuesta, incluyéndolo al programa SPSS, donde arroja un resultado de 0.986, donde se determina que si es favorable la confiabilidad para la Investigación.



Estudiante: Flores Flores, Katherine Elizabeth.
DNI : 76676489



MARCIA ZULEMA
NUÑEZ ESTRADA
INGENIERA INFORMÁTICA

Docente: Nuñez Estrada, Marcia Zulema.
DNI : 40667753

ANEXO 9
LISTA DE COTEJO

El presente instrumento de investigación es una lista de cotejo para recoger información con respecto a las dos dimensiones que comprende la variable productividad laboral referido al marco de la realización de la investigación “Análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral del restaurante video pub el Bandido. Castilla – Piura. 2019”.

Referencia técnica, contextual y demográfica de la lista de cotejo.

Tipo de técnica: Observación.

Tipo de instrumento: Lista de cotejo.

Fecha: 14 - 19 de octubre del 2019.

Duración: 1 semana.

Lugar: Restaurante video pub el bandido-Castilla.

Sujetos a la observación: Colaboradores, ya que se analizará la formalidad, puntualidad y atención brindada a los comensales en el restaurante video pub el Bandido. Castilla.

ESCALA DE MEDICIÓN

1	2	3	4	5
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA

DIMENSIÓN: EFICIENCIA	VALORACIÓN				
INDICADOR: Presentación	1	2	3	4	5
1.Presentación ante el cliente	x				
2.Uniforme		x			
3.Manos limpias		x			
4.Mandil limpio	x				
5. Correcto peinado		x			
INDICADOR: Servicio al usuario					
6.Gestos				x	
7.Amabilidad		x			
INDICADOR: Tiempo empleado por pedido					
8.La presentación del mozo es rápida.		x			
9.Cuenta con disponibilidad de platos a la carta		x			
10. El tiempo que se ofrece por atención de pedido se cumple.		x			
DIMENSIÓN: EFICACIA					
INDICADOR: Pedidos atendidos completos					
11.Los pedidos de los clientes son atendidos por partes.			x		
12. los pedidos de los clientes son atendidos en su totalidad.		x			

13.La presentación de los platos es adecuada.		x			
14. la facturación (cobro) de los pedidos es rápida	x				
INDICADOR: Cumplimiento de tareas					
15.Cada personal (mozo, chef, cajera) cumplen con sus funciones en horario de atención.	x				