



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
RESTAURANTE POLLERÍA PARDOS CHICKEN EN EL DISTRITO  
DE SAN BORJA 2017**

PRESENTADA POR  
**FANNY MIRELLA SILVA PARREÑO**

ASESOR  
**ALEJANDRO JESÚS BRICEÑO SÁNCHEZ**

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2017



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

La autora permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y  
PSICOLOGÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA**

**“MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
RESTAURANTE POLLERIA PARDOS CHICKEN EN EL  
DISTRITO DE SAN BORJA 2017”**

**Tesis para optar el Título de Licenciado en  
Turismo Y Hotelería**

**Presentado por:  
BACHILLER FANNY MIRELLA SILVA PARREÑO**

**ASESOR: LIC. ALEJANDRO JESUS BRICEÑO SANCHEZ**

**LIMA, PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A DIOS nuestro Sr. De los Milagros por toda su compañía a lo largo de toda mi vida y trayectoria profesional.

A mis queridos padres Belinda y Bernardo que en su infinito amor me ayudaron a alcanzar mis objetivos .y cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes Dra. Cecilia Castillo, Lic. Alejandro Briceño y Dra. Bárbara Ponce de la Universidad de **San Martín de Porres**, Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Psicología por haberme orientado y apoyado en mi formación académica.

Al sr. Giancarlo Neyra jefe RRHH de la empresa franquicias unidas del restaurante Pollería **Pardos Chicken**, A la administradora Evelyn Tardío del restaurante, por proporcionar la información necesaria para la realización de esta tesis.

**“MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN RESTAURANTE  
POLLERIA PARDOS CHICKEN EN EL DISTRITO DE SAN BORJA 2017”**

# ÍNDICE

	<b>Paginas</b>
<b>Portada</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b>	
<b>Agradecimiento</b>	
<b>Índice general</b>	
<b>Resumen</b> .....	ix
<b>Abstract</b> .....	x
<b>Introducción</b> .....	xi
Descripción de la realidad problemática.....	xii
Formulación del problema.....	xii
Pregunta general.....	xvii
Preguntas específicas.....	xix
Objetivos de la investigación.....	xvii
Justificación de la investigación.....	xix
Viabilidad de la investigación.....	xix
Limitaciones del estudio.....	xix
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	20
1.1 Antecedentes de la investigación.....	20
Antecedentes internacionales.....	21
Antecedentes nacionales.....	24
1.2. Bases teóricas.....	24
1.2.1. Teorías de la administración.....	24
1.2.2. Teorías de los procesos administrativos.....	31
1.3. Modelo de los procesos administrativos .....	36
1.4. Definiciones de términos básicos.....	39
1.5. Matriz de consistencia .....	45

<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>47</b>
2.1. Formulación de hipótesis.....	47
2.1.1. Hipótesis General .....	47
2.1.2. Hipótesis Específicas.....	47
2.2. Variables e Indicadores.....	49
2.3. Matriz de operacionalización de variables .....	51
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>
3.1. Diseño metodológico.....	53
3.2. Población y muestra.....	54
3.2.1 Encuesta.....	54
3.2.2. Muestra.....	56
3.3. Técnica de recolección de datos.....	57
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	57
3.5 Aspectos éticos.....	58
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Análisis de los resultado.....	59
4.1.1 Análisis descriptivo.....	59
4.1.1 Resultados de la aplicación encuesta de opinión.....	59
Edad tabla N° 1.....	61
Edad grafico 1.....	61
Genero tabla N° 2 y grafico 2.....	62
Tabla N° 3 encuesta de opinión y grafico.....	63
Tabla N° 4 encuesta de opinión y grafico.....	64
Tabla N° 5 encuesta de opinión y grafico.....	65
Tabla N° 6 encuesta de opinión y grafico.....	66
Tabla N° 7 encuesta de opinión y grafico.....	67
Tabla N° 8 encuesta de opinión y grafico.....	68
4.1.2 Análisis de la fiabilidad del constructo.....	69
4.1.3 Análisis de la prueba de hipótesis.....	69

Hipótesis general.....	69
Tabla N° 09 prueba de la muestra encuesta de opinión.....	69
Tabla N° 10 prueba de la muestra encuesta de opinión.....	71
Tabla N° 11 prueba de la muestra encuesta de opinión.....	72
Tabla N° 12 prueba de la muestra encuesta de opinión.....	73
Tabla N° 13 prueba de la muestra encuesta de opinión.....	74
4.1.4 Análisis de los instrumentos cualitativos.....	76
a. Observación.....	76
b. Entrevista.....	71
Tabla N° 14 Guía de entrevista. Colaborador 1.....	72
Tabla N° 15 Guía de entrevista. Colaborador.....	76
c. Matriz de triangulación de resultados.....	76
Tabla N° 16 matriz de triangulación de resultados.....	80
Tabla N° 17 Validación por opinión de colaboradores.....	83
4.2 Discusión de la investigación.....	87
Tabla N° 19 validez de opinión.....	87
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA.....</b>	<b>94</b>
5.1. Presentación.....	95
5.2. Introducción.....	95
5.3. Objetivos.....	96
Procedimientos.....	96
Tabla N° 18 Ponderación de éxito colaborador 1 .....	96
Tabla N° 19 Ponderación de éxito colaborador 2 .....	96
Tabla N° 20 Ponderación de factores de éxito .....	96
5.4. Matriz de perfil competitivo.....	99
5.5. Descripción de la empresa.....	100
5.6 Cliente externo.....	101
5.7 Resultado de la propuesta .....	101
5.7.1 Matriz psico personal para la empresa .....	102

<b>CONCLUSIONES</b> .....	104
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	106
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	108

<b>ANEXOS</b> .....	112
ANEXO 1. Deferencia entre jefe y líder.....	112
ANEXO 2. Breve historia del restaurante pollería. Misión y visión.....	113
ANEXO 3. Grafico del consumo de Pardos brasa.....	115
ANEXO 4. Áreas de investigación.....	116
ANEXO 5. Plan de marketing de la empresa.....	121
ANEXO 6. Modelo del cuestionario para la entrevista al gerente.....	122
ANEXO 7. Modelo del cuestionario para la entrevista a la administradora.....	124
ANEXO 8. Modelo de encuesta realizada a los colaboradores.....	126
ANEXO 9. Artículo de las políticas de la empresa Pardos Chicken.....	128
ANEXO 10. Guía de observación de la empresa Pardos Chicken.....	129
ANEXO 11. Perfil solicitado para el puesto de administración.....	130
ANEXO 12. Artículos periodísticos con malos procesos administrativos .....	131

## RESUMEN

El servicio en restaurantes es como en otros sectores de alimentación, indispensable para lograr metas, objetivos, visión y misión de la empresa al igual personal en la actualidad no basta con ofrecer un producto físico es satisfacer las expectativas, y de mejorarlas.

Pardos Chicken es un establecimiento de restaurante pollería, un negocio familiar, cuya mayor fortaleza es la satisfacción del público pero debe haber la satisfacción de su personal en el servicio. Tiene un adecuado posicionamiento en el mercado y realiza actividades de mejora continua, sin embargo, no se ha medido el nivel de rendimiento del personal administrativo de la organización.

Por ello, esta investigación tiene como objetivo el mejorar los procesos administrativos en el restaurante Las dimensiones: a analizar planificación, organización, dirección y control nos hacen desarrollar un mejor orden con los procesos administrativos que serán útil para cubrir las expectativas que se desea alcanzar para la selección de personal en la organización y a la solución de aquellos inconvenientes en el área administrativa.

La presente tesis es mixta, de diseño ex post facto, de tipo descriptivo – simple, en la cual se ha analizado la variable personas.

La investigación concluye con que el restaurante tiene una calidad de atención al público pero falta ver el rendimiento administrativo

**Palabras clave:** procesos, administración, restaurante, metodología, cliente interno.

## ABSTRACT

The service in restaurants is like in other food sectors, indispensable to achieve goals, objectives, vision and mission of the company as well as personal at present it is not enough to offer a physical product is to meet expectations, and to improve them.

Pardos Chicken is a chicken restaurant, a family business, whose greatest strength is the satisfaction of the public but there must be satisfaction of its staff in the service. It has an adequate position in the market and performs activities of continuous improvement; however, the level of performance of the administrative staff of the organization has not been measured.

Therefore, this research aims to improve administrative processes in the restaurant. The dimensions: to analyze planning, organization, management and control make us develop a better order with the administrative processes that will be useful to meet the expectations that are desired to reach the selection of personnel in the organization and the solution of those inconveniences in the administrative area.

The present thesis is mixed, ex post facto design, of descriptive - simple type, in which the variable people has been analyzed.

The research concludes that the restaurant has a quality of attention to the public but there is a lack of administrative performance

**Keywords:** processes, administration, restaurant, methodology, internal customer.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de estudio tiene como propósito el análisis de los procesos administrativos en el restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja

La investigación se encuentra estructurada en Introducción, Marco teórico, Metodología, resultados y discusión, propuesta además conclusiones y recomendaciones.

En la introducción se describe la realidad problemática con la formulación del problema, asimismo se establecen: el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación y se plantean las limitaciones del estudio.

El primer capítulo lo constituye el marco teórico, el cual comprende los diversos antecedentes de la investigación y las bases teóricas que tienen referencias bibliográficas y virtuales, finalizando con la definición de términos básicos que apoyan el entendimiento de la investigación.

El segundo capítulo se realiza la metodología de la investigación cuyo contenido lo conforman: el diseño metodológico, la población y muestra, las técnicas usadas para la recolección de datos y para el procesamiento de la información, y a su vez describe los aspectos éticos de la tesis.

El tercer capítulo contiene los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y la discusión de la investigación.

El cuarto capítulo muestra la propuesta que permite concretar la investigación realizada.

Para finalizar, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las fuentes de información y los anexos que se han considerado en la investigación.

### **Descripción de la realidad problemática**

Los restaurantes en nuestro país están direccionados por patrones estandarizados por la marca que representan. Estos restaurantes al interior de cada establecimiento sucursal están organizados por un personal que responde a un organigrama interno. En este organigrama, además de seguir los lineamientos del reglamento y funciones establecidos, se aplican bajo la tutela de un administrador por cada local que de acuerdo a su personalidad y forma de trabajo particular le infiere una manera de responder a sus funciones que se traducen en acciones que no siempre están acorde a un buen trabajo que permite detallar entre otras habilidades personales.

Si bien es cierto el local es dirigido por un líder general que mueve a los demás miembros de la organización hacia un liderazgo de buenas oportunidades y superación pero que pasaría si ese o esa líder al cual un anfitrión le puede brindar confianza se basa solo a trabajar bajo la conveniencia a sí mismo y no a lo que se puede lograr en el trabajo en equipo, en vez de brindar calidad de confianza brinda desconfianza y hace sentir que ese anfitrión no es necesario en el área porque pudo cometer un error o no

cumplir con lo solicitado y no por lo que pueda estar suscitando en ese momento con el cliente interno que le impida cumplir esa orden.

En muchas oportunidades el administrador hostiga de diferentes maneras al cliente interno para que este renuncie para eso el cliente interno opta por resistirse al hostigamiento con la finalidad que sea la empresa que lo termine despidiendo.

Por otro lado, el administrador no programa los pagos de horas extras que el cliente interno realiza, el cliente interno percibe el cansancio de trabajo y no la remuneración por dicho trabajo, por esta razón, se crean sindicatos o se dirigen a los medios de comunicación o hasta ir con denuncias al ministerio de trabajo para que sean escuchados de alguna forma

Por ello, se realiza este trabajo de investigación con la finalidad de presentar la problemática de los superiores a cargo y al no ser el adecuado, me permito presentar la problemática y detallarla con el objetivo de formular una solución a este problema que como se comprenderá forma una atmósfera adversa, de tensión y stress que no permite un trabajo coherente ni tampoco permite reflejar conformidad ni satisfacción y esos momentos llegan a notarse ante los clientes internos y externos del restaurante trayendo consigo un malestar que puede ahuyentar y demostrar insatisfacción a nuestros clientes.

## **Formulación del problema**

### **¿Es posible mejorar los procesos administrativos del restaurante pollería pardos Chicken?**

Una mejora continua de la calidad exitosa depende de la capacidad de identificar, priorizar y resolver problemas; un problema es una desviación entre lo que debería estar ocurriendo y lo que realmente ocurre, y que sea lo suficientemente importante para hacer, por esta razón, contratar personal administrativo calificado que estén capacitados para afrontar inconvenientes de la organización puede ser una opción; como también, se requiere cambios estratégicos en la organización que lleve consigo obtener el éxito, para esto es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización en todo momento.

## **Preguntas específicas**

¿De qué manera la planificación puede ser mejorado en el área administrativa dentro de un restaurante de pollos a la brasa?

¿De qué manera la mejora en la organización ayudaría en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa?

¿Cuáles serían las principales directrices en el proceso administrativo en un restaurante de pollos a la brasa?

¿Qué medidas se deben tomar para reorganizar el control administrativo en un restaurante de pollos a la brasa?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken.

### **Objetivos específicos**

Analizar de qué manera la planificación puede mejorar los procesos administrativos en el restaurante de pollos a la brasa.

Analizar de qué manera una mejora en la organización en los procesos administrativos ayudaría en un restaurante de pollos a la brasa

Evaluar las principales directrices que mejorara los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa.

Diagnosticar las medidas necesarias para reorganizar el control y mantener los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa.

## **Justificación de la investigación**

### **1.4.1 importancia de la investigación.**

La finalidad de esta tesis es demostrar la importancia del área administrativa en el manejo del restaurante de pollos a la brasa ya que el área no tiene una buena selección de personal porque el colaborador tiene

inconvenientes laborales que hacen el mal funcionamiento de la empresa como ejemplo:

- a) No existe un documento a base de los procesos administrativos
- b) No existe un manual de procedimientos de selección de personal administrativo.

Además que el colaborador no se expresa como debería por las siguientes razones:

- c) No sentirse parte del equipo de trabajo.
- d) No pagándoles horas extras u horas nocturnas.
- e) No brindándoles vacaciones coordinadas a tiempo o dárselas por conveniencia.

f) Al no ser escuchado cuando indica inconvenientes que puedan presentarse en el momento de trasladarlos a otros locales.

g) Hacer que permanezcan en un local lejos de sus domicilios donde ellos mismos piden renunciar.

h) Mantenerlos en un local donde ellos reconocen que no podrán hacer nunca línea de carrera y así conseguir que voluntariamente deseen irse de la franquicia.

- i) Poniéndoles un horario donde se sientan incómodos.

Estos motivos hacen que su entorno laboral sea más estresante, trabajando solo por cumplir a lo reglamentado y no como lo desea la empresa en realidad, además los administradores solo buscan su bienestar laboral propio sin fijarse en el de sus colaboradores.

El área administrativa es parte fundamental en el manejo de un negocio porque muy bien organizada logra maravillas en la organización que permite el buen desempeño de todas las áreas en el funcionamiento de sus responsabilidades en el restaurante mejor aún el vida personal si es bien tratado.

Por estas razones presentadas esta tesis para puede brindar información que puede ser útil para todas aquellas personas que necesiten resolver inconvenientes laborales con en el servicio administrativo ya que aporta nueva información para el campo académico en restaurante.

### **Viabilidad del estudio**

La presente investigación es viable ya que se cuenta con la información necesaria para su realización, a través de la consulta en bibliotecas físicas y virtuales como Google académico, CONCYTEC, biblioteca de la UPC y biblioteca USMP, además de repositorios universitarios que en conjunto hicieron viable el trabajo, además se ha logrado obtener información con el debido permiso del jefe de RRHH de la empresa Pardos Chicken y administrador en turno del local de San Borja nos facilita la información necesaria para la elaboración de la tesis, se aportara información sobre cómo se sienten los colaboradores internos trabajando en un restaurante de pollos a la brasa.

Cuento con facilidad económica y disponibilidad de tiempo para poder ir al restaurante en cuestión y realizar el correcto estudio de investigación

## **Limitaciones del estudio**

### **Limitación temporal:**

La investigación se llevará a cabo durante un periodo de tiempo de trabajo específico Julio a Octubre 2017

### **Limitación espacial:**

Solo se considerará un restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja y el área de selección del personal.

### **Limitación temática:**

La investigación se basara en el modelo teórico de administración de William J. Stanton.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación.

En este capítulo se realizara una revisión del tema de esta investigación, con la finalidad de comparar diferentes fuentes consultadas acerca de los procesos administrativos que debe tener una empresa de restauración para el mejor manejo de un restaurante, en este caso franquicias que se basan a un solo reglamento y así poder comparar y lograr la mejora que se necesita para el proceso de desarrollo dentro del restaurante junto a sus colaboradores.

A continuación, algunos autores que desarrollaron investigaciones sobre el tema:

#### **Antecedentes Internacionales**

De **Rifkin, J (2003)** Universidad de Chile, Chile en su tesis de licenciado administrativo explica que “la maquina automática es justo el equivalente económico del trabajo con esclavos. Cualquier forma de trabajo que comita con el deberá aceptar las consecuencias económicas del trabajo de esclavos”.

La creciente aplicación de las nuevas tecnologías en la empresa en especial la informática aun cuando da lugar a la nueva generación de nuevos empleos calificados para los analistas simbólicos y profesionales de conocimiento. Conduce a una nueva destrucción de nuevos y más puestos de trabajo. La nueva revolución tecnológica puede terminar por acelerar las tensiones sociales conduciendo hacia la desintegración social con una polarización entre los trabajadores de conocimiento directivos y empresarios contra un creciente número de desempleados marginados u ocupando precarios puestos de trabajo en la nueva economía global basada en la tecnología de punta.

**Delgado. M (2017)** de la Escuela de Administración de empresas, tesis en administración de empresas \_ Ecuador, en su tesis para licenciada de grado presento que: la calidad de los servicios de domina a la percepción que tiene un cliente

“La percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con un conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos de un producto o servicio en principal”

La calidad de servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo, línea media y staff de apoyo incluyendo lo que relaciona directa e indirectamente al cliente, lo que prevalece es el trabajo en conjunto y no el éxito de una u otra acción específica. Es decir que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio de lo que él se espera

De **Franklin, E (2007)** Universidad Nacional Autónoma \_ México en su tesis de grado en “gestión estratégica de cambio” menciona la auditoria administrativa es la “revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”.

En virtud de la importancia de cualquier empresa su crecimiento sostenido y sustentable, recomienda plantear la forma de operar con un enfoque estratégico a largo plazo, recomienda aplicar, planeación, organización, dirección y control (**Gary Hamel**)

### **Antecedentes Nacionales**

De **Estela, R (2016)**, Universidad de Piura, Lic. De administración de empresas, Piura, 2016.en su tesis de maestría, afirma sobre la gestión de por procesos que: “es importante disponer de unas directrices estratégicas”

Siendo importante contar con directrices estratégicas, la ventaja competitiva es más duradera si se basa a los procesos a través de los cuales se implementan. La gestión de procesos se ubica como una técnica de gestión que da respuesta a las incertidumbres del entorno donde el cliente es protagonista, existe un mayor compromiso del personal interno y se promueve la mejora continua de los procesos.

La gestión por procesos figura como componente clave en los modelos de excelencia y estándares internacionales más reconocidos en la gestión de calidad.

De **Jarama. R (2014)** Universidad Peruana Unión \_ Lima, tesis para obtener el grado de magister en administración de negocios, Lic. En administración de Negocios, expresa que: “en forma global, lo más importante es el clima organizacional donde se refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros”

El clima organizacional debido a los valores, actitudes y creencias de los miembros se vuelve importante para un administrador, el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

**Evaluar** las fuentes de conflicto, de stress o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de las actitudes negativas frente a la organización

**Iniciar y sostener un cambio** que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

**Seguir** el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueden surgir.

De esta manera el administrador puede ejercer un control sobre la administración del clima, de manera tal que puede administrar lo más eficazmente posible su organización.

El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Teorías de la administración**

En su libro futuro de la administración **Hamel. G (2007)** nos explica acerca de otros autores quien nos expresa como la administración debe evolucionar a través del tiempo en vez de decaer, es decir ¿Llego el final de la administración? como por ejemplo citamos a los siguientes autores.

**Fukuyama. F. (s, f)**, citado por **Hamel. G (2007, p 19)** define que quizás hayamos aprendido a dominar hasta cierto punto la ciencia de organizar a los seres humanos, asignar recursos, definir objetivos, crear planes y minimizar las desviaciones con respecto a las mejores prácticas. Quizás con ello se hayan solucionado los problemas verdaderamente complicados.

**Kauffman. S (s, f)** citado por **Hamel. G (2007, p 20)** talentoso biólogo y ex alumno de santa fe Institute, se vale la noción del ***paisaje adaptivo*** para describir los límites del progreso evolutivo, los picos más altos significan de los logros de la evolución.

Al comienzo, partiendo de un valle profundo, todos los senderos suben, pero a medida que una especie evoluciona, el porcentaje de terreno que tiene empieza a disminuir, un paisaje salpicado por muchas rutas posibles es poco posible de escalar y termine siendo un peñasco poco visible encima de una montaña.

**Churchill. W (1930)** citado por **Hamel. G (2007, p 23)** la peor forma de gobierno tiene muchas contradicciones, la primera de ellas es el desafío de proteger los derechos de las minorías y honrar la voluntad de la mayoría.

La administración moderna nos ha legado un aserie de acertijos desconcertantes, sacrificios importantes de piden a gritos audacia de pensamiento y enfoques diferentes.

**D´Aveni. R (s, f)** citado por **Hamel. G (2007, p 25)** indica que el liderazgo esta en las industrias están cambiando de manos con mayor frecuencia y que la ventaja competitiva. Cada vez hay compañías que están en “redes de valor” y “ecosistemas” sobre las cuales tienen solo un control parcial.

**Kuhn. T (s, f)** citado por **Hamel. G (2007, p 29)** un paradigma es más que una forma de pensar, es una forma de ver el mundo, un paradigma es un criterio para elegir los problemas que supuestamente tienen solución. Todos somos prisioneros de nuestros paradigmas y como gerentes somos cautivos de un paradigma que eleva la búsqueda de la eficiencia por encima de cualquier otra meta

**Taylor. F (1958)** citado por **Hamel. G (2007, p 30)** en su calidad de padre de la “administración científica” batalló contra el desperdicio de movimientos, las actividades mal diseñadas, las normas de desempeño laxas y absurdas, la falta de congruencia entre los requisitos de trabajo y las capacidades del trabajador y los sistemas de incentivos que desalentaban a los mejores esfuerzos. Todos ellos adversarios de cualquier gerente del siglo XXI reconocería al instante.

Taylor sostenía que la eficiencia era el resultado de saber exactamente lo que se espera que hagan los empleados y después cerciorarse que lo hagan de la mejor manera y más barata. Creía que la administración podría convertirse en una verdadera ciencia construida sobre los cimientos de unos principios, leyes y reglas claramente establecidos.

**Weber. M (s, f)** citado por **Hamel. G (2007, p 31)** contemporáneo a Taylor tenía varias características que distinguían su organización ideal:

- a) La división de trabajo y las responsabilidades estaban claramente definidas para cada uno de la organización.
- b) Los puestos estaban organizados en una jerarquía, la cual se traducían a una escala de autoridad.
- c) Los miembros se elegían para los puestos con base en su idoneidad técnica o su formación.
- d) Los gerentes trabajan para los dueños de la empresa pero no eran los propietarios principales

- e) Todos los integrantes de la organización deberían someterse a reglas estrictas y controles pertinentes para su trabajo particular las reglas eran impersonales y se aplicaban uniformemente

Aunque Max Weber murió hace más de 90 años sus características se siguen aplicando hasta el día de hoy.

De **Hamel, G (2008)** citado por **Bill Green (2007, p 4)** en su publicación “The futuro of managment” o “el futuro de la administración” explica que. Cuando se le compara con los grandes cambios que hemos presenciado durante el último medio siglo en los campos de tecnología, los estilos de vida y geopolítica, la práctica gerencial parece haber evolucionado a pasos de tortuga.

Es probable que las jerarquías sean más planas pero no han desaparecido. Es posible que los empleados de primera línea sean más inteligentes y más capacitados, de todas maneras deben doblegarse obedientemente ante las decisiones de los ejecutivos. Todavía los gerentes de nivel superior son los encargados de nombrar a los gerentes inferiores.

De **Taylor, F (2010)** en su libro “The principles of scientific managment” o “los principios de la administración científica” publicado en inglés por cosimo classics **(2016, p. 4)** expresa que los principales objetivos de la administración debe asegurar la máxima prosperidad del empleado, junto con la prosperidad de cada uno

La palabra “la máxima posteridad” es usada como una principal esencia que significa que no solo a lo dividido de la compañía, o propio ero el desempeño de cada miembro del negocio en su gran estatus de excelencia es la prosperidad de su excelencia.

Debemos ver que la máxima prosperidad de cada empleado que puede no ser un objetivo primordial, pero hoy en día esto no se cuestiona través del mundo industrial, a lo largo de la parte de la organización de empleados es bueno para ser empleado, pero la mayoría no cree en esta posibilidad con sus conjuntas relaciones con sus intereses que lo identifican.

La mayoría de los empleados y empleadores es necesariamente antagonista. La ciencia administrativa es por el contrario una fundación de convicción con verdaderos intereses que de dos pueden ser uno mismo la prosperidad del empleado va de la mano con la prosperidad del empleado con un labor de costo del empleador para su trabajo.

**Cortez, L (2016)** Algunos autores estudian a la administración en diferentes corrientes, dependiendo la época así se determina la escuelas, siendo fundamental “los principios y técnicas de la administración sobre los conocimientos en distintos enfoques y tendencias que ha sufrido la administración desde su aparición, permitiendo un camino con mayor visión, reflexivo de cada corriente”. **(Much 2005 p. 23)**

En cuanto a la administración científica existen múltiples corrientes y diferentes criterios para su aplicación. El padre de la administración fue el estadounidense Frederick Winslow Taylor quien determina las bases de la administración científica.

Taylor constituye normas y principios para obtener un mayor rendimiento en la mano de obra del trabajador y en el ahorro de materiales, en cuanto al estudio de “Tiempos y movimientos”, (que hoy en día es lo que se implementa, en cuanto a la selección y reclutamiento de los obreros, incentivos, especialización entre otros). Taylor le llama Administración científica por la racionalización de métodos de ingeniería aplicados en la administración.

Gracias a Taylor surgen grandes autores y escuelas que toman el método que el implementa observando y experimentando diferentes teorías que en pleno siglo XXI se ha retomado con mayor eficiencia y eficacia a nivel internacional. Donde el ser humano es la parte fundamental para la organización y coordinación del trabajo, mediante la aplicación de las diferentes técnicas de estudio. **(Munch. G. 2005, p 23).**

**Sánchez, M (2016)** El estudio de las teorías, ha permitido observar el cambio de paradigmas que se conciben referentes a la administración mediante la Teoría Organizacional y Estudios organizacionales. Fue Thomas Kuhn, principal precursor con la idea en un cambio de paradigmas en la estructura de los estudios científicos. Los distintos paradigmas (a veces se les denomina metáforas o marcos de referencia), revelan diferentes facetas de la propia comprensión de la administración y teoría organizacional **(Clarke & Stewart, 1998, p. 25).**

Cada una de estas posturas ha surgido con el fin de aportar conocimiento adicional a alguna de las teorías o bien refutar el conocimiento generado referente a estas. Debido a las necesidades de comprensión por parte del capital, es que surgen estas teorías, con la finalidad de lograr un control

dentro de los procesos, así como el de organizar de acuerdo a los intereses del capital, por lo cual se han enfocado en entender a los obreros o trabajadores (Clarke & Stewart, 1998, p. 25).

Además, la autora cita a **Barba (2013)**, De acuerdo a las posturas propuestas la administración que hoy en día se concibe nace con las necesidades capitalista de la sociedad, teniendo a Fayol y Taylor como los principales precursores de la Administración, donde se presenta un control y dirección mediante los movimiento y el saber de los trabajadores, así mismo se presenta una división en los procesos mediante operaciones técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contabilidad y administración presentando un modelos sistemático y abstracto de la organización, dirigido por un sistema racional de reglas (**Taylor, 1911; Fayol, 1916, p. 34**).

**Torres. S; Mejía. A (2006)** Concepto de administración desde diversos aportes que, en alguna medida, se inscriben en los desarrollos posmodernos de la ciencia, de forma alterna a lo que se ha hecho desde las perspectivas clásica y moderna, tiene como siguiente paso indagar sobre la idea de administración que tienen los administradores que desempeñan diversos roles en las empresas. Se pregunta en qué medida los recientes desarrollos apoyados en el paradigma posmoderno de la administración han permeado la mente y práctica de los gerentes (Hatch, 1997, p. 23).

## 1.2.2 Teorías de procesos administrativos

**De Taylor. F (2017)** fundador de la Administración Científica, Filadelfia, Estados Unidos, nos enseña que: “la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas en sus cuatro principios”

**El principio de planeación:** cambiar la improvisación y la actuación empírica práctica por los métodos basados en los procedimientos científicos.

**El principio de preparación:** Seleccionar científicamente al personal por sus aptitudes, prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, en concordancia con el método planeado.

**El principio de control:** Controlar el trabajo para cerciorarse si se está ejecutando de acuerdo a las normas establecidas. La gerencia debe colaborar para la mejor ejecución posible.

**El principio de ejecución:** Distribuir diferentes atribuciones y responsabilidades para que las funciones de trabajo sean las mejores ejecutadas.

En conclusión explica que al acrecentar la productividad con una mayor eficacia en la producción y un pago mejor para los trabajadores mediante la aplicación del método científico. Sus principios recalcan el uso de la ciencia,

la creación de armonía y cooperación de grupo, el logro de superación máxima y lo más importante del desarrollo de los trabajadores.

**Mallar, Miguel. A (2010)** secretario de Gestión Administrativa, Económica y de Servicios, España, 2010, aplica que: "una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno".

Los elementos que conforman un proceso son:

**1. Inputs:** recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.

**2. Recursos o factores que transforman:** actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:

a) **Factores dispositivos humanos:** planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.

b) **Factores de apoyo:** infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

**3. Flujo real de procesamiento o transformación:** La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.).

Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones).

Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos (centros de documentación, bases de datos, bibliotecas, etc.).

A su vez se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostel), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine).

**4. Outputs:** son básicamente de dos tipos:

- a. Bienes:** tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.
- b. Servicios:** intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

Dadas las crecientes formas mixtas, ha comenzado a emplearse también el término de serducto (servicio + producto) que indica la orientación a la satisfacción de necesidades del cliente a través de una actividad u objeto portador de ese valor.

Un proceso comprende obviamente, una serie de actividades realizadas en diferentes áreas de la organización, que deberán agregar valor,

proporcionando así un servicio a su cliente. Este cliente podrá ser un cliente interno o un cliente externo. Así la gestión por procesos es una forma de organización, en la cual debe prevalecer la visión del cliente por sobre las actividades de la organización.

Se definen los procesos y se gestionan de modo estructurado, y sobre la mejora de cada uno de ellos se basa la mejora de toda la organización.

Considerar los procesos aporta una visión integral que permite entender la globalidad de una actividad. Así tendremos una idea de que se está construyendo un edificio con una visión mucho mayor que el solo hecho de considerar la actividad de pegar ladrillos.

El enfoque hacia el proceso ofrece una visión horizontal de la organización y da respuesta a un ciclo completo, desde que se realiza el primer contacto con el cliente, hasta el momento en que éste recibe satisfactoriamente el producto o servicio, e incluso la atención posterior.

**Ramio. C (2016)** La Dirección Científica impulsada por Taylor propugna, sobre la base racionalista del hombre económico, un nuevo estilo de dirección y organización del trabajo mediante el análisis sistemático y el control.

“Se trata de racionalizar y estandarizar las actividades mediante la descomposición de las tareas en una serie ordenada de movimientos simples”.

La base del sistema radica en la separación de la concepción y la programación de la simple ejecución del trabajo y en la supe especialización del trabajo. Se pone un énfasis especial en el control y en la coordinación del trabajo por medio de la relación jerárquico-personal. Se trata de un enfoque de ingeniería e instrumental que apenas posee una base conceptual. Esta circunstancia no empaña el notable cambio cualitativo y cuantitativo que supuso esta corriente en el mundo de las organizaciones (especialmente en las organizaciones industriales) cuyos postulados siguen gozando hoy en día de plena vigencia **(Taylor, 1911)**.

**Torres. S; Mejía. A (2006)** En las definiciones presentadas se pueden identificar con claridad tres elementos usados para explicar administración: “Los procesos de coordinación, Las organizaciones en que se dan dichos procesos y el ser humano como agente central de éstos”.

Al seguir este esquema, enseguida se presentan las particularidades de estos elementos y las relaciones que se tejen entre sí, para ir mostrando cómo toma forma un concepto de administración, que refleja de forma más realista las actividades gerenciales y administrativas en las organizaciones humanas.

Para lograr tal objetivo se inicia con lo que se ha considerado la piedra angular para definir administración: el proceso de coordinación de personas y uso de recursos. Se parte del planteamiento clásico de planeación, organización, dirección y control. Las fases de este proceso están concebidas bajo el esquema racional que busca comprender las organizaciones y lo que deben hacer mediante la descomposición de la realidad en sus partes, dejando de lado la fase

de síntesis en la que se articula el comportamiento creativo de los seres humanos.

Vista la administración como un proceso técnico con una solución racional única a la que se llega como resultado de seguir una serie de actividades prescritas genéricas para todas las organizaciones, no hay espacio para la expresión creativa del ser humano en la toma de decisiones estratégicas y operativas **(Calori, 1998; Mintzberg, 1994)**.

### **1.3 Modelos de procesos administrativos**

**Gómez, H, (2015)** Universidad Nacional Autónoma de México Lic. En administración, considera que: “Para que un equipo de trabajo resulte funcional para la organización es necesario brindarle ciertas condiciones favorables. Ello significa, entre otras cosas, que sus integrantes puedan trabajar en un ambiente laboral positivo para desarrollar un clima de compañerismo y armonía”.

Cuando existe buena relación entre los colaboradores, las tareas se vuelven más fáciles de abordar y las personas muestran mayor entusiasmo para trabajar. A su vez, las reglas establecidas por ellos mismos, proporcionan una base de conducta de mutuo acuerdo que todos deben respetar.

**Figuroa, G (2011)**, Director – Gerente FB&C/PNI creador y gestor de marcas, imagen, reputación y consultoría en diferentes países, afirma que:

“Para prever los problemas, disminuir las posibilidades de que estos ocurran y para manejar la crisis cuando llegan a los medios de comunicación masiva existen desde hace algunos años en el mundo y en nuestro país, especialistas, empresas, capacitadas para ayudarlo a determinar cuáles son las áreas de su negocio que pueden generar problemas inevitables”.

**Mendoza, H. (2006).** Colegio profesional de licenciados en administrados de Mendoza, Argentina comenta: que el “líder de un negocio” debe realizar:

### **Planeación**

Para un administrador y para un grupo de empleados es importante decidir, o estar identificado con, los objetivos que se van a alcanzar. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse, cuando, y como se hará, cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones de cada uno de tales componentes del trabajo y la forma de lograrlos.

### **Organización**

Una vez determinadas las acciones futuras, el paso siguiente, para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del equipo e indican la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas

tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estamos de acuerdo que en la organización debemos considerar las capacidades de cada miembro de grupo para que así su rendimiento sea positivo de acuerdo a lo que ellos realicen. Organizar es una función fundamental de la administración.

## **Ejecución**

Es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Las medidas que se elijan dependen de los miembros particulares del grupo, de la actividad componente por hacer y del criterio del gerente. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad, y la compensación.

## **Control**

Los administradores siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer

un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas por este plan, y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

Pueden presentarse discrepancias, imponderables, mal interpretación y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva. Se buscan repuestas a las preguntas: ¿Qué tan bien debe hacerse el trabajo? ¿Qué tan bien lo estoy haciendo? Esta función de la administración constituye el control.

#### **1.4 Definiciones de términos básicos.**

De acuerdo a **Robbins, P. Y Decenso, D** (2002 p. 5) nos dicen que la **administración** se refiere a “conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto a ellas”.

Según **Robbins, P. Y Decenso, D** (2002 p. 5) afirman” **eficiencia** es hacer algo correctamente se refiere a los insumos y los productos. Busca el consumo mínimo de los recursos y **eficacia** es hacer lo correcto y alcanzar las metas”.

Según el **diccionario de la real academia española (2002 p.272)** “**Calidad**, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permitan juzgar su valor. Buena calidad superioridad y excelencia. Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad”.

**Nevado, P. (2003)** explica acerca de la **calidad de los servicios** a considerar que la importancia de la organización pública prestataria de servicios se trate como responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia. Desde esta perspectiva, “para cualquier organización compleja, y en nuestro caso para la administración pública, la calidad en sí misma no es realmente un fin, es un medio para asegurar la propia credibilidad del sistema, su completa y correcta legitimación frente a los ciudadanos como auténtico objetivo”.

De acuerdo a **Ameca, C. (2014)** “**Cliente interno** es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso”. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa.

Según el **Diccionario de la Real Academia Española** (2002 p. 395) “**Colaborador** es un compañero en la formación de alguna obra”

De acuerdo a **Fernández y Sánchez (2017 p. 2)** **Clima laboral**. “Es el ambiente laboral que los empleados perciben de una serie de características propias de la empresa”. De acuerdo al medio ambiente que hay dentro de la organización es como se define si los comportamientos de los empleados son los adecuados o no ara el bienestar de la empresa.

Según el **Diccionario de la Real Academia Española (2002 p. 499)** “**Deficiencia** es el funcionamiento intelectual inferior a lo normal que se manifiesta desde la infancia y está asociado a desajustes en el comportamiento”.

**Sandoval, M (2004 p.27)** afirma que: “para evaluar las dimensiones del clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones”:

**1. Autonomía Individual.** Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.

**2. Grado de estructura que impone el puesto.** Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

**3. Tipo de recompensa.** Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.

**4. Consideración, agradecimiento y apoyo.** Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

Según el **Diccionario de la Real Academia Española (2002 p. 603)** “**Empresa.** Entidad de carácter comercial destinada a la producción de bienes y servicios. Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de presentación de servicios con fines lucrativos”.

De acuerdo a **Lynn, S (2004)** define a “**Franquicia** como un modo de distribución o de comercialización de un determinado producto o servicio, en el que intervienen dos partes, franquiciante y franquiciador”:

- La poseedora de la marca y de un gerenciamiento prefijado: el franquiciante.
- El franquiciante se encuentra en la obligación de ceder el uso de la marca.
- Transferir el know-how a través del entrenamiento y los manuales de operación y brindar asistencia permanente.
- Por su parte, el franquiciado tiene la obligación de cumplir con los estándares de calidad y operación.
- Entrenarse.
- Dar un buen uso a la marca y abonar el derecho inicial y, si corresponde, las regalías.

De tal manera **Garzón, C (2011)** define **Gestión**. Se relaciona de la misma forma la palabra “acción”, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. Retomando, se encuentran hasta aquí dos relaciones que indican una acción que debe estar enfocada en la consecución de objetivos previamente establecidos. “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”.

Según **Fischman, D (2000 p. 99)** opina que **Liderazgo**. “No se puede enseñar con discursos de un profesor de tiza y pizarra. Se requiere generar un entorno donde el alumno aprenda haciendo, experimentando y viviendo los conceptos”.

Según el **Diccionario de la Real Academia Española (2002 p. 1087)**  
**Objetivo.** “Que no depende del sentimiento de las personas o no está basado en ellos, mejor dicho, personas que en sus juicios o valoraciones no se deja arrastrar por sus sentimientos”.

De acuerdo a **Ferrada, J (2011) Procesos administrativos** “son actos jurídicos emanados de un órgano de la Administración del Estado que poseen ciertas cualidades y características que los hacen, en cierto sentido, excepcional dentro del ordenamiento jurídico”. Esa excepcionalidad les permite, entre otras cosas, gozar de una presunción de legalidad o validez desde su inicio, lo que lleva aparejado su ejecutividad, ejecutoriedad y aún su ejecución forzosa, en ciertos casos.

Según **Junkin, R (2005 p. 6) la oorganización empresarial.** “Actividades empresariales entre productores y productoras organizadas deben ser compatibles con sus estrategias de vida”.

Según el **Diccionario de la Real Academia Española (2002 p. 1331)**  
**“Restaurante.** Establecimiento público en que se sirven comidas y bebidas mediante un pago en el mismo local”.

Según **Arango, L (2007 p. 3) EL Salario mínimo.** De manera sistemática, al finalizar cada año, se reabre en la discusión sobre su incremento. Los líderes de trabajadores, representantes de los gremios de la producción y

gobierno, se sienten a negociar un incremento cuyos efectos en materia de empleo, pobreza y bienestar son una incógnita para todos ellos.

Un jugador pide aumentos sustanciales del salario mínimo para reducir la pobreza afirmando que "...es un poderoso mecanismo de redistribución", mientras que los otros ofrecen aumentos moderados con otro argumento: "...se debe pensar en los desempleados (en particular, en las posibilidades de empleo de los jóvenes)," Cada uno de los jugadores en la negociación desempeña un papel sin tener estimativos robustos sobre los efectos sociales de sus pedidos, sus ofrecimientos o sus acuerdos.

Según el **Diccionario de la Real Academia Española (2002 p. 1395)**  
**Servicios.** "Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada".



<b>ESPECÍFICOS</b>	¿De qué manera la mejora en la organización ayudaría en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa?	Analizar de qué manera una mejora en la organización en los procesos administrativos ayudaría en un restaurante de pollos a la brasa	La organización puede mejorar los procesos administrativos ayudaría en un restaurante de pollos a la brasa	<p><b>Organización</b></p> <p>Opinión de trabajo administrador – colaborador</p> <p>Comunicación de grupo</p> <p>Organización del administrador</p>	5,6,7	<p><b>Muestra Probabilística – Casual incidental:</b> 40 personas</p> <p><b>Técnicas Instrumentos:</b> e</p> <p><b>Encuesta:</b> Cuestionario</p> <p><b>Entrevista:</b> Guía de entrevista (2 funcionarios gerente RRHH y administradora)</p>
	¿Cuáles serían las principales directrices en el proceso administrativo o en un restaurante de pollos a la brasa?	Evaluar las principales directrices que mejorara los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa.	La evaluación puede mejorar las principales directrices que mejorara los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa.	<p><b>Ejecución</b></p> <p>Deficiencia de trabajo del administrador</p> <p>Comunicación del administrador</p> <p>Responsabilidad del área</p>	8,9,10	<p><b>Observación:</b> Guía de Observación</p>
	¿Qué medidas se deben tomar para reorganizar el control administrativo o en un restaurante de pollos a la brasa?	Diagnosticar las medidas necesarias para reorganizar el control y mantener los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa	Una modificación en las medidas necesarias para reorganizar el control permitirá la mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa.	<p><b>Control</b></p> <p>Control de las áreas</p> <p>Revisión de los resultados</p> <p>Apoyo entre áreas</p> <p>Desempeño del personal</p>	11,12,13,14	<p><b>Técnica de Procesamiento de datos:</b> SPSS Versión 24</p>

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1. Formulación de hipótesis**

##### **2.1.1. Hipótesis general**

La mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken permitirá una mejor administración.

##### **2.1.2. Hipótesis específicas**

La planificación puede mejorar los procesos administrativos en el restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 nos muestra que sobre el administrador recae la responsabilidad

La organización puede mejorar los procesos administrativos ayudaría en un restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS

versión 24 nos muestra que influye las decisiones del administrador con el trabajo de equipo

La evaluación puede mejorar las principales directrices que mejorara los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 la comunicación interna es un factor importante en la solución de problemas dentro del restaurante.

Una modificación en las medidas necesarias para reorganizar el control permitirá la mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 que si es posible una mejora en los procesos administrativos con los valores personales afiliados a los valores de la empresa.

De acuerdo a los procesos administrativos analizados veremos si es o no posible las mejora que se desea lograr en la empresa Pardos Chicken y así cumplir los objetivos mencionados.

## 2.2. Variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	CARACTERISTICA	INDICADORES	CARACTERISTICA
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	Planificación	Cualitativa ordinal	<p>Observar y anotar</p> <p>Pensar en el que hacer mañana</p> <p>Como hacer las cosas mañana</p> <p>Organizar las acciones para mañana</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Observacional</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo simple</p>
	Organización	Cualitativa ordinal	<p>Escoger personal apto</p> <p>Evaluar sus acciones</p> <p>Concertar sus acciones</p> <p>Evaluar sus opiniones</p> <p>Evitar errores</p>	<p><b>Método:</b> Mixto</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental – Descriptivo – Deductivo</p>

	Ejecución	Cualitativa ordinal	<p>Personal inspira confianza</p> <p>Seguridad durante el servicio</p> <p>Amabilidad del personal</p> <p>Personal con experiencia</p>	<p><b>Población y Muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> 20 personas que realizan labores diarias</p>
	Control	Cualitativa ordinal	<p>De acuerdo a su habilidad</p> <p>Disponibilidad de respuesta</p> <p>Disponibilidad de ayuda en equipo</p> <p>Rapidez en la acciones</p>	<p><b>Muestra No Probabilística – Casual o incidental:</b> 40 personas</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos:</b></p> <p><b>Encuesta:</b> Cuestionario</p> <p><b>Entrevista:</b> Guía de entrevista (2 personas gerente RRHH y administradora)</p> <p><b>Observación:</b> Guía de Observación</p> <p><b>Técnica de Procesamiento de datos:</b> SPSS Versión 24</p>

Fuente: elaboración propia

### 2.3. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEM
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	<p><b>Taylor. F 2017</b></p> <p>La gerencia adquirio nuevas atribuciones y responsabilidades descritas en cuatro principios</p>		Planificación	Cambiar improvisación y la actuación empírica practica	<p>Observar y anotar</p> <p>Pensar en el que hacer mañana</p> <p>Como hacer las cosas mañana</p> <p>Organizar las acciones para mañana</p>	1,2,3,4
			Organización	Seleccionar al personal con sus aptitudes	<p>Escoger personal apto</p> <p>Evaluar sus acciones</p> <p>Concertar sus acciones</p> <p>Evaluar sus opiniones</p> <p>Evitar errores</p>	5,6,7,8,9

			Ejecución	Distribuir diferentes responsabilidades para que las funciones sean mejores	Personal inspira confianza Seguridad durante el servicio Amabilidad del personal Personal con experiencia	10, 11, 12, 13
			Control	Controlar el trabajo para cerciorarse si se está ejecutando de acuerdo a las normas	De acuerdo a su habilidad Disponibilidad de respuesta Disponibilidad de ayuda en equipo Rapidez en la acciones	14, 15, 16, 17

Fuente: elaboración propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

Según **Ponce, B. (2017; p. 121)** “el diseño metodológico es un esquema que presenta las diferentes perspectivas de la metodología de la investigación”.

La investigación se realizó bajo un enfoque mixto entre lo cualitativo y cuantitativo, con el propósito de profundizar en el conocimiento de la problemática respecto a las deficiencias administrativas que vienen suscitando en un restaurante de franquicia; motivo de estudio a través de un proceso de recolección de datos y análisis de la información mediante encuesta. **(Kerlinger & Lee; 2014)**

El diseño metodológico utilizado en esta investigación es ex post facto con enfoque mixto, puesto que se evalúa una muestra de clientes internos que laboran actualmente en un restaurante de franquicia Pardos Chicken que expresan experiencias y actitudes sobre el desempeño administrativo en el periodo de tiempo. En tal sentido, la investigación se obtendrá mediante encuestas realizadas al cliente interno del restaurante frente a un hecho que puso en riesgo la estabilidad del restaurante en el distrito de San Borja y entrevistas a dos colaboradores de las áreas de RRHH y administración.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Encuesta:

Se ha seleccionado el método descriptivo porque se describe un determinado fenómeno que atrae la atención en el desempeño administrativo en un periodo de tiempo, el cual nos muestra cómo estuvo trabajando en conjunto con sus colaboradores y como se sentían emocional y profesionalmente laborando.

La administración general del restaurante defines las áreas con mayor labor que se manejan de manera sostenible en el restaurante. Las áreas a estudiar son las siguientes:

**Tabla N° 1. Áreas de estudio de la unidad de análisis**

AREAS	LABORES IMPORTANTES
<b>ANFITRIONAJE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar que la carta de servicio este con precios actualizados</li><li>• Dar la bienvenida a los clientes externos</li><li>• Mantener el salón ordenado</li></ul>
<b>SALÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No descuidar el área de apoyo del salón</li><li>• No descuidar el servicio en horas punta</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar utensilios y materiales entregados</li> <li>• Mantener sus áreas limpias</li> </ul>
<b>AREAS</b>	<b>LABORES IMPORTANTES</b>
<b>PRODUCCIÓN (BAR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de los principales platos de la carta</li> <li>• Buen manejo de utensilios brindados</li> <li>• Conocimientos de BPM</li> <li>• Limpieza del área a producir</li> </ul>
<b>AREAS</b>	<b>LABORES IMPORTANTES</b>
<b>DELIVERY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empacado de productos</li> <li>• Limpieza de la zona de empacado</li> <li>• Asignación de pedidos</li> <li>• Ruteo de la zona de reparto</li> </ul>
<b>AREAS</b>	<b>LABORES IMPORTANTES</b>
<b>REPRESENTANTE DE ATENCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de dinero</li> <li>• Conocimiento de la carta</li> <li>• Atención de la caja llevar</li> <li>• Limpieza del área</li> </ul>

*Fuente: elaboración propia (2017)*

El restaurante de ventas de pollos a la brasa en mención es uno de los restaurantes de franquicia reconocidos a nivel nacional e internacional, maneja los principios de BPM (Buenas Practicas de manipulación de alimentos), además brinda a su personal capacitaciones que lo mantienen siempre actualizado en los últimos acontecimientos de la cadena de restaurantes.

Se ha tomado como muestra las áreas importantes que laboran en el restaurante de franquicia en el distrito de San Borja respectivamente siendo el tamaño de la población de 40 personas.

### **3.2.2 Muestra:**

Para obtener la información y desempeño de la administración general de realizo una encuesta a una muestra de colaboradores de un total de la población de personas. **Pérez, Legoas, L.A. (2014)**

Se tomó encuesta a 20 personas de las áreas de representante de atención, delivery, producción- bar, salón y anfitriónaje, utilizando el muestreo no probabilístico, por conveniencia. **(Anderson, Sweeny & Williams; 2015)**

**Ávila, H (2006)** en su tesis introducción a la metodología de la investigación, edición eumed.net, explica según el autor **(Bernal. C 2006, p 89)** en la muestra no probabilística la selección de las unidades de análisis dependen de las características, criterios personales, etc., del investigador lo que no son muy confiables en una investigación con fines científicos o tecnológicos.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos. Descripción de los instrumentos. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.**

**Mixta:** porque recolectamos información mediante encuestas a los participantes del local, haremos observación participativa.

Se realizaría una entrevista a un administrador para ver una visión clara y real sobre la experiencia laboral ejercida.

Se realizará una entrevista al gerente de RRHH del restaurante Pardos Chicken franquicias unidas para tener una opinión más clara de la selección del personal administrativo.

Se realizarán encuesta a los colaboradores del local para conocer las opiniones que ellos puedan tener que ayuden a evaluar la situación actual.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.**

El proceso de la información se realizará mediante el uso de técnicas estadísticas que apoyen al manejo y explicación de los datos recaudados.

Para exponer los datos de manera aprobatoria, se usaran tablas y cuadros estadísticos en base a la información obtenida; a través de los programas SPSS versión 24, Excel y Minitab.

### **3.5. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó con los debidos parámetros morales y legales, sin infringir normas, derechos o el bienestar de las personas encuestadas o entrevistadas. Además, se ha tomado en cuenta los derechos de cada autor mencionado en los antecedentes y bases teóricas.

Se coordinó también con la organización Pardos Chicken franquicias unidas para la realización del estudio y la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Análisis de los resultados**

##### **4.1.1. Análisis descriptivo**

El presente análisis describe que si es posible mejorar los procesos administrativos de Pardos Chicken de acuerdo a los objetivos escritos en la tesis y apoyar al área de RRHH área de operaciones y de talento.

Los objetivos trazados en el estudio se cumplen de acuerdo al desempeño de cada colaborador de la empresa y ello ayuda a analizar este trabajo.

##### **4.1.1.1 Resultados de la aplicación del cuestionario “Opinión”**

De acuerdo al análisis realizado en las encuestas a los colaboradores de la empresa Pardos Chicken se recopiló información que ayuda a mejorar la hoja de selección de la empresa para las áreas de operación y talento de RRHH y lograr una mejor selección de personal para el área administrativa.

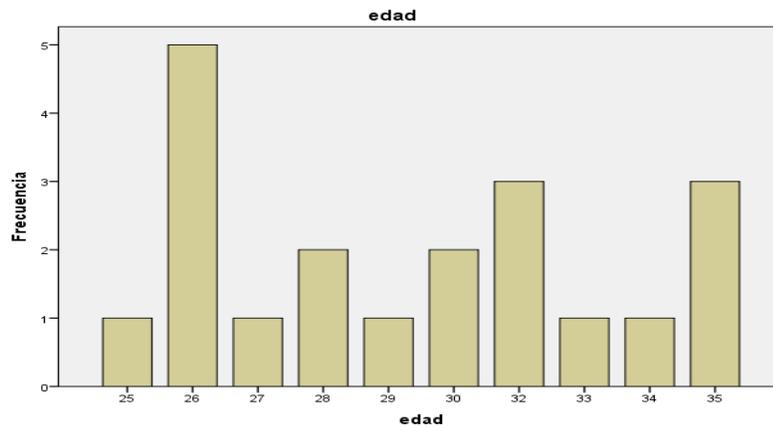
De los datos recolectados en un periodo de labores, en la aplicación de la primera parte de la encuesta, en la cual se midieron las opiniones de los colaboradores del restaurante de acuerdo a edad y género, los resultados fueron:

**Tabla N° 01. Edad**

		Frecuen	Porcent	Porcentaje	Porcentaje	
		cia	aje	válido	acumulado	
Válid o	25	1	5,0	5,0	5,0	
	26	5	25,0	25,0	30,0	
	27	1	5,0	5,0	35,0	
	28	2	10,0	10,0	45,0	
	29	1	5,0	5,0	50,0	
	30	2	10,0	10,0	60,0	
	32	3	15,0	15,0	75,0	
	33	1	5,0	5,0	80,0	
	34	1	5,0	5,0	85,0	
	35	3	15,0	15,0	100,0	
	Total		20	100,0	100,0	

**Grafico 01. Edad**

Fuente: Elaboración propia (2017)

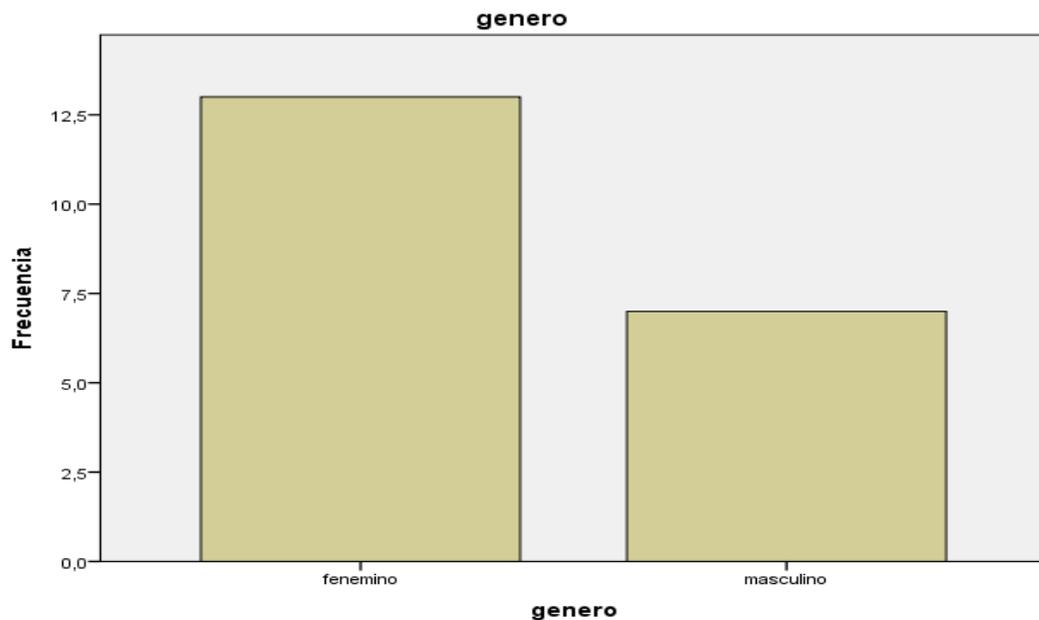


**Interpretación:** Del total de la muestra, que son 20 personas, el 45% tiene de 26 años de edad, el 30% de 32 a 35 años, el 20% de 28 a 30 años y el 10% tiene de 25 a 34 años.

**Tabla N° 02. Genero**

		<b>Genero</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	femenino	13	65,0	65,0	65,0
	masculino	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente: elaboración propia (2017)**



**Grafico 02. Genero**

**Fuente: elaboración propia (2017)**

**Interpretación:** Del total de la muestra, que son 20 personas, el género femenino cumple un total 60 % de las expectativas de opinión acerca del tema y el 40% del género masculino cumplió con la brindar la información solicitada en la encuesta.

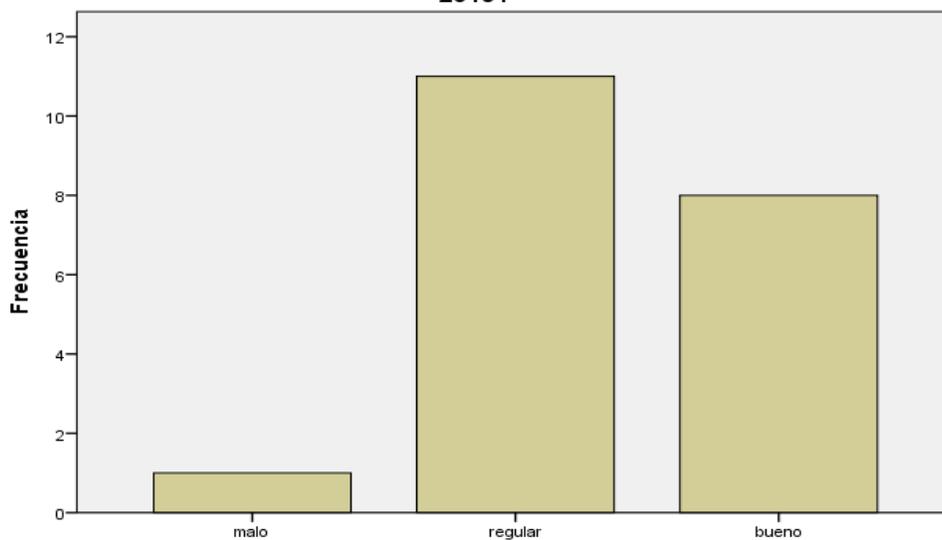
**Tabla N° 03. Pregunta 01. Cuestionario de opinión**

**¿Que opina acerca de la labor administrativa en el periodo marzo 2014 a abril 2015?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	malo	1	5,0	5,0	5,0
	regular	11	55,0	55,0	60,0
	bueno	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente: elaboración propia (2017)**

**¿ que opina acerca de la labor administrativa en el periodo marzo 2014 a abril 2015?**



**¿ que opina acerca de la labor administrativa en el periodo marzo 2014 a abril 2015?**

**Grafico 03. Pregunta de opinión 01**

**Fuente: elaboración (2017)**

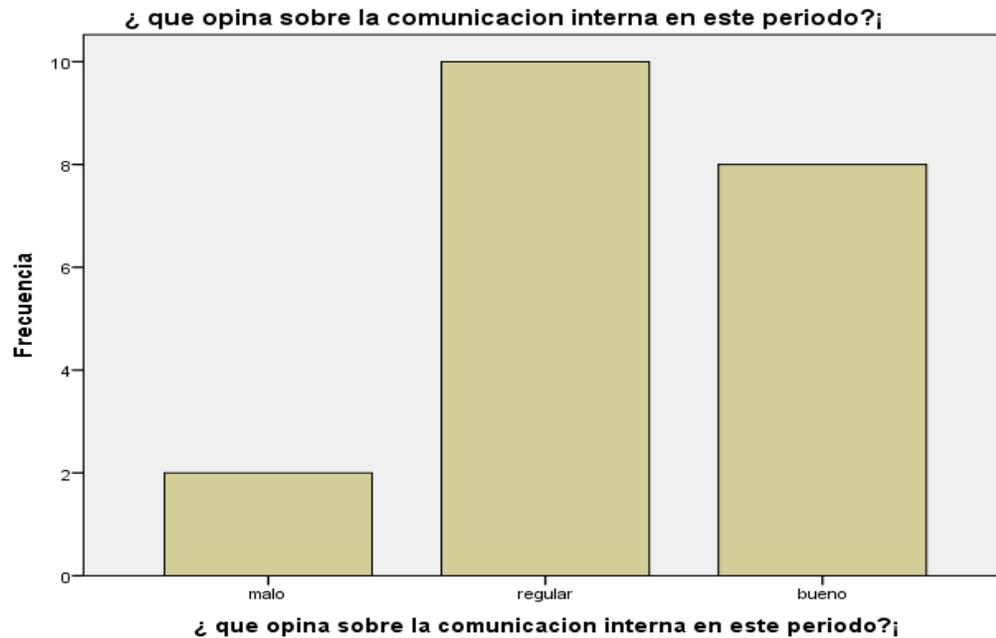
**Interpretación:** del total de la muestra, que son 20 personas, opina que el desempeño administrativo fue un 80 % regular, mientras que otros indican un 60% bueno y para finalizar el 15% de la muestra indica malo

**Tabla N° 04. Pregunta 02. Encuesta de opinión**

**¿Qué opina sobre la comunicación interna en este periodo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	malo	2	10,0	10,0	10,0
	regular	10	50,0	50,0	60,0
	bueno	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente: elaboración propia (2017)**



**Grafico 04. Pregunta 02. Encuesta de opinión**

**Fuente: elaboración propia (2017)**

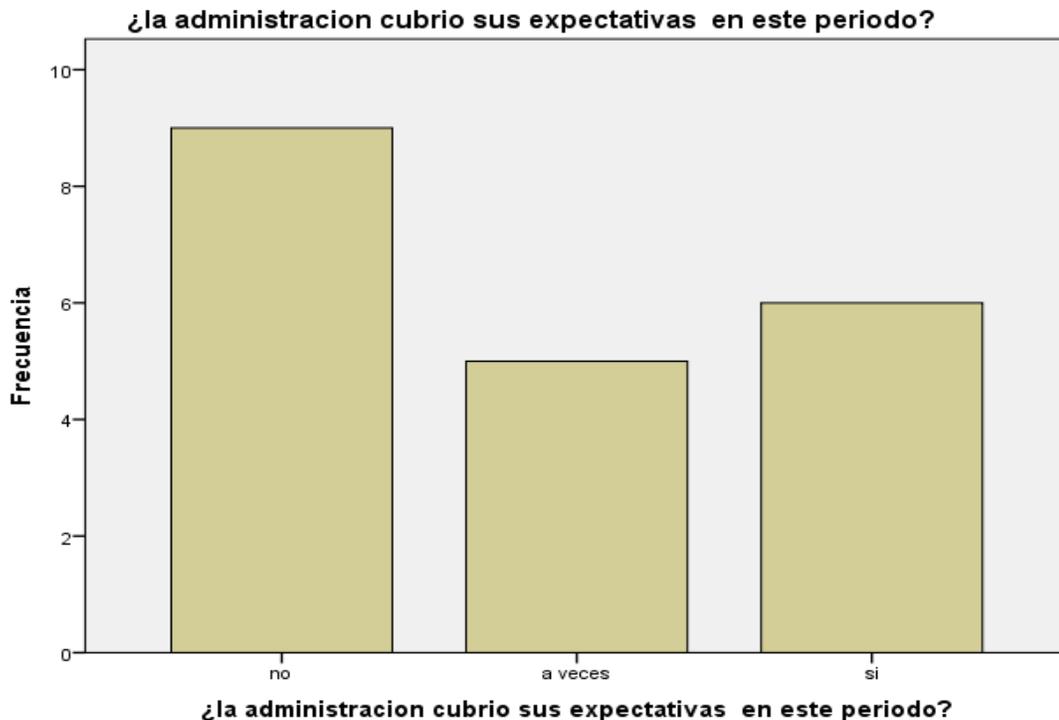
**Interpretación:** del total de la muestra, que fueron 20 personas, indica que el 60% fue regular la comunicación interna, otros 30 % que fue malo y el resto 10% nos dice que fue malo en este periodo de tiempo.

**Tabla N° 05. Pregunta 03. Encuesta de opinión**

**¿La administración cubrió sus expectativas en este periodo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	9	45,0	45,0	45,0
	a veces	5	25,0	25,0	70,0
	si	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente: elaboración propia (2017)**



**Grafico 05. Pregunta 03. Encuesta de opinión.**

**Fuente: elaboración propia (2017)**

**Interpretación:** del total de la muestra, que fueron 20 personas, indica que las expectativas de trabajo del administrador en un 80% fue no fue apto, mientras que el 60% indica que fue bueno y el 40 % indica que a veces la comunicación cubría las expectativas laborales administrativas.

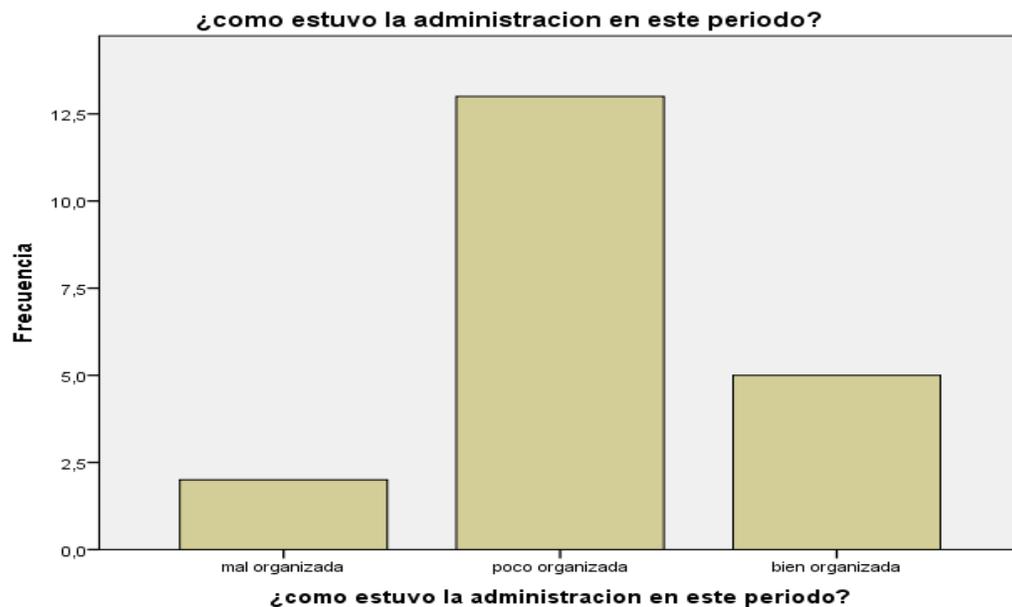
**Tabla N° 06. Pregunta 04. Encuesta de opinión**

**¿Cómo estuvo la administración en este periodo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	mal organizada	2	10,0	10,0	10,0
	poco organizada	13	65,0	65,0	75,0
	bien organizada	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 06. Pregunta 04. Encuesta de opinión.**

**Fuente: elaboración propia (2017)**



**Interpretación:** en el muestreo de 20 personas indica que el 12,5% manifiesta que el restaurante en este periodo fue poco organizado, mientras que el 5,0% nos dice que el local estuvo bien organizado, pero el 2,0% manifiesta que estuvo mal organizada.

