



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL -
RESTAURANTE MONTEERRICO, OLMOS – 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Rafael Vasquez Wilma

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2692-5760>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

Aprobación del jurado

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL HOTEL - RESTAURANTE MONTEERRICO, OLMOS – 2022**

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Presidente (a) : Dr. García Yovera Abraham José Firma

Secretario (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angelica Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily Firma

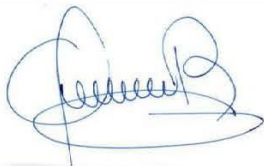
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL - RESTAURANTE MONTEERRICO, OLMOS – 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Rafael Vásquez Wilma	40691753	
-----------------------------	-----------------	---

Pimentel, 9 de abril de 2024

Dedicatoria

En primer lugar, quiero dedicar mi tesis a Dios por estar presente en este extenso camino, porque sin Él nada es posible, en segundo lugar, a mi nieto, a mis hijos, a mi esposo a mis padres que en paz descansen, quienes me brindaron su apoyo incondicional y de esta manera formarme como profesional, y por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera.

Bach. Rafael Vásquez Wilma

Agradecimiento

Me gustaría agradecer de manera muy especial a todos mis queridos familiares que siempre han estado conmigo durante los días y noches más difíciles de mis estudios, por su apoyo moral y económico y por motivarme a completar mi trabajo de investigación.

A mi compañera de estudios Diana Guadalupe Noriega Cruz por su apoyo emocional y sus ánimos constantes durante los momentos más difíciles de mi carrera.

Me gustaría también agradecer a mi director de tesis, Dr. Onésimo Mego Núñez, por brindarme la orientación necesaria en el desarrollo de mi tesis y por compartir su experiencia y conocimiento científico durante todo el proyecto.

A nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales del programa de estudios de Administración, quienes contribuyeron en mi formación académica desde los primeros años de estudio. Gracias a ellos, hoy puedo decir que he cumplido uno de mis mayores sueños: como es la culminación de mi tesis.

Bach. Rafael Vásquez Wilma

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel -Restaurante Monterrico, Olmos – 2022, para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con diseño no experimental – transversal, con una población conformada por 25 trabajadores y 3 420 clientes entre los 6 meses, de los cuales se obtuvo una muestra de 209 clientes y 25 colaboradores, a quienes se les encuestó y se obtuvo como resultados que gestión administrativa está en un nivel regular con el 48% y el 24% como óptimo y calidad de servicio está en un nivel regular con el 49,8% y el 17,2% como óptimo, logrando concluir que mediante el Rho de Spearman de 0,447* se estableció que existe una relación positiva, significativa y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del del Hotel – Restaurante Monterrico, por otro lado, de acuerdo con la aceptación y rechazo de hipótesis se encontró un sig. bilateral de $0,025 < 0.05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras clave: Planificación, organización, dirección, control, gestión administrativa.

Abstract

The objective of this research report was to determine the relationship between Administrative Management and Service Quality at the Hotel-Restaurant Monterrico, Olmos - 2022, using a quantitative approach, correlational level, with a non-experimental design - cross-sectional, with a population of 25 workers and 3 420 customers between 6 months, from which a sample of 209 customers and 25 employees was obtained, The results obtained were that administrative management is at a regular level with 48% and 24% as optimal and service quality is at a regular level with 49.8% and 17.2% as optimal, concluding that by means of Spearman's Rho of 0.447* it was established that there is a positive, significant and moderate relationship between administrative management and service quality of the Hotel - Restaurant Monterrico, on the other hand, according to the acceptance and rejection of hypotheses, a bilateral sig. $0.025 < 0.05$, therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

Key words: Planning, organization, direction, control, administrative management.

Índice de contenidos

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Hipótesis.....	20
1.4. Objetivos	20
1.5. Teorías relacionadas al tema	20
II. MÉTODO	28
2.1. Tipo y Diseño de investigación	28
2.2. Variables y Operacionalización	28
2.3. Población de estudio, muestra , muestreo y criterios de selección.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Procedimientos de análisis de datos	36
2.6. Criterios éticos	37
2.7. Criterios de rigor científico.....	37
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
3.1. Resultados	39
3.2. Discusión	57
3.3. Aporte de la investigación	61
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
4.1. Conclusiones	71
4.2. Recomendaciones	73
REFERENCIAS	74
ANEXOS.....	81

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión administrativa.....	30
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	31
Tabla 3	Clientes.....	32
Tabla 4	Escala Likert	34
Tabla 5	Baremos	35
Tabla 6	Validez de juicio de expertos.....	35
Tabla 7	Fiabilidad Gestión administrativa.....	36
Tabla 8	Fiabilidad Calidad de servicio.....	36
Tabla 9	Datos generales de colaboradores.....	39
Tabla 10	Dimensión planificación.....	41
Tabla 11	Dimensión organización	42
Tabla 12	Dimensión dirección	43
Tabla 13	Dimensión control	44
Tabla 14	Variable gestión administrativa.....	45
Tabla 15	Datos generales de clientes.	46
Tabla 16	Dimensión elementos tangibles.....	48
Tabla 17	Dimensión confiabilidad	49
Tabla 18	Dimensión capacidad de respuesta	50
Tabla 19	Dimensión seguridad	51
Tabla 20	Dimensión empatía	52
Tabla 21	Variable calidad de servicio.....	53
Tabla 22	Pruebas de normalidad	54
Tabla 23	Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio	55
Tabla 24	Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	56
Tabla 25	Acciones de las estrategias #01: Mejorar la planificación.....	63
Tabla 26	Acciones de las estrategias #02: Mejorar la organización	65
Tabla 27	Acciones de las estrategias #03: Mejorar la dirección	67
Tabla 28	Acciones de las estrategias #04: Mejorar el control.....	68
Tabla 29	Presupuesto de estrategias.....	68
Tabla 30	Cronograma de actividades	69
Tabla 31	El costo - beneficio:.....	69

Índice de figuras

Figura 1 Datos generales de colaboradores	40
Figura 2 Dimensión planificación	41
Figura 3 Dimensión organización	42
Figura 4 Dimensión dirección.....	43
Figura 5 Dimensión control	44
Figura 6 Variable gestión administrativa	45
Figura 7 Datos generales clientes.....	47
Figura 8 Dimensión elementos tangibles	48
Figura 9 Dimensión confiabilidad	49
Figura 10 Dimensión capacidad de respuesta	50
Figura 11 Dimensión seguridad	51
Figura 12 Dimensión empatía	52
Figura 13 Variable calidad de servicio	53
Figura 14 Organigrama del Hotel – Restaurante Monterrico	65

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, se ha analizado la conducta actual de las variables estudiadas, debido que es de gran importancia conocer el comportamiento en el mercado, donde mucha de las empresas a nivel internacional busca realizar sus actividades de manera eficiente para tener una mayor competitividad: sin embargo, presentan diversos problemas como se detallaran a continuación:

En Colombia Pacheco et al. (2018) señala en su artículo sobre el estudio de la gestión empresarial en una institución comercial en zonas rurales, indica que una de las causas es que se observa la ausencia de un trabajo colaborativo, de la misma manera, se evidencia una débil organización de sus tareas, y la separación de control del desempeño de estas (p.56).

En Ecuador según Pérez y Serrano (2022) en su artículo nombrado evaluación de la calidad del servicio en una entidad del estado, indica que entre las consecuencias que genera el débil servicio de calidad, es el incumplimiento de lo que requieren los usuarios y por efecto un alto grado de insatisfacción en ellos (p.34).

En Colombia, el autor Contreras (2021), en un artículo para medir la calidad de los servicios turísticos, encontró que las percepciones del personal sobre la calidad de cada producto y servicio que brindan son altas, aunque alcanzan registros de altas tasas de abandono, señalando que es bajo. Esto se debe al nivel de desacuerdo con respecto a su experiencia durante la prestación del Servicio.

En México, los escritores Vidrio et al. (2020) el servicio en una entidad hotelera, indica que contar con un bajo nivel de esta variable en rubro gastronómico y entretenido, se niveló por consecuencia un alto registro de quejas, y eso conlleva a la pérdida de clientes frecuentes, que en términos monetarios arroja pérdidas.

No obstante, examinando el contexto de la problemática peruana se observó que en Bagua según García (2022) en su artículo sobre la gestión administrativa en un Hotel dentro de la ciudad, indica que uno de los problemas es que la alta dirección no posee un adecuado nivel de organización entre el personal involucrado y las respectivas áreas, sobre todo porque no realizan plan de trabajo participativo que facilita el desarrollo oportuno de las actividades.

En Huancayo, Areche (2021) en su estudio sobre la Ejecución de un sistema para tener mejoras en la gestión empresarial del hotel Los Ángeles, que el débil nivel de la variable esto se presenta por las siguientes causas son la ausencia distribución de la materia prima y con ella se observa el débil control del trabajo de los colaboradores.

En Lima, Cardenas y Rivera (2023) en su publicación basado en la evaluación de la calidad de un restaurant campestre en San Juan de Lurigancho, indica que entre las consecuencias presentadas es el alto margen de error en el registro de la información de los usuarios esto genera retrasos de la entrega de requerimientos que directamente afecta en la evaluación de la percepción de los clientes.

En Lima, según el autor Callañaupa (2020) investigó sobre la eficacia de servicio en un restaurante campestre del distrito del Callao, indica que una de las consecuencias de las compañías del mercado gastronómico es que no se logra atender el total de necesidades de sus clientes, entre ellos molestias, reclamos, repercutiendo en la imagen del restaurante.

A nivel local en lo que se refiere al diagnóstico es muy detallada la situación problemática de la empresa hotelera restaurante Monterrico distrito de Olmos, uno de los principales problemas es la falla en brindar servicios, esto se debe a que lo hacen. no tienen un buen conocimiento de las actividades y procesos de adecuada administración, especialmente en lo relacionado con la planificación de actividades y control de resultados, muchas veces esto se debe a que no cuentan con un sistema que funcione correctamente

para facilitar la gestión financiera, documentos de seguimiento registrados. Además, se observó que el particular carecía de empatía al brindar información y tomar pedidos, entre otras cosas, todo lo cual contribuyó a la baja calidad del servicio y, por lo tanto, a las bajas calificaciones de la experiencia del servicio.

En cuanto al pronóstico, si la empresa continúa operando de la misma manera sobre el manejo de la gestión empresarial, tendrá por consecuencia el incumplimiento de sus metas institucionales, sobre todo tendrá un alto margen de error en el manejo de su información y disminuirá su capacidad de respuesta por la débil distribución de sus tareas. De la misma manera, tendrá un impacto negativo a la calidad de servicio, puede generar la deserción de su cliente hasta llegar hasta el punto del cierre de la empresa.

Después, del diagnóstico realizado brindará como aporte al Hotel - restaurant Monterrico que permitirá conocer la situación problemática que cuenta la empresa, y con ello, les servirá para el planteamiento de estrategias a futuro que haga frente a los problemas detallados.

A continuación, se darán a conocer los antecedentes internacionales, relacionados con el presente estudio: Dogra (2023) investigó el impacto del personal capacitado, un mecanismo adecuado de retroalimentación del cliente y la resolución rápida de quejas en la calidad del servicio en hoteles del sector público y privado en India. Utilizando cuestionarios, entrevistas personales y observación participativa, los datos fueron analizados mediante herramientas estadísticas como el método de porcentaje, tabulación cruzada, prueba Chi-cuadrado, prueba t de muestras independientes, ANOVA de una vía y regresión múltiple. Los resultados revelaron que estos tres componentes son indicadores esenciales de buena calidad de servicio en la industria hotelera. La conclusión fue que la incapacidad de las organizaciones del sector público para abordar adecuadamente estos componentes esenciales es un factor importante en su incapacidad para cumplir con las expectativas de los clientes.

El estudio de Quadratullah et al. (2023) exploró el alcance y el nivel de compromiso de los empleados hacia las prácticas de gestión de la calidad del servicio en los hoteles de Malasia. Utilizando un diseño de investigación descriptiva y un método mixto de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, el estudio involucró a 100 hoteles en Kuala Lumpur, de los cuales 54 respondieron. Los resultados indicaron que las funciones de diseño y monitoreo fueron consideradas las fases más importantes en el proceso de gestión de servicios para incorporar prácticas de calidad del servicio en la infraestructura del hotel. La conclusión general fue que estas prácticas son esenciales para la gestión efectiva de la calidad del servicio en los hoteles

Mendoza y Moreira (2022) en su investigación “Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior en Ecuador”, para obtener el grado de administrador, el estudio asumió por objetivo estudiar el grado de la gestión administrativa, asumiendo por aspectos metodológicos un tipo básico y diseño no experimental, estando conformado por una muestra 247 personas los que fueron participantes de una encuesta, teniendo un importantes resultados que observó tener un nivel bajo representado con un 59% esto se debe porque no cuentan con procesos definidos, y con un 47% se hace referencia que es debido a la carencia de control. Concluyendo, que se presentan deficiencias en la primera variable debido a la distancia de mecanismos de control que admita de manera asertiva del desarrollo de sus actividades.

En Ecuador, Gonzales et al. (2020) en su investigación denominada “Gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo”, para conseguir el grado de administrador, el artículo presentó por objetivo de investigación definir el grado de la gestión administrativa, reconociendo tener por problema encontrado la ausencia de un modelo de trabajo, evitando la planificación y con ello el control del cumplimiento de metas, seguidamente se tuvo por tipo básica y descriptiva, se reconoció tener por muestra de estudio un total de 300 clientes que asistieron al restaurante. Tuvo por resultados, que el grado de la gestión estuvo en un bajo nivel representado con un

53%, esto se debe porque el 45% no cuentan con indicadores de control del rendimiento de cada servicio dado. Concluyendo, que es de gran importancia conocer el nivel de gestión administrativa para poder realizar acciones que puedan atender las principales necesidades del personal y estos puedan mejorar su nivel de respuesta.

En Zavala (2020), a través de un artículo sobre “la carrera del gerente, Control de Calidad y Atención al Cliente como Factores Competitivos para las Empresas de Servicios Ecuador”, este estudio establece un análisis de la relación entre el control de calidad y la atención al cliente, el cual el método fue cualitativo. Se investigó un diseño no experimental y 1.300 restaurantes. La capacitación del cliente interno, la variedad de productos, la efectividad del marketing y la atención individualizada son factores decisivos para establecer la posición de una empresa en la conciencia del consumidor a través de la calidad de los servicios ofrecidos. De esto concluimos que es trascendental conocer el nivel de calidad del servicio para poder sugerir mejoras.

Teniendo en cuenta antecedentes del contexto nacional, Rodríguez (2024) su finalidad fue describir las características principales de la gestión de calidad de los servicios en empresas del rubro alojamiento en Huaraz, desarrollándose a través una metodología cuantitativa, transversal, con la participación de 30 personas, de quienes se encontró que el 42,6% nunca planificaba su trabajo para tener mejoras en las expectativas de los usuarios, el 71,4% nunca llegaban a elaborar un plan estratégico, el 71,4% pocas veces garantizaba seguridad en sus servicios brindados y el 42,9% ofrecía una comunicación oportuna, llevando a la conclusión que los representantes y/o trabajadores del hospedaje presentaban ciertos inconvenientes en relación a la gestión de la calidad de cada servicio, debido a que carecían de conocimientos e información para realizar una correcta planificación.

Hinostroza y Ricaldi (2022) su finalidad fue determinar el correlato existente entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en una entidad de Junín, basándose

en una metodología cuantitativa, transversal, básica, con 28 participantes, de quienes el 34,9 calificó la gestión administrativa como alta, la planificación alta con el 31%, la organización alta con el 39,3%, la dirección alta con el 32,1%, el control alto con el 22,9% y la calidad de los servicios alta con el 27%, llevando a la conclusión que existía un correlato positivo, significativo y fuerte con el $Rho=0.893$ y $sig.0.000$, afirmando que existía la necesidad de mejorar la calidad de los servicios a través de una adecuada gestión administrativa.

Por su parte, Torres (2022) tuvo como finalidad determinar el correlato de la gestión administrativa en sus cuatro procesos y la calidad de los servicios en una entidad de Lima, desarrollándose a través de un enfoque cuantitativo, transversal, con la participación de 60 personas, encontrando un nivel de correlato alto, significativo y fuerte de $Rho=0.651$ entre las variables antes mencionadas, asimismo, la gestión administrativa tuvo un correlato de 0.645 con la capacidad de respuesta, de un $Rho=0.262$ con la seguridad, un $Rho=0.371$ con la satisfacción y un $Rho=0.418$ con empatía, llegando a concluir que existía la necesidad de reformular las estrategias de la gestión administrativa para tener mejoras significativas en las distintas dimensiones la calidad del servicio que se brinde.

Asimismo, Panduro (2022) se planteó como finalidad determinar el correlato entre la gestión administrativa y la calidad en los servicios ofrecidos en un hospital en Loreto, basándose en una metodología cuantitativa, transversal, básica, con la participación de 345 usuarios, de quienes se encontró que la gestión administrativa fue considerada como media con el 48% y la calidad en los servicios ofrecidos igual con el mismo porcentaje, concluyendo con la existencia de un correlato significativo, positivo y muy alto con el $Rho=0.989$ y un $sig. de 0.000$, afirmando a que mejores estrategias de gestión, la calidad en los servicios podría mejorar en un 98,9% siendo el factor más relevante para su mejora.

También, Ramírez (2021) tuvo como finalidad establecer el correlato entre la gestión administrativa y el rendimiento del personal en un hotel de Tarapoto, basándose

en una metodología cuantitativa, básica, transversal con la participación de 25 colaboradores, de quienes se encontró que la gestión administrativa fue regular con el 80%; la organización, dirección y control fueron bajos con el 25%, 11,4% y 31,6% respectivamente, asimismo, se encontró un correlato positivo, medio y significativo entre ambas variables con el valor de 0.251 indicando que la gestión influye en un 25,1% al rendimiento del personal, logrando concluir que existe la necesidad de realizar mejoras en la gestión administrativa y a su vez analizar otros factores que son incidentes para que el rendimiento del personal incremente.

Considerando el contexto local, Bustamante y Caceres (2024) buscaron determinar la calidad en los servicios para el incremento de la satisfacción en los usuarios de un hotel en Chiclayo, basándose en una metodología cuantitativa, básica, transversal, con la participación de 236 huéspedes, encontrando que el 80,9% afirmó que no se cubre con sus expectativas ni necesidades en los servicios, el 54,4% percibía una calidad de atención baja, logrando concluir que el hotel no cumplía con los estándares básicos de calidad, por lo que fue pertinente priorizar mejorar la calidad en los servicios, a través de capacitaciones adecuadas a los colaboradores para brindar una atención eficiente.

Rioja (2023) se planteó determinar el correlato entre la gestión administrativa y la calidad en los servicios ofrecidos en un negocio en Chiclayo, basándose en una metodología cuantitativa, básica, transversal, con la participación de 30 colaboradores, encontrando que la planificación fue buena con el 46,7%, la organización regular con el 53,3%, la dirección buena con el 63,3% y el control bueno con 83,3%, asimismo la confiabilidad buena con el 50%, la capacidad de respuesta regular con el 56,7%, la seguridad buena con el 50% y la empatía buena con el 50%, logrando concluir con un correlato alto, positivo y significativo del $Rho=0.768$ entre ambas variables analizadas, es decir, a medida que el negocio mejore su gestión administrativa, la calidad en el servicio mejorará.

Díaz (2022) se planteó determinar el correlato entre la gestión administrativa y calidad en los servicios prestados por una entidad en Chiclayo, basándose en una metodología cuantitativa, transversal, básica, con la participación de 2928 usuarios, de quienes se encontró que existía un correlato directo, positivo y muy alto entre ambas variables analizadas con un $r_s=0.822$ y un sig. de 0.000, logrando concluir que existía la necesidad de implementar un correcto proceso administrativo dentro de la entidad, con el propósito de que se mejore la calidad en los servicios y sea apropiada y eficiente, ya que, son los usuarios quienes se merecen que los dirigentes se preocupen por satisfacer sus necesidades con respecto al servicio que se les brinda.

Díaz y Mendoza (2021) se plantearon como finalidad determinar la incidencia de la gestión administrativa con la calidad en los servicios en una entidad de Chiclayo, basándose en una metodología de cuantitativa, transversal, básica, con la participación de 346 de quienes se encontró que la gestión administrativo tuvo un promedio de nivel medio del 2.94 debido a que no existía un control de lo planificado, y la calidad de los servicios alcanzo un promedio de nivel medio con el 3.02, debido a que no tenían suficiente capacidad para que puedan atender a las dudas de los usuarios; logrando concluir que existía influencia del 94,2% entre las dos variables analizadas, por tanto, fue necesario que se apliquen estrategias de mejora para tener mejoras en los servicios que se ofrecen.

Delgado (2021) se planteó proponer estrategias basadas en la gestión administrativa para tener mejoras en la calidad de servicio de un hospital de Chiclayo, basándose en una metodología cuantitativa, transversal, básica, con la participación de 138 usuarios, de quienes se encontró que el 37,7% afirmó que existía una correcta atención, donde los elementos tangibles eran malos con el 68.1%, la fiabilidad mala con el 29.7%, la capacidad de respuesta mala con el 32.6%, la seguridad mala con el 33.3%, y la empatía mala con el 29%, logrando concluir con el diseño de una propuesta titulada cuidamos y servimos con calidad y amor a los usuarios, a través de estrategias enfocadas en el proceso administrativo buscando simplificar los procesos de atención.

La investigación se fundamenta teóricamente utilizando diversas teorías relacionadas con el tema las cuales se sustentarán en cuanto a las variables de investigación entre ellas la gestión y la calidad del servicio lo que permitió analizar la relación entre estas variables en el contexto específico del Hotel-Restaurante Monterrico. Asimismo, se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas como instrumento principal de recolección de datos, esta metodología permitió medir de forma objetiva las variables de estudio y establecer correlaciones estadísticas entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. También, socialmente, debido a que la investigación buscó contribuir a la mejora de la calidad de servicio en el sector hotelero de Olmos, lo cual podría tener un impacto positivo en la experiencia de los huéspedes y, por extensión, en el turismo local, además, al optimizar la gestión administrativa, se esperaba generar beneficios para los empleados y la comunidad en términos de estabilidad laboral y desarrollo económico. Y práctica ya que, los resultados del estudio proporcionaron información valiosa para la toma de decisiones en el Hotel-Restaurante Monterrico, al identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio permitió desarrollar estrategias específicas para mejorar ambos aspectos, lo que podría traducirse en una mayor satisfacción del cliente, mejor posicionamiento en el mercado y aumento de la rentabilidad del negocio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel Restaurante Monterrico, Olmos 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es la gestión administrativa que viene aplicando el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022?

¿Cómo es la relación entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel Restaurante Monterrigo, Olmos 2022?

1.3 Hipótesis

H1: “Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel -Restaurante Monterrigo, Olmos – 2022”.

H0: “No existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel -Restaurante Monterrigo, Olmos – 2022”.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel -Restaurante Monterrigo, Olmos – 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la gestión administrativa que viene aplicando el hotel -restaurante Monterrigo, Olmos – 2022.

Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrigo, Olmos – 2022.

Identificar la relación entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel -Restaurante Monterrigo, Olmos – 2022.

1.5 Teorías relacionadas al tema

1.5.1 Gestión administrativa

Según Vargas (2021) se tomó en cuenta la teoría gerencial clásica de planificar las actividades en tiempo y forma, utilizando los recursos correctamente para alcanzar las metas organizacionales, y siempre prestando atención a la colaboración.

Asimismo, Carvallo (2022) como la actividad fundamental que refuerzo a

planificar, establecer y controlar un grupo de tareas, con la ayuda de un trabajo en equipo para que se cumplan con las metas planificadas en el tiempo correcto, con el manejo correcto de los recursos.

Velazquez (2013) señala que la gestión administrativa es un conjunto de tareas, por la cual consiste en la comercialización pertinente de los recursos, que permite atender los principales requerimientos de sus usuario y colaboradores de manera asertiva, siendo un proceso necesario para poder asegurar el cumplimiento de cada una de las actividades.

1.5.1.1 Importancia

Es importante para las organizacionales, debido a que es la base fundamental para realizar diversas tareas en equipo, asimismo, una red que está orientada a cumplir con los propósitos empresariales, por ende, tiene que realizarse de forma correcta para realizar un desempeño correcto en función a sus labores (Munch, 2014).

Además Munch (2014) “señala que es incuestionable, debido, a que tiene diversas ventajas, ya que, a través de sus sistemas y procesos logra tener una mejor efectividad, rapidez y solución en las tareas, ahorrando tiempo y costo”; asimismo, incide en la competitividad, fabricación, eficacia, calidad y aptitud de toda empresa para favorecer el máximo rendimiento y mantenerse en el mercado.

La administración ordena todo esfuerzo en situaciones complejas, por ende, es necesario una gran provisión de recursos, tanto materiales como humanos para que se maneje una organización, además, les de importancia para que se desempeñen los objetivos (Anzola, 2002).

1.5.1.2 Características

Munch (2014) da a conocer las siguientes características:

a) Universalidad, “Es un transcurso de toma de decisiones enfocado a

lograr de manera eficaz y eficiente los objetivos de cada organización mediante la planificación, organización, dirección y control a nivel global; también se considera una disciplina basada en anticipar el futuro, coordinando la ciencia de las personas, los sistemas y la tecnología para lograr cada objetivo de manera eficaz y eficiente”.

b) Especificidad, La responsabilidad se acompaña de varios fenómenos, específicos y diferentes del fenómeno acompañante. Es decir, “puede ser un buen especialista en producción, pero un mal gerente”. Por ello, se considera que la gestión tiene unas características especiales que no deben confundirse con otras ciencias.

c) Unidad temporal, “Los manuales, fases y etapas del elemento administrativo son diferentes, es único en cada momento del ciclo de vida de la organización, en momentos se presenta en niveles inferiores o superiores, ya sean todos o la mayor parte del proceso administrativo”.

d) Unidad jerárquica, Cuando todos en una organización tienen una personalidad suprema, están involucrados en una variedad de formas y sus cualidades provienen del mismo nivel de liderazgo, desde gerentes hasta socios subordinados.

e) Valor instrumental, Es un medio para un fin, en otras palabras, se utiliza en la organización para lograr efectivamente la meta establecida.

f) Flexibilidad, Los métodos y elementos administrativos se pueden adaptar a diferentes necesidades organizacionales.

1.5.1.3 Dimensiones

Dimensiones de la Gestión administrativa según Carvallo (2022) menciona que se divide en cuatro:

Dimensión 1 – Planificación: Esta es una actividad esencial en cualquier plan de trabajo porque la misión y visión de la agencia es clara y ayudará a saber qué acciones necesarias contribuirán al logro de las metas establecidas (Brito y Pitre, 2020).

Dimensión 2 – Organización: Asignar recursos, incluido el tiempo y el talento, de manera oportuna para coordinar internamente la eficiencia operativa y la colaboración (Peralta et al., 2023).

Dimensión 3 – Dirección: Es suficiente la gestión de los capitales, incluida la supervisión estratégica y la gestión de los colaboradores, para lograr los objetivos generales o planificados para promover la colaboración (Valenzuela y Peñaloza, 2018).

Dimensión 4 – Control: Es esta actividad la que permite comprobar si la actividad a desarrollar cumple con los requisitos especificados, evaluar si está planificada a tiempo y si cuenta con los entregables necesarios; es el acto de medir todo el trabajo físico (Marrero et al., 2022).

1.5.2 Calidad de servicio

Asimismo, Cuatrecasas (2017, p.43) considera que la calidad del servicio tiene un fundamento en la teoría clásica dada por Deming en el año 1989, indicando que tiene por finalidad que mediante las mejoras de sus actividades de manera constante ayudará a reforzar la percepción positiva de sus usuarios, indicando que se puede definir como aquella valoración que tiene unas personas, sobre todos los elementos, manera y trata de que recibió durante el inicio a fin de la entrega del servicio.

Para el autor, Acosta (2018) indica que la calidad del servicio es aquella evaluación que tiene la persona sobre el trato oportuno que le brinda los colaboradores sobre la entrega del servicio en un determinado periodo y espacio.

Asimismo, para el autor Gonzales y Huanca (2020) manifiesta que la calidad de servicio es la entrega de las exigencias de manera asertiva, sobre todo que lograr cubrir el total de expectativas que tiene un cliente.

1.5.2.1 Características

Martin y Díaz (2016) detalla que la calidad de servicio posee características

para diferenciar de manera amplia los productos:

- a) **Intangibilidad.** Esta se entiende como la calidad de los servicios que no son fácilmente contados, medidos, inventariados y verificados o probados antes de ser entregados a los consumidores para verificar su calidad.
- b) **Heterogeneidad.** El desempeño de un servicio brindado a un cliente no es fácil de garantizar porque lo que una empresa pretende ofrecer a menudo puede ser muy diferente de lo que recibe el cliente final.

Para Pérez (2010) la calidad de servicio presenta las siguientes características:

- a) **Humano.** En la empresa moderna es fundamental la participación de cada colaborador con sus sugerencias e ideas. La creatividad de todos contribuye a la constante innovación y mejora de cada proceso, manufactura una revolución donde la calidad es considerada como valor humano.
- b) **Tecnológico.** Cada vez, con los avances tanto científicos como tecnológicos, se suceden rápidamente, dando lugar a la producción de productos y/o servicios de mejor calidad a precios mejores, logrando mecanizar los procesos, reducción de costos de producción y mejorar la flexibilidad en cada pedido.
- c) **Comercial.** Las empresas actualmente operan en un mercado más competitivo, donde las relaciones comerciales suceden entre buscadores y proveedores en todo el mundo, en lo que la diversidad hace posible llegar a todos los mercados.

1.5.2.2 Tipos de calidad de servicio

Villa (2014) sostiene que la calidad sostiene los siguientes tipos:

- a) **Excelencia.** Es conocida como la mejor, con una plena calidad o como absoluta, por lo que cada organización y colaboradores sienten compromiso en otorgar un servicio que satisfaga supere cada necesidad del consumidor con el fin de superar perfección
- b) **Valor.** en este caso la idea se divide de acuerdo con el tipo de consumidor, pues se suma una mayor importancia al componente precio o calidad, por ende, se enfatiza que, si en un servicio no está señalado el precio, este no puede ser considerado como naturaleza del servicio, por tal razón la calidad convendría estar vinculada con su valor asignado.
- c) **Ajuste a especificaciones.** En este caso, es una calidad actualizada que permite a los negocios modificar sus procesos, con el fin de garantizar un buen servicio, sin embargo, depende de los diversos cambios que se apliquen dentro del mercado con un tiempo determinado.
- d) **Satisfacción de expectativas del usuario.** Sucede al momento de la experiencia recibida del servicio y de su calidad, establecer en lo que desea y necesita el cliente satisfacer, sin embargo, ello puede parecer arduo, pues cada individuo es diferente y único, es decir no todos los individuos poseen el mismo interés por un servicio.

1.5.2.3 Importancia

La importancia de la calidad del servicio está ligada íntimamente a la satisfacción de los individuos, por lo que es necesario reducir tiempos y recursos en problemas derivados del uso de los servicios que brinda la organización, para generar un incremento en las ventas de la organización y ésta sea más competitiva que otras

compañías (Pérez, 2010).

1.5.2.4 Beneficio

Según Villa (2014) es una herramienta que ayuda en el funcionamiento eficaz de una organización, siempre que se utilice con prudencia. En resumen, puede proporcionar las siguientes ventajas:

- a) Incremento de los ingresos: cuando supera las expectativas, los clientes muestran confianza en el negocio.
- b) Niveles de satisfacción: Un usuario bien atendido puede recomendar a otros por medio del sistema de boca en boca.
- c) Clientes fieles: Los consumidores satisfechos aseguran su preferencia por la empresa.
- d) Colaboradores involucrados: el buen servicio al individuo involucra a todos los miembros de la entidad.

1.5.2.5 Dimensiones

Considerando, para la definición de la variable, se consideró el guía de SERVQUAL, según Cuatrecasas (2017, p.51) detallada lo siguiente:

Fiabilidad, Esto incluye dar a los usuarios un nivel de confianza en los servicios que reciben, especialmente al brindar información, asegurando el pleno cumplimiento de las promesas ofrecidas para aumentar el nivel de percepción.

El segundo aspecto de la objetividad es la cooperación de los socios cooperativos de las agencias gubernamentales para desempeñar con los requisitos de los usuarios de manera oportuna, brindar soluciones confiables y demostrar que el trabajo

participativo es reconocido y responde a las necesidades de los usuarios. por Es fácil de usar según las preferencias del usuario (Cutrecasas, 2017, p. 55).

El tercer aspecto, la seguridad, incluye la capacidad de una organización para proporcionar un grado de comodidad y seguridad en el entorno en el que se sirve, particularmente en términos de seguridad y bioseguridad. También estipula no solo el cuidado físico sino también la protección de la seguridad en la investigación para evitar riesgos.

Empatía, Esto incluye cuánto se preocupa el socio por el usuario al realizar transacciones de manera segura y amigable, especialmente cuando se trata de entregas bajo demanda. Para atender cualquier solicitud o consulta, también se entiende que esto sucede durante la ejecución del servicio y el colaborador evaluará todas las acciones que aumenten el grado de comodidad.

Tangibles, son los aspectos físicos, incluidas las máquinas y los equipos, que facilitarán la colaboración y ayudarán a los usuarios a mejorar su estadía durante todo el proceso de prestación del servicio. (Cuatrecasas, 2017, p.72)

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

La naturaleza de la investigación lo convierte en una correlación descriptiva, ya que comprender el lado teórico ayuda a comprender la importancia de cada variable de estudio. De igual forma, tendrá un nivel de investigación descriptivo correlativo, ya que describe cómo encontrar las variables de control de control y la calidad del servicio, así como intenta establecer la relación entre ambas variables (Rodríguez y Burneo, 2017). Para describir el nivel de gestión y calidad de servicio en el restaurante del hotel Monterrico, utilizamos la descripción del nivel de correlación para medir el grado de semejanza que existe entre las dos variables estudiadas.

Esta es cuantitativa porque se utiliza estadísticamente para explicar y determinar resultados, utilizando tablas y figuras que describen cómo se comportan las variables y se conocen las percepciones de la muestra de estudio (Medina et al., 2023). Sobre esta base, el presente estudio siguió un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó estadística descriptiva e inferencial para lograr las metas planificadas y extraer conclusiones consistentes.

No hay cambio en el contexto problemático del estudio, y la investigación se vuelve transversal o transversal, en lugar de experimental, ya que los investigadores recopilan datos en un solo punto de tiempo en el mismo lugar (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, el estudio se desarrolló con un diseño transversal no experimental, ya que las variables de estudio no cambiaron y se observaron solo en estado natural y en un solo punto de tiempo.

2.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente. Gestión administrativa

Definición conceptual Carvallo (2022, p. 35) afirma que la gestión es la capacidad de planificar, organizar y controlar una variedad de tareas para lograr los objetivos

planificados utilizando los recursos de manera eficiente dentro de un tiempo específico, afirma que es una actividad alfabética que ayuda a las personas a trabajar juntas ayudar.

Definición operacional. Este conjunto de actividades le permite planificar sus actividades con un uso adecuado de los recursos, como el tiempo y las personas, para acelerar el logro de sus objetivos.

Variable dependiente. Calidad de servicio

Definición conceptual. Acosta (2017, pág. 72) indica que la calidad del servicio es aquella valoración que tiene la persona sobre el trato oportuno que le brinda los colaboradores sobre la entrega del servicio en un determinado periodo y espacio

Definición operacional. Es aquella percepción que tiene una persona sobre la valorización de todas las actividades desarrolladas y trato para poder cumplir con las metas establecidas.

Tabla 1*Operacionalización de la variable Gestión administrativa*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Gestión Administrativa	Planificación	Misión. Objetivos Estrategias		
	Organización	Estructura organizativa Actividades Recursos	Totalmente en Desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo	Encuesta - Cuestionario
	Dirección	Coordinación Motivación Delegar	Totalmente de acuerdo	
		Cumplimiento de metas Retroalimentación		
	Control			

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza y cuidado Equipamiento Difusión Presentación		
	Confiabilidad	Comportamiento, Interés, Confianza y atención Orientación		
	Capacidad de respuesta	Comunicación Tiempo Rapidez Respuesta a dudas	Totalmente en Desacuerdo	
		Servicios del colaborador Tecnología	En desacuerdo Indiferente De acuerdo	
	Seguridad	Señalización de seguridad Seguridad de los trabajadores Horario de atención	Totalmente de acuerdo	
		Esmero en la atención Servicio personalizado Buen trato Comprensión		
Empatía				Encuesta - Cuestionario

2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

Según García y Sánchez (2020) indica que la población, es un conjunto de individuos en un determinado espacio y tiempo, que permite delimitar la magnitud de la investigación. Por tanto, se empleará por población de estudio a todos los colaboradores y clientes del Hotel – restaurante Monterrico, Olmos.

La población en la presente investigación se consideró a los 25 trabajadores del hotel, cuyo promedio es de 570, siendo un total de 3 420 entre los 6 meses, por lo tanto, la población será de 595.

Tal como se detalla en la tabla adjunta.

Tabla 3

Clientes

Ítems	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Promedio
Diario	15	17	18	19	20	25	19
Mensual	450	510	540	570	600	750	570

Los criterios de inclusión para los trabajadores y clientes del hotel fueron personas entre 18 años y 65 años.

La muestra de estudio, según Hernández y Mendoza (2018) indican que un conjunto de persona que es una parte de la población. Por tanto, el tipo de muestra de estudio es finita, porque se conoce el número de la muestra a estudiar. Por tanto, se tuvo dos muestras de estudio, primero serán los 25 colaboradores de la empresa, y luego a todos los clientes, en la que se realizará una estimación de los últimos tres meses de estudio, teniendo un promedio de 570 clientes promedio mensuales.

Aplicando la fórmula finita según Hernández y Mendoza (2018) siendo la que se

muestra a continuación:

Figura 2

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

Donde:

N: Población, 595

Z: Confianza estadística

95%, 1.96P: Probabilidad

éxito / fracaso, 0.5 E:

Margen de error, 0.05

Fórmula de la muestra.

$$595 \times 1.96^2 \times 0.5^2$$

$n =$

$$(595 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5^2$$

$$n = 234$$

Determinando que son 209 clientes y 25 colaboradores.

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores y clientes que deseen participar en la encuesta.

Criterios de exclusión: Personal de vacaciones y clientes que no deseen participar.

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

Métodos. Se utilizó el método deductivo, porque partiremos de los objetivos generales a los objetivos específicos (Arias, 2020), esto se refiere que desde la observación se puede reconocer sucesos generales hasta llegar a problemas específicos.

La técnica, es un conjunto de acciones y mecanismo que permitirá al investigador recolectar información de manera oportuna (Arias, 2020) . Por tanto, la técnica que se empleará es una encuesta, que ayudará a interactuar de manera adecuada con la muestra de estudio entre ellos los clientes y colaboradores del hotel- restaurante. Por tanto, se manejó la técnica de la encuesta ya que es un método sistémico y ordenado para la recolección de los datos de la población en estudio.

El instrumento, según Arias (2020) considera que es el instrumento que tiene el investigador para reconocer los ítems o preguntas que son necesarias para el recojo de la información, según (Mucha y Lora, 2021) consideran que los instrumentos son herramientas de apoyo, documentos y guía que ayudará al investigador obtener información confiable y de manera ordenada.

Por tanto, se utilizará la técnica del cuestionario que se diseñó para cada una de la variable, el primer instrumento para la variable independiente gestión administrativa, estuvo compuesta por 20 preguntas, para la medición de 4 dimensiones conteniendo indicando tener una escala de Likert teniendo en cuenta lo siguiente:

Tabla 4

Escala Likert

N°	Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente

4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Tabla 5

Baremos

Baremos	Gestión administrativa	Calidad de servicio
Deficiente	68 - 100	76 - 110
Regular	34 - 67	38 - 75
óptimo	20- 33	22- 37

La validez, es aquel mecanismo que permite la revisión de los instrumentos por medio de diversos expertos que indicarán si son aptos para su aplicación (Vásquez et al., 2023). Por tanto, la confiabilidad se realizará mediante la técnica la evaluación de expertos, en la que tres especialistas en el tema y sobre el manejo de las variables entre ellos magíster o doctores en administración, que revisarán si los cuestionarios si son adecuados para su aplicación. Para la realización de la validación se realizará mediante constructos, según Vásquez et al. (2023) porque es cuando se hace una revisión de cada una de las preguntas, y verificar que tenga coherencia con las inconstantes de estudio.

Tabla 6

Validez de juicio de expertos

Apellidos y nombre	Puntaje	Calificación
Dr. Garcia Yovera Abraham Jose	42/42	Aplicable
Mg. Vasquez Herrera Lirman Rioneth	42/42	Aplicable

Mg. Rojas Jimenez Karla Ivonne	42/42	Aplicable
--------------------------------	-------	-----------

La confiabilidad, Vásquez et al. (2023) considera que es un estudio estadístico que ayudará a conocer si la base de datos que será adquirida si es adecuada, para su análisis, indicando que la confiabilidad será realizada mediante un alfa de Cronbach, en la que se estimará un puntaje de confianza la cual deberá ser mayor a 0.8 los más cercano a la unidad para indicar si la confianza de la base de datos si es aceptable.

Tabla 7

Fiabilidad Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.981	20

Tabla 8

Fiabilidad Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.989	22

2.5 Procedimientos de análisis de datos

Para la presentación de los datos se utilizó el método de análisis cuantitativo, a través de la elaboración, aplicación y organización de los datos detallados en el cuestionario.

Se aplicó la técnica de la estadística descriptiva, también se utilizó como herramienta el Sistema SPSS.2.5 para el análisis de la información.

2.6 Criterios éticos

De acuerdo con los aspectos éticos mencionados por Belmont se identifican 3 aspectos los cuales son:

Beneficencia. En el criterio recurrente se toma en cuenta las políticas establecidas por empresa sin ocasionar daños a los sujetos intervinientes, por lo que se garantiza la integridad de la clínica y de los colaboradores a encuestar.

Autonomía. En la elaboración de los hallazgos se utilizarán aspectos éticos actuales, y se hará con objetividad, respetando las respuestas dadas por los clientes encuestados y evitando interferencias con la posición del investigador.

Justicia. Este estándar se utilizará al momento de aplicar la herramienta ya que se hará en el tiempo., realizando un trato igualitario, sin hacer algún tipo de distinción de por el cargo que ocupe. Asimismo, este criterio se utilizará en la selección equitativa de los participantes para la evaluación de las variables.

Consentimiento informado: este es uno de los criterios que permitirá demostrar la voluntad en que el encuestado quiera participar a los cuestionarios aplicados.

Respeto: el presente criterio será empleado al momento de encuestar, donde se respetará a los encuestados la percepción que tiene cada una de las preguntas.

2.7 Criterios de rigor científico

De la misma manera, se dice que el rigor científico es todo el procedimiento que se debe hacer de manera adecuada para analizar la información, y poder cumplir con los objetivos propuestos (Vargas et al., 2018), teniendo en consideración los siguientes criterios:

Valor de la verdad: se aplicará al momento de analizar cada uno de la base datos, sin cambiar o alterar la información que será recopilada.

Consistencia interna: Este proceso se realizará al momento de analizar la confianza

de los datos, mediante análisis estadístico que ayudará a conocer la validez interna; es decir, no se manipulará los datos obtenidos.

Neutralidad: Este criterio se realizará al momento de explicar los datos sin tener en consideración la subjetividad de la realidad problemática de la investigación.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

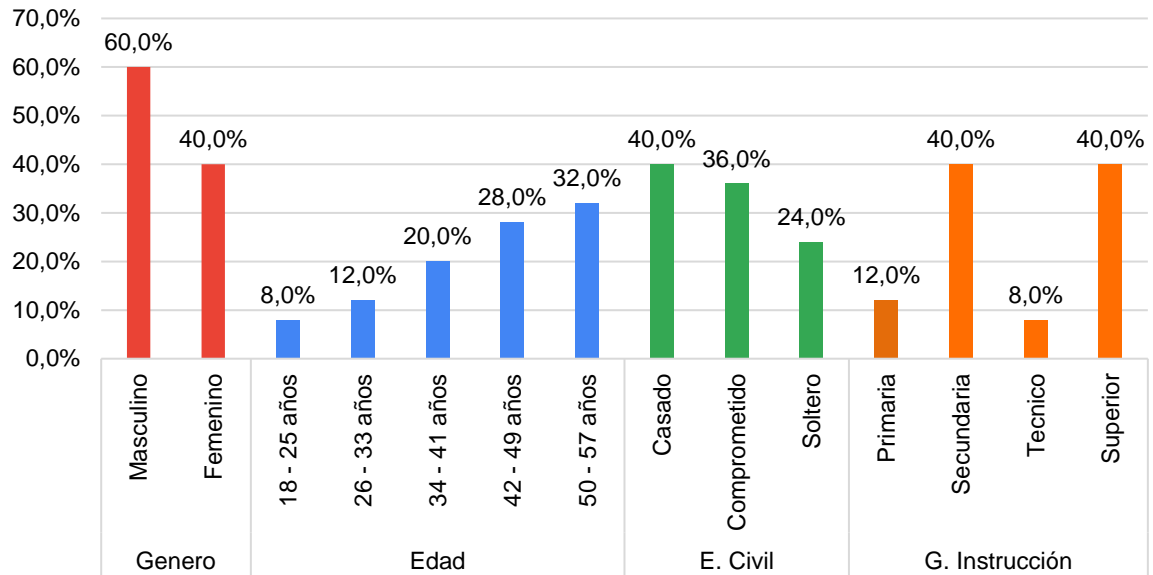
Tabla 9

Datos generales de colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	15	60.0%
	Femenino	10	40.0%
Edad	18 - 25 años	2	8.0%
	26 - 33 años	3	12.0%
	34 - 41 años	5	20.0%
	42 - 49 años	7	28.0%
	50 - 57 años	8	32.0%
E. Civil	Casado	10	40.0%
	Comprometido	9	36.0%
	Soltero	6	24.0%
G. Instrucción	Primaria	3	12.0%
	Secundaria	10	40.0%
	Técnico	2	8.0%
	Superior	10	40.0%
	Total	25	100.0%

Figura 1

Datos generales de colaboradores



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los colaboradores, se encontró que el 60% fueron hombres y el 40% mujeres, asimismo, el 32% tuvo entre 50 a 57 años y solo el 8% de 18 a 25 años, además el 40% son casados y el 40% tuvo secundaria y otro 40% superior.

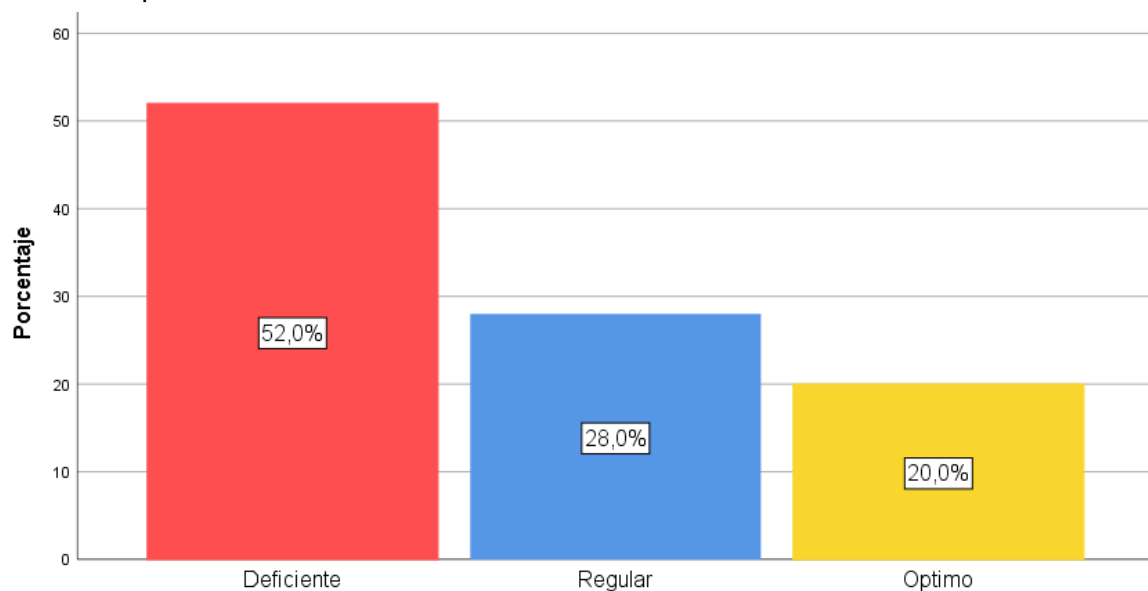
Tabla 10

Dimensión planificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	52,0
Regular	7	28,0
Optimo	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 2

Dimensión planificación



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los colaboradores, se encontró que la dimensión planificación está en un nivel deficiente con el 52% y el 20% la consideran como óptimo. Lo que significa que el hotel no tiene definido su misión y visión, asimismo, no tiene objetivos claros para cumplir con sus metas propuestas, por lo tanto, el personal no tiene un buen direccionamiento de la empresa, por ende, no se sienten tan comprometidos de brindar un buen servicio a sus clientes.

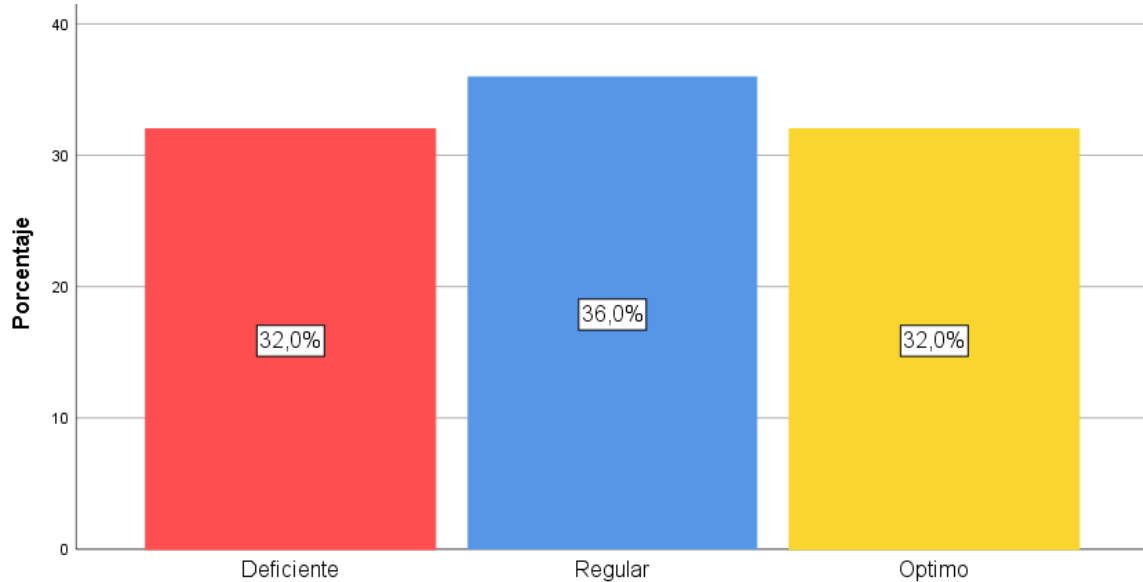
Tabla 11

Dimensión organización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	32,0
Regular	9	36,0
Optimo	8	32,0
Total	25	100,0

Figura 3

Dimensión organización



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los colaboradores, se encontró que la dimensión organización está en un nivel regular con el 36% y el 32% la consideran como deficiente. Lo que significa que el Hotel no cuenta un plan de operación y funciones, además administra de manera deficiente los recursos con los que cuenta para lograr las metas planteadas, por ende, las tareas no son distribuidas de manera equitativa en cada colaborador y pocas veces se pide la participación en la elaboración de algún plan empresarial.

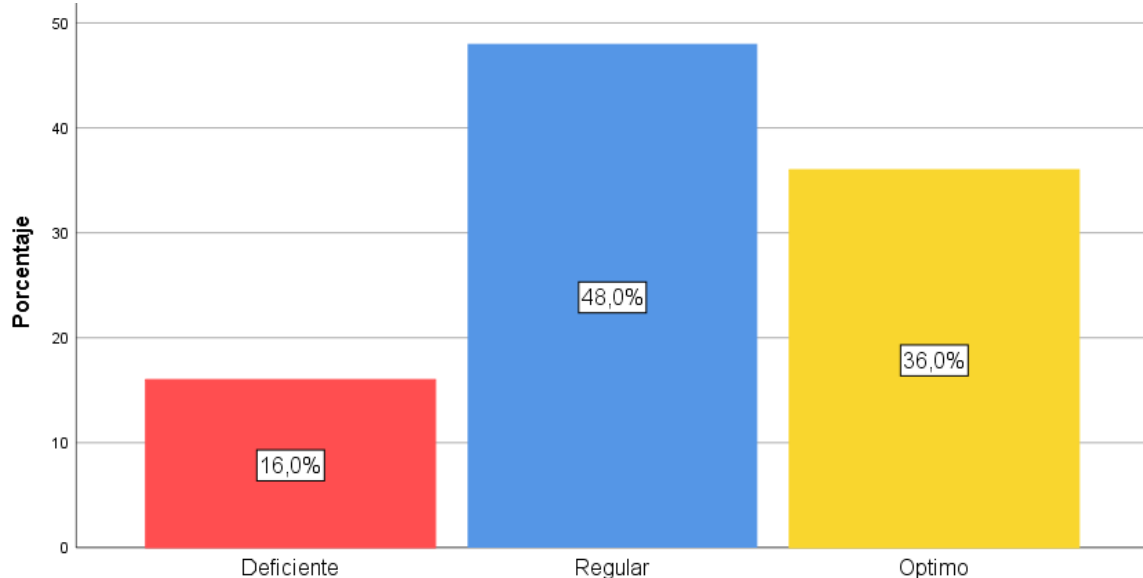
Tabla 12

Dimensión dirección

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	16,0
Regular	12	48,0
Optimo	9	36,0
Total	25	100,0

Figura 4

Dimensión dirección



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los colaboradores, se encontró que la dimensión dirección está en un nivel regular con el 48% y el 16% la consideran como deficiente. Lo que significa que el Hotel realiza actividades que no siempre facilita la coordinación con los trabajadores, también, pocas veces se brinda los medios necesarios para coordinar con y entre el personal, y no se motiva a los colaboradores para que realicen mejor su labor, por ende, no se mantiene una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo y algunas veces se promueve e incentiva el trabajo en equipo.

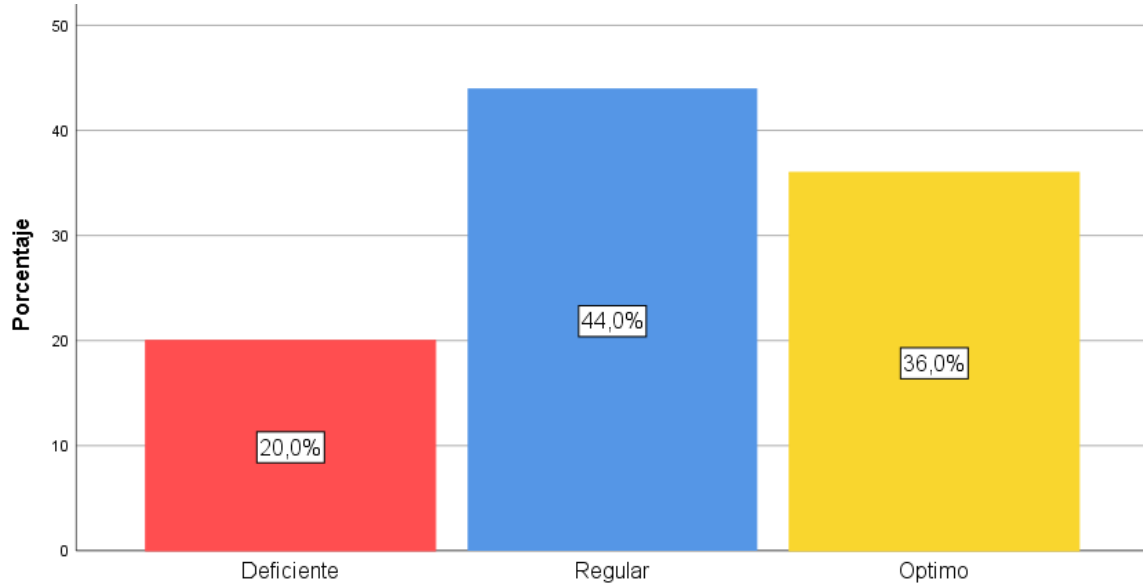
Tabla 13

Dimensión control

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	20,0
Regular	11	44,0
Optimo	9	36,0
Total	25	100,0

Figura 5

Dimensión control



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los colaboradores, se encontró que la dimensión control está en un nivel regular con el 44% y el 20% la consideran como deficiente. Lo que significa que el personal del Hotel cumple de manera deficiente con las metas establecidas en el tiempo indicado, asimismo, no todos son monitoreados de forma constante para evaluar el cumplimiento de los objetivos.

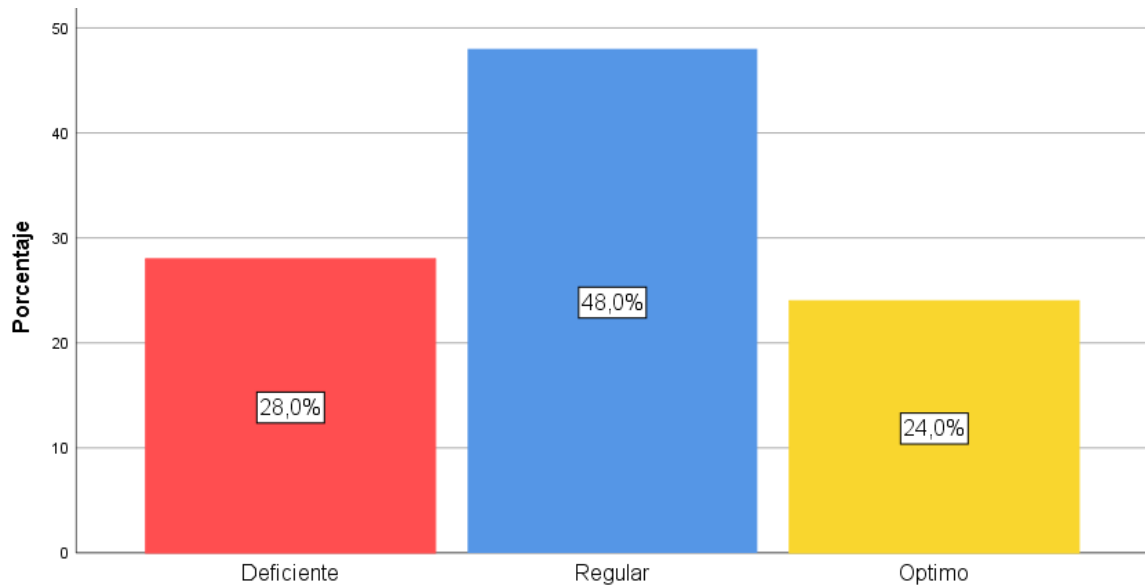
Tabla 14

Variable gestión administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	28,0
Regular	12	48,0
Optimo	6	24,0
Total	25	100,0

Figura 6

Variable gestión administrativa



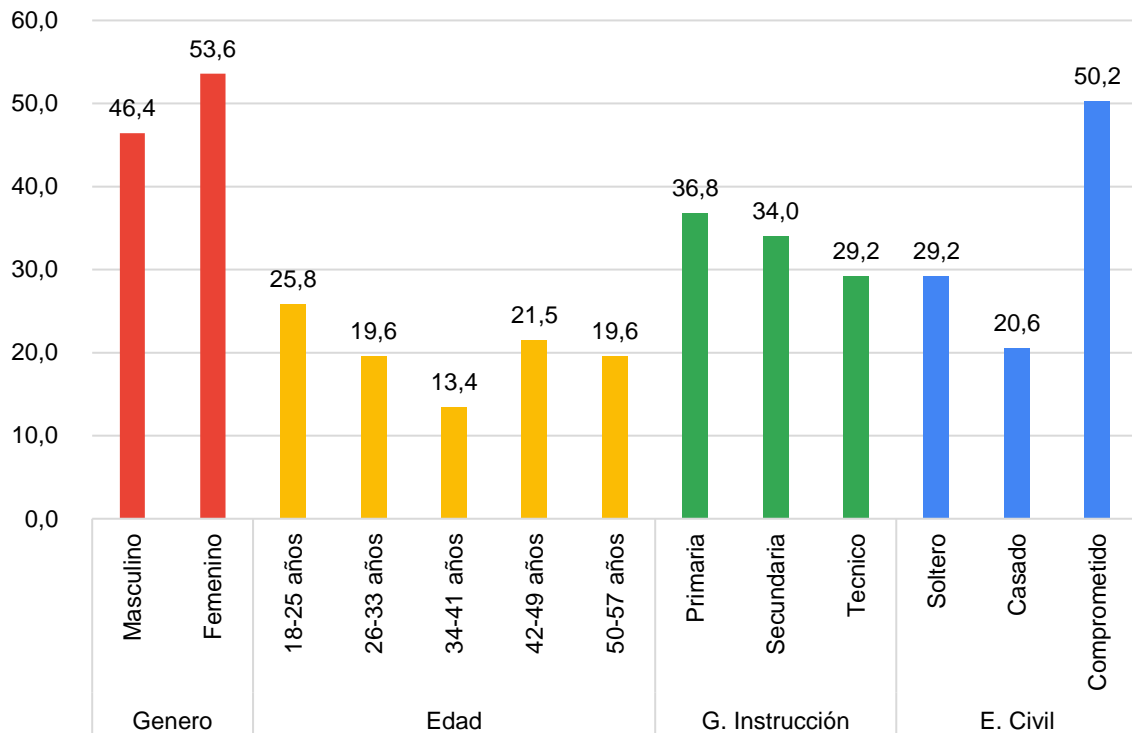
Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los colaboradores, se encontró que la variable gestión administrativa está en un nivel regular con el 48% y el 24% la consideran como óptimo. Lo que significa que el Hotel no tiene un buen manejo de su gestión administrativa, realizando una deficiente planificación, organización, dirección y control.

Tabla 15*Datos generales de clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	97	46.4
	Femenino	112	53.6
Edad	18-25 años	54	25.8
	26-33 años	41	19.6
	34-41 años	28	13.4
	42-49 años	45	21.5
	50-57 años	41	19.6
G. Instrucción	Primaria	77	36.8
	Secundaria	71	34.0
	Tecnico	61	29.2
E. Civil	Soltero	61	29.2
	Casado	43	20.6
	Comprometido	105	50.2
	Total	209	100.0

Figura 7

Datos generales clientes



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los clientes, se encontró que el 53,6% son mujeres y el 46,4% hombres, también, que el 25,8% tiene entre 18 a 25 años y que solo el 13,4% tienen entre 34 y 41 años; además e,36,8% solo tiene primaria y el 29,2% es técnico. Y el 50,2% está comprometido y solo el 20,6% casado.

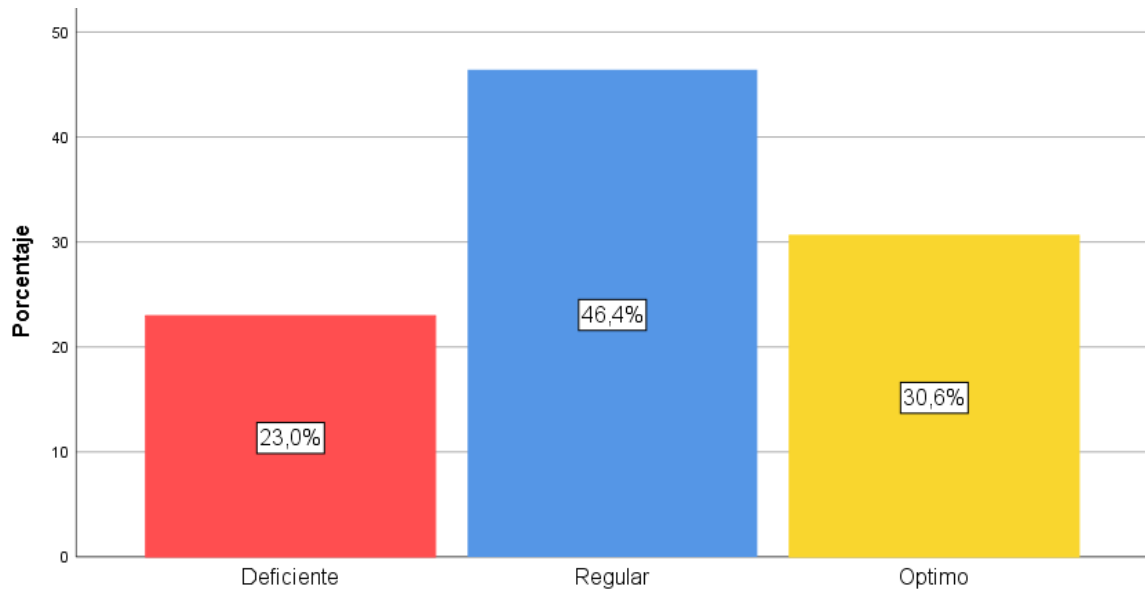
Tabla 16

Dimensión elementos tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	48	23,0
Regular	97	46,4
Optimo	64	30,6
Total	209	100,0

Figura 8

Dimensión elementos tangibles



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los clientes, se encontró que la dimensión elementos tangibles están en un nivel regular con el 46,4% y el 23% la consideran como deficiente. Lo que significa que no todos los equipos del servicio son modernos, por ende, no siempre se brinda una buena atención, asimismo, el ambiente se encuentra limpio, sin embargo, la infraestructura visualmente no es atractiva.

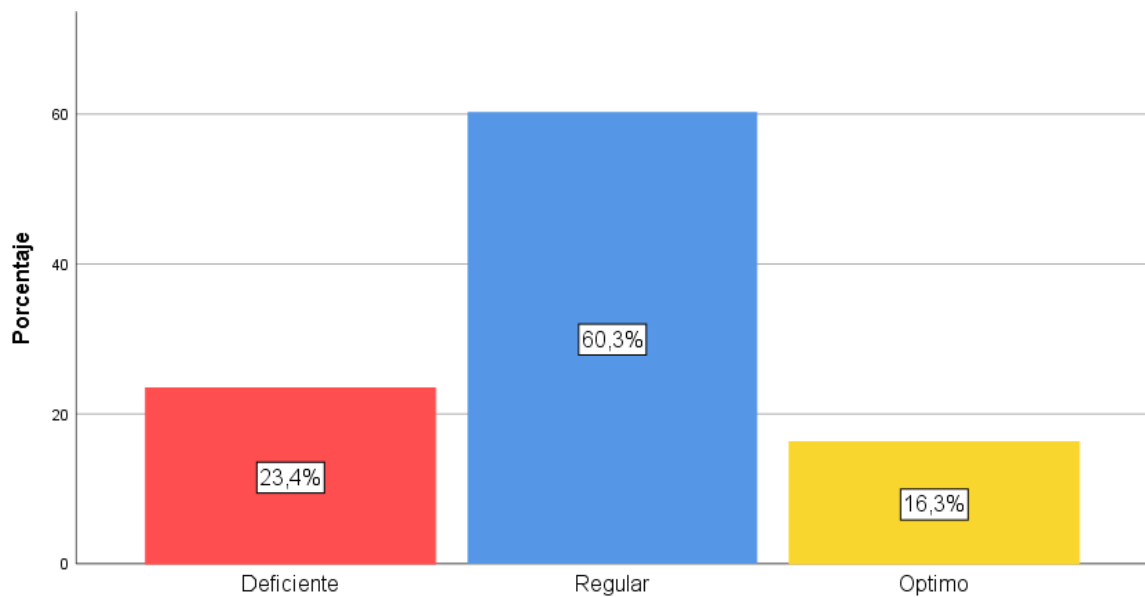
Tabla 17

Dimensión confiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	49	23,4
Regular	126	60,3
Optimo	34	16,3
Total	209	100,0

Figura 9

Dimensión confiabilidad



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los clientes, se encontró que la dimensión confiabilidad está en un nivel regular con el 60,3% y el 16,3% la consideran como óptimo. Lo que significa que los trabajadores del hotel se comportan de manera eficiente para realizar sus actividades, sin embargo, no todos demuestran interés para solucionar el problema y brindar información confiable a sus clientes, por lo que muchos de ellos, no vuelven a utilizar los servicios del hotel.

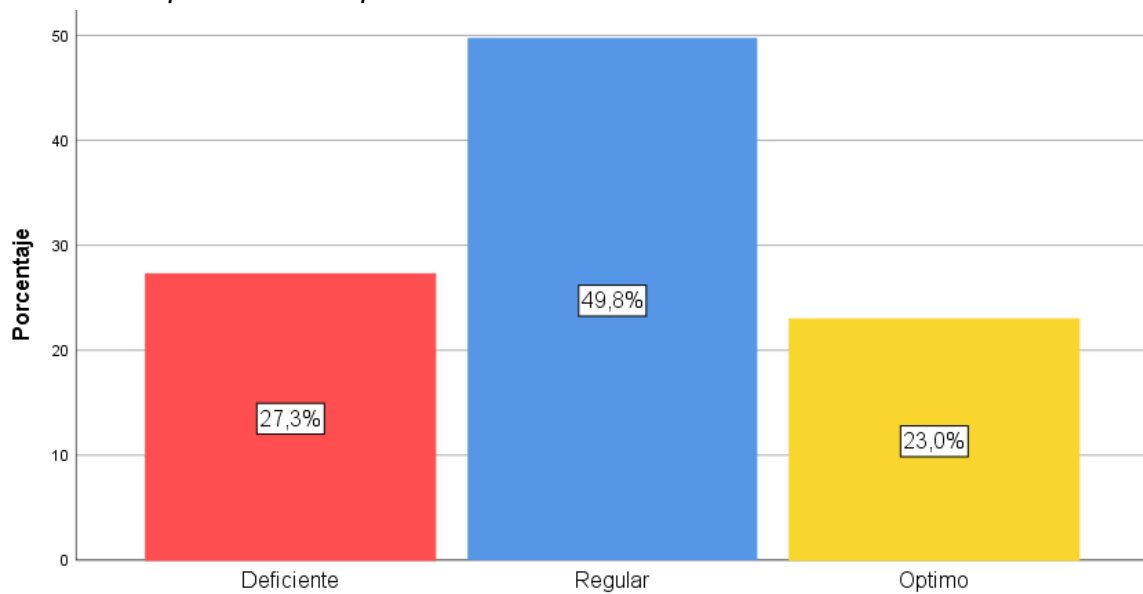
Tabla 18

Dimensión capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	57	27,3
Regular	104	49,8
Optimo	48	23,0
Total	209	100,0

Figura 10

Dimensión capacidad de respuesta



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los clientes, se encontró que la dimensión capacidad de respuesta está en un nivel regular con el 49,8% y el 23% la consideran como óptimo. Lo que significa que los clientes consideran que el personal no siempre ofrece una buena comunicación, por lo que, tardan bastante tiempo para atenderlos a realizar sus funciones y sus trámites.

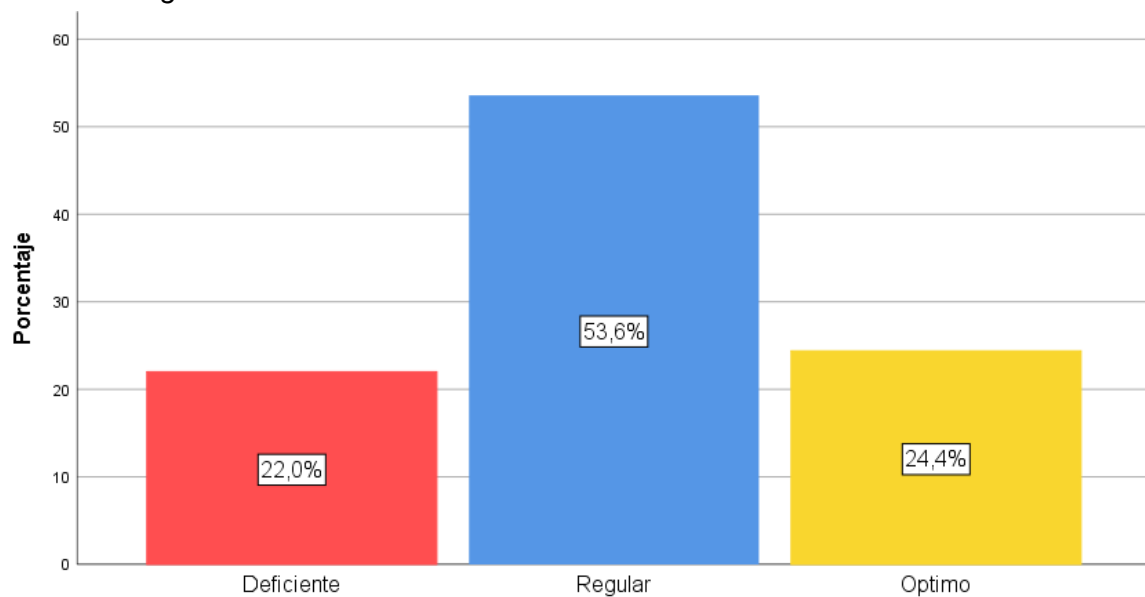
Tabla 19

Dimensión seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	46	22,0
Regular	112	53,6
Optimo	51	24,4
Total	209	100,0

Figura 11

Dimensión seguridad



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los clientes, se encontró que la dimensión seguridad está en un nivel regular con el 53,6% y el 22% la consideran como deficiente. Lo que significa que los clientes consideran que el personal no siempre les brinda seguridad en sus servicios, debido a que, los recursos tecnológicos son deficientes para realizar sus actividades y no todos brindan seguridad respecto a la gestión documentaria en su proceso de atención.

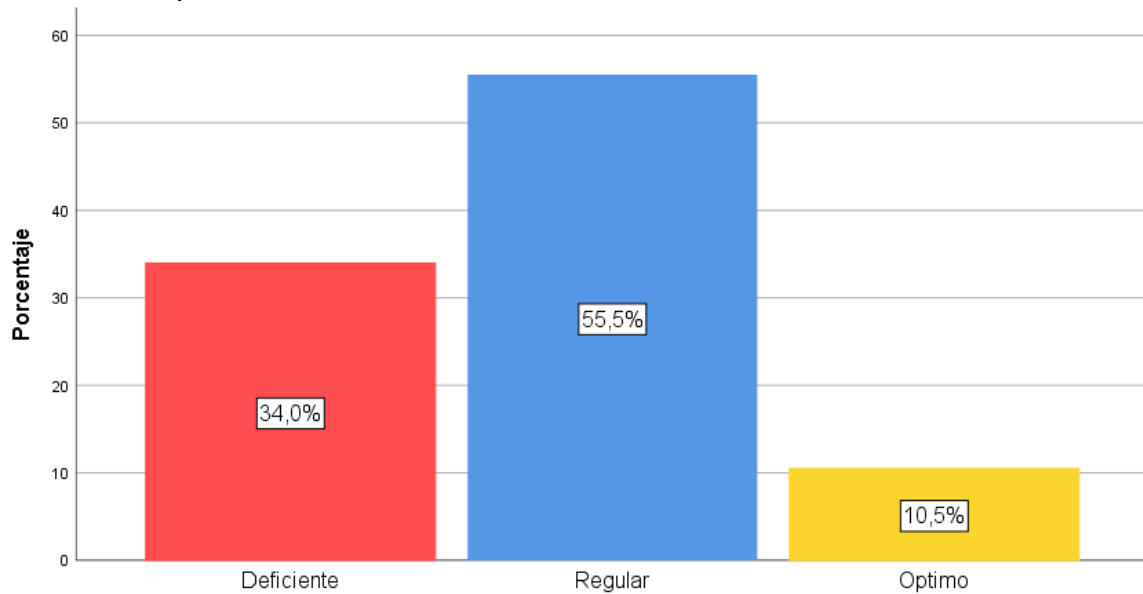
Tabla 20

Dimensión empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	71	34,0
Regular	116	55,5
Optimo	22	10,5
Total	209	100,0

Figura 12

Dimensión empatía



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los clientes, se encontró que la dimensión empatía está en un nivel regular con el 55,5% y el 10,5% la consideran como óptimo. Lo que significa que los clientes consideran que el personal no siempre los escucha con mucha atención, por ende, no todos brindan una atención individualizada, ni todos los trata con amabilidad y cortesía.

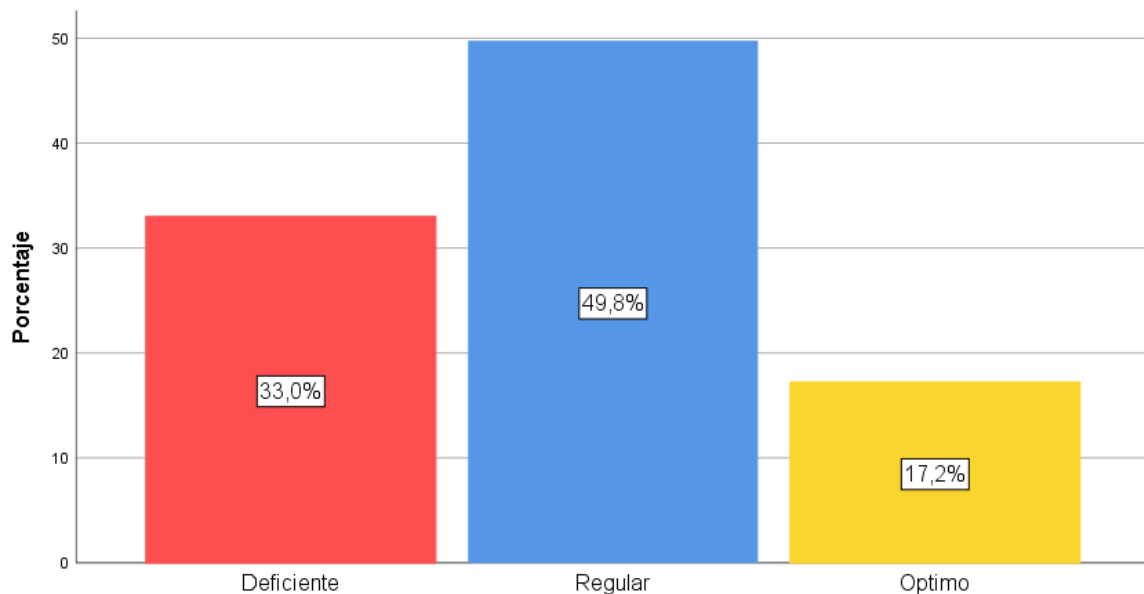
Tabla 21

Variable calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	69	33,0
Regular	104	49,8
Optimo	36	17,2
Total	209	100,0

Figura 13

Variable calidad de servicio



Interpretación. En base a los resultados de la encuesta a los clientes, se encontró que la variable calidad de servicio está en un nivel regular con el 49,8% y el 17,2% la consideran como óptimo. Lo que significa que el Hotel no tiene un buen manejo en la calidad de su servicio, ofreciendo deficientes elementos tangibles, brindándoles poca confiabilidad a sus clientes, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 22*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,342	25	,000	,586	25	,000
Calidad de servicio	,210	209	,006	,862	209	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación. De acuerdo con la prueba de normalidad se analizó Kolmogorov-Smirnov, al tener una muestra de estudio de 234, de los cuales se encontró un nivel de significación de $0.000 < 0.05$, para gestión administrativa, $0,006 < 0.05$, demostrando que ambas variables siguen una distribución no paramétrica, por ende, se tomó la decisión de emplear el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 23*Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio*

		Planificación	Organización	Dirección	Control
Calidad de servicio	Coef.	0,538**	0,439**	0,387**	0,391**
	Sig.	0,000	0,000	0,000	0,000

Interpretación. De acuerdo con el análisis inferencial se evidencio que existe un Rho 0,538**; 0,439**; 0,387**; 0,391** lo que demostró que existe una relación positiva, significativa y moderada con la planificación, organización, dirección y control respectivamente con la calidad de servicio del del Hotel – Restaurante Monterrico, por otro lado, de acuerdo con la aceptación de hipótesis especifica se encontró un sig. bilateral de $0,000 < 0.05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula demostrando, demostrando que a mejores estrategias en cada proceso de la gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio que se ofrezca.

Tabla 24*Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coef.	0,447*
		Sig.	0,025
		N	25

Interpretación. De acuerdo con el análisis inferencial se evidencio que existe un Rho 0,447* lo que demostró que existe una relación positiva, significativa y moderada con la gestión administrativa y la calidad de servicio del del Hotel – Restaurante Monterrico, por otro lado, de acuerdo con la aceptación de hipótesis se encontró un sig. bilateral de 0,025 < 0.05, por ende, se rechazó la hipótesis nula demostrando que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del del Hotel – Restaurante, es decir, las estrategias de gestión administrativas no ayudan en la calidad de servicio.

3.2. Discusión

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel -Restaurante Monterrico, Olmos – 2022, se evidencio que existe un Rho de Spearman de 0,447* lo que demostró que existe una relación positiva, significativa y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Hotel – Restaurante Monterrico, por otro lado, de acuerdo con la aceptación y rechazo de hipótesis se encontró un sig. bilateral de $0,025 < 0.05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna demostrando que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Hotel – Restaurante, es decir, las estrategias de gestión administrativas no ayudan en la calidad de servicio.

Teniendo similitud con Diaz (2022) quien encontró que existía un correlato directo, positivo y muy alto entre ambas variables analizadas con un $rs=0.822$ y un sig. de 0.000, logrando concluir que existía la necesidad de implementar un correcto proceso administrativo dentro de la entidad, con el propósito de que se mejore la calidad en los servicios y asea apropiada y eficiente, ya que, son los usuarios quienes se merecen que los dirigentes se preocupen por satisfacer sus necesidades con respecto al servicio que se les brinda.

De acuerdo con el objetivo específico 1: Diagnosticar la gestión administrativa que viene aplicando el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022. Teniendo en cuenta que Carvallo (2022, p. 35) afirma que la gestión es la capacidad de planificar, organizar y controlar una variedad de tareas para lograr los objetivos planificados utilizando los recursos de manera eficiente dentro de un tiempo específico, afirma que es una actividad alfabética que ayuda a las personas a trabajar juntas ayudar.

Lo que significó que la planificación está en un nivel deficiente con el 52% y el 20% la consideran como óptimo. Lo que significa que el hotel no tiene definido su misión y visión, asimismo, no tiene objetivos claros para cumplir con sus metas propuestas, por lo tanto, el

personal no tiene un buen direccionamiento de la empresa, por ende, no se sienten tan comprometidos de brindar un buen servicio a sus clientes. Asimismo, la organización está en un nivel regular con el 36% y el 32% la consideran como deficiente. Lo que significa que el Hotel no cuenta un plan de operación y funciones, además administra de manera deficiente los recursos con los que cuenta para lograr las metas planteadas, por ende, las tareas no son distribuidas de manera equitativa en cada colaborador y pocas veces se pide la participación en la elaboración de algún plan empresarial.

Además, la dirección está en un nivel regular con el 48% y el 16% la consideran como deficiente. Lo que significa que el Hotel realiza actividades que no siempre facilita la coordinación con los trabajadores, también, pocas veces se brinda los medios necesarios para coordinar con y entre el personal, y no se motiva a los colaboradores para que realicen mejor su labor, por ende, no se mantiene una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo y algunas veces se promueve e incentiva el trabajo en equipo. Y el control está en un nivel regular con el 44% y el 20% la consideran como deficiente. Lo que significa que el personal del Hotel cumple de manera deficiente con las metas establecidas en el tiempo indicado, asimismo, no todos son monitoreados de forma constante para evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Siendo así como, variable gestión administrativa está en un nivel regular con el 48% y el 24% la consideran como óptimo. Lo que significa que el Hotel no tiene un buen manejo de su gestión administrativa, realizando una deficiente planificación, organización, dirección y control

Los resultados tienen relación con Rioja (2023) quien encontró que la planificación fue buena con el 46,7%, la organización regular con el 53,3%, la dirección buena con el 63,3% y el control bueno con 83,3%, asimismo la confiabilidad buena con el 50%, la capacidad de respuesta regular con el 56,7%, la seguridad buena con el 50% y la empatía buena con el 50%.

De acuerdo con el objetivo específico 2: Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022. De acuerdo con, Acosta (2017, pág. 72) quien indica que la calidad del servicio es aquella valoración que tiene la persona sobre el trato oportuno que le brinda los colaboradores sobre la entrega del servicio en un determinado periodo y espacio

Lo que significó que los elementos tangibles están en un nivel regular con el 46,4% y el 23% la consideran como deficiente. Lo que significa que no todos los equipos del servicio son modernos, por ende, no siempre se brinda una buena atención, asimismo, el ambiente se encuentra limpio, sin embargo, la infraestructura visualmente no es atractiva. Además, la confiabilidad está en un nivel regular con el 60,3% y el 16,3% la consideran como óptimo. Lo que significa que los trabajadores del hotel se comportan de manera eficiente para realizar sus actividades, sin embargo, no todos demuestran interés para solucionar el problema y brindar información confiable a sus clientes, por lo que muchos de ellos, no vuelven a utilizar los servicios del hotel. También la capacidad de respuesta está en un nivel regular con el 49,8% y el 23% la consideran como óptimo. Lo que significa que los clientes consideran que el personal no siempre ofrece una buena comunicación, por lo que, tardan bastante tiempo para atenderlos a realizar sus funciones y sus trámites. Asimismo, la seguridad está en un nivel regular con el 53,6% y el 22% la consideran como deficiente. Lo que significa que los clientes consideran que el personal no siempre les brinda seguridad en sus servicios, debido a que, los recursos tecnológicos son deficientes para realizar sus actividades y no todos brindan seguridad respecto a la gestión documentaria en su proceso de atención. Por último, la empatía está en un nivel regular con el 55,5% y el 10,5% la consideran como óptimo. Lo que significa que los clientes consideran que el personal no siempre los escucha con mucha atención, por ende, no todos brindan una atención individualizada, ni todos los trata con amabilidad y cortesía.

Contrastándose con Bustamante y Caceres (2024) quienes hallaron que el 80,9% afirmó que no se cubre con sus expectativas ni necesidades en los servicios, el 54,4%

percibía una calidad de atención baja, logrando concluir que el hotel no cumplía con los estándares básicos de calidad, por lo que fue pertinente priorizar mejorar la calidad en los servicios, a través de capacitaciones adecuadas a los colaboradores para brindar una atención eficiente. Y Hinostraza y Ricaldi (2022) encontraron que la gestión administrativa como alta, la planificación alta con el 31%, la organización alta con el 39,3%, la dirección alta con el 32,1%, el control alto con el 22,9% y la calidad de los servicios alta con el 27%.

Por lo tanto, la variable calidad de servicio está en un nivel regular con el 49,8% y el 17,2% la consideran como óptimo. Lo que significa que el Hotel no tiene un buen manejo en la calidad de su servicio, ofreciendo deficientes elementos tangibles, brindándoles poca confiabilidad a sus clientes, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

De acuerdo con el objetivo específico 3: Identificar la relación entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hotel -Restaurante Monterrico, Olmos – 2022, se evidencio que existe un Rho 0,538**; 0,439**; 0,387**; 0,391** lo que demostró que existe una relación positiva, significativa y moderada con la planificación, organización, dirección y control respectivamente con la calidad de servicio del del Hotel – Restaurante Monterrico, por otro lado, de acuerdo con la aceptación de hipótesis especifica se encontró un sig. bilateral de $0,000 < 0.05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula demostrando, demostrando que a mejores estrategias en cada proceso de la gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio que se ofrezca.

Contrastándose con Mendoza y Moreira (2022) encontraron tener un nivel bajo representado con un 59% esto se debe porque no cuentan con procesos definidos, y con un 47% se hace referencia que es debido a la carencia de control y un correlato de 0.597 Concluyendo, que se presentan deficiencias en la primera variable debido a la distancia de mecanismos de control que admita de manera asertiva del desarrollo de sus actividades

3.3. Aporte de la investigación

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL - RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS – 2022

I. Fundamentación

De acuerdo con los resultados obtenidos se encontró que la calidad de servicio está en un nivel regular con el 49,8% y el 17,2% la consideran como óptimo, demostrando que no todos los equipos del servicio son modernos, por ende, no siempre se brinda una buena atención. Además, los trabajadores del hotel se comportan de manera eficiente para realizar sus actividades, sin embargo, no todos demuestran interés para solucionar el problema y brindar información confiable a sus clientes, por lo que muchos de ellos, no vuelven a utilizar los servicios del hotel. También los clientes consideran que el personal no siempre ofrece una buena comunicación, por lo que, tardan bastante tiempo para atenderlos a realizar sus funciones y sus trámites. Asimismo, consideran que el personal no siempre les brinda seguridad en sus servicios, debido a que, los recursos tecnológicos son deficientes para realizar sus actividades y no todos brindan seguridad respecto a la gestión documentaria en su proceso de atención. Por último, el personal no siempre los escucha con mucha atención, por ende, no todos brindan una atención individualizada, ni todos los trata con amabilidad y cortesía.

II. Objetivo

Mejorar la calidad del servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos, a través de una buena gestión administrativa.

III. Desarrollo de estrategias

A continuación, se darán a conocer las estrategias de gestión administrativa propuestas:

Estrategias #01: Mejorar la planificación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que la dimensión planificación está en un nivel deficiente, con el 52% y el 20% la consideran como óptimo. Lo que significa que el hotel no tiene definido su misión y visión, asimismo, no tiene objetivos claros para cumplir con sus metas propuestas, por lo tanto, el personal no tiene un buen direccionamiento de la empresa, por ende, no se sienten tan comprometidos de brindar un buen servicio a sus clientes.

Con base en ello, la declaración de misión y visión se presenta como una clave para que los socios conozcan el motivo de la fundación de la empresa, hacia dónde se dirige y trabajen arduamente para lograr este objetivo; cuando se definirá la misión y visión de Hotel – Restaurante Monterrico. Se notificará y recordará a los miembros de la empresa que se colocarán en la entrada principal del hotel.

Visión: Al 2027 Hotel – Restaurante Monterrico logrará los estándares de calidad necesarios para brindar servicios y productos a huéspedes y comensales, logrando el interés de los clientes siendo reconocidos a nivel regional por nuestro servicio y atención de calidad.

Misión: Hotel – Restaurante Monterrico brinda un servicio y comodidad de primer nivel en el mercado hotelero y alimenticio, ofreciendo a nuestros clientes productos y servicios de calidad que traigan completa satisfacción y que son reconocidos en Olmos por nuestro servicio y atención única.

Al definir claramente su misión y visión, desarrollar un plan estratégico e implementar un sistema de control de gestión, el Hotel - Restaurante Monterrico podrá:

Mejorar la toma de decisiones. La misión, la visión y el plan estratégico proporcionarán a la gerencia del Hotel un marco para tomar decisiones estratégicas. El sistema de control de gestión les permitirá monitorear el progreso

de sus decisiones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Aumentar la eficiencia y la productividad. Al tener objetivos claros y estrategias para alcanzarlos, el Hotel podrá mejorar la eficiencia y la productividad de sus operaciones.

Mejorar la calidad del servicio. La planificación estratégica ayudará al Hotel - a identificar y satisfacer las necesidades de sus clientes. El sistema de control de gestión le permitirá monitorear la calidad del servicio y tomar medidas para mejorarla.

Mejorar la motivación del personal. Al estar involucrados en el desarrollo del plan estratégico y comprender cómo su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la organización, el personal del Hotel estará más motivado para trabajar duro y brindar un servicio de calidad.

Tabla 25

Acciones de las estrategias #01: Mejorar la planificación

Acción	Descripción	Recursos
Definir la misión y visión del Hotel - Restaurante Monterrico.	Realizar un taller con la participación de los socios, el gerente general y otros miembros clave del personal. En el taller, se discutirán los valores, la historia y los objetivos del Hotel - Restaurante Monterrico para desarrollar una declaración de misión y visión que refleje la identidad de la organización.	- Personal del Hotel - Restaurante Monterrico
Desarrollar un plan estratégico.	Contratar a un consultor o formar un equipo interno para desarrollar el plan estratégico, que incluya un análisis del entorno interno y externo del Hotel - Restaurante Monterrico, así como una definición de sus objetivos estratégicos y las estrategias que se utilizarán para alcanzarlos.	- Consultor o equipo interno

Estrategias #02: Mejorar la organización

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que la dimensión organización está en un nivel regular con el 36% y el 32% la consideran como deficiente. Lo que significa que el Hotel no cuenta un plan de operación y funciones, además administra de manera deficiente los recursos con los que cuenta para lograr las metas planteadas, por ende, las tareas no son distribuidas de manera equitativa en cada colaborador y pocas veces se pide la participación en la elaboración de algún plan empresarial.

Al elaborar un organigrama, desarrollar un manual de funciones e implementar un sistema de evaluación del desempeño, el Hotel - Restaurante Monterrico podrá:

Mejorar la comunicación y la coordinación. Un organigrama claro y un manual de funciones bien definido ayudarán a mejorar la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos y empleados del Hotel.

Aumentar la eficiencia. Al tener una comprensión clara de sus tareas y responsabilidades, los empleados del Hotel podrán trabajar de manera más eficiente.

Mejorar la calidad del servicio. El sistema de evaluación del desempeño permitirá al Hotel - Restaurante Monterrico identificar áreas de mejora en el desempeño de sus empleados y brindarles la capacitación y el apoyo necesarios para mejorar su rendimiento.

Mejorar la motivación del personal. Al sentirse valorados y recompensados por su trabajo, los empleados del Hotel estarán más motivados para trabajar duro y brindar un servicio de calidad.

En base a ello, se elaborará un organigrama del Hotel – Restaurante Monterrico:

Figura 14

Organigrama del Hotel – Restaurante Monterrico

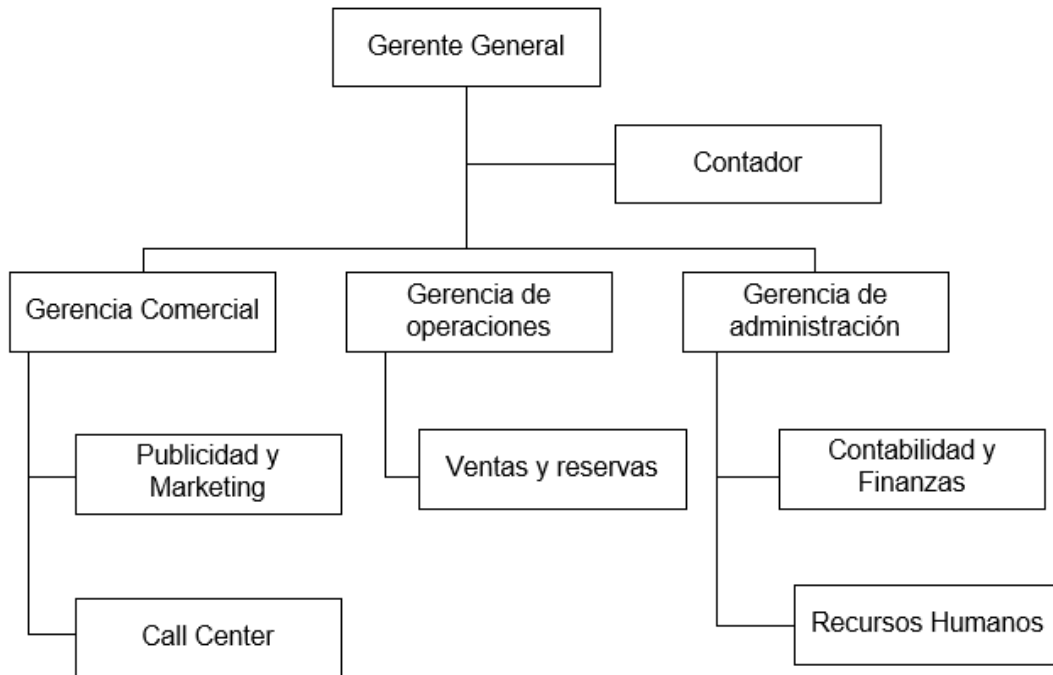


Tabla 26

Acciones de las estrategias #02: Mejorar la organización

Acción	Descripción	Recursos
Elaborar un organigrama del Hotel - Restaurante Monterrico.	Realizar un análisis de la estructura organizacional actual del Hotel, que incluya una identificación de los puestos de trabajo, las líneas de autoridad y las relaciones entre los diferentes departamentos. Una vez realizado el análisis	- Personal del Hotel - Restaurante Monterrico
Desarrollar un manual de funciones.	Para cada puesto de trabajo, se identificarán las tareas, responsabilidades y requisitos. La información se recopilará a través de entrevistas con los empleados, observación del trabajo y análisis de los puestos de trabajo. Una vez recopilada la información, se sugerirá la elaboración de un manual de funciones que describa cada puesto de trabajo en detalle.	- Personal del Hotel - Restaurante Monterrico

Estrategias #03: Mejorar la dirección

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que la dimensión dirección está en un nivel regular con el 48% y el 16% la consideran como deficiente. Lo que significa que el Hotel realiza actividades que no siempre facilita la coordinación con los trabajadores, también, pocas veces se brinda los medios necesarios para coordinar con y entre el personal, y no se motiva a los colaboradores para que realicen mejor su labor, por ende, no se mantiene una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo y algunas veces se promueve e incentiva el trabajo en equipo.

En base a esto, habrá dos conferencias, una sobre liderazgo y otra sobre trabajo en equipo; la primera conferencia se llevará a cabo en la primera semana de enero de 2024 y la segunda en enero de 2024. Cada presentación está programada cronológicamente para 3 horas, dirigida por un experto en la materia que analiza una variedad de temas.

Al implementar un programa de liderazgo, un programa de trabajo en equipo y otras iniciativas, el Hotel - Restaurante Monterrico podrá:

Mejorar la moral y la motivación de los empleados. Los empleados que se sienten valorados y respetados son más propensos a estar motivados para trabajar duro.

Mejorar la calidad del servicio. Los empleados que trabajan juntos de manera efectiva pueden brindar un mejor servicio a los clientes.

Aumentar la productividad. Los equipos que trabajan de manera efectiva son más productivos que los individuos que trabajan solos.

Reducir la rotación de personal. Los empleados que están contentos con su trabajo es menos probable que renuncien.

Tabla 27*Acciones de las estrategias #03: Mejorar la dirección*

Acción	Descripción	Recursos
Implementar un programa de liderazgo.	Se contratará a un entrenador de liderazgo o desarrollar un programa interno de liderazgo, que incluirá sesiones de capacitación, talleres y actividades de coaching.	- Entrenador de liderazgo o equipo interno de capacitación
Implementar un programa de trabajo en equipo.	Se contratará a un facilitador de trabajo en equipo o desarrollar un programa interno de trabajo en equipo que incluirá sesiones de capacitación, talleres y actividades de team building.	- Facilitador de trabajo en equipo o equipo interno de capacitación
Motivar a los colaboradores para que realicen mejor su labor.	Se desarrollará programas de reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo positivo.	- Recursos financieros
Promover e incentivar el trabajo en equipo.	Se establecerá metas de equipo, recompensar el trabajo en equipo y crear oportunidades para que los empleados trabajen juntos en proyectos.	- Recursos financieros

Estrategias #04: Mejorar el control.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que la dimensión control está en un nivel regular con el 44% y el 20% la consideran como deficiente. Lo que significa que el personal del Hotel cumple de manera deficiente con las metas establecidas en el tiempo indicado, asimismo, no todos son monitoreados de forma constante para evaluar el cumplimiento de los objetivos. En base a ello, se propone un para la evaluación de desempeño: <https://forms.gle/wGf2pf7Qqz58RWmA6>

Al implementar un sistema de control de gestión, un sistema de evaluación del desempeño y otras iniciativas, el Hotel - Restaurante Monterrico podrá:

Aumentar la eficiencia. Al tener una comprensión clara de sus metas y objetivos, los empleados del Hotel - Restaurante Monterrico podrán trabajar de manera más

eficiente.

Mejorar la calidad del servicio. El sistema de evaluación del desempeño permitirá al Hotel - Restaurante Monterrico identificar áreas de mejora en el desempeño de sus empleados y brindarles la capacitación y el apoyo necesarios para mejorar su rendimiento.

Reducir los costos. Al identificar áreas de mejora en el desempeño de sus empleados, el Hotel - Restaurante Monterrico podrá reducir los costos.

Tabla 28

Acciones de las estrategias #04: Mejorar el control

Acción	Descripción	Recursos
Implementar un sistema de control de gestión.	Seleccionar e implementar un sistema de control de gestión que se adapte a las necesidades del Hotel, que permita monitorear el progreso de sus objetivos estratégicos, identificar áreas de mejora y tomar decisiones para mejorar su desempeño.	- Software de control de gestión
Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el tiempo indicado.	Se realizará revisiones periódicas del progreso hacia las metas y objetivos. Se debe proporcionar retroalimentación a los empleados sobre su desempeño y se deben tomar medidas correctivas cuando sea necesario.	- Recursos humanos

IV. Presupuesto

Tabla 29

Presupuesto de estrategias

Estrategia	Monto
Mejorar la planificación	S/ 500.00
Mejorar la organización	S/ 500.00

Mejorar la dirección	S/ 1,500.00
Mejorar el control	S/ 800.00
Total	S/ 3,300.00

Tabla 30

Cronograma de actividades

Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrategia de planificación	■				■				■			
Estrategias de organización			■				■				■	
Estrategias de dirección		■		■								
Estrategias de control			■			■				■		

V. Costo – Beneficio

Por información del hotel se conoce que las ventas tienen un aproximado de S/ 25 000; no obstante, se busca aumentar los ingresos en 25%, teniendo en cuenta que la propuesta presenta un gasto de S/ 3,300.00

Tabla 31

El costo - beneficio:

Beneficios (25%)	S/ 6,250.00
Costo de la propuesta	S/ 3,300.00
Costo - Beneficio	1.89

Nota: Se encontró que el costo – Beneficio fue de 1.89, logrando afirmar que las estrategias son financieramente rentables.

Considerando que, los inversionistas del Hotel - Restaurante Monterrico se beneficiarían significativamente de la implementación de estas estrategias, con una mejora en la gestión administrativa, se espera un aumento del 25% en los ingresos, lo que se traduce en mayores ganancias para los propietarios. Además, la implementación de sistemas de control y evaluación del desempeño permitirá una operación más eficiente, reduciendo costos innecesarios, mejorando la calidad del servicio y la imagen del hotel atrayendo a más clientes y aumentando la rentabilidad a largo plazo.

Los trabajadores del hotel se beneficiarían de varias maneras, debido a que las estrategias propuestas incluyen programas de capacitación en liderazgo y trabajo en equipo, lo que mejorará sus habilidades y competencias profesionales; asimismo, con la implementación de un manual de funciones y un sistema de evaluación del desempeño se proporcionará mayor claridad sobre sus roles y responsabilidades, así como oportunidades de crecimiento profesional; y las mejoras en la comunicación interna y la motivación del personal crearán un ambiente de trabajo más positivo y satisfactorio.

Los clientes serán los beneficiarios finales de estas mejoras, ya que contarán con una gestión administrativa más eficiente y un personal mejor capacitado y motivado, donde la calidad del servicio mejorará significativamente; también, experimentarán una atención más personalizada, tiempos de respuesta más rápidos y una mayor satisfacción general con su estancia en el hotel y/o su experiencia en el restaurante, mostrando una mayor lealtad de los clientes existentes y atrayendo nuevos clientes a través de recomendaciones positivas.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Mediante el Rho de Spearman de 0,447* se determinó que existe una relación positiva, significativa y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del del Hotel – Restaurante Monterrico, por otro lado, de acuerdo con la aceptación y rechazo de hipótesis se encontró un sig. bilateral de $0,025 < 0.05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Se logró diagnosticar que la gestión administrativa está en un nivel regular, demostrando que el hotel no tiene definido su misión y visión, asimismo, no tiene objetivos claros para cumplir con sus metas propuestas, además, no cuenta un plan de operación y funciones, sumado a ello, administra de manera deficiente los recursos con los que cuenta para lograr las metas planteadas y pocas veces se brinda los medios necesarios para coordinar con y entre el personal, también, no se motiva a los colaboradores para que realicen mejor su labor, por ende, no se mantiene una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo y algunas veces se promueve e incentiva el trabajo en equipo.

Se logró analizar que la calidad de servicio está en un nivel regular, demostrando que no todos los equipos del servicio son modernos, por ende, no siempre se brinda una buena atención, asimismo, el ambiente se encuentra limpio, sin embargo, la infraestructura visualmente no es atractiva. Por otro lado, los trabajadores del hotel se comportan de manera eficiente para realizar sus actividades, sin embargo, no todos demuestran interés para solucionar el problema y brindar información confiable a sus clientes.

Se identificó que existe una relación positiva, significativa y moderada con la planificación, organización, dirección y control (0,538**; 0,439**; 0,387**; 0,391** respectivamente) con la calidad de servicio del Hotel – Restaurante Monterrico, por otro lado, se encontró un sig. bilateral de $0,000 < 0.05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula demostrando, demostrando que, a mejores estrategias en cada proceso de la gestión

administrativa, mejor será la calidad de servicio que se ofrezca.

4.2. Recomendaciones

Al gerente del Hotel – Restaurante Monterrico:

Diseñar un plan estratégico, donde detalle la misión, visión, valores, objetivos y más detalles necesarios, el mismo que sea plasmado con sus trabajadores, debido a que es necesario el involucramiento del personal para que se pueda saber sus sugerencias con respecto al plan; teniendo en cuenta que este plan servirá como guía para que puedan desempeñar sus actividades.

Crear una misión y visión para el hotel y darle a conocer a sus colaboradores, para que conozcan cuál es el propósito de ser de la empresa y que quieren lograr; por otro lado, crear diversos KPI, con la finalidad de medir el desempeño de sus trabajadores, y de esa manera poder analizar sus dificultades, para potenciarlas y brindar la retroalimentación correspondiente.

Generar un plan de capacitación en atención al cliente, con el propósito de potenciar las habilidades de cada colaborador y puedan brindar una atención de calidad, logrando diferenciarse de la competencia por tener colaboradores empáticos, con buena actitud y con vocación de servicio.

Realizar una planificación estratégica anual involucrando a todo el clave personal, definiendo metas, objetivos y planos de acción claros alineados para brindar un servicio de calidad excepcional, así como desarrollar manuales de procesos y procedimientos estandarizados para las diferentes áreas (recepción, limpieza, restaurante, etc), también capacitar regularmente a los colaboradores en técnicas de servicio al cliente, protocolos, trabajo en equipo y liderazgo y establecer indicadores clave de desempeño (ventas, satisfacción, reclamos, etc) y monitorearlos constantemente, enfocando sus esfuerzos en optimizar de manera continua los procesos clave de gestión administrativa, con el propósito de elevar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

REFERENCIAS

- Acosta, C. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial elaboración de productos de panadería, distrito de Manantay, año 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6252>
- Anzola, A. (2002). Administración de Pequeñas Empresas (Segunda ed). McGrawhill.
- Areche, E. (2021). Implementación de un sistema informático para mejorar la gestión administrativa del hotel los angeles. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4120/T037_43669048_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/CONC_819058edb832f289c9c3b6afa8ae66e7
- Barbosa, F., Silva, L., & Flores, P. (2019). Restaurant positioning based on online travel reviews (OTRS). Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo - Scielo, 13(2), 1-15. doi:<https://doi.org/10.7784/rbtur.v13i2.1453>
- Brito, C., & Pitre, R. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. Información tecnológica, 31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Bustamante, B., & Caceres, M. (2024). Calidad de servicio para incrementar la satisfacción del huésped del Hotel Casa Blanca, Chiclayo, 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12302>

- Callañaupa, J. (2020). Marketing digital para mejorar las ventas en un restaurante, Lima 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4110>
- Cardenas, M. E., & Rivera, V. (2023). Rentabilidad: Una ventaja financiera resultado del uso del marketing digital en empresas veterinarias, San Juan de Lurigancho, 2022-2023 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135472>
- Carvalho, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78428>
- Chukuakadibia, E., Eresia, E., Mon, A., & Stephanou, A. (2018). Service quality perceptions of campus-based food outlets. *Acta Commer - Scielo*, 18(1), 23-
- Contreras, E. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Revista Innovar*, 31(81). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512021000300035
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: PROFIT. https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cuatrecasas+calidad+del+servicio&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=cuatrecasas%20calidad%20del%20servicio&f=false
- Delgado, E. (2021). Estrategias de gestión administrativa para la calidad de servicio en el Hospital Las Mercedes, Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78090>

Díaz, J., & Mendoza, Y. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte—Municipalidad de Chiclayo [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8666>

Díaz, L. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal, Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92956>

Dogra, T. (2023). A comparative analysis of service quality in public and private sector hotels. *Journal of Tourism Management Research*, 10(1), Article 1.
<https://doi.org/10.18488/31.v10i1.3369>

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú].
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>

Gonzales, S., Viteri, D., & Izquierdo, A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Ecuador: *Revista Universidad y Sociedad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=En%20resumen%2C%20se%20puede%20plantear,se%20desarrollan%20dentro%20de%20la

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

- Hinostroza, C., & Ricaldi, C. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la dirección desconcentrada de cultura de Junín [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5185>
- Marrero, S., Ávila, M., & González, J. (2022). Los sistemas de información como generadores de valor en la gestión educativa: Caso de una IES colombiana. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/citas/article/view/7952>
- Martin, M., & Díaz, E. (2016). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. (Segunda edición). ESIC editorial. <https://books.google.com.pe/books?isbn=8416462585>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90>
- Mendoza, V., & Moreira, J. M. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. Ecuador: Universidad Técnica de Manabí. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Mucha, L., & Lora, M. (2021). Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: Aplicación informática. En Repositorio Institucional—UCV. Universidad César Vallejo. Fondo Editorial. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78250>
- Munch, L. (2014). Administración (Segunda ed). Pearson Educación.
- Pacheco, R., & Robles, C. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. Revista Información tecnológica. Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259

Panduro, L. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>

Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: Una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

Pérez, Vanesa. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial. https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_Total_en_la_Atenci%C3%B3n_Al_Cliente.html?id=xXdBBinORegC

Pérez, W., & Serrano, J. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. Ecuador: Artículo Polo del conocimiento. [doi:10.23857/pc.v7i1.3634](https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634)

Quadratullah, Q., Malik, I. A., Razak, A. A., & Derioh, G. (2023). An Exploratory Study on Service Quality Infrastructure in Malaysian Hotels. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.24252/minds.v10i1.33219>

Ramírez, L. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto—2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56164>

Rioja, J. (2023). Gestión administrativa y calidad de los servicios de la salud en un centro de terapia física de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107297>

- Rodriguez, C. (2024). Gestión de calidad y plan de mejora para la calidad de servicio en la micro empresa rubro: Hotel Dulce Tentación Huaraz, 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36731>
- Rodríguez, J., & Burneo, K. (2017). Metodología de la investigación. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/f2b2ce5d-f243-42c5-aa08-a3b9d5883137>
- Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, 7(10 (OCTUBRE 2022)), 2112-2132. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9505844>
- Valenzuela, E., & Peñaloza, A. (2018). Las características de la demanda y la valoración de los recursos humanos con la gestión administrativa del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martín's [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2913884>
- Vargas, C. (2021). El teletrabajo y la gestión administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65634>
- Vargas, Y., Tantaleán, A., Sotomayor, A., Varillas, Lady, Tirado, J., Silva, A., & Munares, O. (2018). Ética en la Investigación Biomédica. Revista Internacional de Salud Materno Fetal, 3(4), Article 4. <https://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/74>
- Vásquez, A., Guanuchi, L., Tapia, R., Vera, R., & Julio Holgado. (2023). Métodos de investigación científica. En Instituto Universitario de Innovación Ciencia y

Tecnología Inudi Perú. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología
Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>

Velazquez, G. (2013). *Gestión Administrativa en las organizaciones del siglo XXI: Una visión empresarial de la administración*. Editorial Académica Española.

Vidrio, S., Rebolledo, A., & Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Revista Investigación administrativa*, 49(125).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100002

Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios: Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. Profit Editorial.

Zavala, F. (2020). Quality management and customer service as a factor of competitiveness in service companies - Ecuador. *Revista científica dominio de las ciencias - Scielo*, 6(3), 264-281. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y calidad del servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022.</p>	<p>H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022.</p>	<p>VARIABLE 1: Gestión Administrativa</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es el tipo de Gestión Administrativa que viene aplicando el Hotel -Restaurante Monterrico, Olmos – 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022? ¿Cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que viene aplicando el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022. Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022. Establecer cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022</p>	<p>H0: No existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022.</p>	<p>VARIABLE 2: Calidad del Servicio</p>

ANEXO 2: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

EMPRESA HOTEL -RESTAURANTE MONTEERRICO, OLMOS

Estimados(as) colaboradores y clientes de la empresa Hotel – Restaurante Monterrico, olmos a continuación, se les presentara un conjunto de preguntas que nos ayudaran a medir la relación entre la Gestión Administrativa y calidad del servicio, se deberá responder según su punto de vista o criterio en lo personal. Las respuestas que usted proporcione serán personales y confidencial, y solo será tratada para fines académicos en esta investigación.

Marca con un aspa “X”, la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista acuerdo a los ítems:

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nº	ENUNCIADO	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA						
PLANIFICACION						
1	¿Los objetivos de la empresa están alineados a la misión institucional?					
2	¿La empresa cuenta con los medios suficientes para alcanzar los objetivos que se ha propuesto?					
3	¿La empresa propone estrategias que facilita el cumplimiento de los objetivos?					
4	¿Usted considera que las estrategias propuestas son adecuadas para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?					
ORGANIZACION						
5	¿La empresa posee un clasificador de cargos de acuerdo que permite la definición de la división del trabajo?					
6	¿En la empresa cuenta con un plan de operación y funciones definidas?					

7	¿En la empresa el personal cuenta con un plan de trabajo que facilita cumplir con las metas?					
8	¿La empresa, administra de forma eficiente los recursos con los que cuenta?					
9	¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para lograr las metas establecidas					
DIRECCION						
10	¿La empresa realiza actividades que facilita las coordinaciones con el personal?					
11	¿Usted considera que la empresa brinda los medios necesarios para la coordinación con y entre el personal?					
12	¿La empresa ha implementado canales de comunicación adecuados para atender las necesidades de los colaboradores?					
13	¿La Institución mediante reconocimientos motiva a sus trabajadores a realizar una mejor labor?					
14	¿Consideras que la institución si reconoce siempre el desempeño que realizas?					
15	¿La Institución cuenta con un mecanismo de delegar funciones?					
CONTROL						
16	¿La Institución cumple con las metas establecidas en el tiempo establecido?					
17	¿La Institución monitorea constantemente el desempeño de los trabajadores de la entidad?					
18	¿La Institución evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos establecidos?					
19	¿La Institución realiza de manera constante el control institucional?					
20	¿La Institución realiza actividades de retroalimentación para las mejoras de los problemas presentados?					

Nº	ENUNCIADO	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO						
ELEMENTOS TANGIBLES						
21	¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?					
22	¿El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio?					
23	¿La Infraestructura son visualmente atractivas?					
24	¿ Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles?					
25	¿ La presentación del profesional de la institución es pulcra?					
CONFIABILIDAD						
26	¿El profesional de la empresa en cuanto a su comportamiento realiza las actividades en el tiempo establecido?					
27	¿El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema?					
28	¿El profesional de la empresa le brinda información confiable?					
29	¿El profesional lo orienta en los procesos que debe llevar a cabo de manera correcta?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
30	¿El profesional de la empresa le brinda la comunicación adecuada?					
31	¿El profesional de la empresa lo apoya en el tiempo deseado para realizar sus funciones?					
32	¿El profesional que atiende los tramites lo realiza con rapidez?					

33	¿El profesional de la empresa identifica las necesidades específicas cuando lo requiere?						
SEGURIDAD							
34	¿El servicio realizado por el colaborador es eficiente?						
35	¿La empresa proporciona recursos tecnológicos para la optimización de sus actividades?						
36	¿La empresa tiene sistemas que permite la señalización de lugares en la seguridad personal ante una emergencia?						
37	¿El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor?						
38	¿La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención?						
EMPATIA							
39	¿El profesional de la empresa le escucha con mucha atención?						
40	¿El profesional de la empresa le brinda una atención individualizada?						
41	¿El profesional de la empresa le trata con cortesía y amabilidad?						
42	¿La empresa tiene establecido programas que ayuden a los trabajadores en su vida personal y familiar?						

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	ABRAHAM JOSE GARCIA YOVERA	
2.	PROFESIÓN	LIC.ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	TALENTO HUMANO
	GRADO ACADÉMICO	DR. GESTION TALENTO Y MG.TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 AÑOS
	CARGO	COORDINADOR DE INVESTIGACION
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL -RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS - 2022.		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rafael Vásquez Wilma
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Hotel -Restaurante Monterrico
5	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a) Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que viene aplicando el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022. b) Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022 c) Establecer cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº		
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
01	¿Los objetivos de la empresa están alineados a la misión institucional?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La empresa cuenta con los medios suficientes para alcanzar los objetivos que se ha propuesto?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La empresa propone estrategias que facilita el cumplimiento de los objetivos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Usted considera que las estrategias propuestas son adecuadas para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿La empresa posee un clasificador de cargos de acuerdo que permite la definición de la división del trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿En la empresa cuenta con un plan de operación y funciones definidas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿En la empresa el personal cuenta con un plan de trabajo que facilita cumplir con las metas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿La empresa, administra de forma eficiente los recursos con los que cuenta?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para lograr las metas establecidas?	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	¿La empresa realiza actividades que facilita las coordinaciones con el personal?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Usted considera que la empresa brinda los medios necesarios para la coordinación con y entre el personal?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿La empresa ha implementado canales de comunicación adecuados para atender las necesidades de los colaboradores?	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	¿La Institución mediante reconocimientos motiva a sus trabajadores a realizar una mejor labor?	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	¿Consideras que la institución si reconoce siempre el desempeño que realizas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	¿La Institución cuenta con un mecanismo de delegar funciones?	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	¿La Institución cumple con las metas establecidas en el tiempo establecido?	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	¿La Institución monitorea constantemente el desempeño de los trabajadores de la entidad?	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	¿La Institución evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos establecidos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	¿La Institución realiza de manera constante el control institucional?	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	¿La Institución realiza actividades de retroalimentación para las mejoras de los problemas presentados?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D () SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno		
7. OBSERVACIONES		



Juez Experto
Colegiatura N° 20638.
DNI 80270530

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	ABRAHAM JOSE GARCIA YOVERA	
2.	PROFESIÓN	LIC.ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	TALENTO HUMANO
	GRADO ACADÉMICO	DR. GESTION TALENTO Y MG.TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 AÑOS
	CARGO	COORDINADOR DE INVESTIGACION
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL -RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS - 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rafael Vásquez Wilma
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Hotel -Restaurante Monterrico
5	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a) Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que viene aplicando el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022. b) Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022 c) Establecer cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	CALIDAD DE SERVICIO	
01	¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La Infraestructura son visualmente atractivas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿ Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿ La presentación del profesional de la institución es pulcra?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿El profesional de la empresa en cuanto a su comportamiento realiza las actividades en el tiempo establecido?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿El profesional de la empresa le brinda información confiable?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿El profesional lo orienta en los procesos que debe llevar a cabo de manera correcta?	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	¿El profesional de la empresa le brinda la comunicación adecuada?	A (X) D () SUGERENCIAS:

11	¿El profesional de la empresa lo apoya en el tiempo deseado para realizar sus funciones?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
12	¿El profesional que atiende los tramites lo realiza con rapidez?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
13	¿El profesional de la empresa identifica las necesidades específicas cuando lo requiere?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
14	¿El servicio realizado por el colaborador es eficiente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
15	¿La empresa proporciona recursos tecnológicos para la optimización de sus actividades?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
16	¿La empresa tiene sistemas que permite la señalización de lugares en la seguridad personal ante una emergencia?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
17	¿El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
18	¿La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
19	¿El profesional de la empresa le escucha con mucha atención?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
20	¿El profesional de la empresa le brinda una atención individualizada?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()

21	¿El profesional de la empresa le trata con cortesía y amabilidad?	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	¿ La empresa tiene establecido programas que ayuden a los trabajadores en su vida personal y familiar?	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno	
7. OBSERVACIONES	


 Juez Experto
 Colegiatura N° 20638.
 DNI 80270530

1. NOMBRE DEL JUEZ		LIRMAN RIONETH VASQUEZ HERRERA
2.	PROFESIÓN	LIC.ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
	GRADO ACADÉMICO	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	4 AÑOS
	CARGO	ESPECIALISTA DE RECURSOS Y SERVICIOS DEL JEE CHOTA
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL -RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS - 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rafael Vásquez Wilma
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Hotel -Restaurante Monterrico
5	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	ESPECÍFICOS d) Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que viene aplicando el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022. e) Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022 f) Establecer cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº		
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
01	¿Los objetivos de la empresa están alineados a la misión institucional?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La empresa cuenta con los medios suficientes para alcanzar los objetivos que se ha propuesto?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La empresa propone estrategias que facilita el cumplimiento de los objetivos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Usted considera que las estrategias propuestas son adecuadas para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿La empresa posee un clasificador de cargos de acuerdo que permite la definición de la división del trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿En la empresa cuenta con un plan de operación y funciones definidas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿En la empresa el personal cuenta con un plan de trabajo que facilita cumplir con las metas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿La empresa, administra de forma eficiente los recursos con los que cuenta?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para lograr las metas establecidas?	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	¿La empresa realiza actividades que facilita las coordinaciones con el personal?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Usted considera que la empresa brinda los medios necesarios para la coordinación con y entre el personal?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿La empresa ha implementado canales de comunicación adecuados para atender las necesidades de los colaboradores?	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	¿La Institución mediante reconocimientos motiva a sus trabajadores a realizar una mejor labor?	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	¿Consideras que la institución si reconoce siempre el desempeño que realizas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	¿La Institución cuenta con un mecanismo de delegar funciones?	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	¿La Institución cumple con las metas establecidas en el tiempo establecido?	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	¿La Institución monitorea constantemente el desempeño de los trabajadores de la entidad?	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	¿La Institución evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos establecidos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	¿La Institución realiza de manera constante el control institucional?	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	¿La Institución realiza actividades de retroalimentación para las mejoras de los problemas presentados?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D () SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno		
7. OBSERVACIONES		



Firmado digitalmente por:
VÁZ QUEZ HERRERA Lirman
 Rincón FAU 20131329546 soft
 Motivo: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 20/11/2022 18:13:08-0600

Juez Experto
 Colegiatura N°22627
 DNI: 46432273

1. NOMBRE DEL JUEZ		LIRMAN RIONETH VASQUEZ HERRERA
2.	PROFESIÓN	LIC.ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
	GRADO ACADÉMICO	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	4 AÑOS
	CARGO	ESPECIALISTA DE RECURSOS Y SERVICIOS DEL JEE CHOTA
<p>Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL -RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS - 2022.</p>		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rafael Vásquez Wilma
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Hotel -Restaurante Monterrico
5	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> d) Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que viene aplicando el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022. e) Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022 f) Establecer cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022

<p style="text-align: center;">A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
Nº	CALIDAD DE SERVICIO	
01	¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La Infraestructura son visualmente atractivas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿ Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿ La presentación del profesional de la institución es pulcra?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿El profesional de la empresa en cuanto a su comportamiento realiza las actividades en el tiempo establecido?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿El profesional de la empresa le brinda información confiable?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿El profesional lo orienta en los procesos que debe llevar a cabo de manera correcta?	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	¿El profesional de la empresa le brinda la comunicación adecuada?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
11	¿El profesional de la empresa lo apoya en el tiempo deseado para realizar sus funciones?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
12	¿El profesional que atiende los tramites lo realiza con rapidez?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
13	¿El profesional de la empresa identifica las necesidades específicas cuando lo requiere?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
14	¿El servicio realizado por el colaborador es eficiente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
15	¿La empresa proporciona recursos tecnológicos para la optimización de sus actividades?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
16	¿La empresa tiene sistemas que permite la señalización de lugares en la seguridad personal ante una emergencia?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
17	¿El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
18	¿La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
19	¿El profesional de la empresa le escucha con mucha atención?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()

20	¿El profesional de la empresa le brinda una atención individualizada?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
21	¿El profesional de la empresa le trata con cortesía y amabilidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
22	¿ La empresa tiene establecido programas que ayuden a los trabajadores en su vida personal y familiar?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno		
7. OBSERVACIONES		



Firmado digitalmente por:
VÁSQUEZ HERRERA Liman
Rioneth FAU 20131378540 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25/11/2022 18:13:08-0500

Juez Experto
Colegiatura N°22627
DNI: 46432273

1. NOMBRE DEL JUEZ		MG. KARLA IVONNE ROJAS JIMENEZ
2.	PROFESIÓN	LIC.ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION Y MARKETING
	GRADO ACADÉMICO	MG. ADMINISTRACION Y MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<p>Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL -RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS - 2022.</p>		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rafael Vásquez Wilma
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Hotel -Restaurante Monterrico
5	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> g) Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que viene aplicando el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022. h) Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022 i) Establecer cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº		
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
01	¿Los objetivos de la empresa están alineados a la misión institucional?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La empresa cuenta con los medios suficientes para alcanzar los objetivos que se ha propuesto?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La empresa propone estrategias que facilita el cumplimiento de los objetivos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Usted considera que las estrategias propuestas son adecuadas para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿La empresa posee un clasificador de cargos de acuerdo que permite la definición de la división del trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿En la empresa cuenta con un plan de operación y funciones definidas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿En la empresa el personal cuenta con un plan de trabajo que facilita cumplir con las metas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿La empresa, administra de forma eficiente los recursos con los que cuenta?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para lograr las metas establecidas?	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	¿La empresa realiza actividades que facilita las coordinaciones con el personal?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Usted considera que la empresa brinda los medios necesarios para la coordinación con y entre el personal?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿La empresa ha implementado canales de comunicación adecuados para atender las necesidades de los colaboradores?	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	¿La Institución mediante reconocimientos motiva a sus trabajadores a realizar una mejor labor?	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	¿Consideras que la institución si reconoce siempre el desempeño que realizas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	¿La Institución cuenta con un mecanismo de delegar funciones?	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	¿La Institución cumple con las metas establecidas en el tiempo establecido?	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	¿La Institución monitorea constantemente el desempeño de los trabajadores de la entidad?	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	¿La Institución evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos establecidos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	¿La Institución realiza de manera constante el control institucional?	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	¿La Institución realiza actividades de retroalimentación para las mejoras de los problemas presentados?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D () SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno		
7. OBSERVACIONES		



 Juez Experto
 Colegiatura N° 00225.
 DNI 16620892.

1. NOMBRE DEL JUEZ		MG. KARLA IVONNE ROJAS JIMENEZ
2.	PROFESIÓN	LIC.ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION Y MARKETING
	GRADO ACADÉMICO	MG. ADMINISTRACION Y MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<p>Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL -RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS - 2022.</p>		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rafael Vásquez Wilma
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Hotel -Restaurante Monterrico
5	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> g) Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que viene aplicando el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022. h) Analizar el nivel de calidad del servicio en el hotel -restaurante Monterrico, Olmos – 2022 i) Establecer cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el hotel - restaurante Monterrico, Olmos – 2022

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	CALIDAD DE SERVICIO	
01	¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La Infraestructura son visualmente atractivas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿ Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿ La presentación del profesional de la institución es pulcra?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿El profesional de la empresa en cuanto a su comportamiento realiza las actividades en el tiempo establecido?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿El profesional de la empresa le brinda información confiable?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿El profesional lo orienta en los procesos que debe llevar a cabo de manera correcta?	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	¿El profesional de la empresa le brinda la comunicación adecuada?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
11	¿El profesional de la empresa lo apoya en el tiempo deseado para realizar sus funciones?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
12	¿El profesional que atiende los tramites lo realiza con rapidez?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
13	¿El profesional de la empresa identifica las necesidades específicas cuando lo requiere?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
14	¿El servicio realizado por el colaborador es eficiente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
15	¿La empresa proporciona recursos tecnológicos para la optimización de sus actividades?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
16	¿La empresa tiene sistemas que permite la señalización de lugares en la seguridad personal ante una emergencia?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
17	¿El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
18	¿La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
19	¿El profesional de la empresa le escucha con mucha atención?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()

20	¿El profesional de la empresa le brinda una atención individualizada?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
21	¿El profesional de la empresa le trata con cortesía y amabilidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
22	¿ La empresa tiene establecido programas que ayuden a los trabajadores en su vida personal y familiar?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno		
7. OBSERVACIONES		



 Juez Experto
 Colegiatura N° 00225.
 DNI 16630892.

Anexo 4: Carta de aceptación de la empresa



HOTEL – RESTAURANTE MONTE RRICO DE OLMOS

“ANO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Chiclayo, 15 de noviembre del 2022

DIRECTOR EPG-USS

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Estimado Dr, es grato dirigimos a usted con la finalidad de indicar la aceptación de la realización de la investigación titulada “Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en el Hotel -Restaurante Monterrico, OLMOS – 2022” a la **Br. RAFAEL VÁSQUEZ WILMA** que es identificada con el **DNI 40691753**

Así mismo, agradecer a la Universidad por brindarnos la oportunidad de poder ayudar e impartir conocimiento en sus estudiantes para el desarrollo y fomento de la investigación. Debido señalar que permitirá beneficiar al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, comunico la autorización de poder realizar la aplicación y ejecutar sus instrumentos para su uso académico, en la presente institución.

Atentamente,

Firma del Administrador
Henry Benites Seclén

Anexo 5: Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0042-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 04 de marzo de 2024

VISTO:

El Oficio N°0032-2024/FACEM-DA-USS, de fecha 01 de marzo de 2024, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 04/03/2024 sobre la renuncia de proyecto de tesis y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz e consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: ACEPTAR LA RENUNCIA, del estudiante de la Escuela de Administración, TIMANA NIMA PEDRO RONALDO, a la tesis titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL-RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS - 2022", aprobado con Resolución N° 007-2023-FACEM-USS, de fecha 13/01/2023, numeral 21.

ARTÍCULO DOS: CEDER los derechos de Autoría, a la estudiante, coautor de la tesis: RAFAEL VASQUEZ WILMA.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


USS Dra. Maribel Carranza Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.


USS Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez
Secretaria Académica (e) Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

C.C. Dirección de Escuela, Interesado, Archivo.
**CAMPUS
UNIVERSITARIO**
Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**
Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**
Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 6: Formato T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 27 de agosto de 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

La suscrita:


Rafael Vásquez Wilma con DNI 40691753

En mí (nuestra) calidad de autora exclusiva de la tesis titulada:

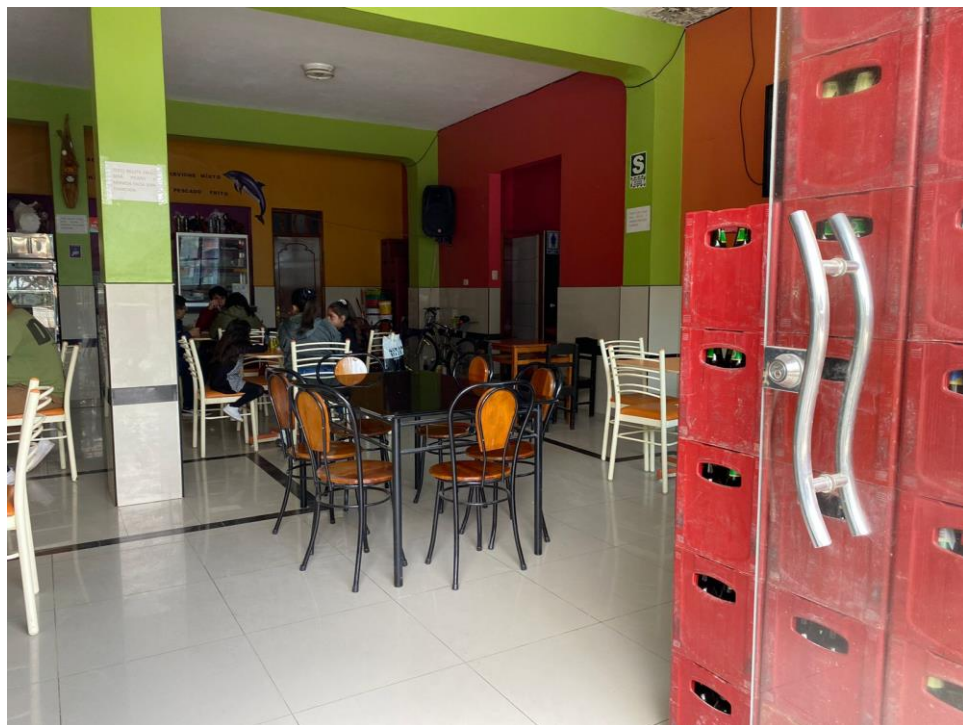
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL - RESTAURANTE MONTEERRICO, OLMOS – 2022, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de administración, Programa de estudios de administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Rafael Vásquez Wilma	40691753	

Anexo 7: Fotos aplicando encuesta





Anexo 8: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL - RESTAURANTE MONTERRIC

AUTOR

Wilma Rafael Vásquez

RECuento DE PALABRAS

12389 Words

RECuento DE CARACTERES

66817 Characters

RECuento DE PÁGINAS

64 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

416.1KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 26, 2024 12:52 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 26, 2024 12:53 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 9: Acta de originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL - RESTAURANTE MONTERRICO, OLMOS – 2022**, elaborado por el estudiante **Rafael Vásquez Wilma**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 27 de agosto de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538