



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

TESIS

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CADENA
DE RESTAURANTES EL PAISA INTERNACIONAL
EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

Autor:

**Bach. Villarreal Cortavitate Carlo
Código ORCID: 0000-0001-8609-9651**

Asesor:

**Mg. Larrea Colchado Luis Roberto
Código ORCID: 0000-0002-7266-4290**

Línea de Investigación:

Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente

Pimentel – Perú

2020

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CADENA DE RESTAURANTES
EL PAISA INTERNACIONAL EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO
2020**

Aprobación del jurado

**Dr. Manuel Humberto Vásquez Coronado
Presidente del Jurado**

**Mg. José Manuel Armas Zavaleta
Secretario del Jurado**

**Mg. Luis Roberto Larrea Colchado
Vocal del Jurado**

Dedicatoria

A mi madre Yony por haberme apoyado en todo momento con sus consejos y motivaciones, con mucho amor le dedico esta tesis.

Agradecimiento

El principal agradecimiento es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante. Luego a cada uno de mi familia a mi Madre Yony, mi hermana Karla, mi cuñado Hubert y mis sobrinas Yamilé y Raffaella, por haberme apoyado y dado su ayuda incondicional en cada momento de mis estudios.

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CADENA DE RESTAURANTES
EL PAISA INTERNACIONAL EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO
2019**

**ADMINISTRATIVE PROCESSES AND THE RELATIONSHIP WITH THE
QUALITY OF SERVICE IN THE RESTAURANTS CHAIN EL PAISA
INTERNACIONAL IN THE PROVINCE OF TRUJILLO 2019**

Carlo Villarreal Cortavitarte¹

Resumen

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019. Se desarrolla dentro de un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, en una muestra igual al tamaño que la población (56 trabajadores). Se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual consistió en 30 preguntas para medir el proceso administrativo desde la perspectiva del trabajador en sus 4 dimensiones, debidamente confiable con un Cronbach = 0,914 y para medir la variable calidad del servicio desde la perspectiva del trabajador y sus 4 dimensiones, también se utilizó como instrumento el cuestionario debidamente confiable con un Cronbach = 0,866. La conclusión principal a la que se arriba es que, existe una relación significativa (Sig. = 0.6%) entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019. Lo que quiere decir que a mejor nivel de los procesos administrativos los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional mejoran la calidad de atención.

Palabras Clave: proceso administrativo, calidad de atención.

¹ Adscrito a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: vi-car_1@hotmail.com Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8609-9651>

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between the administrative process and the quality of care from the perspective of the workers of the El Paisa International restaurant chain in the province of Trujillo 2019. It is developed within a quantitative level approach descriptive-correlational and a non-experimental cross-sectional design, in a sample equal to the size of the population (56 workers). The questionnaire was used as an instrument, which consisted of 30 questions to measure the administrative process from the perspective of the worker in its 4 dimensions, duly reliable with a Cronbach = 0.914 and to measure the variable quality of service from the perspective of the worker and his 4 dimensions, the duly reliable questionnaire with a Cronbach = 0.866 was also used as an instrument. The main conclusion reached is that there is a significant relationship (Sig. = 0.6%) between the administrative process and the quality of care from the perspective of the workers of the El Paisa International restaurant chain in the province of Trujillo 2019. Which means that at a better level of administrative processes the workers of the El Paisa International restaurant chain improve the quality of care.

Keywords: Administrative process, quality of care.

INDICE

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
CAPÍTULO I.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Teorías que sustentan la Administración	18
1.3.2. Teorías relacionadas a la calidad	32
1.4. Formulación del Problema	38
1.5. Justificación e importancia del estudio	38
1.6. Hipótesis.....	39
1.7. Objetivos	39
1.7.1. Objetivo General.....	39
1.7.2. Objetivos Específicos.....	39
CAPÍTULO II.....	40
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	41
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	41
2.2. Población y muestra.....	42
2.2.1. Población.....	42
2.2.2. La muestra.....	42
2.3. Variables, Operacionalización.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47

2.4.1. Técnica.....	47
2.4.2. Instrumento.....	47
2.4.3. Validez.....	48
2.4.4. