

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
RESTAURANT LA COCHERA DE MONKEY – CAJAMARCA,
2020**

PRESENTADO POR:

**Br. COLORADO GRACIANO, Aracely Yovana
Br. TENORIO VALLEJOS, Kattia Maricruz**

**Asesor:
Dr. MONTENEGRO CABRERA Isaías Armando**

**Cajamarca – Perú
MAYO – 2021**

“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
RESTAURANT LA COCHERA DE MONKEY – CAJAMARCA,
2020**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

**Br. COLORADO GRACIANO, Aracely Yovana
Br. TENORIO VALLEJOS, Kattia Maricruz**

**Asesor:
Dr. MONTENEGRO CABRERA Isaías Armando**

**Cajamarca – Perú
MAYO - 2021**

COPYRIGHT © 2021 by
COLORADO GRACIANO, Aracely Yovana
TENORIO VALLEJOS, Kattia Maricruz
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Y ADMINISTRATIVAS**

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
RESTAURANT LA COCHERA DE MONKEY – CAJAMARCA, 2020**

Presidente:	Dr. Isaías Armando, Montenegro Cabrera
Secretario:	Mg. Luis Felipe, Velasco Luza.
Vocal:	Dr. Andrés Gil Jauregui
Asesor:	Dr. Isaías Armando, Montenegro Cabrera

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, ya que gracias a él hemos logrado concluir nuestra carrera profesional.

A nuestras familias, pues sin ella no lo habríamos logrado, por haber sido nuestro apoyo a lo largo de nuestra carrera universitaria.

COLORADO GRACIANO, Aracely Yovana

TENORIO VALLEJOS, Kattia Maricruz

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A nuestros docentes de la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

Al Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera por haber impartido sus conocimientos, paciencia, esfuerzo y dedicación en nuestra tesis.

A la empresa EL RESTAURANT LA COCHERA DE MONKEY quien nos brindó su apoyo incondicional en todo momento.

COLORADO GRACIANO, Aracely Yovana
TENORIO VALLEJOS, Kattia Maricruz

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.1 Planteamiento del Problema.....	7
1.2 Formulación del Problema	9
1.2.1 Problema general.....	9
1.2.2 Problema específico.	9
1.3 Justificación de la Investigación	9
1.3.1 Justificación.	9
1.4 Objetivos de la Investigación	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	13
2.1.3. Antecedentes locales.	14
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Gestión administrativa.....	15
2.2.2. Calidad de servicio.....	19
2.3. Discusión teórica:	24
2.4. Definición de términos.....	25
2.5. Hipótesis de la Investigación	26
2.5.1. Hipótesis general.....	26
2.5.2. Hipótesis específica	26
2.5.3. Variables	27
2.6. Variables (definición conceptual y operacional).....	28
CAPITULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	30
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra.....	31
3.2. Tipo de investigación	32
3.3. Nivel de investigación.....	32
3.4. Diseño de investigación	33
3.5. Método de la investigación.....	33
3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	34
3.7. Interpretación de datos	34
3.8. Validación y confiabilidad	35
3.8.1. Validez.....	35

3.8.2. Confiabilidad	36
3.9. Técnicas para el procesamiento de los datos	37
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1 Resultados	39
4.2. Análisis descriptivo.....	39
4.2.1. Gestión administrativa.....	39
4.2.2. Calidad de servicio.....	44
4.3. Análisis Estadístico Inferencial	50
4.4. Discusión	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS:	71
Matriz De Consistencia.....	72
EMPRESA: LA COCHERA DE MONKEY	73
Cuestionario	75

Índice de tabla

Tabla 1. Operacionalización de la Variable: Nivel de gestión Administrativa	28
Tabla 2. Operacionalización de la Variable: calidad de servicio.....	29
Tabla 3. Validez de contenido del instrumento de gestión administrativa	35
Tabla 4. Validez de contenido del instrumento de la calidad el servicio.....	35
Tabla 5. Muestra piloto de la variable gestión administrativa.	36
Tabla 6. Muestra piloto de la variable calidad del servicio.	37
Tabla 7. Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y calidad de servicio.....	50
Tabla 8. Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y calidad de servicio.	50
Tabla 9. Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Aspectos tangibles.....	51

Tabla 10. Correlación Nivel de gestión Administrativa y Aspectos tangibles.	51
Tabla 11. Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Capacidad de respuesta.....	52
Tabla 12. Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y Capacidad de respuesta....	52
Tabla 13. Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Fiabilidad y seguridad.	53
Tabla 14. Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y Fiabilidad y seguridad.....	53
Tabla 15. Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Empatía.....	54
Tabla 16. Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y Empatía.	54

RESUMEN

Para el desarrollo del trabajo de investigación lleva como título Gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. El objetivo que se formuló en el presente estudio es Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

El tipo de investigación por su finalidad y teniendo en cuenta el grado de abstracción nuestra investigación responde al tipo Pura conocida también como Básica. El nivel de investigación es correlacional, en lo que se refiere al diseño es no experimental, porque no presenta manipulación de variables. Por su temporalidad es tipo transversal y el tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, el cual consta de 46 clientes encuestados. La conclusión principal que se determinó, en base a los resultados obtenidos señala en el Coeficiente de Correlación de Pearson es baja entre las variables gestión Administrativa y la dimensión aspectos tangibles. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,162$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,283 > 0.05$; se acepta la hipótesis nula. A menor nivel de gestión administrativa será casi nula los aspectos tangibles en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Palabras claves: Gestión administrativa y calidad de servicio

ABSTRACT

For the development of the research work, the title is Administrative management and quality of service in the Monkey garage restaurant - Cajamarca, 2020. The objective formulated in this study is to determine the relationship that exists between Administrative Management and quality service of the Restaurant la garara de Monkey - Cajamarca, 2020.

The type of research Due to its purpose and taking into account the degree of abstraction, our research responds to the Pure type, also known as Basic. The research level is correlational, as regards the design it is non-experimental, because it does not present manipulation of variables. Due to its temporality, it is a cross-sectional type and the type of sampling is simple random probability, which consists of 46 surveyed clients. The main conclusion that was determined, based on the results obtained, indicates that the Pearson Correlation Coefficient is low between the Administrative Management Variables and the tangible aspects dimension. That is, that: the relationship is direct (" r " = 0.162); and statistically null, being the value of $p = 0.283 > 0.05$); the null hypothesis is accepted. At a lower level of administrative management, tangible aspects will be almost null in the Monkey's Garage Restaurant - Cajamarca, 2020.

Keywords: Administrative management and quality of service

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad preservar la existencia de una empresa es cada vez más difícil, el futuro presenta una situación muy complicada, ya que cada vez hay más empresas con estrategias innovadoras en competir. Ello significa que, si las organizaciones no ofrecen los productos, servicios y atención que, los clientes demandan, pronto verán como sus clientes se irán a la competencia. En consecuencia, las empresas tienen que reformular e innovar la forma de gestionar y ponerse a la altura de las exigencias de quienes requieren sus servicios, en el sentido de como gestionan y la calidad de servicio que ofrecen.

Los servicios que ofrecen las distintas empresas en el Perú, requieren de elevar su nivel de gestión en el campo administrativo, lo cual implica un nivel de calidad ventajoso, para no generar una mala experiencia que pueda dar como resultado una percepción negativa, de tal manera que, la expectativa del cliente sea lo que pensaba recibir, de manera que, en cada encuentro individual formara parte de una imagen ventajosa del negocio en la memoria del sujeto que recibe el servicio.

La calidad del servicio en las organizaciones requiere mayor atención, los elementos tangibles y no tangibles para este tipo de asistencia, en muchos casos la falta de capacitación del personal, para brindar un servicio de calidad, empatía, atención individualizada, y especialmente en las relaciones interpersonales con los clientes se requiere siempre aplicar acciones innovadoras en las actividades que se realiza.

Por ejemplo, en lo que se refiere a la capacidad de respuesta debe ser oportuna, para ayudar y atender, de manera efectiva, las necesidades de los clientes, en ese sentido, el

propósito del personal es resolver las dificultades presentadas de modo práctico y efectivo. Por otro lado, la fiabilidad en las organizaciones presenta un nivel muchas veces inoportuno, para generar confianza cuando se ofrece los servicios.

En Cajamarca, las principales falencias en la calidad de servicio de los restaurantes, no se concentra en la atención que brinda el personal al cliente, también se presenta en la administración, como por ejemplo se visualiza las pésimas condiciones de higiene, inadecuada infraestructura, etc. En la actualidad, por las condiciones que amerita enfrentar una pandemia, a escala global, se requiere cumplir con protocolos salubridad, es decir, muchos de los propietarios no tienen las bases administrativas en la coyuntura actual, solo cuentan con el principio de vender sin considerar la calidad y cumplimiento de normas y protocolos de salubridad, factor fundamental para satisfacer y conseguir confianza y fidelización. Entonces el resultado es que muchos de los clientes ya no retornan, ni recomiendan el servicio del negocio.

La presente investigación pretende brindar una información de carácter importante sobre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020, así mismo, de los resultados que de ello arroje servirá para futuras investigaciones que requieran ampliar o conocer del estudio.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020?

1.2.2 Problema específico.

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020?

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020?

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020?

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Justificación.

Arias (2012) indica sobre la justificación “...que se debe indicar las razones por las cuales se realiza el trabajo y sus posibles aportes de la investigación”. Por ello, el presente trabajo de investigación requiere saber el grado o profundidad de los resultados sobre la relación entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio a los clientes del Restaurant la cochera de Monkey, Cajamarca – 2020. El estudio nos mostrará la relación que podría existir entre las variables indicadas.

Este estudio pretende contribuir al conocimiento del personal, tanto administrativo como los colaboradores del Restaurant la cochera de Monkey en la ciudad de Cajamarca, en tener una visión más amplia, para orientar

debidamente en las decisiones, aportando en reconocer los aciertos, vacíos y errores, dado que siendo una empresa de atención de comida, sería un buen aporte para mejorar la gestión administrativa y del personal en función, logrando los objetivos que impactaría en ofrecer un servicio de calidad al cliente, por consiguiente, este trabajo surge de la necesidad evidente de promover acciones que contribuyan a la gestión administrativa, poniendo en marcha una perspectiva de mejoramiento de la calidad de servicio, entendida como el conjunto de criterios administrativos y organizacionales para mejorar la atención al público. Así, el estudio sirve para dar nuevos aportes y proporcionar fundamentos teóricos y prácticos en favor de optimizar la gestión de la Organización, así como del personal que atiende directamente a los clientes del Restaurant la cochera de Monkey.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

1.4.2 Objetivos específicos.

Establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Guzmán, Jiménez & Lara (2018). Trabajo de tesis: *Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad. Universidad del Salvador*; tiene como objetivo general, realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes del Puerto de la Libertad. La metodología fue seleccionada por ser de carácter universal, el cual puede ser aplicado a cualquier tipo de investigación. Por otro lado, se concluye que existe mucha contaminación en el aire y que existe demasiada falta de controles de calidad e higiene en los restaurantes a nivel nacional. Los restaurantes del Puerto de la Libertad no poseen un sistema bien estructurado que le ayude a tener un mejor control de los procesos que se llevan a cabo, tanto procesos administrativos como el área de cocina y atención al cliente.

Toral y Zeta (2016), en la tesis: *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador 2016*. Trabajo de carácter descriptiva correlacional, es un estudio que tuvo una población conformada por 420 que está dividida en tres: 340 estudiantes, 50 docentes, 30 administrativos, que viene hacer la cantidad de muestra para su determinado estudio. El trabajo de investigación presenta las siguientes principales conclusiones: Estos resultados indican que a medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejora la calidad de los servicios académicos. Esta se ve reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad de servicio, por otra parte, la planificación influye en forma significativa con 0.387 en la capacidad de respuesta, lo que demuestra que si se mejora la planificación se percibirá una mayor capacidad de respuesta, lo que demuestra que si se mejora la planeación se percibirá una mayor capacidad de respuesta en la calidad de servicio.

Quimí (2016) estudio titulado: *Gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del CANTÓN Salinas, Provincia de Santa Elena.*, el cual presentó como objetivo el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos mediante un estudio que comprende a los servidores Públicos de la institución y a los clientes externos que utilizan este medio como una manera de enviar o recibir encomiendas o

comunicaciones. La investigación utilizando los instrumentos para el desarrollo de la misma como la revisión de textos y documentos, encuestas y entrevista y de esta manera conocer la realidad que atañe al servicio de correos con las personas involucradas de manera directa. La conclusión indica que se ha logrado determinar los factores que han influenciado para que la ciudadanía, en general, tenga una imagen negativa de esta institución pública. Y establecer el modelo de gestión que direcciona el cambio de la empresa en este proceso investigativo y la necesidad de contar con un modelo de gestión.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Vergara (2016) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante D'Oasis Independencia*. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Trabajo de investigación que titula *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en el restaurante D'Oasis*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en el distrito de Independencia, Lima-Perú 2016. La metodología que fue empleada en la investigación es de tipo básica, con un diseño no experimental y nivel relacional con enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se usó la técnica de las encuestas y el instrumento usado fue el cuestionario que constaba de 34 ítems. El estudio llegó a la conclusión, que no existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio debido a la prueba de Chi cuadrado que tiene un valor de 0.194, siendo mayor al valor de 0.05 que es el nivel de significancia, lo que indica que se rechaza la hipótesis de investigación.

Ocampos y Valencia (2017) en la tesis: *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial EsSalud Tumbes, 2016, en la Universidad Nacional de Tumbes*, en donde proponen como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional, utilizando la técnica de la encuesta a una muestra de 39 trabajadores de la red asistencial. Los resultados obtenidos en trabajo de investigación se muestran que existe relación significativa entre las variables de estudio; vale decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Por consiguiente, en consecuencia, la conclusión fundamental es que mediante el coeficiente de correlación de Pearson se comprueba la existencia de una relación directa moderada desde la perspectiva del trabajador administrativo.

Lavilla & Arizábal (2016). Tesis: *Sistema HACCP y Gestión de Calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba-Cusco caso: Tunupa Valley*, trabajo para optar el título de Licenciados en Administración en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Su objetivo principal es determinar el nivel de influencia del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad. La metodología es de tipo descriptivo y explicativo. Conclusiones, el nivel de conocimiento del sistema HACCP, es escaso debido a la falta de información, desinterés por parte de los propietarios y/o administradores y la ineficacia de la difusión del sistema HACCP por parte de las entidades competentes que no dan importancia como para promocionar y brindar la información necesaria y hacer que dichos propietarios de los restaurantes se interesen en el tema y deseen implementar el sistema en sus establecimientos en favor del bienestar de la población en general y considerando que el distrito de Urubamba y el valle sagrado es una de las zonas turísticas más concurridas tanto por turistas nacionales como extranjeros.

2.1.3. Antecedentes locales.

Olaya (2016) en su tesis titulada: *la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la I.E N° 16536 "San Miguel" del distrito de Tabaconas Provincia San Ignacio- Cajamarca, 2014*. Trabajo de investigación para optar el Grado académico de maestro en ciencias. La investigación realizada tiene como objetivo general, determinar la relación entre el enfoque de la administración clásica y la gestión de la calidad del modelo Deming en la Institución Educativa N° 16536 "San Miguel" del distrito de Tabaconas provincia de San Ignacio; con el propósito de diseñar una Propuesta teórica de gestión administrativa para la I.E N° 16536. La investigación que se seleccionó con criterio no probabilístico, la metodología empleada fue de tipo correlacional, y tuvo como propósito describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Luego se aplicaron los instrumentos previamente elaborados y validados por dos expertos, se prosiguió con el procesamiento de los datos, en el trabajo se llegó a la siguiente conclusión: La correlación entre Gestión Administrativa y Calidad

Educativa, es positiva alta. Lo que indica que es una correlación directa, es decir que si mejora de manera positiva alta la variable gestión administrativa mejora en la misma intensidad la dimensión calidad educativa.

Por último, Pando (2019) en su tesis sobre: *La influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESALUD, Cajamarca 2019*. El presente trabajo de investigación presentó como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de ESSALUD ubicado en el departamento de Cajamarca. El estudio es de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. Las técnicas utilizadas para la recopilación de los datos fueron la observación, el análisis documental y las encuestas a los trabajadores administrativos y pacientes de dicho hospital. En la conclusión, la gestión administrativa es deficiente y la calidad del servicio es mala en todas sus dimensiones. Esto supone que si mejora la gestión administrativa entonces mejora la calidad del servicio. En consecuencia, la hipótesis de este trabajo de investigación afirma que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca en el periodo 2019.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa.

Druker citado por Pedraza, Lavín, Delgado & Bernal (2015), indica que la administración neoclásica orienta, dirige y controla los esfuerzos del grupo para lograr el objetivo. Un buen administrador es aquel que posibilita al grupo alcanzar sus metas con la utilización de un mínimo de recursos.

Taylor (1963), considerado el padre de la administración científica, se centra en la productividad de la empresa, que es medida en su eficiencia en el nivel operativo de la organización, buscando que la administración deseada sea la vertical, de abajo hacia arriba, basada en la mayor productividad en beneficio del jefe o dueño, actualmente en beneficio de la empresa. Para Taylor la gerencia de una empresa adquirió nuevas

responsabilidades, basadas en los siguientes principios:

- ✓ **Principio de planeamiento:** suplir en el trabajo, lo individual, la improvisación la actuación práctica o empírica, por los métodos y procedimientos científicos.
- ✓ **Principio de la preparación/planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores, de acuerdo con sus aptitudes, prepararlos, entrenarlos para elevar la producción.
- ✓ **Principio del control:** controlar el trabajo para certificar que está siendo ejecutado de acuerdo a las normas establecidas, según el plan formulado.
- ✓ **Principio de la ejecución:** distribuir las responsabilidades, para su ejecución con eficiencia y eficacia.

La teoría de la gestión administrativa, según Kaplan y Norton (2000) “es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia sus metas propuestas”, aplicándose esto a todo tipo de organización, grandes o pequeñas. Toda gestión administrativa, tiene cuatro elementos: planeación, organización, ejecución y control, sin ellos no funciona nada.

Funciones de la gestión administrativa:

La gestión administrativa se efectúa a través de cuatro elementos: planeación, organización, ejecución y control. Ponjuán (2006), la planeación consiste en precisar los resultados que esperamos conseguir, así como las acciones a ejecutar para conseguir los objetivos propuestos. Los factores internos y externos que afecten el emprendimiento deben ser revisados en esta etapa y tomar las decisiones efectivas para obtener los resultados esperados.

Organización, proceso de dividir el trabajo y coordinar el logro de los resultados hacia un propósito común, siendo el acto de combinar habilidades, técnicas, experiencias,

recursos y todos los elementos que podrían convertirse en resultados. Se debe tener especial cuidado en esta etapa, porque involucra a personas, porque debemos crear un ambiente favorable de trabajo.

Dirección, proceso de liderar los esfuerzos laborales de las personas que integran la empresa u organización, ayudándoles a desarrollar tareas relevantes dentro la empresa, asumiendo el compromiso y liderazgo del grupo, supervisando las actividades, dando una motivación permanente, una adecuada comunicación para evitar conflictos entre trabajadores.

Control, consiste en verificar los procesos, los desempeños de los grupos de trabajo, esto se hace teniendo en cuenta los planes y las decisiones tomadas. El control nos permite tomar medidas correctivas que orienten obtener los resultados previstos.

Los representantes de esta teoría son Fayol (1949). Gulick & Urwich (1937), Taylor (1911, 1970) y Mooney & Reilly (1931). Son los defensores de la llamada teoría de la gestión, son prácticos que escriben sus propias experiencias, interesándose principalmente ofrecer recomendaciones acerca de cómo deben constituirse las organizaciones para ser productivas y eficaces, para obtener el máximo provecho de la organización y sus colaboradores, teniendo como modelo el sistema de organización cerrada. Defendiendo el principio de la especialización, la estructura jerárquica, delegación de la autoridad. División de la organización en departamentos, sus técnicas son de aplicación universal en cualquier organización, de tal manera que toda organización debe planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, siendo una perspectiva los procesos de gestión administrativa.

Chiavenato (2012), refirió que la Gestión Administrativa, es la ejecución de la planeación, organización, dirección y control en las áreas y niveles de la organización,

con la finalidad de alcanzar sus metas garantizando su competitividad.

Robbins y Coulter (2010), refirió que la Gestión Administrativa en empresas públicas y particulares demanda se efectúen los objetivos, con las funciones del proceso.

La administración se inició con la aparición del hombre, época primitiva, forma de organizarse, recolectar alimentos, la caza, construcción de pirámides.

Elementos de la administración. Urwick (1977)

- Investigación.
- Previsión.
- Planeación.
- Organización.
- Coordinación.
- Dirección.
- Control.

Las teorías de la administración, hacen referencia a cinco componentes de las organizaciones:

- La tarea que realiza la organización.
- La estructura orgánica.
- Las personas que trabajan en la empresa.
- El ambiente de trabajo.
- La tecnología que utiliza.

2.2.1.1. Dimensiones.

a) Planificación.

Goldstein (2011), “La planeación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos

de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro)”.

b) Organización.

García (2012)” Es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio etc.

Por otra parte, Ponce (2011),” Es la estructura de las relaciones que se deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

c) Dirección.

Koontz, (2011),” Dirigir es influir en los individuos para que contribuyan a favor del comportamiento de las metas organizacionales y grupales.

Incluyendo el liderazgo y comunicación.

La dirección es poner en acción y dinamizar la empresa, haciendo una distribución pertinente del personal.

d) Control.

Stoner (2012),” Proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas.

El control, es asegurar que los resultados sean los esperados, se ajusten al cumplimiento de lo previsto en los planes. La esencia del control es comprobar el cumplimiento de los procesos dentro de la empresa.

2.2.2. Calidad de servicio.

Según Carlzon, Jan citado por Gehisy (enero 2010), la calidad es la ausencia de deficiencias que adopta la forma de retraso en las entregas, fallos durante los servicios.

La misión según Carlzon en su planificación para la calidad, era asistir al personal de

la empresa, para replanificar aquellos procesos en donde se detecta deficiencias de calidad. Entonces se debe asistir al personal de la empresa para que dominen el proceso de planificación, dominio de la replanificación de los procesos existentes.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes, con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado. Deming (1989) (pág. 49)

Horovitz (1991) describe los principios de la calidad de servicio y que se resume de la siguiente manera:

- El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
- El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar el servicio.
- La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
- La empresa debe tener en cuenta las expectativas del usuario.
- La empresa define normas precisas para lograr la calidad del servicio.
- La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

Berry (1994) sostiene que la calidad de servicio está establecida en un enfoque corporativo en el usuario, la cultura y sistema de dirección. El enfoque es todo un proceso que va desde la preparación, mejoramiento de la organización hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post venta de acuerdo a las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo tanto, la calidad de servicio es la satisfacción del cliente, lo que se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos. La calidad del servicio es ajustarse a las especificaciones del cliente.

A decir de Hernández & Ballesteros (2007) Empowerment. Significa crear un ambiente

en el cual los empleados de todos los niveles sienten tener una influencia real sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad, generando un involucramiento por parte de todos los trabajadores para alcanzar las metas trazadas.

En esta línea, la calidad de servicio es maximizar el beneficio a los clientes para conocer la amplitud de la variable calidad de servicio, tenemos que precisar algunos conceptos que estructuran nuestro estudio.

- **Calidad**

Crosby (1987), es que la calidad no cuesta lo que cuesta, son las cosas que no tienen calidad. Crosby define qué calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos, y que la principal motivación de la empresa es alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”

- **Servicio.**

Fontalvo & Vergara (2010) “la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes” (p. 23), un servicio se entiende como un producto intangible que satisface una necesidad de la población”. Véase definición de “producto”.

- **Propiedades de los servicios.**

- ✓ Los servicios son intangibles.
- ✓ Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- ✓ En la prestación de servicios, juega un papel importante el cliente.
- ✓ Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las expectativas del cliente.
- ✓ La prestación del servicio es personal.

- ✓ Existe retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- ✓ La prestación no adecuada del servicio, determina la pérdida del cliente.

Vargas y Aldana. (2006), menciona que la calidad del servicio, es la conformidad de las especificaciones y expectativas del cliente. En consecuencia, podemos considerar un servicio o producto, que tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario o cliente. Es por ello que la satisfacción de los clientes en el Restaurant la cochera de Monkey en la ciudad de Cajamarca en el año 2020, han alcanzado importancia, para que la atención que brinda el personal, sea de calidad además de las adecuadas relaciones interpersonales cálidas, de un ambiente físico agradable.

2.2.2.1. Dimensiones.

a) Aspectos tangibles.

Zeithaml et al (2009), refiere que los aspectos tangibles son las instalaciones físicas, el personal, los equipos, los materiales de comunicación que utiliza la empresa, así mismo comenta que son las representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes usan para evaluar la calidad del servicio.

b) Capacidad de respuesta.

Según Vásquez, Rodríguez & Días (2001) sostienen que en la Capacidad de Respuesta “Se debe entender como la disposición de atender y brindar un servicio rápido, dado que los clientes cada vez son más exigentes y no les gusta esperar”. En tal sentido, dichos autores nos muestran que la capacidad de respuesta es reaccionar de manera física y mental a las

potenciales necesidades del cliente en torno al servicio a demandar, porque, con el avance del tiempo sus necesidades crecen.

c) Fiabilidad y seguridad

Parasuraman, Berry & Zeithaml. (1991) la confiabilidad es la clave de la excelencia en el mercado y además brinda la seguridad en forma correcta, la organización no debe descuidar, ni cometer errores en la atención a sus clientes, porque esto debilita la confianza de los clientes. Para el cliente, la prueba del servicio está en el desempeño impecable que ofrece.

Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), en lo referente a seguridad afirma que es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza está muy relacionado con la profesionalidad y la cortesía (p. 26).

d) Empatía.

Para Zeithaml & Bitner (2002) el atributo de la empatía es de transferir a los clientes que son especiales, únicos que se entiendan sus necesidades, que los clientes se sientan importantes y comprendidos por la organización que les otorga el servicio. Las organizaciones grandes, o chicas son las que deben estar informadas sobre las necesidades específicas de los clientes, lo que les obliga a ofrecer sus servicios de manera personalizada.

Por otra parte, Dabholkar, Shepherd y Thorpe (2000), toma el modelo SERVQUAL, asumiendo como punto de inicio los factores propuestos

para evaluar, por parte del consumidor, la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL, es una herramienta que resulta flexible, referenciado y aplicado entre los modelos propuestos que permiten una mejora continua de la calidad. La fiabilidad es la capacidad de respuesta, es competencia, cortesía, seguridad, acceso, comunicación y comprensión del consumidor. (Parasumaran, Zeithaml & Berry, 1991, p.22-23) sobre el modelo SERVQUAL indica que son criterios importantes, para la medición de la calidad, tiene en cuenta las diferencias entre las expectativas de los clientes y sus percepciones sobre el servicio recibido. Por ende, es importante considerar algunas dimensiones del modelo SERVQUAL, para medir y desarrollar en torno a la gestión y calidad de servicio como base para aplicar en cualquier empresa, compañía u organización.

2.3. Discusión teórica:

Una buena gestión administración no sería posible si las empresas no se ocupasen del seguimiento de las ventas de los productos o servicios que realizan a sus clientes. Aunque a primera vista parezca una pérdida de dinero emplear recursos en una operación que ya ha sido realizada, en realidad esto se traduce en una inversión, ya que se convierte en un valor añadido del bien o servicio para los clientes. (Hortiguela & Sánchez, 2020)

(Figuerola, Román, Chica, & Salgado, 2017) citando a Juran (1983): calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad significa no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

(Mora, 2011) citando a Grönroos (1984) hace énfasis en la importancia de entender lo

que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa, así propone dos dimensiones que conforman el servicio entregado: por un lado, la calidad técnica o diseño del servicio, donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; y por otro, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio. Para este autor, la calidad funcional impacta la calidad técnica, por lo que cada proceso o experiencia que esté involucrado en la prestación del servicio impactará el resultado general del mismo, y esto se manifiesta en una evaluación directa del servicio por parte del consumidor generándose en él una imagen que crea del mismo.

Finalmente, al evaluar la calidad desde la perspectiva de las expectativas, se parte de la necesidad de atender las necesidades de los clientes, lo cual “supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el producto o servicio” (Morales S., & Hernández, 2004, p. 2). Al igual que con el valor, es importante conocer lo que necesitan los clientes, lo cual puede ser complejo a la hora de medir, ya que una persona puede valorar de diferente forma los diferentes atributos del producto o servicio. Las investigaciones fundamentalmente se han enfocado en la calidad y la satisfacción, quedando el valor como el concepto con más bajo nivel de estudio (Duque, 2005).

2.4. Definición de términos.

Calidad: Según Juran. (2004) “las particularidades de un producto o servicio que satisface la necesidad del cliente” para Deming (1989), la calidad se refiere a la capacidad de garantizar la satisfacción del cliente.

Cliente: Es el elemento más importante de toda organización. Persona que tiene necesidades y preocupaciones y merece el trato más cordial y atento que se le puede brindar (Kotler y Armstrong, 2004).

Competitividad: Es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado (Baston, 2015).

Disposición: Es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio (Baston, 2015).

Estrategia: Es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente. (Baston, 2015).

Liderazgo laboral: Kotler (1997), Es el proceso de llevar a un grupo en una determinada dirección. Es un movimiento que se encamina hacia el logro de objetivos a largo plazo de una organización (p. 213).

Percepción: Es una imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades. Es resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de acciones (Rivera, Arellano y Molero, 2000).

Satisfacción: “La satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2006).

Servicio: Es una actividad, tangible o intangible que sirve para satisfacer los deseos o necesidades de los clientes. (Etzel y Walker, 2004).

2.5. Hipótesis de la Investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

2.5.2. Hipótesis específica

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

2.5.3. Variables

Variable X = Gestión Administrativa

Variable Y = Calidad de servicio

2.6. Variables (definición conceptual y operacional)

Tabla 1.

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión Administrativa	Chiavenato (2012), refirió que la Gestión Administrativa pasó de intérprete a ejecutor por medio de la planeación, organización, dirección y control en las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar sus objetivos garantizando su competitividad. (p.21)	Planeación	• Cultura y política empresarial • Objetivos de la empresa • Conocimiento de funciones • Operaciones de gestión actualizados • Eficiencia en el uso de recursos • Participación del personal	Cuestionario
		Organización	• Estructura organizativa • Comunicación organizativa • Competencia de recurso humano • Comportamiento organizacional • Clima laboral • Distribución de recursos	
		Dirección	• Nivel de motivación • Liderazgo de la administración • Comunicación saludable • Participación activa • Establecimiento de funciones	
		Control	• Desempeño del personal • Desempeño de la organización • Cumplimiento de los propósitos • Cumplimiento efectivo del servicio • Cumplimiento de los procesos de gestión	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Calidad de Servicio	Vargas y Aldana (2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.	Aspectos tangibles	• Equipos modernos. • Espacios y áreas pertinentes. • Infraestructura e instalaciones. • Presentación del personal. • Adecuados horarios de atención.	Cuestionario
		Capacidad de respuesta	• Información apropiada y conveniente. • Efectividad en el servicio al cliente. • Disposición de servir por parte de los colaboradores. • Disposición de atender al cliente. • Capacidad de resolución de conflictos.	
		Fiabilidad y seguridad	• Efectividad en la resolución de problemas • Información oportuna • Confianza y seguridad en pagos electrónicos. • Señalizaciones de zonas de seguridad • Aplicación de protocolos en salubridad. • Ambientes limpios y desinfectados.	
		Empatía	• Atención personalizada • Comprensión por parte de los empleados. • Interés a los dilemas y necesidades de los clientes. • Comunicación apropiada. • Expresa amabilidad, respeto y paciencia.	

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1 Unidad de análisis

Para el presente estudio nuestra unidad de análisis es la empresa La Cochera de Monkey y nuestra unidad de observación son los clientes que consumen en dicho establecimiento.

3.1.2 Universo

Para Tamayo (2003) población es la totalidad del fenómeno a estudiar. Grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando.

Por tanto, es el presente estudio la población objetivo, es el conjunto de los trabajadores, como clientes del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020, lo cual es de 1225 clientes.

3.1.3 Muestra

En el presente trabajo de investigación se realizó el tipo muestreo probabilístico aleatorio simple (Suarez y Tapia 2012), por lo que se aplicó la siguiente fórmula para obtener la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población

p = Tasa posible de ocurrencia

q = Tasa posible de no ocurrencia.

E = Nivel de significancia.

Z = Nivel de confianza.

Reemplazando los valores se tiene una muestra de:

$$n = \hat{z}$$

$$N = 52$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$Z = (95\%) = 1.96$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 52}{0.05(52 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 46 \text{ clientes}$$

La muestra obtenida es 10 colaboradores y 36 clientes de una población de 46

3.2. Tipo de investigación

Por su finalidad y teniendo en cuenta el grado de abstracción nuestra investigación responde al tipo Pura conocida también como Básica, por ello, Sánchez Carlessi y otro (1998:13), indica que la investigación pura, básica o fundamental, nos lleva a indagar de nuevos conocimientos y campos de investigación. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para nutrir el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes.

En este sentido, buscamos aumentar las teorías relacionadas a la gestión administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. Además, contrastaremos el nuevo conocimiento científico con los ya existentes, en este sentido, debido al tipo de investigación escogido nos alejaremos de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos.

3.3. Nivel de investigación

El estudio es correlacional, por ello Hernández (2010) afirma de lo siguiente en su libro metodología de la investigación:

“Los estudios correlacionales tienen por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto

particular”.

En consecuencia, el nivel de investigación se definió teniendo como base los problemas y objetivos planteados, en relación a las variables de estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

3.4. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, porque no presenta manipulación de variables. Por el periodo de estudio es tipo transversal, por ello Hernandez (2010), indica que se utiliza el estudio transversal cuando la investigación se centra en analizar una o diversas variables en un momento dado. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.5. Método de la investigación

El método a utilizar fue hipotético deductivo, porque la metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

De acuerdo con Tamayo (2007), La metodología cuantitativa, consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo, las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un

determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis.

3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

La técnica que se utilizará es la encuesta, porque medirá a las dos variables de la investigación. Esta técnica nos permitirá obtener datos cuyas opiniones de sujetos de estudio, interesan a nuestro estudio. Será de gran ayuda porque se aplicará a toda la muestra de manera mucho más rápida y de alcance a nuestra economía.

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión Administrativa	Encuesta	Cuestionario
Calidad de Servicio	Encuesta	Cuestionario

Se define la encuesta según, García (1993) como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Según Córdova (2018) el cuestionario es un procedimiento que consiste en entregar un instrumento en forma física o virtual a un referente para que lo desarrolle en un determinado tiempo.

3.7. Interpretación de datos

Se realizó el análisis estadístico inferencial con el estadístico coeficiente de correlación de Pearson. Versión paramétrica que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas.

En definitiva, el análisis e interpretación de los datos para determinar el análisis de la presente tesis se utilizó con el programa spss versión 24.0 y Excel 2010.

3.8. Validación y confiabilidad

3.8.1. Validez.

La validez del contenido de los dos instrumentos, para la medición de la variable “gestión administrativa” y para la variable “calidad del servicio” fue considerado por el juicio de expertos, que en este caso: Dr. Segundo Wilmar García Celis, teniendo como resultado un nivel de aplicabilidad sobre las escalas de opinión del estudio, así como también las recomendaciones de los expertos.

Tabla 3.

Validez de contenido del instrumento de gestión administrativa.

Nº	Experto	Calificación del experto
1	Dr. Segundo Wilmar García Celis	19.4
	Total	19.4

El promedio de la puntuación es de 19.4% puntaje que se ubica en el criterio de aplicación de “excelente”, lo que nos indica que el instrumento es válido para determinar el nivel de gestión administrativa.

Tabla 4.

Validez de contenido del instrumento de la calidad el servicio.

Nº	Experto	Calificación del experto
1	Dr. Segundo Wilmar García Celis	19.2
	Total	19.2

El promedio de puntuación es de 19.2%, puntaje que se ubica en el criterio de aplicación “excelente”, indicando que el instrumento es válido, para determinar la calidad del servicio.

3.8.2. Confiabilidad.

Cabe indicar que, en esta investigación, se realizó en una muestra piloto a clientes todos con las mismas características, las cuales fueron 156 personas, quienes respondieron a 22 ítems, por cada variable, nivel de gestión administrativa y calidad del servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. Lo que nos ha permitido determinar la confiabilidad del instrumento. Los clientes fueron seleccionados al azar, teniendo las escalas de opinión sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, para luego realizar un análisis estadístico. Los datos recogidos fueron trabajados en Excel y SPSS 24, así como se usó el coeficiente Alfa de Crombach, el que nos permite hallar la confiabilidad.

Tabla 5.

Muestra piloto de la variable gestión administrativa.

	Nº	%	Estadística de fiabilidad	Nº de elementos
Validos	15	100	Alfa de Crombach	22
Excluidos	0	0	0.836	
Total	15	100		

Eliminación por lista en todas las variables.

De acuerdo al análisis de fiabilidad realizada con el coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach, el resultado es 0.836, siendo un coeficiente nivel alto, instrumento fiable. En conclusión, se dice que los dos instrumentos de medición son confiables, y que su aplicación repetida en los sujetos producirá los mismos resultados.

Nº	%	Estadística de fiabilidad	Nº de elementos
----	---	---------------------------	-----------------

Validos	15	100	Alfa de Crombach	22
Excluidos	0	0	0.847	
Total	15	100		

Tabla 6.

Muestra piloto de la variable calidad del servicio.

Eliminación por lista en todas las variables.

De acuerdo, al análisis de fiabilidad realizada con el coeficiente de confiabilidad, Alfa de Crombach, el resultado es de 0.847, el que indica un coeficiente alto, siendo el instrumento fiable, indicando que los instrumentos de medición son confiables y que su aplicación repetida en los sujetos producirá los mismos resultados.

3.9. Técnicas para el procesamiento de los datos

La técnica para recolectar los datos fue la encuesta, como instrumento se aplicaron dos tipos de cuestionarios. El primero dirigido a obtener datos referidos a la variable gestión administrativa, analizado a partir de tres dimensiones asociadas a: planeación, organización, dirección y control; y la segunda variable calidad de servicio, el cual fue analizado con siguientes dimensiones: Aspectos tangibles, capacidad de respuesta, Fiabilidad y seguridad, por último, empatía. Ambos instrumentos conformados por 22 ítems bajo escala tipo Likert con 5 categorías. En la primera variable las categorías de respuesta son las siguientes: muy de desacuerdo = 1; en desacuerdo = 2; indiferente = 3; de acuerdo = 4 y muy de acuerdo = 5. En la segunda variable las categorías son: muy de desacuerdo = 1; en desacuerdo = 2; indiferente = 3; de acuerdo = 4 y muy de acuerdo = 5. Los cuestionarios fueron aplicados a los clientes del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca en el año 2020. Una vez elaborado el cuestionario se administró la prueba piloto, juicio de expertos y posteriormente se realizó el análisis estadístico.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

En el presente capítulo, presentamos los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas, trabajo de gabinete y análisis de los resultados, en primer lugar, se aborda la información relacionada con la variable gestión administrativa y en segundo lugar analizamos la información de la variable calidad de servicio, para finalmente determinar el grado de relación entre ambas y la relación de las dimensiones de la variable gestión administrativa con calidad de servicio.

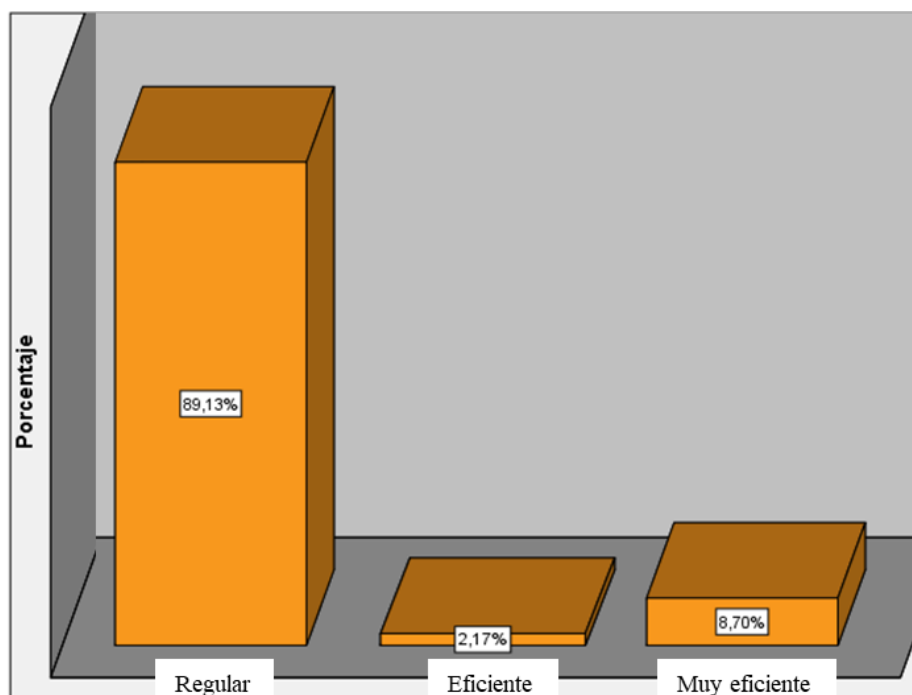
Para ambos cuestionarios se han determinado el coeficiente Alfa de Crombach, el que nos permite hallar la confiabilidad, tal como se indica en el capítulo III 3.8) del presente estudio, para la variable gestión administrativa se determinó un coeficiente de 0.836 y para la variable calidad de servicio un coeficiente de 0.847; según (Fallas, 2012) citando a Pearson (2012) señala que valores superiores 0.70 indican una correlación alta, pero en el presente estudio ambos valores superan el 0.80, indicando que ambos instrumentos son confiables para medir la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.

4.2. Análisis descriptivo

4.2.1. Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	41	89,1	89,1	91,3
	Eficiente	1	2,2	2,2	2,2
	Muy eficiente	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Gestión Administrativa



Nota. Según se observa en la Tabla y Figura el nivel de percepción de los 46 encuestados. Del 100% de la muestra, el 89,1% (41 encuestados) perciben la gestión administrativa está en el nivel regular, un 2,2% (1) perciben un nivel eficiente. Por último, el 8,7% (4) se percibe en el nivel muy eficiente. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la variable gestión administrativa del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020.

Dimensión Planeación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	25	54,3	54,3	54,3
	Eficiente	21	45,7	45,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión Planeación.

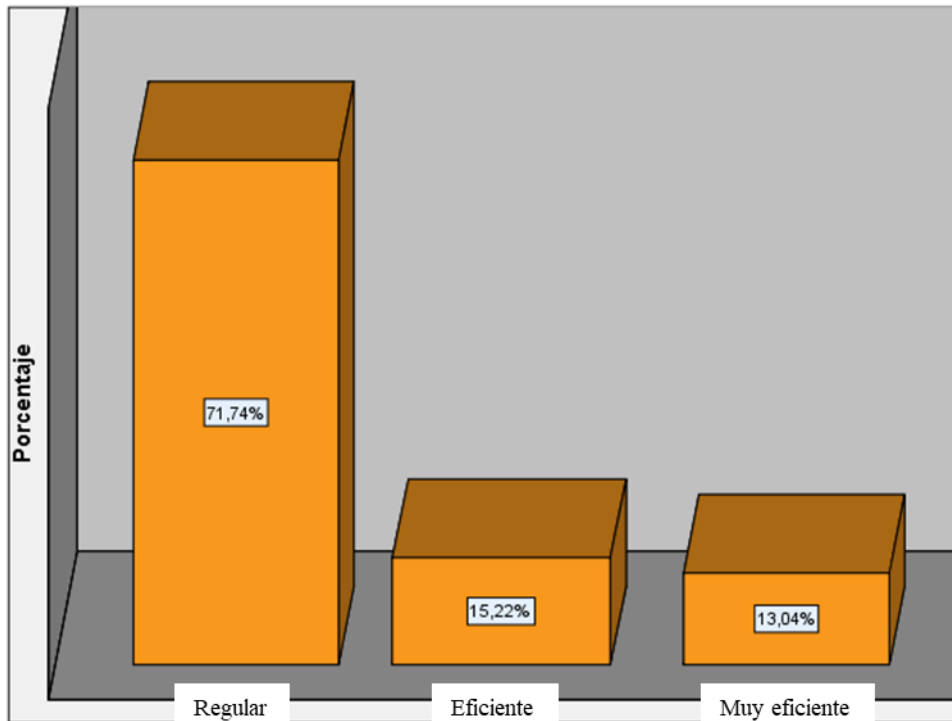


Nota. Según se observa en la Tabla y Figura el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 54,3% (25 encuestados) muestran el nivel regular, un 45,7% (21) en el nivel muy eficiente. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión Planeación.

Dimensión Organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	33	71,7	71,7	87,0
	Eficiente	7	15,2	15,2	15,2
	Muy eficiente	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión Organización.

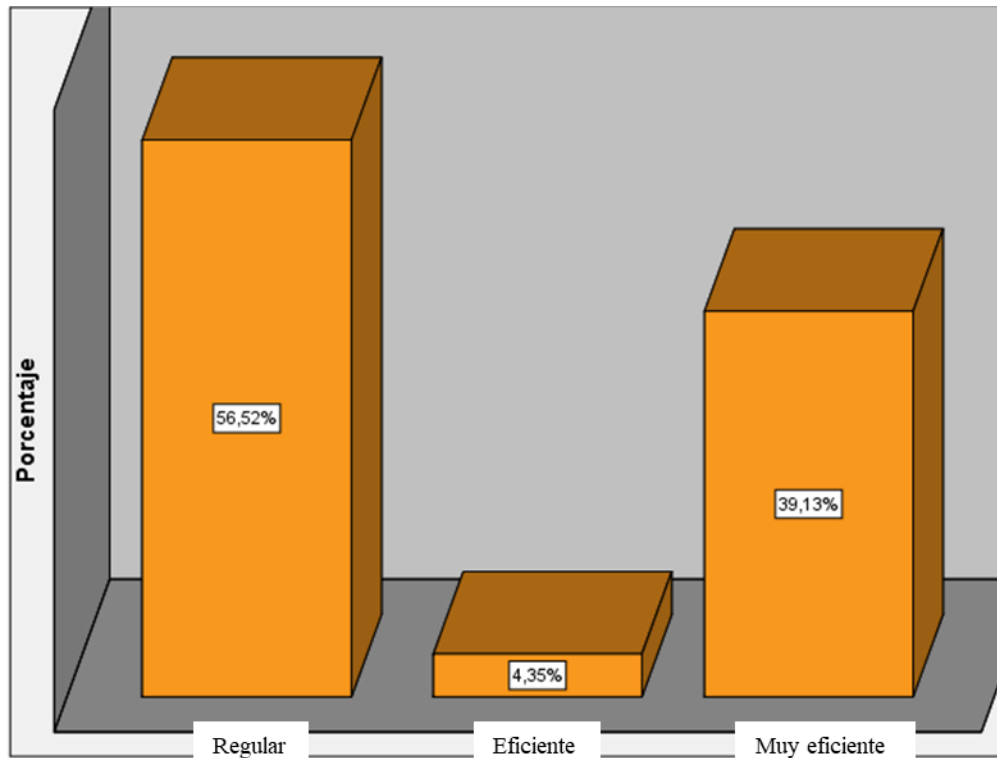


Nota. Según se observa en la Tabla y Figura, se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 71,7% (33 encuestados) muestran el nivel regular, un 15,2% (7) en el nivel eficiente y un 13,0% (6) perciben un nivel muy eficiente. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión Organización.

Dimensión Dirección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	26	56,5	56,5	60,9
	Eficiente	2	4,3	4,3	4,3
	Muy eficiente	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión Dirección.

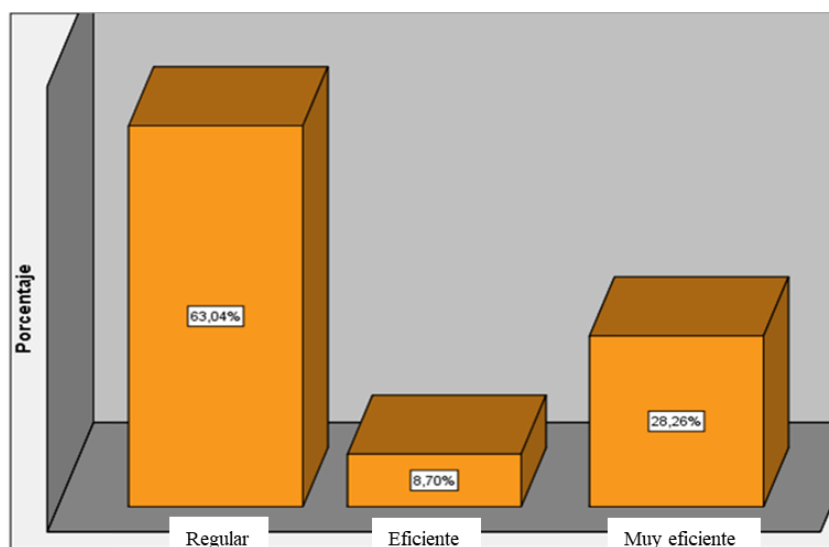


Nota. Según se observa en la Tabla y Figura, se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 56,5% (26 encuestados) muestran el nivel regular, un 4,3% (2) en el nivel eficiente y un 39,1% (18) perciben un nivel muy eficiente. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión Dirección.

Dimensión control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	29	63,0	63,0	71,7
	Eficiente	4	8,7	8,7	8,7
	Muy eficiente	13	28,3	28,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión control.



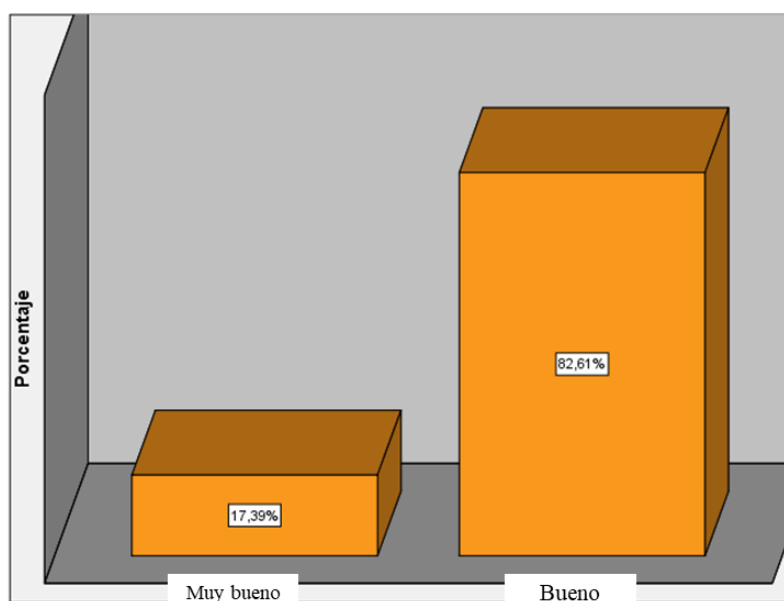
Nota. Según se observa en la Tabla y Figura se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 63,0% (29 encuestados) muestran el nivel regular, un 8,7% en el nivel muy eficiente y un 28,3% perciben un nivel muy eficiente. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión Control.

4.2.2. Calidad de servicio.

Variable: Calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	38	82,6	82,6	82,6
	Muy bueno	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Variable: Calidad de servicio.



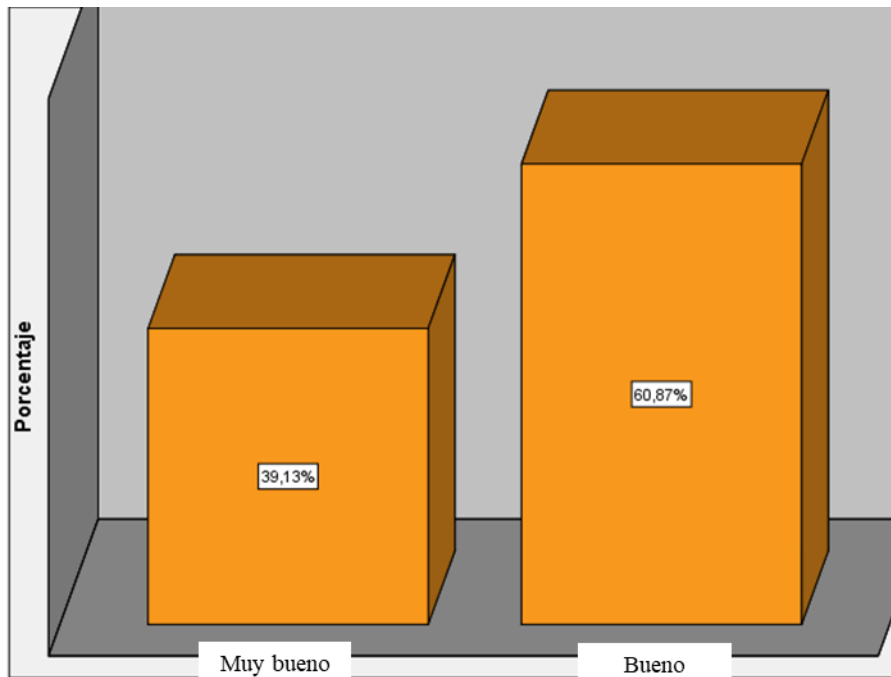
Nota. Según se observa en la Tabla y Figura se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 82,2% (38 encuestados) muestran el nivel bueno y un 17,4% (8) en el nivel muy bueno. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la variable calidad de servicio.

Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Dimensión Aspectos tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	28	60,9	60,9	39,1
	Muy bueno	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión Aspectos tangibles.

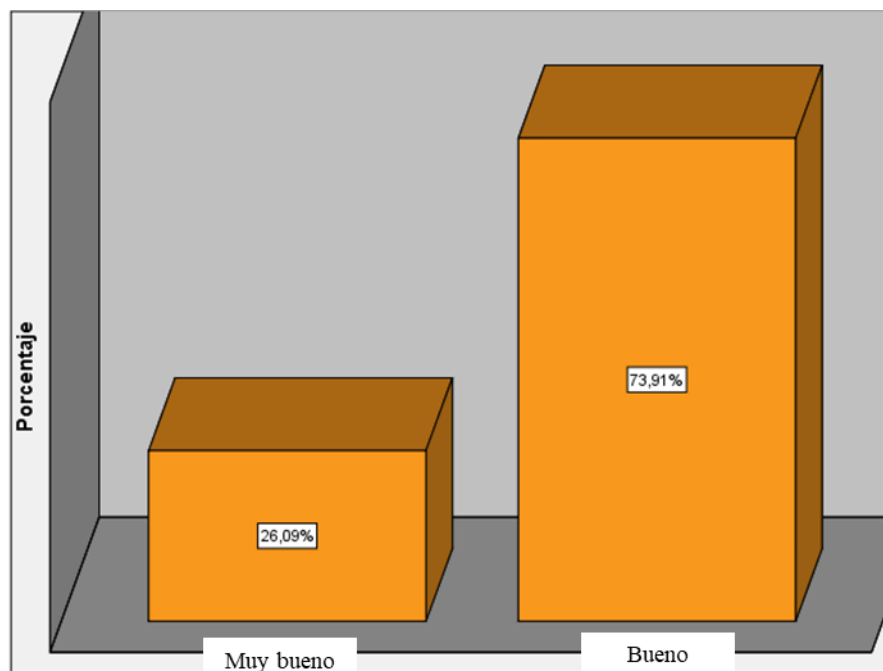


Nota. Según se observa en la Tabla y Figura se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 60,9% (28 encuestados) muestran el nivel bueno y un 39,1% (18) en el nivel muy bueno. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión Aspectos tangibles.

Dimensión Capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	34	73,9	73,9	73,9
	Muy bueno	12	26,1	26,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión Capacidad de respuesta.

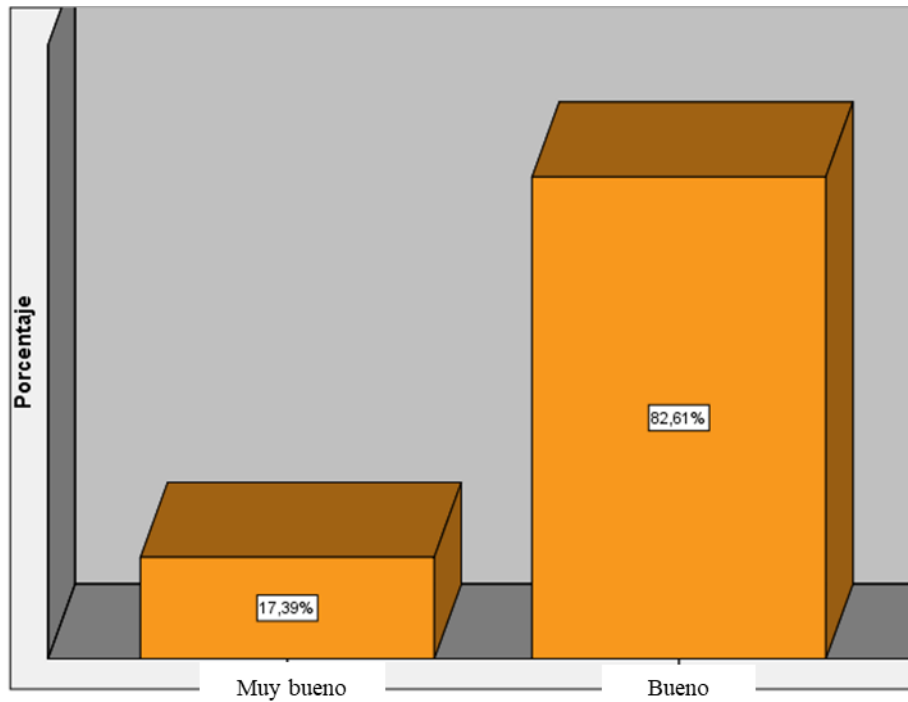


Nota. Según se observa en la Tabla y Figura se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 73,9% (34 encuestados) muestran el nivel bueno y un 26,1% (12) en el nivel muy bueno. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión Capacidad de respuesta.

Dimensión Fiabilidad y seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	38	82,6	82,6	82,6
	Muy bueno	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión Fiabilidad y seguridad.

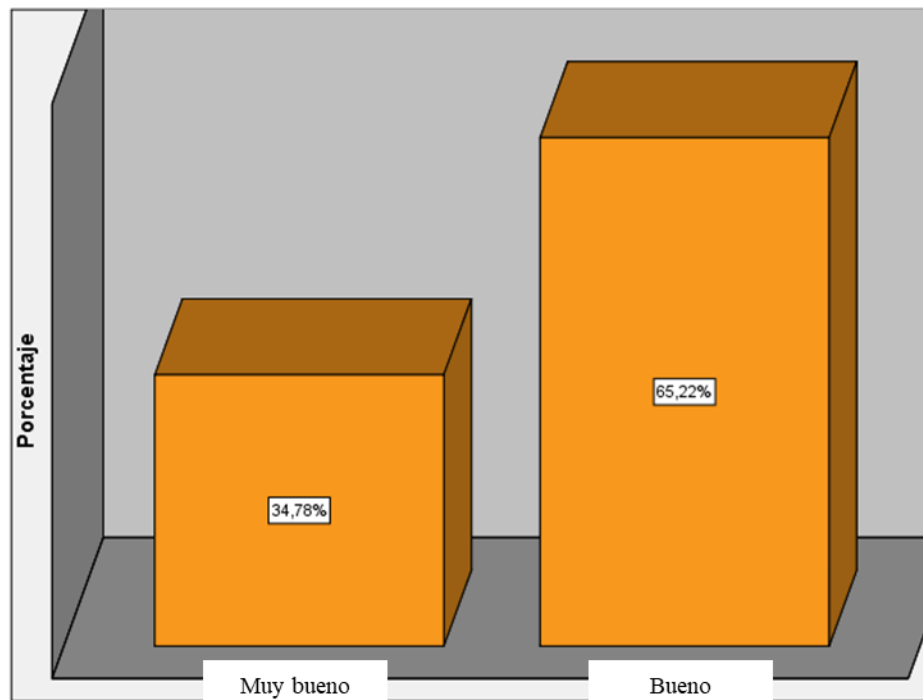


Nota. Según se observa en la Tabla y Figura se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 82,6% (38 encuestados) muestran el nivel bueno y un 17,4% (8) en el nivel muy bueno. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión Fiabilidad y seguridad.

Dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	30	65,2	65,2	65,2
	Muy bueno	16	34,8	34,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Dimensión Empatía



Nota. Según se observa en la Tabla y Figura se presenta el nivel de percepción de los 46 clientes del restaurant la cochera de Monkey-Cajamarca, 2020. Del 100% de la muestra, el 65,2% (30 encuestados) muestran el nivel bueno y un 34,8% (8) en el nivel muy bueno. Indicadores que expresan el nivel de percepción de la dimensión empatía.

4.3. Análisis Estadístico Inferencial

Análisis de hipótesis

Hipótesis general

H₁. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

H₀. No Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Tabla 7.

Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y calidad de servicio.

			Calidad de servicio (V2)		Total
			Bueno	Muy bueno	
Gestión Administrativa (V1)	Regular	Recuento	1	0	1
		% dentro de (V2)	12,5%	0,0%	2,2%
	Eficiente	Recuento	6	35	41
		% dentro de (V2)	75,0%	92,1%	89,1%
	Muy eficiente	Recuento	1	3	4
		% dentro de (V2)	12,5%	7,9%	8,7%
Total	Recuento	8	38	46	
	% dentro de (V2)	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. En la tabla 7. Presenta lo siguiente: que el 89.1% (41 encuestados) manifiestan que la gestión administrativa es eficiente. De ello 92.1% (35 encuestados) perciben la calidad de servicio de muy bueno.

Tabla 8.

Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y calidad de servicio.

		Gestión Administrativa (V1)	Calidad de servicio (V2)
Gestión Administrativa (V1)	Correlación de Pearson	1	,093
	Sig. (bilateral)		,541
	N	46	46
Calidad de servicio (V2)	Correlación de Pearson	,093	1
	Sig. (bilateral)	,541	
	N	46	46

Nota. En la tabla 8. Señala el Coeficiente de Correlación de Pearson es baja entre las Variables gestión Administrativa y calidad de servicio. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,093$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,541 > 0.05$; se acepta la hipótesis nula. A menor nivel de gestión administrativa será casi nula la calidad de servicio en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Análisis de hipótesis específica.

Análisis específica 1.

H₁. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

H₀. No Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Tabla 9.

Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Aspectos tangibles.

			Aspectos tangibles (D1)		Total
			Bueno	Muy bueno	
Gestión Administrativa (V1)	Regular	Recuento	1	0	1
		% dentro de (D1)	5,6%	0,0%	2,2%
	Eficiente	Recuento	16	25	41
		% dentro de (D1)	88,9%	89,3%	89,1%
	Muy eficiente	Recuento	1	3	4
		% dentro de (D1)	5,6%	10,7%	8,7%
Total	Recuento	18	28	46	
	% dentro de (D1)	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. En la tabla 9. Presenta lo siguiente: que el 89.1% (41 encuestados) manifiestan que la gestión administrativa es eficiente. De ello 89.3% (25 encuestados) perciben que el aspecto intangible es muy bueno.

Tabla 10.

Correlación Nivel de gestión Administrativa y Aspectos tangibles.

		Gestión Administrativa (V1)	Aspectos tangibles (D1)
Gestión Administrativa (V1)	Correlación de Pearson	1	,162
	Sig. (bilateral)		,283
	N	46	46
Aspectos tangibles (D1)	Correlación de Pearson	,162	1
	Sig. (bilateral)	,283	
	N	46	46

Nota. En la tabla 10. Señala el Coeficiente de Correlación de Pearson es baja entre las Variables gestión Administrativa y la dimensión aspectos tangibles. Es decir, que: la relación es directa (“r” = 0,162); y estadísticamente nula, siendo el valor de p = 0,283 > 0.05); se acepta la hipótesis nula. A menor nivel de gestión administrativa será casi nula los aspectos tangibles en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Análisis específica 2.

H₁. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

H₀. No Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Tabla 11.

Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Capacidad de respuesta.

			Capacidad de respuesta (D2)		Total
			Bueno	Muy bueno	
Gestión Administrativa (V1)	Regular	Recuento	1	0	1
		% dentro de (D2)	8,3%	0,0%	2,2%
	Eficiente	Recuento	10	31	41
		% dentro de (D2)	83,3%	91,2%	89,1%
	Muy eficiente	Recuento	1	3	4
		% dentro de (D2)	8,3%	8,8%	8,7%
Total	Recuento	12	34	46	
	% dentro de (D2)	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. En la tabla 11. Presenta lo siguiente: que el 89.1% (41 encuestados) manifiestan que la gestión administrativa es eficiente. De ello 91.2% (31 encuestados) perciben la calidad de servicio de muy bueno.

Tabla 12.

Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y Capacidad de respuesta.

		Gestión Administrativa (V1)	Capacidad de respuesta (D2)
Gestión Administrativa (V1)	Correlación de Pearson	1	,120
	Sig. (bilateral)		,427
	N	46	46
Capacidad de respuesta (D2)	Correlación de Pearson	,120	1
	Sig. (bilateral)	,427	
	N	46	46

Nota. En la tabla 12. Señala un Coeficiente de Correlación de Pearson es baja entre las Variables gestión Administrativa y la dimensión capacidad de respuesta. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,120$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,427 > 0.05$; se acepta la hipótesis nula. A menor nivel de gestión administrativa será casi nula los aspectos tangibles en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Análisis específica 3.

H₁. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

H₀. No Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Tabla 13.

Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Fiabilidad y seguridad.

			Fiabilidad y seguridad (D3)		Total
			Bueno	Muy bueno	
Gestión Administrativa (V1)	Regular	Recuento	1	0	1
		% dentro de (D3)	12,5%	0,0%	2,2%
	Eficiente	Recuento	5	36	41
		% dentro de (D3)	62,5%	94,7%	89,1%
	Muy eficiente	Recuento	2	2	4
		% dentro de (D3)	25,0%	5,3%	8,7%
Total	Recuento	8	38	46	
	% dentro de (D3)	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. En la tabla 13. Presenta lo siguiente: que el 89.1% (41 encuestados) manifiestan que la gestión administrativa es eficiente. De ello 94.7% (36 encuestados) perciben la calidad de servicio de muy bueno.

Tabla 14.

Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y Fiabilidad y seguridad.

		Gestión Administrativa (V1)	Fiabilidad y seguridad (D3)
Gestión Administrativa (V1)	Correlación de Pearson	1	,185
	Sig. (bilateral)		,475
	N	46	46
Fiabilidad y seguridad (D3)	Correlación de Pearson	,185	1
	Sig. (bilateral)	,475	
	N	46	46

Nota. En la tabla 14. Señala un Coeficiente de Correlación de Pearson es baja entre las Variables gestión Administrativa y fiabilidad y seguridad. Es decir, que: la relación es directa (“r” = -0,185); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,475 > 0.05$; se acepta la hipótesis nula. A menor nivel de gestión administrativa será casi nula en la fiabilidad y seguridad en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Análisis específica 4.

H₁. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

H₀. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.

Tabla 15.

Análisis de contingencia entre el Nivel de gestión Administrativa y Empatía.

			Empatía (D4)		Total
			Bueno	Muy bueno	
Gestión Administrativa (V1)	Regular	Recuento	0	1	1
		% dentro de (D4)	0,0%	3,3%	2,2%
	Eficiente	Recuento	14	27	41
		% dentro de (D4)	87,5%	90,0%	89,1%
	Muy eficiente	Recuento	2	2	4
		% dentro de (D4)	12,5%	6,7%	8,7%
	Total	Recuento	16	30	46
		% dentro de (D4)	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. En la tabla 15. Presenta lo siguiente: que el 89.1% (41 encuestados) manifiestan que la gestión administrativa es eficiente. De ello 90.0% (27 encuestados) perciben la calidad de servicio de muy bueno.

Tabla 16.

Correlación entre el Nivel de gestión Administrativa y Empatía.

		Gestión Administrativa (V1)	Empatía (D4)
Gestión Administrativa (V1)	Correlación de Pearson	1	,197
	Sig. (bilateral)		,471
	N	46	46
Empatía (D4)	Correlación de Pearson	,197	1
	Sig. (bilateral)	,471	
	N	46	46

Nota. En la tabla 16. Señala un Coeficiente de Correlación de Pearson es baja entre las Variables gestión Administrativa y la dimensión empatía. Es decir, que: la relación es directa (“r” = 0,197); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,471 > 0.05$; se acepta la hipótesis nula. A menor nivel de gestión administrativa será casi nula la empatía en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

4.4. Discusión

De acuerdo a lo desarrollado en el trabajo, resultado de importancia en estudiar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020, tema importante debido a la gran cantidad de clientes que reciben el servicio en la empresa.

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. Por lo que la correlación de Pearson es baja. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,093$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,541 > 0.05$). Este resultado guarda similitud con lo expresado por Vergara (2016) Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante D'Oasis Independencia. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en el distrito de Independencia, Lima-Perú 2016. El estudio llegó a la conclusión, que no existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio debido a la prueba de Chi cuadrado que tiene un valor de 0.194, siendo mayor al valor de 0.05 que es el nivel de significancia, lo que indica que se rechaza la hipótesis de investigación.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se establece que, Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. Según la correlación de Pearson es baja. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,162$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,283 > 0.05$). Este resultado es compatible con lo hallado por Ocampos y Valencia (2017) en la tesis: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial ESSalud Tumbes, 2016, en la Universidad Nacional de Tumbes. Los

resultados obtenidos en trabajo de investigación se muestran que existe relación significativa entre las variables de estudio; vale decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad. Por consiguiente, en consecuencia, la conclusión fundamental es que mediante el coeficiente de correlación de Pearson se comprueba la existencia de una relación directa moderada desde la perspectiva del trabajador administrativo.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se establece que, Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. Según la Correlación de Pearson es baja. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,120$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,427 > 0.05$). Este resultado es compatible con lo hallado Pando (2019) en su tesis sobre la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019. El presente trabajo de investigación presentó como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de ESSALUD ubicado en el departamento de Cajamarca. En la conclusión, la gestión administrativa es deficiente y la calidad del servicio es mala en todas sus dimensiones. Esto supone que si mejora la gestión administrativa entonces mejora la calidad del servicio. En consecuencia, la hipótesis de este trabajo de investigación afirma que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca en el periodo.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se establece que, Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. Según la Pearson es baja. Es decir, que: la relación es directa ($r = -0,185$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,475 > 0.05$). Este

resultado es compatible con lo hallado por Lavilla & Arizábal, R. (2016). Tesis: Sistema HACCP y Gestión de Calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba-Cusco caso. Su objetivo principal es determinar el nivel de influencia del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad. La conclusión a que llegó determinó la falta de información, desinterés por parte de los propietarios y/o administradores y la ineficacia de la difusión del sistema HACCP por parte de las entidades competentes que no dan importancia para promocionar y brindar la información necesaria y hacer que dichos propietarios de los restaurantes se interesen en el tema y deseen implementar el sistema en sus establecimientos en favor del bienestar de la población y clientes en general de las zonas turísticas más concurridas tanto por turistas nacionales como extranjeros.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, se establece que, Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. Según la Correlación de Pearson es baja. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,197$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,471 > 0.05$). Este resultado es compatible con lo hallado por Guzmán, Jiménez & Lara (2018). Trabajo de tesis: Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad. Universidad del Salvador; tiene como objetivo general, realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes del Puerto de la Libertad. Se concluye el estudio que existe mucha contaminación en el aire y que existen demasiada falta de controles de calidad e higiene en los restaurantes a nivel nacional. Los restaurantes del Puerto de la Libertad no poseen un sistema bien estructurado que le ayude a tener un mejor control de los procesos que se llevan a cabo, tanto procesos administrativos como el área de cocina y atención al cliente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El estudio de investigación nos permite señalar en relación al objetivo principal: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020, la hipótesis presenta un p- valor igual a 0,54 y un grado de significancia 0.093 entre las variables antes mencionadas, es decir que a menor nivel de gestión administrativa será casi nula la calidad de servicio en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020
2. Se determinó que existe una correlación baja entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. el valor de Pearson es 0,28 y el valor del coeficiente de correlación = 0,16 es decir a menor nivel de gestión administrativa será casi nula los aspectos tangibles en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.
3. Se determinó que existe una Correlación de Pearson baja entre las variables gestión Administrativa y la dimensión capacidad de respuesta el P.Valor es igual a 0,427 y el grado de significancia de 0,120 es decir a menor nivel de gestión administrativa será casi nula la capacidad de respuesta que presente el restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.
4. Se determinó que es baja la correlación entre las variables Gestión Administrativa y la dimensión fiabilidad y seguridad, el P-Valor es de 0.475 y el grado de significancia es de 0,185 a menor nivel de gestión administrativa podría afectar la fiabilidad y seguridad en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

5. Finalmente se concluye que existe correlación baja entre las Variables gestión Administrativa y la dimensión empatía el P-Valor es 0,471 y el grado de significancia es de 0.197 A menor nivel de gestión administrativa será casi nula la empatía en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Recomendaciones

1. Se sugiere que los administrativos del Restaurant la cochera de Monkey deben preocuparse en seguir fortaleciendo la gestión contratando personal competente para cada actividad laboral, y así continuar mejorando en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, tanto en gestión como en calidad de servicio.
2. Se sugiere al gerente o dueño del Restaurant la cochera de Monkey, gestionar capacitaciones al personal para optimizar sus habilidades y conocimientos y puedan contar con las técnicas necesarias en sus actividades, para así lograr una gestión eficiente y posicionarse como líder en el mercado.
3. Se recomienda a las áreas introducidas en la gestión administrativa ofrecer una meticulosa calidad de servicio en bien del logro de los propósitos trazados, en beneficio de los clientes manifestando eficacia y eficiencia evitando demoras y mostrando capacidad de respuesta.
4. Se sugiere al gerente o dueño del Restaurant la cochera de Monkey un mayor involucramiento de los colaboradores en sus actividades puntuales, para una buena gestión administrativa brindando seguridad y confiabilidad, así como un trato empático a los clientes. Logrando así una mejor calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. & Obagi, J. (2008). Fundamentos de inferencia estadística, Bogotá: Ed. Universidad Javeriana.
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A. Obtenido de <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigación> Fideas Arias.
- Baston, L. (2015). Características de un servicio de calidad. Entiendase, 5-10.
- Berry, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Berry, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012), Comportamiento Organizacional: La dinámica del Éxito en las Organizaciones. México: Ed. Mac Grill.
- Crosby, (1989). La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad. México: CIA, Editorial Continental, S.A de C.V.
- Crosby, (1994). Calidad total para el siglo XXI. México: Mc Graw-Hill Interamericana, S. A de C.V.
- Dabholkar, Shepherd, & Thorpe, (2000). A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. Journal of Retailing, 76(2), 139-173.
- Deming, (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Díaz de Santos, S.A. ISBN 84-87189-22-9.
- Etzel, M. y Walker, B. (2004); Fundamentos de Marketing; 13va. Edición; Mc Graw Hill; Mexico; Págs. 333 - 334.
- Fallas, J. (2012). Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP->

Figuerola, V., Román, V., Chica, C., & Salgado, G. (2017). *La Calidad del Servicio*. Ecuador:

Mar Abierto .

Hortiguera, Á., & Sánchez, Ó. (2020). *Gestión Administrativa del proceso comercial*. España:

2020 Ediciones Paraninfo S.A. .

Fontalvo, & Vergara, (2010). La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008.

Eumed.

García, F. (1993) La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad

García, T. (2012). Definición de dirección. En T. García, Diccionario Enciclopédico

Larousse (pág. 351). México: EDICIONES LA ROUSSE, S.A. de C.V, México,

D.F.

García, T. (2012). Definición de Organización. En T. García, Diccionario Enciclopédico

Larousse (pág. 743). México: EDICIÓN LAROUSSE, S.A. de C.V., México, D.F.

Gehisy, (2010), Gurus de la calidad, [https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-](https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon/)

calidad-jan-carlzon/

Goldstein. (2011). Concepto de planeación. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión

empresarial (pág. 171). Ciudad de México: mexicana.

Guzmán, C.S.; Jiménez, G. & Lara, R. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión de

Calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad. Escuela de

Ingeniería Industrial, Universidad del Salvador; Salvador, Salvador.

Hernández, S. (2010). Metodología de la investigación. La Habana: Felix Varela.

Hernández, & Ballesteros, (2007) Administración, Teoría y Práctica. Editorial

Interamericana.

Horovitz, J. (1991) La calidad del servicio: la conquista del cliente. Editorial McGraw

Hill.pp.

- Juran. J. (2004), *Architect of Quality: The Autobiography of Dr. Joseph M. Juran* (1 edición), New York City: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2000) *Administración*. Sexta edición, Prentice Hall. México.
- Kloter, P. & Armstrong, N. (2003). *Fundamentos del Marketing*. México: Prentice Hall.
- Koontz, H. (2011). Definición de dirección. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 215). México: Mexicana.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2006). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Kotler, P., Amstrong, G., Cámara, D., & Cruz, I. (2004). *Marketing*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Lavilla, J. & Arizábal, R.A. (2016). *Sistema HACCP y Gestión de Calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba-Cusco caso: Tunupa Valley*. Tesis para optar el título profesional de Licenciados en Administración, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 5.
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la red asistencial EsSalud – Tumbes*, 2016. Tesis, Universidad de Tumbes, Perú.
- <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olaya, M. (2016) *LA gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas Provincia San Ignacio-*

Cajamarca, 2014. Trabajo de investigación para optar el Grado académico de maestro en ciencias.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1285/LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20RELACI%C3%93N%20CON%20LA%20CALIDAD%20EDUCATIVA%20DE%20LA%20I.E%20N%C2%BA%2016536%20%E2%80%99CSAN%20MIGUEL%E2%80%99D%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pando, C. (2019) influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasumaran, Berry, & Zeithaml, (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer preceptions of services quality. En Journal of Retailing (págs. 12-40).

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1990). Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

Pedraza, A., Lavín, J., Delgado, G., & Bernal, I., (2015). Prácticas de liderazgo en empresas comerciales en Tamaulipas (México). Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 23(1).

Ponce, A. R. (2011). Definición de Organización. En S. H. Rodríguez, Funde manetos de gestión empresarial (pág. 192). México: mexicana.

Ponjuán, G. (2006) Introducción a la gestión del conocimiento. La Habana: Editorial

"Félix Varela". http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132015000300002

Quimí R. (2016) Quimí (2016) Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del CANTÓN Salinas, Provincia de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>

Rivera, J., Arellano, R., & Molero, V. (2000). Conducta del consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing. Madrid: ESIC Editorial.

Robbins S. y Coulter M. (2010). Administración. Tercera edición. México: Pearson - UNED.

Stoner, F. y. (2012). Definición de control. En A. p. Martínez, Gestión Empresarial (pág. 240). México: Interamericana Editores S.A.

Suárez, M. & Tapia, F. (2012) Aprendizaje de estadística básica. Primera edición. Universidad técnica del Norte. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Ibarra – Ecuador.

Tamayo, M. (2003) El proceso de investigación científica. México. Limusa Noriega editores.

Taylor, F. (1969). Principios de la Administración Científica (11º edición) editorial Herrero Hnos. S. A. México.

Toral, R., y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica - Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.

Urwick, L. (1977), Los elementos de la administración, México: Herrero Hermanos (traducción de Ramón Palazón).

- Vargas M. y Aldana L. (2006) Calidad y Servicio, (1ª. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2006) Calidad y Servicio, (1ª. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia.
- Vásquez, R., Rodríguez Del Bosque, I., & Díaz Martín, A. (2001). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados. España.
- Vergara, R. (2016) Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante D'Oasis Independencia. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18170/Vergara_PRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, A. & Bitner, J. (2002). Marketing de servicios (Segunda ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). Marketing de servicios (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la red asistencial EsSalud – Tumbes, 2016. Tesis, Universidad de Tumbes, Perú.
- <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olaya, M. (2016) LA gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas Provincia San Ignacio-Cajamarca, 2014. Trabajo de investigación para optar el Grado académico de maestro en ciencias.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1285/LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20RELACI%C3%93N%20CON%20LA%20CALIDAD%20EDUCATIVA%20DE%20LA%20I.E%20N%C2%BA%2016536%20%E2%80%99CSAN%20MIGUEL%E2%80%99D%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pando, C. (2019) influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasumaran, Berry, & Zeithaml, (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer preceptions of services quality. En Journal of Retailing (págs. 12-40).

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1990). Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

Pedraza, A., Lavín, J., Delgado, G., & Bernal, I., (2015). Prácticas de liderazgo en empresas comerciales en Tamaulipas (México). Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 23(1).

Ponce, A. R. (2011). Definición de Organización. En S. H. Rodríguez, Funde manetos de gestión empresarial (pág. 192). México: mexicana.

Ponjuán, G. (2006) Introducción a la gestión del conocimiento. La Habana: Editorial "Félix Varela". http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132015000300002

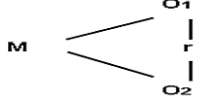
- Quimí R. (2016) Quimí (2016) Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del CANTÓN Salinas, Provincia de Santa Elena.
- <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>
- Rivera, J., Arellano, R., & Molero, V. (2000). Conducta del consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing. Madrid: ESIC Editorial.
- Robbins S. y Coulter M. (2010). Administración. Tercera edición. México: Pearson - UNED.
- Stoner, F. y. (2012). Definición de control. En A. p. Martínez, Gestión Empresarial (pág. 240). México: Interamericana Editores S.A.
- Suárez, M. & Tapia, F. (2012) Aprendizaje de estadística básica. Primera edición. Universidad técnica del Norte. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Ibarra – Ecuador.
- Tamayo, M. (2003) El proceso de investigación científica. México. Limusa Noriega editores.
- Taylor, F. (1969). Principios de la Administración Científica (11º edición) editorial Herrero Hnos. S. A. México.
- Toral, R., y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica - Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.
- Urwick, L. (1977), Los elementos de la administración, México: Herrero Hermanos (traducción de Ramón Palazón).
- Vargas M. y Aldana L. (2006) Calidad y Servicio, (1ª. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

- Vargas, M. y Aldana, L. (2006) *Calidad y Servicio*, (1^a. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia.
- Vásquez, R., Rodríguez Del Bosque, I., & Díaz Martín, A. (2001). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados*. España.
- Vergara, R. (2016) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante D'Oasis Independencia*. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18170/Vergara_PRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, A. & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicios* (Segunda ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

ANEXOS:

Matriz De Consistencia

La gestión administrativa y calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población
Problema principal ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020? Problemas secundarios a. ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020? b. ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020? c. ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020? d. ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. Objetivos específicos a) Establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. b) Analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. c) Establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. d) Analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.	Hipótesis general Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. Hipótesis secundarias a. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en los aspectos tangibles del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. b. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la capacidad de respuesta del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. c. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la fiabilidad y seguridad del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca. d. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa en la empatía del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN • TIPO DE INVESTIGACIÓN investigación básica • NIVEL DE INVESTIGACIÓN investigación correlacional MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN • MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN Hipotético-Deductivo (propio de una investigación cuantitativa) • DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN estudio es no experimental, y por temporalidad es de tipo transversal  Dónde: O1 = Información de lo que ya acaeció: Gestión del Talento Humano O2 = Información actual: Desempeño laboral r = relación TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS • TÉCNICAS Encuesta • INSTRUMENTOS Cuestionario de encuesta	Población: 52 clientes Muestra: Aplicando la fórmula: $n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$ Reemplazando los valores se tiene una muestra de: n = ? N = 52 p = 0.5 q = 0.5 E = 0.05 Z (95%) = 1.96 $n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 262}{0.05 (262 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$ n = 46 clientes.

FICHA DIAGNÓSTICA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

EMPRESA: LA COCHERA DE MONKEY

FACTOR	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ESTRATEGIAS
La empresa no cuenta con una estructura organizacional	- El restaurante La Cochera de Monkey no cuentan con organigrama.	- Elaborar un organigrama, de esta manera se visualizaría una mejor organización que reflejaría una adecuada estructura mejorando la productividad a través del orden control y coordinación.
No cuentan con un buen nivel de motivación laboral	- Los trabajadores de la organización realizan trabajo bajo presión, lo cual ellos no se sienten motivados a realizar un buen trabajo. - Los trabajadores optan por renunciar al término de su contrato.	- Que exista una comunicación efectiva, brindando confianza para que cada uno pueda trabajar libre, siempre y cuando tengan presente el objetivo trazado.

No existe un seguimiento de los objetivos y propósitos de la empresa.	- No tienen claro los objetivos, lo cual solo se basan en obtener mas rentabilidad y no se basan en cumplir los objetivos y propósitos de la empresa.	- Enfocarse mensualmente en el cumplimiento de los objetivos y propósito de la empresa, reforzando semanalmente para cumplir lo mencionado antes.
---	---	---

Cuestionario

Determinar la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

INTRODUCCIÓN: En este sentido solicitamos, respetuosamente, **responda con la mayor sinceridad marcando con una “X”** la alternativa que mejor la represente, su información que usted proporcione es de vital importancia para nuestro trabajo de investigación. El presente estudio es realizado por los bachilleres de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UPAGU, agradecemos anticipadamente por su colaboración.

I. VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Dimensión: Aspectos tangibles						
1	Los equipos de laborales son de tecnología de moderna.					
2	La empresa cuenta con las oficinas y áreas pertinentes.					
3	La infraestructura de la empresa es moderna y segura.					
4	Las instalaciones son aptas para brindar un buen servicio.					
5	Los colaboradores tienen buena presentación.					
6	Son adecuados los horarios de atención.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
7	El personal realiza orientación y asesoramiento en el tiempo oportuno.					
8	Se realiza, por parte del colaborador en un efectivo servicio al cliente.					
9	Hay disponibilidad de servicio por parte de los colaboradores.					
10	Se ejerce disponibilidad de atención al cliente.					
11	Hay capacidad de resolución de dudas y/o dilemas.					
Dimensión: Fiabilidad y seguridad						
12	Existe efectividad confianza en la resolución de problemas.					
13	Hay confianza en el personal, para una información oportuna.					
14	El servicio infunde confianza y seguridad para realizar pagos electrónicos.					
15	El local tiene señalizaciones de zonas de seguridad.					
16	El personal pone en práctica los protocolos en salubridad.					
17	Los ambientes se muestran limpios y desinfectados.					
Dimensión: Empatía						
18	En la empresa se siente una atención personalizada.					
19	Existe una comprensión en el servicio por parte del personal					
20	El personal tiene interés a los dilemas y necesidades de los clientes					
21	Hay una comunicación apropiada por parte del personal					
22	El personal expresa amabilidad, respeto y paciencia en el servicio brindado.					

Agradecemos su tiempo y colaboración a nuestro estudio.

FICHA DE VALIDACIÓN: INSTRUMENTO DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : GARCÍA CELIS, SEGUNDO WILMAR
 1.2. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO.
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANT LA COCHERA DE MONKEY – CAJAMARCA, 2020*
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: BACH. TENORIO VALLEJOS, KATTIA MARICRUZ Y BACH. COLORADO GRACIANO, ARACELY YOVANA
 1.6. CARRERA PROF. DE: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VAR. GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 1.8. CRITERIOS DE APLICABILIDAD
 a) De 01 a 08 (no válido, reformular) d) De 15 a 17 (válido, precisar)
 b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (válido, aplicar)
 c) De 12 a 14 (válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización y lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
Sub total		-----	-----	-----	20	25
Total		45				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4):.....18.....

VALORACIÓN CUALITATIVA :..... Válido, aplicar

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :.....Proceda su aplicación.....

Lugar y fecha: Cajamarca, 24 de marzo del 2021



DR. GARCÍA CELIS, SEGUNDO WILMAR
DNI N° 18080788

FICHA DE VALIDACIÓN: INSTRUMENTO DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : GARCÍA CELIS, SEGUNDO WILMAR
 1.2. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO.
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANT LA COCHERA DE MONKEY – CAJAMARCA, 2020.*
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: BACH. TENORIO VALLEJOS, KATTIA MARICRUZ Y BACH. COLORADO GRACIANO, ARACELY YOVANA
 1.6. CARRERA PROF. DE: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VAR. CALIDAD DE SERVICIO.
 1.8. CRITERIOS DE APLICABILIDAD
 a) De 01 a 08 (no válido, reformular) d) De 15 a 17 (válido, precisar)
 b) De 09 a 11 (no válido, modificar) e) De 18 a 20 (válido, aplicar)
 c) De 12 a 14 (válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje Apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas Observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización y lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valora r los aspectos				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				x	
Sub total		-----	-----	-----	24	20
Total		44				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :.....17.6 $\cong$ 18.....

VALORACIÓN CUALITATIVA :..... Válido, aplicar

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :.....Proceda su aplicación.....

Lugar y fecha: Cajamarca, 24 de marzo del 2021



DR. GARCÍA CELIS, SEGUNDO WILMAR

DNI N° 18080788