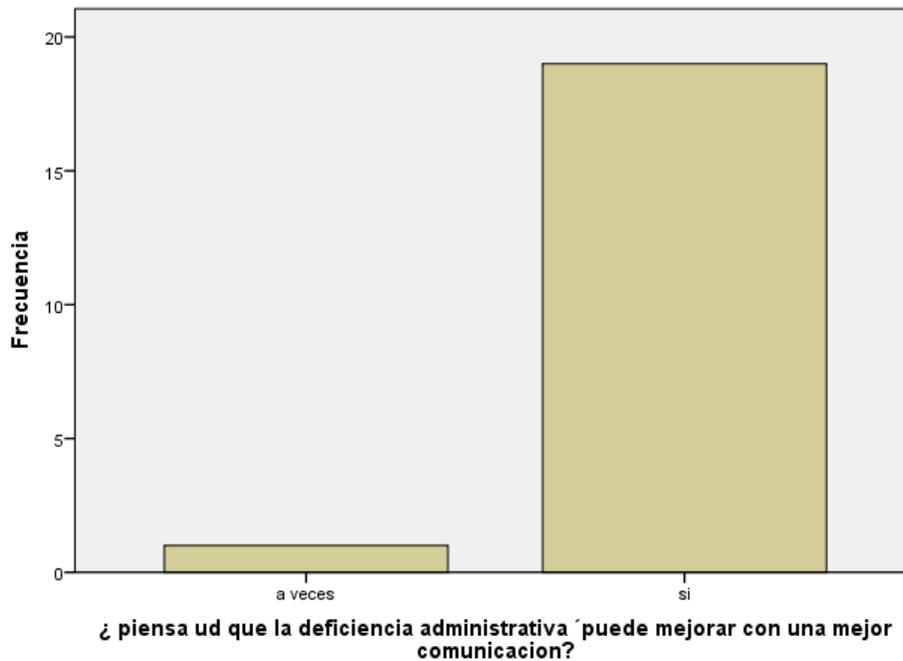
**Tabla N° 07. Pregunta 05. Encuesta de opinión**

**¿Piensa Ud. que la deficiencia administrativa ¿puede mejorar con una mejor comunicación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	1	5,0	5,0	5,0
	si	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente: elaboración propia (2017)**

**¿ piensa ud que la deficiencia administrativa ¿ puede mejorar con una mejor comunicacion?**



**Grafico 07. Pregunta 05. Encuesta de opinión.**

**Fuente: elaboración propia (2017)**

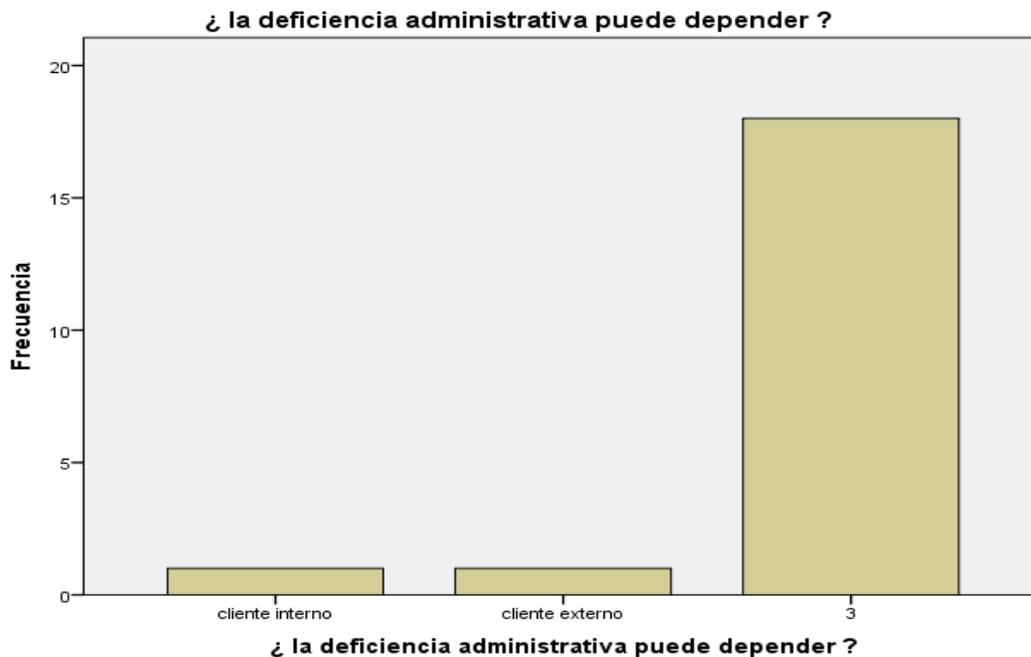
**Interpretación:** de la muestra de 20 personas, el 90 % indica que la comunicación puede mejorar cualquier deficiencia que exista y solo el 10 % de la muestra indica que solo en lagunas oportunidades lo solución

**Tabla N° 08. Pregunta 06. Encuesta de opinión**

**¿La deficiencia administrativa puede depender?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	cliente interno	1	5,0	5,0	5,0
	cliente externo	1	5,0	5,0	10,0
	3	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia (2017)



**Grafico 08. Pregunta 6. Encuesta de opinión.**

Fuente: elaboración propia (2017)

**Interpretación:** de la muestra tomada a las 20 personas, el 90 % indica que el factor 3, que es el administrador, es quien tiene la batuta del restaurante si el falla, todos los miembros del equipo también fallan y solo un 20% muestra el cliente interno o el cliente interno.

#### 4.1.2. Análisis de fiabilidad del constructo

Para sustentar la confiabilidad del instrumento cuantitativo y de su aplicación en la presente investigación a través de su variable, se utilizó el SSPS versión 24, el cual arrojó los siguientes resultados de confiabilidad

**Tabla N° 09 Análisis de confiabilidad. Cuestionario opinión**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
ssps	N de elementos
,783	07

**Fuente: Elaboración propia (2017)**

Según la tabla 09 el nivel de confiabilidad de la encuesta (opinión) alcanzó un nivel del 78,3% en sus 07 ítems., alcanzando los niveles mínimos de confiabilidad probable del 60%.

#### 4.1.3. Análisis de prueba de hipótesis

Para realizar la contratación de hipótesis se hizo uso de la prueba T de Student. “Es una prueba paramétrica que se utiliza para determinar si hay una diferencia significativa entre las medias de dos grupos, es decir que se utiliza cuando deseamos comparar dos medias.” **Ponce, B. (2016, p.55)**. La cual se utiliza para muestras menores a 30 y es representada con la siguiente fórmula:

$$T = \frac{X - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n - 1}}}$$

Dónde:

X = Media

$\mu$  = Hipótesis

s = Desviación estándar

n = muestra

De los datos recolectados el periodo de tiempo marzo 2014 a abril 2015, en la aplicación de la encuesta de opinión, en la cual se midieron las opiniones laborales de los colaboradores de restaurante, los resultados fueron:

### Hipótesis general:

La mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken permitirá una mejor administración, basado en el modelo de medición SSPS versión 24 es óptimo.

Ho: La mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken permitirá una mejor administración, basado en el modelo de medición SSPS versión 24 es óptimo.

**Tabla N° 10 prueba de la muestra. Encuesta de opinión**

Prueba de muestra única						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza	
					Inferior	Superior
Procesos administrativos	30,010	10	,000	4,09300	5,7848	6,4100

**Fuente: Elaboración propia (2017)**

**Interpretación:** Según la tabla 10 se aplicó la prueba t, según Ponce, B. (2016), debido a la naturaleza cualitativa de la variable y al tamaño de la muestra que es menor a 30 personas. Dicha prueba es aceptada ya que el sigma bilateral es menor al nivel de significancia; es decir:  $0,0001 < 0,05$ .; por tanto los

procesos administrativos en el restaurante Pardos Chicken, basado en el modelo de medición SSPS versión 24 es óptimo.

### Hipótesis específicas

**La planificación** puede mejorar los procesos administrativos en el restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 nos muestra que sobre el administrador recae la responsabilidad.

**Tabla N° 11 prueba de la muestra. Encuesta de opinión**

Prueba de muestra única						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza	
					Inferior	Superior
Procesos administrativos	30,010	07	,000	4,09300	5,7848	6,4100
Planeación	40,112	07	,000	5,35000	5,2232	5,1168

Fuente: elaboración propia (2017)

**Interpretación:** Según la tabla 11 se aplicó la prueba t, según Ponce B. (2017), debido a la naturaleza cualitativa de la variable y al tamaño muestral que es menor que 30. Dicha prueba es aceptada ya que el sigma bilateral es menor al nivel de significancia; es decir:  $0,0001 < 0,05$ .; por tanto los procesos administrativos en el restaurante Pardos Chicken, basado en el modelo de medición SSPS versión 24 es óptimo.

**La organización** puede mejorar los procesos administrativos ayudaría en un restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 nos muestra que influye las decisiones del administrador con el trabajo de equipo

**Tabla N° 12 prueba de la muestra. Encuesta de opinión**

Prueba de muestra única						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza	
					Inferior	Superior
Procesos administrativos	30,010	07	,000	4,09300	5,7848	6,4100
Organización	42,136	07	,000	6,38000	6,0631	6,6969

Fuente: elaboración propia (2017)

**Interpretación:** Según la tabla 12 se aplicó la prueba t, según Ponce B. (2017), debido a la naturaleza cualitativa de la variable y al tamaño muestral que es menor que 30. Dicha prueba es aceptada ya que el sigma bilateral es menor al nivel de significancia; es decir:  $0,0001 < 0,05$ .; por tanto los procesos administrativos en el restaurante Pardos Chicken, basado en el modelo de medición SSPS versión 24 es óptimo.

**La evaluación** puede mejorar las principales directrices que mejorara los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 la comunicación interna es un factor importante en la solución de problemas dentro del restaurante.

**Tabla N° 13 prueba de la muestra. Encuesta de opinión**

Prueba de muestra única						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza	
					Inferior	Superior
Procesos administrativos	20,010	07	,000	4,09300	4,7848	6,4100
Ejecución	23,220	07	,000	5,21250	5,8810	6,5440

Fuente: elaboración propia (2017)

**Interpretación:** Según la tabla 13 se aplicó la prueba t, según Ponce B. (2017), debido a la naturaleza cualitativa de la variable y al tamaño muestral que es menor que 30. Dicha prueba es aceptada ya que el sigma bilateral es menor al nivel de significancia; es decir:  $0,0001 < 0,05$ .; por tanto los procesos administrativos en el restaurante Pardos Chicken, basado en el modelo de medición SSPS versión 24 es óptimo.

Una modificación en las medidas necesarias para reorganizar el **control** permitirá la mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa, de acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 que si es posible una mejora en los procesos administrativos con los valores personales afiliados a los valores de la empresa.

**Tabla N° 14 Prueba de la muestra. Cuestionario opinión**

Prueba de muestra única						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza	
					Inferior	Superior
Procesos administrativos	30,010	07	,000	4,09300	5,7848	6,4100
Control	47,128	07	,000	6,21000	5,9342	6,4858

Fuente: elaboración propia (2017)

**Interpretación:** Según la tabla 13 se aplicó la prueba t, según Ponce B. (2017), debido a la naturaleza cualitativa de la variable y al tamaño muestral que es menor que 30. Dicha prueba es aceptada ya que el sigma bilateral es menor al nivel de significancia; es decir:  $0,0001 < 0,05$ .; por tanto los procesos administrativos en el restaurante Pardos Chicken, basado en el modelo de medición SSPS versión 24 es óptimo.

#### 4.1.4 Análisis de los instrumentos cualitativos

##### a. Observación

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la observación al restaurante pollería pardos Chicken cuyo instrumento fue la Guía de observación la cual fue procesada a través de la narrativa descriptiva.

**Tabla N° 15 Tabla de observación**

VARIABLE	INDICADORES	COLABORADORES	RESTAURANTE	ADMINISTRADOR
Procesos administrativos	Observar y anotar	Escuchan, proponen ideas. Laboral con valores éticos. Formar grupos de trabajo para cumplir funciones en conjunto Selección de personal con valores éticos y profesionales. Proponer soluciones	<b>Instalación</b> <b>donde se desempeñan las funciones del administrador y los colaboradores</b>	Propone el hacer de acuerdo a lo propuesto por la empresa Escuchar al colaborador Selección de personal con valores éticos y profesionales. Aceptar la solución siendo la correcta por la empresa.
	Pensar en el que hacer mañana			
	Como hacer las cosas mañana			
	Organizar las acciones para mañana			
	Escoger personal apto			
	Evaluar sus acciones			
	Concertar sus acciones			
	Evaluar sus opiniones			
	Evitar errores			

	Personal inspira confianza	Desempeño de su funciones de acuerdo a sus políticas		Desempeño de su funciones de acuerdo a sus políticas
	Seguridad durante el servicio			
	Amabilidad del personal	Buena sonrisa al cliente externo e interno		Buena sonrisa con pronta respuesta al cliente externo e interno
	Personal con experiencia			
	De acuerdo a su habilidad	Sentimiento de ayuda constante, la seguridad no es negociable		La sonrisa es parte del uniforme
	Disponibilidad de respuesta			
	Disponibilidad de ayuda en equipo			

**Fuente: elaboración propia (2017)**

A través de la Guía de observación emitida el periodo marzo 2014 a Abril 2015 en el restaurante pollería Pardos Chicken se analizaron diversos indicadores de la variable en estudio. Se pudo observar que los puntos óptimos del negocio donde los indicadores muestran el desenvolvimiento de los colaboradores. Las aptitudes que muestran los colaboradores son positivo frente a cualquier problema y el administrador escucha y evalúa las respuestas que ellos presentan y realizar la que está más adecuada a la empresa.

El personal muestra buenos conocimientos al realizar sus labores dentro de cada una de sus áreas, pero también demuestran ayuda en otras las cuales se desenvuelven sus compañeros además de mostrar conocimiento adicional según requerimientos del cliente externo. Se muestran seguros al momento de

brindar el servicio, lo cual genera confianza en los clientes, de que se encuentran con personas capaces además con una sonrisa agradable. En el restaurante se busca brindar atención de calidad personalizada, procurando entender las necesidades e intereses de los clientes a través de un seguimiento visual. Los colaboradores están atentos en cualquier necesidad de los clientes.

Para lograrlo, se tiene un administrador dispuesto a apoyarlos y brindar el servicio correcto, evitando en muchas veces que algún cliente solicite libro de ocurrencias, solo en indicador evitar errores no se produjo un resultado óptimo porque en toda área del restaurante siempre hay un percance que no facilita la acción de respuesta rápida

La filosofía tiene el restaurante es “**abrazo lo nuestro**” es para identificar al pollo a la brasa como una alternativa más para los paladares de todos y lo mejor es que si está acompañado de una buena atención este hace que el producto se luzca, haciendo que el restaurante tenga mayor cobertura de clientes externos por el buen servicio ofrecido, la atención oportuna y la comida agradable. Todas las instalaciones del restaurante tienen un líder de área que trabaja en conjunto con el administrador en turno que juntos hacen la respuesta de solución a cualquier circunstancia necesario cada anfitriónaje, salón. Producción - bar delivery y caja trabajan en conjunto para desempeñar sus funciones correctamente.

## b. Entrevista.

### Guía de entrevista

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las entrevistas realizadas a una administradora y el gerente de recursos humanos de la empresa Pardos Chicken, las cuales fueron procesadas a través de la matriz de triangulación.

<b>TÍTULO</b>	Mejora de los procesos administrativos en el restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja, 2017
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	¿Es posible mejorar los procesos administrativos del restaurante pollería ardos Chicken?
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken.
<b>ACTOR</b>	Expertos en el tema. (gerente RRHH y administrador)

**Tabla N° 16. Guía de entrevista. Colaborador 1**

Para poder evaluar el tema sobre la situación del restaurante de pollos a la brasa se hizo una entrevista a un administrador en local a tratar.

**Fecha:** 19/10/17

**Hora:** 8.15 am.

**Nombre:** Giancarlo Neyra – gerente RRHH Pardos Chicken

**Lugar de nacimiento:** Lima.

HIPÓTESIS	CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
La mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken permitirá una mejor administración.	Procesos administrativos	¿Podría explicarme acerca de cómo era el proceso de selección del personal administrativo anteriormente?	se envía requerimiento de operaciones a gerente de talento quien procede a publicar en diferentes medios web convocatoria masiva, entrevista con un perfil que desee cubrir la empresa, escogido el personal calificado, pasa a un proceso de inducción para luego pasar al área de restaurante.	Escoger personal bien calificado
		¿Cuál es el proceso de selección que tiene Pardos Chicken para el personal administrativo actualmente?	no ha cambiado mucho solo automatizar más en el proceso de selección más en línea status de su proceso tiempo de cubrir la vacante que ello se encarga el jefe de operaciones tiempo – calidad para ver su valor de la persona, tiempo de ofertar para ver el curriculum, enfocar más en el tema de referidos porque considera confianza, evaluaciones psicológicas, on line, entrevista de talento y operaciones, dinámicas call center (se le coloca dinámicas de situaciones para saber cómo reacciona el personal a través de esta situación), ahora el proceso de inducción donde va a conocer un poco más de la compañía pero aún sigue en observación, el candidato es evaluado hoy por hoy se evalúa las	Escoger personal calificado, valor ético, disposición de apoyo, sonrisa agradable y desempeño oportuno

			<p>características de las personas para ingresar a la empresa, los postulantes tienen 2 meses de evaluación, el amante directo conozca nuestra visión, misión y valores, la cultura puros, que sepa que la seguridad no es negociable, debe tener una sonrisa amable, una gran atención amable, una gran carisma son variables la inducción dura un día entrenamiento son 2 meses.</p>	
		¿Cómo se le evalúa al personal selecto al puesto para saber su personalidad?	<p>Él o ella pasa una evaluación psicológica virtual, se evalúa la parte psico – laboral, la parte conductual, parte de competencias, una vez terminada la evaluación virtual se le hace una dinámica call center, pasa a entrevista con el jefe de operaciones luego con el jefe de talento, esto se hace más dinámico más un conversatorio en realidad para definir puntos muy puntuales.</p>	<p>Se hace una dinámica para ponerlo en situaciones peligro y hace saber su desenvolvimiento.</p>
		¿Cómo se le evalúa al personal seleccionado al puesto para reconocer su capacidad de desempeño?	<p>Se le evalúa mediante un sistema psico – laboral puede demostrar sus habilidades para poder resolver situaciones que se le pueden presentar en diferentes casos para ello se le suma una dinámica call center para lo mismo y saber cómo respondería a tal caso que se le presente, para ello pasa 2 meses en entrenamiento para luego pasar a ejecutar sus acciones en el área</p>	<p>Inducción 1 día y 2 meses de capacitación para el desenvolvimiento en todas las áreas y conocimiento de las mismas</p>
		¿Cómo es capacitado el personal elegido al puesto administrativo,	<p>Hoy por hoy proceso de capacitación es de meses pasa por todas las áreas no solo en de operaciones sino</p>	

		<p>tiempo de duración para ejecutar sus funciones?</p>	<p>en áreas de frituras, brasa, salón, recepción, delivery, caja para que pueda tener esa empatía, esa sinergia para poder desempeñar sus funciones correctamente, hacer un match, los valores personales y valores profesionales se combinen en el mejor puntaje.</p>	<p>Tener empatía en todo en lo que respecta a las áreas de labores y así conocer y experimentar sucesos de cada una de ellas.</p>
		<p>¿Cómo es evaluado para ver como realiza los procesos administrativos en el restaurante pollería?</p>	<p>Cada periodo tiene un proceso evaluativo se da una primera evaluación, sino pasara, se le toma una segunda sino pasara el porcentaje luego de la tercera y no pasara queda descartado, en el porcentaje debe ser 95 % aproximadamente, aunque no sucede realmente que lleguen a una tercera evaluación, mayormente solo queda en una segunda evaluación donde alcanza un porcentaje considerable para ingresar a la organización.</p>	<p>Evaluaciones consecutivas que hace que el administrador demuestre sus conocimientos para llegar a un porcentaje apto.</p>

Fuente: elaboración propia (2017)

**Tabla N° 17. Guía de entrevista. Colaborador 2**

**Fecha:** 10/03/17

**Hora:** 6.15 pm.

**Nombre:** Evelyn Tardío - administradora

**Lugar de nacimiento:** Chimbote.

HIPÓTESIS	CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
La mejora en los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken permitirá una mejor administración.	Procesos administrativos	¿Cuándo empezó su experiencia laboral?	Mi experiencia laboral empieza en el año 2001, cuando tenía 22 años de edad, después de culminar mis estudios, me decido por iniciar mi carrera como asistente de administración, para poder ganar experiencia en mi rama.	Toman en cuenta la experiencia pero desean conocer más referencias del postulante
		¿Cuántos años tiene como administradora de restaurante?	Después de 2 años como asistente, por mi empeño, se me solicita el puesto, desde entonces no ceso y de eso ya son 12 años ejerciendo mi carrera sin cesar.	Calificar por su desempeño en experiencia
		¿Puede decirme acerca de su desenvolvimiento en su área?	A primera hora de la mañana, me encargo de revisar que todas las áreas estén limpias, ordenadas y operativas, después me dispongo a ordenar los depósitos del día anterior para caja de fondo del día, organizar las áreas del restaurante de acuerdo al tema que se presente, ver las reservas de salón junto con la jefa del área. Empezamos a trabajar abriendo las puertas a las 11 am con todo el sistema listo y operativo.	Tener su visión cada día de lo aprendido en los 2 meses en la capacitación

		<p>¿Qué opinión me brinda acerca de la atención brindada a su colaborador?</p>	<p>En mi opinión al colaborador se le brinda la escucha necesaria que se le puede dar, de acuerdo a lo él o ella necesitara, empezamos con sinceridad y terminamos con sinceridad, si está en mis manos asistirlo lo hago.</p> <p>Con lo que a mí respecta, el colaborador debe de conversar conmigo acerca de algún tema que no se le haya favorecido de acuerdo a las políticas de la empresa para apoyarlo de manera adecuada de lo contrario, explicarle las razones por las cuales no se le pueda ayudar.</p> <p>En otro tema de acuerdo al trato del personal a todos se les brinda la confianza adecuada para dialogar.</p>	<p>El administrador está dispuesto a colaborar siempre con el administrador.</p>
		<p>¿Cuál piensa usted que es la principal razón de que su colaborador se sienta insatisfecho en su trabajo?</p> <p>¿Cómo podría solucionar este tipo de insatisfacción del colaborador?</p>	<p>La mayoría de las insatisfacciones que un colaborador manifiesta es un mal trato salarial o un mal trato personal.</p> <p>La solución si está en mí resolverlo sería tener precaución en el momento de dirigirme a ellos y con respecto a lo salarial depende mucho de la organización de la empresa hacia ellos, el respeto hacia aquellas personas que brindan tiempo de servicio.</p> <p>Mantener aquello que está bien, nuestros valores, y cambiar aquello que está mal de acuerdo a las reglas de la</p>	<p>Tener empatía en todas sus acciones</p> <p>El valor del respeto rige en este punto porque depende del administrador la consideración a sus horas laborales.</p>

		<p>¿Qué estrategia brindaría usted para solucionar los inconvenientes con su personal?</p>	<p>empresa, a través del tiempo los clientes son lo que se dan cuenta de cómo es nuestro servicio y el buen trabajo de hacemos, todo se hace conocer con el trato que todos brindamos en equipo.</p>	<p>Valor de trabajo en equipo, no se hace nada sino se hace entre los involucrados del área.</p>
		<p>¿Cómo podría mejorar la atención a su colaborador en caso tuviera inconvenientes?</p>	<p>Escuchar, indagar y solucionar el caso que fuera, lo que el colaborador explique debe ser oportuno para que se le dé la solución precisa de lo contrario de nada valdrá el apoyo dado.</p>	<p>El escuchar es mejor que cualquier otra acción para así llegar a la solución de cualquier problema y la predisposición que tenga el colaborador para lograrlo.</p>
		<p>¿Cómo contribuiría usted al buen desempeño del restaurante?</p>	<p>Con mis valores íntegros, para ejercer lo que siempre desee, tener mi trabajo con buen desempeño, sentirme orgulloso de lo que hago y lo que hare.</p>	<p>Valores éticos y valores profesionales se combinan</p>
		<p>¿Qué planes tiene usted como administradora?</p>	<p>Ya estoy iniciando mi propio negocio de restaurante donde pienso poner todo mi esfuerzo para el desarrollo positivo del mismo y muy por seguro estaría con los colaboradores dispuesto a trabajar conmigo.</p>	<p>Iniciar un trabajo ya con experiencia para continuar uno propio con el objetivo de tener una trayectoria laboral exitosa.</p>

Fuente: elaboración propia (2017)

### c. Matriz de triangulación de resultados

En la siguiente tabla se presenta los resultados de aplicación de entrevista a los colaboradores del restaurante.

**Tabla n° 18 Matriz de triangulación de resultados**

COLABORADORES					
Categoría	Indicador	1	2	Comparacion	Resultados
procesos administrativos	¿Cómo era la selección del personal adm. anteriormente?	Convocatoria masiva selección induccion		todo el personal escogido pasa	El mercado solicita personal no tan calificado
	¿Cómo empezo su experiencia laboral?		a los 21 años como asistente	entrevista e induccion	pero con aptitudes y actitudes
	¿Cómo era la selección del personal adm. actualmente?	tiempo - calidad experiencia referencias		Ahora se solicita mas experiencia mas compromiso	Mejora en la selección del personal
	¿Cuántos años tiene como administradora de restaurante?		2 años como asistente 12 ejerciendo	responsabilidad valores eticos y profesionales	con valores éticos
	¿Cómo se le evalúa al personal selecto al puesto para saber su personalidad?	psico - laboral conductual evaluacion virtual inducción		como realizaria sus funciones dentro	Se evalua: actividades funciones desempeño
	¿Puede decirme acerca de su desenvolvimiento en su área?		revisar areas equipos activados revisar sistema insumos listos	del area cubriendo expectativas	valores responsabilidad seriedad compromiso
	¿Cómo se le evalúa al personal seleccionado para reconocer su desempeño?	habilidades resolver situaciones dinamicas entrenamiento		mejora en el trato siendo empatico y con la seriedad	Una mejora en el trato empieza por ponerse en el lugar
	¿Qué opinión me brinda acerca de la atención a su colaborador?		se escucha con sinceridad y responsabilidad	del caso que se presente	del otro para resolverlo
	¿Cómo es capacitado el personal elegido al puesto administrativo y tiempo de duración?	pasar por todas las areas del restaurante conocer todo el sistema		para descartar sus dudas en el manejo de las areas y conocer el trabajo de su colaborador	En el manejo del restaurante se necesita el conocimiento y desenvolvimiento del colaborador
	¿Cuál piensa usted que es la principal razón de que su colaborador se sienta insatisfecho en su trabajo?		siempre manifiesta mal sueldo mal trato jefe colaborador	tener en cuenta sus experiencias ideas y soluciones	y lo que se requiere en el área
	¿Cómo es evaluado para ver como realiza los procesos administrativos en el restaurante?	tiene una evaluacion copn 2 intentos mas para obtener buen puntaje o porcentaje		para obtener una respuesta oportuna puede realizar dinamicas de solucion	toda escucha es necesaria para brindar soluciones de acuerdo a lo
	¿Cómo podría solucionar este tipo de insatisfacción del colaborador?		solucion de acuerdo a lo establecido	respondiendo de acuerdo a la empresa	que indica la empresa con sus procedimientos

Fuente: elaboración propia (2017)

## 4.2 Discusión de la investigación

Se realizó un análisis de confiabilidad de los instrumentos, los cuales han sido óptimos. Los resultados dan garantía para su uso en el presente estudio.

Para medir la consistencia externa de los instrumentos se tuvo la ayuda de colaboradores, los cuales nos brindaron estos resultados:

**Tabla N° 19 Validación por opinión de colaboradores**

Nombre de los expertos	Grado académico	Lugar donde laboran	Porcentaje de validez
Giancarlo Neyra	Gerente de RRHH	Pardos Chicken	100%
Evelyn Tardío Ríos	Administradora	Pardos Chicken	90%

**Fuente: elaboración propia (2017)**

Como se aprecia en la tabla N° 18, la fiabilidad por consistencia externa de los instrumentos presentados en la tesis, obtuvo un promedio de 99.2%.

Para medir la fiabilidad por consistencia interna del instrumento cuantitativo se aplicó el Alfa de Cronbach el cual dio un nivel de confiabilidad de 99.2%.

La selección del personal comienza siendo una selección simple, muy sencilla solo cubriendo las expectativas que requiere el mercado laboral, pero hoy en día se pide evaluaciones que permitan ver el desenvolvimiento de un personal para el puesto de administrador.

Con una inducción de un día y entrenamiento de dos meses podemos en una parte evaluar como sería el desempeño del personal administrativo en la empresa para que no solo conozca el sistema operativo sino también tener empatía con el colaborador que labora en esa área con el tiempo de experiencia que tiene más la armonía de trabajo dentro del restaurante se suma a un buen desempeño que lograría cumplir con las expectativas que se requieren.

También se tiene que tomar en cuenta que no solo se debe ser empático sino también consecuente con las políticas y procedimientos que requiere la empresa para laboral sino fuera así cualquier solución no valdría para nadie que labore en el restaurante

Después de haber realizado las entrevistas, nos hemos podido dar cuenta que una opinión sensata apoyaría a un colaborador, sabiendo que puede tener pocos años de experiencia y pueda dar una visión clara de cómo manejar una situación difícil de una manera más fácil.

La visión de la administradora es mantener siempre sus valores íntegros para lograr los éxitos que se ha trazado en la vida y como apoyar a su equipo de trabajo.

La toma de decisiones del administrador influye bastante en el entorno de desempeño de las áreas del restaurante ya que todo rige a través de como resolvería las “**situaciones de peligro**”, así es como la empresa pardos Chicken le llama a un problema que se presente en el restaurante ya que una mala respuesta puede ocasionar consecuencias de mucha responsabilidad para la empresa, muchas veces las soluciones están en trabajar con respuesta en conjunto y no solo ya que el área es más conocido por el encargado de la misma, ya que el administrador tiene conocimiento pero no es el área que él normalmente trabaja.

A cualquier inconveniente que se presente siempre se debe escuchar al colaborador que está más cerca al cliente externo para su satisfacción y no perder clientes

A los antecedentes que presentamos nos ayuda a entendernos con mejor claridad a cómo podemos desempeñar los procesos administrativos.

**Delgado. X (2017)** de la Escuela de Administración de empresas, tesis en administración de empresas \_ Ecuador, en su tesis para licenciada de grado presento que: la calidad de los servicios de domina a la percepción que tiene un cliente

“La percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con un conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos de un producto o servicio en principal”

La calidad de servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo, línea media y staff de apoyo incluyendo lo que relaciona directa e indirectamente al cliente, lo que prevalece es el trabajo en conjunto y no el éxito de una u otra acción específica. Es decir que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio de lo que él se espera

De **Rifkin, J (2003)** Universidad de Chile \_ en Chile de su tesis de licenciado administrativo explica que “la maquina automática es justo el equivalente económico del trabajo con esclavos. Cualquier forma de trabajo que comita con el deberá aceptar las consecuencias económicas del trabajo de esclavos”.

La creciente aplicación de las nuevas tecnologías en la empresa en especial la informática aun cuando da lugar a la nueva generación de nuevos empleos calificados para los analistas simbólicos y profesionales de conocimiento conduce a una nueva destrucción de nuevos y más puestos de trabajo. La nueva revolución tecnológica puede terminar por acelerar las tensiones sociales conduciendo hacia la desintegración social con una polarización entre los trabajadores de conocimiento directivos y empresarios contra un creciente número de desempleados marginados u ocupando precarios

puestos de trabajo en la nueva economía global basada en la tecnología de punta.

De **Estela, R (2016)**, Universidad de Piura, Lic. De administración de empresas, Piura, 2016. en su tesis de maestría, afirma sobre la gestión de por procesos que: “es importante disponer de unas directrices estratégicas”

Siendo importante contar con directrices estratégicas, la ventaja competitiva es más duradera si se basa a los procesos a través de los cuales se implementan. La gestión de procesos se ubica como una técnica de gestión que da respuesta a las incertidumbres del entorno donde el cliente es protagonista, existe un mayor compromiso del personal interno y se promueve la mejora continua de los procesos.

La gestión por procesos figura como componente clave en los modelos de excelencia y estándares internacionales más reconocidos en la gestión de calidad.

En referencia a los resultados de la investigación, de acuerdo a la guía de observación, es importante señalar la atención con el cliente interno para con el servicio y trato en el trabajo y así tener una visión más clara de los procesos administrativos en función con el personal en el restaurante

Se evidencia un real interés por brindar una óptima atención con respecto a cada indicador. Sobre todo, a la hora de cumplir todo con respecto a los procesos administrativos. Además de la empatía del personal en la búsqueda de una atención personalizada y esto se refleja a la hora de atención al cliente externo y se brinda un servicio de calidad.

**De Taylor. F (2017)** fundador de la Administración Científica, Filadelfia, Estados Unidos, nos enseña que: “la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas en sus cuatro principios”

**El principio de planeación:** cambiar la improvisación y la actuación empírica práctica por los métodos basados en los procedimientos científicos.

**El principio de preparación:** Seleccionar científicamente al personal por sus aptitudes, prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, en concordancia con el método planeado.

**El principio de control:** Controlar el trabajo para cerciorarse si se está ejecutando de acuerdo a las normas establecidas. La gerencia debe colaborar para la mejor ejecución posible.

**El principio de ejecución:** Distribuir diferentes atribuciones y responsabilidades ara que las funciones de trabajo sean las mejores ejecutadas.

Respecto a las hipótesis planteadas en la tesis, han sido contrastadas mediante la Prueba T, obteniendo niveles de significancia menores a 0.05.

Al final de la investigación se encontró algunos defectos que se estaban haciendo sin importancia y en el camino de acuerdo a lo obtenido en las entrevistas podemos mejorar logrando un servicio al cliente interno optimo

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación**

Para dar una mejora en el servicio de selección del personal administrativo se necesita no solo una evaluación psico laboral sino una evaluación psico personal para selección se hace una matriz de requerimiento al personal para la integración al área de operaciones y de talento en la organización Pardos Chicken franquicias unidas.

La intención es reforzar la selección y además brindar mejora en el personal que ya debe ser calificado base a las referencias laborales que presente.

El éxito de todo negocio no solo es el servicio sino todo en conjunto líder-colaborador y para ello se necesita valores éticos personales que lleven a la verdad, empatía, honestidad y sinceridad del trabajo que se realice, además el trato que todo negocio desea un buen trato o buen clima laboral.

El propósito de la matriz de requerimiento de personal es contribuir a la mejora de la selección de personal administrativo, a que en los indicadores presentados marque con la verdad los ítems presentados.

### **5.1.1 Introducción**

Gracias a los resultados obtenidos de los colaboradores de las áreas de RRHH y administración los procesos administrativos en el restaurante Pardos Chicken en el distrito de San Borja son óptimos.

Cuando una empresa tiene una buena evaluación en la selección de personal, el éxito del desempeño cumpliendo sus funciones es evidente a través del trabajo que va haciendo día a día, la honestidad que demuestra y la sinceridad en sus palabras.

Con el propósito de la mejora constante y superación de puntos débiles en el desarrollo de los procesos administrativos, se ha desarrollado la matriz de requerimiento psico – personal , el cual puede servir también como guía para cualquier empresa del sector y servir de ayuda para su competitividad, en los requerimientos de las organizaciones que cada vez aumentan.

### **5.2 Objetivo**

Mejorar la selección del personal administrativo de la empresa Pardos Chicken franquicias unidas y empresas similares, para el buen desempeño de las funciones profesionales.

### 5.3 Matriz de perfil competitivo

Con el fin de establecer una tabla de selección psico personal se toma como base de la tesis profesional “procesos de evaluación psicológica” **Tapia (2014)** con ello se tomó en consideración la preparación de la matriz para poder calificar mejor al personal que ingresa a laboral a las empresas alimenticias y afines. Se respeta la opinión de los colaboradores que dieron sus puntos de vista en el desempeño de sus labores para los resultados que se manifiestan en esta tesis.

#### Procedimiento:

De acuerdo a nuestro primer colaborador Neyra. G gerente de RRHH de la empresa Pardos Chicken y la Srta. Evelyn Tardío administradora del restaurante, se otorgó calificación, orden y peso como se puede observar en la tabla N° 19 y 20.

**Tabla N° 20. Ponderación de éxito, colaborador 1**

<b>Procesos administrativos</b>	<b>colaborador 1 (G. Neyra)</b>	
	<b>Peso</b>	<b>Orden de importancia</b>
Planeación	0.35	2
Organización	0.20	3
Ejecución	0.1	4
Control	0.45	1
Total	1.00	

Fuente: elaboración propia (2017)

**Tabla N° 21. Ponderación de éxito, colaborador 2**

<b>Procesos administrativos</b>	<b>colaborador 2 (E. Tardío)</b>	
<b>Factores críticos para el éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Orden de importancia</b>
Planeación	0.45	2
Organización	0.35	3
Ejecución	0.20	4
Control	0.1	1
Total	1.00	

**Fuente: elaboración propia (2017)**

Finalmente se concluye de acuerdo al cruce de las opiniones de los 2 expertos en la tabla N° 22 que:

**Tabla N° 22. Ponderación de los factores de éxito**

<b>Procesos administrativos</b>	<b>Ponderación de colaboradores</b>	
<b>Factores críticos para el éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Orden de importancia</b>
Planeación	0.35	2
Organización	0.25	3
Ejecución	0.10	4
Control	0.45	1
Total	1.00	

**Fuente: elaboración propia (2017)**

Con la ponderación de los factores de éxito podemos considerar que el factor control en ambos casos es el más importante, ya que con este factor el

restaurante pone en práctica los demás factores, es evidente que sin este factor los demás quedan inutilizables o no se aplicarían, además nos ayuda a mejorar cualquier situación de peligro

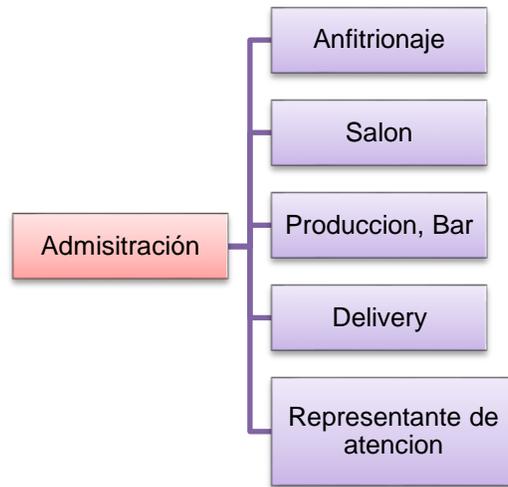
Con esta nueva ponderación de los factores críticos para el éxito; se diseñó la matriz de perfil competitivo como se aprecia en la tabla N°22, considerando como competidores mediterráneo Chicken, Don Belisario; donde los 3 negocios poseen el mismo modelo de negocio:

**Tabla N° 23 Matriz de perfil competitivo**

Procesos administrativos			Pardos Chicken		Mediterraneo Chicken		Don Belisario	
Factores de éxito	peso	import	calificacion	ponderado	calificacion	ponderado	calificacion	ponderado
Planeación	0.35	2	1	0.9	1	3.5	3	0.9
Organización	0.2	3	2	0.5	2	0.5	2	0.3
Ejecucion	0.1	4	3	0.1	3	0.2	4	0.4
Control	0.45	1	4	3.5	4	0.5	1	3.5
total	1			5		4.7		5.1

**Interpretación:** en la tabla N° 22 nos muestra un nivel deficiente entre los factores de planeación y el control, muchas veces se propone la planificación de un proyecto a actividad pero no se controla por esa razón llega a perdurar en el tiempo y las acciones laborales terminan por no continuar. El restaurante de pardos Chicken tiene una debilidad ante su competidor más próximo que es don Belisario en estos puntos a tratar

## 5.4 Descripción de la empresa



**Administración:** Responsable del funcionamiento del restaurante por turno en todo el día, maneja todo en cuanto en el local se requiera sistema y áreas, tiene el apoyo de dos administradores más, los cuales se turnan en el día para el desempeño de las actividades, a cualquier situación de peligro está atento a solucionar.

**Salón:** El encargado o líder de salón vela porque toda la áreas este lista y operativa para empezar el día, se ocupa de reunir a su equipo junto con el administrador y tomar en cuenta cualquier desenvolvimiento en el día, tener cuidado con las reservas y que la mesas estén listas para el servicio.

**Producción, bar:** Área más importante de todas porque es aquí donde se recibe todos los insumos para ser preparados durante el día, el cual desde temprano es preparado por los colaboradores del primer turno, el líder del área se encarga que a partir de las 8.00 am este comenzando a realizarse las

labores para que cuando apertura la tienda no haya inconveniente. Al igual el área de bar prepara con su encargado todas las bebidas que acompaña al platillo principal como la chicha morada y tener todos los insumos en licores para realizar los tragos.

**Delivery:** Área donde se tiene listos los materiales y salsas para ser empaquetadas y se alistan durante la mañana el líder del área al igual que sus demás compañeros se preocupa que todo esté listo para empezar el día sin problemas, al igual coordina con el administrador para la salida más prontas de delivery cuando comienza el día, se encarga de llenar un hoja de requerimiento para solicitar la mercadería que desea desde un día antes para que nada falte al día siguiente

**Representante de atención:** Se encuentra siempre ubicada en las cajas para cumplir la parte final del servicio que es la cancelación de las cuentas, ofrecer el producto de bandera para llevar y cobrar las cuentas programadas por delivery. Esta área es la más importante porque lleva la contabilidad del dinero en turnos para el cierre de tienda con el dinero de la venta del día, al igual cualquier inconveniente en el área se resuelve con el administrador en turno.

## **5.5 Colaboradores**

Los colaboradores desde que ingresan a la empresa con evaluación mediante pruebas mensuales para confirmar que la información que poseen es la correcta, pardos Chicken siempre tienen en cuenta al colaborador que siempre demuestra bastante preocupación y responsabilidad por su trabajo.

El restaurante consiste en tener un personal adecuado por cada área: 3 administradores, 8 personas en producción incluye almacén, 2 personas en bar, 10 personas en salón, 4 anfitrionas, 4 representantes de atención y 6 personas en delivery

En el restaurante se mantiene siempre reuniones en el primer turno para hacer recordar cualquier mensaje que la empresa hubiera informado y otras actividades a desempeñar al igual que hubiera alguna situación de peligro también se conversa para solucionarlo.

### **5.6 Clientes externos**

Todos los clientes que tiene pardos Chicken son personas que les encanta el sabor del pollo a la brasa y nunca deja de asistir cuando tiene algún cumpleaños para reservar u otro evento que deseen.

### **5.7 Resultados de la propuesta**

En los resultados de la investigación procedemos a presentar la matriz de requerimientos psico laboral con finalidad de evaluar al personal que postule al puesto de administrador en el restaurante pollería Pardos Chicken direccionado a las áreas de operaciones y de talento de franquicias unidas s.a.c con el propósito de mejorar los procesos administrativos de la empresa.

### 5.7.1 Matriz psico personal para Pardos Chicken franquicias unidas

Valores a tomar en cuenta	Preguntas del psicólogo	Respuestas del postulante	Observaciones del psicólogo laboral
<p><b>Honestidad</b>  <b>Concepto:</b> es dar a cada quien lo que es debido.</p>	<p>¿Cómo resolvería un pleito entre colegas?            ¿Aceptaría que un personal piense que es mejor que otro?</p>	Rpta:	
<p><b>Sinceridad</b>  <b>Concepto:</b> es tener una actitud acorde con sus principios.</p>	<p>¿Cómo actuaría frente a un robo interno en tienda?            ¿Cuál sería su actitud frente a un maltrato al cliente externo?</p>	Rpta:	
<p><b>Verdad</b>  <b>Concepto:</b> conformidad entre lo que una persona manifiesta con lo que experimenta</p>	<p>¿Cómo resolvería una confrontación entre colegas?            ¿Qué haría si su compañero en administración planificara despedir a un personal de la tienda injustamente?</p>	Rpta:	
<p><b>Lealtad</b>  <b>Concepto:</b> es ser fiel a una persona o entidad</p>	<p>¿Cómo reaccionaría frente a un despido injusto hacia un personal de bajo rango?            ¿Qué haría si un personal le pide apoyo a un trato injusto?</p>	Rpta:	
<p><b>Respeto</b>  <b>Concepto:</b> es aceptar y comprender la forma de pensar y de actuar de otro ser humano</p>	<p>¿Cuál sería su reacción si un personal le pide su apoyo ante un trato injusto?            ¿Cómo resolvería ayudar a un personal que tiene tiempo laborando y otro administrador decide aburrirlo para despedirlo?</p>	Rpta:	

Fuente: elaboración propia (2017)

En la página anterior se presenta un ejemplo de cómo es la matriz psico personal que se adjuntaría a las evaluaciones psico laborales que viene ejecutando en la empresa.

Esta matriz puede apoyar a que más postulantes logren un desempeño a la medida de los reglamentos de la empresa y el personal trabaje en equipo con ellos, esta propuesta es con el propósito de que sus acciones y sus actitudes vayan acorde, que sus valores sean los mismos de casa como del trabajo.

El administrador tiene como obligación mostrar un talento benigno desde que aprende la carrera hasta cuando la ejecuta en cada instante de su vida y eso se refleja en su trabajo cotidiano, por esta razón se pide mucho los valores éticos de cada persona.

Con esta matriz se espera apoyar a las áreas de operaciones y talento de la empresa Pardos Chicken para que ingrese como un medio calificador dentro de las evaluaciones que proporcionan la empresa hacia los postulantes de administración para así reconocer cuáles son sus verdaderas intenciones al ingresar a una empresa a laborar.

## CONCLUSIONES

- Los procesos administrativos se realizan pero no hay la fortaleza de control para convertirlo en rutina y así mejorar a tiempo cualquier eventualidad que se presente y evitar muchos errores que se en cualquier momento se presentan, administrador es el único que posee la autoridad por así decirlo de resolver cualquier momento de peligro en el local.
- En los resultados de la encuesta la mayoría de los colaboradores de las áreas indican que es el administrador el único que posee la responsabilidad de la tienda pero con una buena comunicación interna se puede llegar a solucionar situaciones mínimas para lograr grandes objetivos dentro del local.
- Los restaurantes de pollos a la brasa Pardos Chicken posee un buen mercado de consumo por lo que requiere contratar un buen personal administrativo.
- En el cuestionario de opinión hechos a los colaboradores nos indica que el administrador disminuiría cualquier inconveniente menor con el apoyo de ellos.
- El servicio del administrador debe ir acorde con el perfil solicitado y con las expectativas de servicio para mantener un buen clima laboral además

de ser aquel que puede lograr que ese personal pueda tener línea de carrera en el local por su experiencia y buen trato

- El administrador es un líder por lo general por eso se espera el buen manejo del negocio de arte suya, es quien ve el clima laboral porque del administrador empieza el buen humor de trabajo
- El administrador debe permitir las opiniones de sus colaboradores ara la toma de soluciones positivas en el manejo del negocio porque por más líder, el escucha, es la mejor forma de dar solución en el área que tenga problemas en su desempeño.
- De acuerdo al modelo de medición de fiabilidad de SSPS versión 24 nos indica que es el administrador quien debe velar por el buen desenvolvimiento de todas las áreas en el local para su atención.
- Los colaboradores esperan ser bien apreciados de acuerdo a sus labores, sea apreciado con el sueldo que corresponda a su horario, los procesos administrativos se desempeñan mejor cuando el personal se encuentra con buena aptitud.
- La atención de los clientes depende de cada uno de las personas que trabajan en el restaurante aunque sea el administrador quien da la cara ante el cliente externo, pero el trabajo se hace en equipo con las convicciones deseables para la conveniencia de todos.

## RECOMENDACIONES

- Tomando en cuenta los procesos administrativos que han desempeñado antes en el restaurante hacia que el administrador sea cambiado en pocos meses por falta de valores que puede presentar, pero ahora se está tomado en cuenta mucho las referencias de los antiguos trabajos realizados para garantizar parte de desempeño.
- Los valores éticos ahora forman parte del desempeño, la fiabilidad en las variables lo indican, que es óptimo el servicio administrativo, pero tiene dificultades en desarrollo de su trabajo, se necesita soluciones empáticas y que les convenga a todos.
- Tomar en cuenta con seriedad y responsabilidad la contratación de las personas que postulan para administradores de un negocio con un análisis psico laboral una inducción y una buena capacitación que haga que el personal este lleno de buenos conocimientos junto a sus valores éticos.
- En el cuestionario de opinión hecho a los colaboradores se requiere que los administradores a contratar tengan los años de experiencia que se requiere para obtener buenos resultados.
- En la entrevista hecha al gerente RRHH de la empresa Evaluar oportunamente sus objetivos personales y profesionales porque se requiere la empatía para resolver cualquier problema en el local y con el cliente externo.

- Evitar a toda costa la conveniencia propia para ello se requiere que un superior revise justamente el desempeño del administrador hacia sus colaboradores.
- Permitir que el administrador cada 3 meses realice una evaluación interna por arte del área de recursos humanos de la organización para así ver cómo va el desempeño dentro del negocio y con encuestas al colaborador para un buen desenvolvimiento y clima laboral
- De acuerdo al modelo de medición SSPS versión 24 se debe tomar en cuenta que el administrador derive responsabilidades a los demás líderes de áreas porque el resultado indica solo él tiene responsabilidad en tienda, si lo mejor sería repartir responsabilidad para mejorar.
- La empresa surge mediante un buen desempeño de los procesos administrativos junto a una la buena atención, por esta razón, se pide que el administrador tenga en bien conocer a sus colaboradores para que puedan ser remunerados conforme a sus labores sin problema alguno.

## FUENTES DE INFORMACION

### Bibliográficas

Figuroa, G, (2014) Administración de riesgo y Manejo de crisis Director – Gerente FB&C/PNI. Revista, Medio Empresarial n° 48, (p. 28)

Acerenza, M. (2004). Fundamentos de Marketing turístico. México: Editorial Trillas.

López, D, (2016) Tesis Análisis del aporte gastronómico de la picantería la capitania y la importancia de destacarla como atractivo turístico en la ciudad de Arequipa, Licenciado hotelería y turismo. Universidad San Martin de Porres, Lima- Perú. (p. 6 – 73)

Rifkin, J (2003) tesis administración, facultad de derecho, universidad de chile. Editorial Esterona, 1997 (p. 32)

Capcha, M (2017) tesis Análisis de la calidad de servicio en el establecimiento de hospedaje D`Osma Bed & Breakfast basado en el modelo de medición servqual, barranco, 2017, licenciada en turismo y hotelería, universidad San Martin de Porres, Lima Perú. (Paginas varias)

Franklin, E (2007) tesis Gestión de estrategias, licenciado en administrador, universidad autónoma, México. (p 45)

Bernal, C (2007) libro guía de la formulación y ejecución de proyectos de investigación (p 119)

Hamel. G (2007) libro futuro de la administración, editorial Norma. (p 3:23)

Avendaño, Y, (2010) universidad san Martin de Porres, Lima Perú, docente Introducción a las citas y referencias estilo APA 3era edición en español,

Fischman, D (2000) libro camino del líder, universidad UPC, editorial el comercio (p 99)

Seco, Manuel, (1999) Diccionario del español actual, Tomos I y II, (paginas varias).

Diccionario de la real academia española, (2002) tomos I al VIII, (paginas varias).

### **Páginas electrónicas**

Franklin, E (2007). Tesis gestión estratégica de cambio, universidad Autónoma, México. Hamel, G (2007)

Recuperado de: <https://books.google.com.pe/>

Hamel, G y Green, B (2007). Future of administration, publicado en México. Recuperado de: [www.redalyc.org/pdf/4096/409634366008.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/4096/409634366008.pdf).

Taylor, F (2016). Fundamentos y principios de la administración. Estados unidos. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/taylor-fundamentos-y-principios-de-la-administracion-cientifica/>

Tapia, J (2004) tesis proceso de la evaluación psicológica en el marco de selección del personal, México, p 22,26.

Recuperado de: <file:///D:/eval%20seleccion%20personal.pdf>. Google académico.

Garzón, C (2011) tesis conceptos de administración, universidad de Colombia, Bogotá – Colombia. (p 1) Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6678/>

Ferrada, J (2011) tesis procesos administrativos, pontifica universidad católica de Valparaíso, Chile. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/>

Sandoval, M (2004) tesis conceptos y dimensiones del clima organizacional. México (p 83). Recuperado de: <http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones del clima organizacional.pdf>

Cortez, L (2016) y Much, L (2005). Fundamentos de la administración México, editorial trillas (p 1). Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/418/414>

Ramio, C (2016). Procesos administrativos, docente de ciencias políticas de la administración pública, universidad Pompeu Fabra Barcelona, España. Recuperado de: <https://scholar.google.com.pe/>

Torres, S (2006). Una visión contemporánea del concepto administración, docente de la facultad de ciencias económicas y administrativas, universidad Javeriana. Bogotá – Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/>

Sánchez, M (2017). Procesos administrativos, Instituto tecnológico de sonora, obregón sonora, México (paginas varias). Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100006&script=sci_arttext&tlng=en)

Delgado, M (2000) administración, universidad de ecuador, quito ecuador (p 4). Recuperado de: [http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/GC\\_Literatura/Delgado\\_Domingo\\_KM\\_por\\_Competicencias.pdf](http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/GC_Literatura/Delgado_Domingo_KM_por_Competicencias.pdf).

Jarama, R (2014) tesis administración de negocios, universidad peruana unión, Lima (paginas varias). Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/620804>

Estela, R (2016) tesis en procesos administrativos, universidad de Piura, Piura (paginas varias). Recuperado de: <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/82>

## Anexos

### Anexo 1.

#### Diferencia entre jefe y líder.

Primero, definamos ambos conceptos. "Jefe" se define como la persona que tiene autoridad o poder sobre un grupo para dirigir su trabajo o sus actividades. En cambio, "Líder" es aquella persona que encabeza y dirige un grupo o movimiento social, político, religioso, etc. En principio, la diferencia está clara. Como ejemplo:

<b>JEFE</b>	<b>LIDER</b>
- Manda a las personas	Aconseja y guía
- Inspira miedo	Inspira entusiasmo
- Dice yo	Dice nosotros
- Mi empresa	Nuestra empresa
- Se preocupa por las cosas personas	Se preocupa por las
- Presume éxitos	Comparte éxitos
- Tiene empleados	Tiene un equipo de trabajo
- Todo urge ara hoy	Reparte trabajo



Fuente: elaboración propia (2017)

## **Anexo 2.**

### **Breve historia del restaurante pollería Pardos Chicken, misión y visión.**

El comienzo de este atractivo negocio data del año 1986, lo fundan el 6 de diciembre. El primer restaurante ubicado en una estratégica avenida José Pardo.

Desde sus inicios, la convirtieron en un acogedor restaurante, con características únicas en su arquitectura.

El restaurante de ventas de pollos a la brasa en mención es una empresa peruana enfocada el sector de alimentos, su especialidad viene siendo la preparación de uno de los platos más representativos y de mayor consumo de la gastronomía peruana como el pollo a la brasa y las parrillas. La cadena cuenta con 27 restaurantes en toda la capital, tres en provincia (en Trujillo y Chiclayo) y dos restaurantes en el extranjero.

Actualmente, la marca viene difundiendo la campaña conceptual “A brasa lo nuestro”, un homenaje a la peruanidad y a los íconos de la gastronomía peruana como el pollo a la brasa, – Patrimonio Cultural de la Nación - el ají, la papa, el anticucho, la chicha morada, una de las bebidas más importantes del mercado peruano.

## **MISIÓN**

Ser y hacer felices a nuestros anfitriones, invitados y comunidad a través de la “Experiencia”: productos de alta calidad, servidos con una gran vocación de servicio y un ambiente acogedor. Experiencia con Calidad, Servicio y Ambiente acogedor.

## **VISIÓN**

Ser una cadena de restaurantes líder que difunda la gastronomía peruana, generando orgullo, identidad y compromiso.



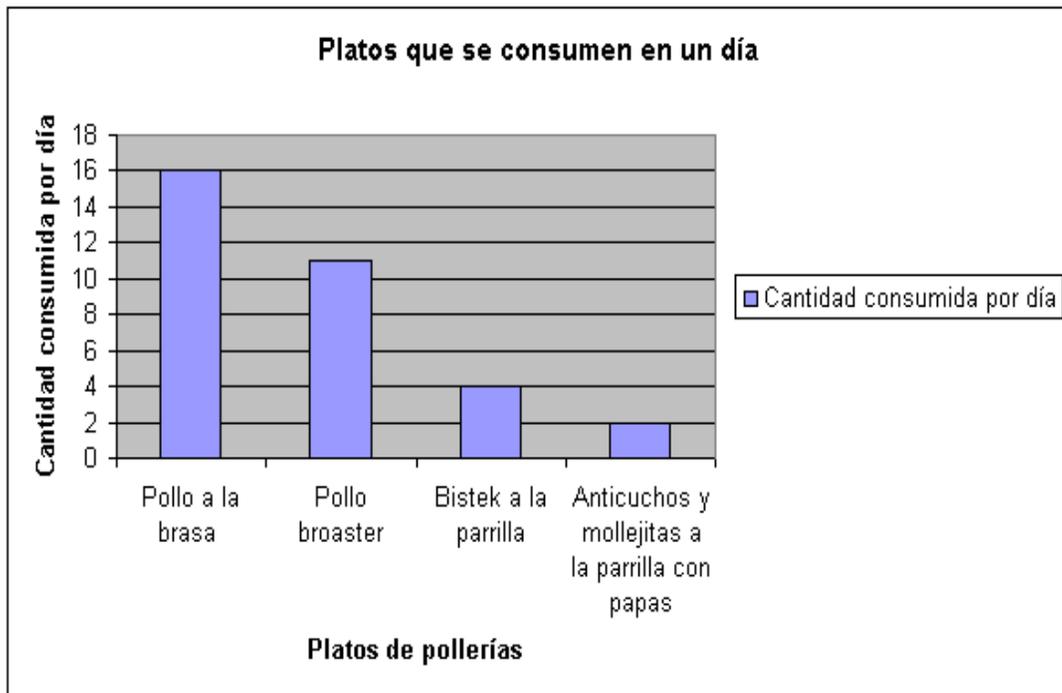
**Fuente: elaboración propia (2017)**

### Anexo 3.

#### Gráfico de consumo de la pollería

En este grafico representa que los clientes prefieren cada día más consumir este delicioso platillo que es el pollo a la brasa.

Grafico N° 8



Fuente: elaboración propia (2017)

#### **Anexo 4.**

##### **Áreas de investigación.**

En este punto pasaremos a visualizar las áreas que fueron investigadas para el resultado del tema a tratar.

El restaurante pollería tiene las siguientes áreas y se brinda algunas de sus funciones:

##### **a. Anfitriónaje**



**Fuente: elaboración propia (2017)**

- Esta atenta en la atención del cliente desde que ingresa hasta que se retira del restaurante.
- Si tuviera algún inconveniente el cliente se encarga de comunicar al administrador para su pronta solución.
- Siempre brinda una sonrisa porque es arte de su servicio y atención.
- Apoya a los mozos en la hora punta ara el servicio.
- Revisa las reservas que tiene de lunes a viernes ara la atención, los fines de semana no hay atención de reservas por la alta cantidad de público que tiene el local.

## b. Salón



**Fuente: elaboración propia (2017)**

- Área importante en el servicio y desempeño del restaurante, se preparan desde las 10 a.m. para tener el salón listo para el servicio.
- El líder distribuye al personal por zonas para el servicio, junto con el administrador.
- Si tuvieran algún inconveniente se dirigen a su líder de área.
- Si el administrador se encontrara ocupado en el momento de oportunidad de mejora, conversa con el líder de área,
- El mozo es el encargado de cobrar cada mesa atendida, por esta razón, se le pide tener mucho cuidado.

#### d. Producción y Bar.



Fuente: elaboración propia (2017)

- Se encarga de abastecer todo los insumos necesarios para el negocio, programado junto con el administrador.
- Abastece los licores al área de bar ara el preparado de los tragos a combinar con el pollo a brasa, como es nuestro producto peruano el pisco sour.
- Control en el manejo de BPM.
- El líder de producción se encarga de conversar con el líder de almacén y con el administrador ara el abastecimiento diario del área.
- Observa las preparaciones y las salidas de cada platillo del local.

**e. Delivery.**



**Fuente: elaboración propia (2017)**

- El líder de delivery se encuentra desde las primeras horas para abastecer el área con los insumos y utensilios a trabajar.
- Espera de acuerdo al horario programado al personal a llegar en el día para asignar sus funciones
- Coordina con el Service de motorizados las primeras salidas de reparto.
- Se organiza junto con el administrador si hubiera alguna oportunidad de mejora del día a solucionar.
- Se comunica con el área de call center para ver alguna dificultad de ruta en reparto.

**f. Representante de atención.**



**Fuente: elaboración propia (2017)**

- La líder de caja se encarga de recibir el fondo de caja al administrador.
- Se encarga de ver que todos los POS estén operativos al igual que las cajas de cobranza.
- Divide el personal del área en dos personas ara salón, llevar y otra para delivery.
- Enseña al personal los productos a ofrecer de la carta.
- Organiza a su personal en el día a día del servicio.

## Anexo 5.

### Plan de marketing de la empresa Pardos Chicken

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El restaurante tiene una atención del personal de primera.</li><li>• Dando como resultado fidelidad de sus clientes.</li><li>• Tiene años en su campo de competencia siendo uno de los restaurantes con mayor prestigio en la ciudad.</li><li>• Tiene muy buena comida y muy bien presentada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Muy buena ubicación de todas sus sucursales en la ciudad (buena distribución de plazas).</li><li>• Tener sucursales y franquicias a nivel nacional e internacional.</li><li>• Tener un personal altamente calificado.</li><li>• Contar con un plan de marketing y también con un buen plan administrativo.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No presenta muchas promociones por días festivos.</li><li>• Saturación en su Delivery, por tal motivo sus pedidos algunas veces llegan tarde, esto hace perder tiempo a sus clientes y fidelidad.</li><li>• Clasificada como una pollería de clase alta y siendo el pollo una comida popular.</li><li>• Precios elevados en sus productos, siendo esto una amenaza a futuro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia de otros restaurantes pollerías con precios más bajos</li><li>• Perdida del mercado por altos precios.</li><li>• Competencias de pollerías que están ampliando su mercado.</li></ul>

Fuente: elaboración propia (2017)

## **Anexo 6**

### **Modelo de cuestionario para entrevista al gerente de RRHH**

Buenos días. Mi nombre es Fanny Silva y estoy realizando una investigación sobre los procesos administrativos en el restaurante.

El objetivo es poder conocer su opinión para colaborar con el análisis de la selección del personal administrativo en Pardos Chicken

En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. No hay respuestas incorrectas, lo importante es conocer su opinión acerca del perfil profesional que solicitan en la web.

La información que nos brinde será utilizada solo para fines de la investigación, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima.

¡Muchas gracias por su tiempo!

## **Modelo de cuestionario para entrevista al gerente de RRHH**

1. ¿podría explicarme acerca de cómo era el proceso de selección del personal administrativo anteriormente?
2. cuál es el proceso de selección que tiene Pardos Chicken para el personal administrativo actualmente?
3. ¿cómo se le evalúa al personal selecto al puesto para saber su personalidad?
4. ¿Cómo se le evalúa al personal seleccionado al puesto para reconocer su capacidad de desempeño?
5. Una vez seleccionado el personal ¿Cómo es capacitado el personal elegido al puesto administrativo, tiempo de duración para ejecutar sus funciones?
6. Dentro del área administrativa en el restaurante ¿Cómo es evaluado ara ver como realiza los procesos administrativos en el restaurante pollería?

## **Anexo 7**

### **Modelo de cuestionario para entrevista a la administradora**

Buenos tardes. Mi nombre es Fanny Silva y estoy realizando una investigación sobre los procesos administrativos en el restaurante

El objetivo es poder conocer su opinión para colaborar con el análisis del tema en el restaurante Pardos Chicken

En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. No hay respuestas incorrectas, lo importante es conocer su opinión acerca de su experiencia laboral.

La información que nos brinde será utilizada solo para fines de la investigación, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima.

¡Muchas gracias por su tiempo!

## **Modelo de cuestionario para entrevista a la administradora**

1 ¿Cómo empezó su experiencia laboral?

2 ¿Cuánto tiempo tiene como administrador de restaurante?

3 ¿Puede decirme acerca de su desenvolvimiento en su área?

4 ¿Qué opinión me brinda acerca de la atención brindada a su colaborador?

5 ¿Cuál piensa usted es la principal razón de que sus colaborador se sienta insatisfecho en su trabajo?

6 ¿Cómo podría solucionar este tipo de insatisfacción del colaborador?

7 ¿Qué estrategia brindaría usted para solucionar los inconvenientes con su personal?

8 ¿Cómo podría mejorar la atención a su colaborador en caso tuviera inconvenientes?

9 ¿Cómo contribuiría usted al buen desempeño del restaurante?

10 ¿Qué planes tiene como administrador?

## **ANEXO 8**

### **Modelo de encuesta realizada a los colaboradores**

Buenos tardes. Mi nombre es Fanny Silva y estoy realizando una investigación sobre los procesos administrativos en el restaurante.

El objetivo es poder conocer su opinión para colaborar con el análisis de la del desempeño laboral en el restaurante Pardos Chicken

En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. No hay respuestas incorrectas, lo importante es conocer su opinión acerca de su experiencia laboral junto al administrador.

La información que nos brinde será utilizada solo para fines de la investigación, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima.

¡Muchas gracias por su tiempo!

### **Modelo de encuesta realizada a los colaboradores Pardos Chicken**

1.- ¿Qué opina Ud. Acerca de la labor administrativa en el periodo Marzo 2014 a Abril 2015, fue?

Buena

Mala

Regular

2.- ¿Qué opina Ud. Sobre la comunicación interna que tuvieron en este periodo?

Buena

Mala

Regular

3.- ¿Hubo un buen trabajo en equipo junto con la administración en este periodo?

Si

No

A veces

4.- ¿cree que la administración en este periodo cubrió sus expectativas?

Si

No

A veces

5.- ¿piensa Ud. Que la administración en este periodo, estuvo?

Bien organizada:

Mal organizada:

Poco organizada:

6.- ¿Piensa Ud. Que la deficiencia administrativa se puede mejorar con una mejor comunicación?

Si:

No:

A veces:

7.- ¿la deficiencia administrativa puede depender de?

Del administrador

Del cliente interno

Del cliente externo

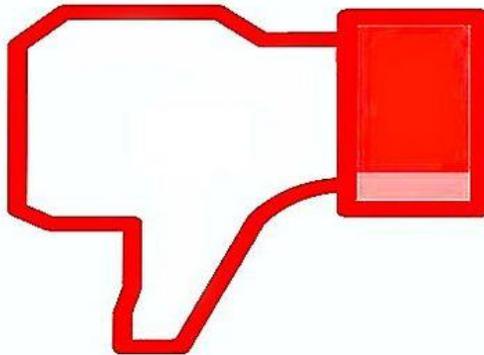
## **ANEXO 9.**

### **Un artículo de las políticas de la empresa pardos Chicken**

Según el artículo 61 de un reglamento de un restaurante pollería leído, nos indica lo siguiente:

**Artículo 61.-** Los jefes son responsables de la eficiencia y cumplimiento de las obligaciones del personal a su cargo, así como de respetar y hacer cumplir el presente Reglamento y las normas de disciplina establecidas en La Empresa.

- ❖ A esta norma le falta indicar de qué manera el cliente interno tiene la posibilidad de poder informar de manera directa cualquier abuso presentado en el local donde labora de parte de su administrador a cargo.



**Fuente: elaboración propia (2017)**

## Anexo 10

### Guía de observación de la empresa Pardos Chicken

Puntos a observar Dimensiones	Apreciación del observador			
	Indicadores	Bueno	Malo	Regular
Planificación	Observar y anotar			x
	Pensar en el que hacer mañana	x		
	Como hacer las cosas mañana	x		
	Organizar las acciones para mañana	x		
Organización	Escoger personal apto			x
	Evaluar sus acciones	x		
	Concertar sus acciones			x
	Evaluar sus opiniones			x
	Evitar errores			x
Ejecución	Personal inspira confianza	x		
	Seguridad durante el servicio			x
	Amabilidad del personal	x		
	Personal con experiencia	x		
Control	De acuerdo a su habilidad	x		
	Disponibilidad de respuesta	x		
	Disponibilidad de ayuda en equipo	x		
	Rapidez en la acciones	x		

Fuente: elaboración propia (2017)

## Anexo 11.

### Perfil del administrador que la empresa Pardos Chicken requiere en páginas web.

**Administrador de Restaurante- Pardos Chicken**  
Pardos Chicken

Publicado 16 de julio de 2015  
Área Administración (ver más empleos en Administración) -  
Tipo de puesto Full-time (ver más empleos Full-time) -  
Salario No especificado  
Lugar de trabajo Av. Javier Prado este 3510 San Borja, Urbanización Javier Prado 3ª Etapa, Lima, Lima - Ver mapa

[Postularme](#) [Postulación destacada](#)

Prestigiosa cadena de restaurantes requiere incorporar a la empresa por próximas aperturas a administradores con experiencia en el rubro de restaurantes.

**REQUISITOS:**

- Técnico o Bachiller de la carrera de Administración, Administración hotelera, marketing, ciencias de la comunicación y/o carreras afines.
- Experiencia de al menos 2 años ejerciendo las funciones descritas, en empresas similares al rubro.
- Disponibilidad de trabajar en horario rotativo.
- Manejo de herramientas MS office a nivel intermedio.

[Ver info de la empresa](#)

**UP: Comunicación Interna**  
¡inscríbete en el Programa de Comunicación interna de la U. Pacífico!

**Más Información**

**Avisos relacionados**

- [Administrador Hotelero](#)  
Hotel Madera Verde

Prestigiosa cadena de restaurantes requiere incorporar a la empresa por próximas aperturas a administradores con experiencia en el rubro de restaurantes.

**REQUISITOS:**

- Técnico o Bachiller de la carrera de Administración, Administración hotelera, marketing, ciencias de la comunicación y/o carreras afines.
- Experiencia de al menos 2 años ejerciendo las funciones descritas, en empresas similares al rubro.
- Disponibilidad de trabajar en horario rotativo.
- Manejo de herramientas MS office a nivel intermedio.
- Conocimientos básicos de HACCP, BPM y otros cursos de seguridad alimentaria.

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Supervisar y asesora a todas las áreas del restaurante (servicio, producción y delivery).
- Responsable del correcto mantenimiento del local.
- Orientar la administración del recurso humano.
- Establecer y fortalecer un ambiente laboral que promueva y facilite una eficiencia cada vez mayor.

**BENEFICIOS:**

- Pertenecer a una empresa sólida.
- Ingreso inmediato a planilla con todos los beneficios de ley.
- Constante capacitación.
- Oportunidad de desarrollo y línea de carrera.
- Buen clima laboral.

Los interesados enviar su CV a pardoschicken@gmail.com colocando en asunto. ADM-LIMA

[Postularme](#) [Postulación destacada](#)

**Más Información**

**Avisos relacionados**

- [Administrador Hotelero](#)  
Hotel Madera Verde
- [Administrador de Cafetería - Aeropuerto de Trujillo](#)  
CAFETERIAS ALTOMAYO
- [Administrador Cafeterías ALTOMAYO - Piura](#)  
CAFETERIAS ALTOMAYO
- [Asistente Administrativo - San Borja](#)  
Empresa de Asistencias y Previsión
- [Asistentes Administrativos Rokys Barranca](#)

Fuente web: Bumeran.com.pe (2017)

## ANEXO 12.

Artículo periodístico manifestando abusos a los colaboradores de restaurante motivo para dar la mejora en los procesos administrativos y dio idea a la tesis.



Fuente: Noticias Univisión (2017).

En este caso el trabajador denunció a un restaurante en Beverly Hill, una ciudad majestuosa, que sus horas de trabajo no eran recompensadas a su sueldo, siendo explotado por horas extras sin pagar, y fue despedido de la empresa sin remuneración alguna

## Artículos periodísticos nº 2



Fuente lavozdelsandinismo.com (2017)



Fuente Rionegro.com.ar (2017)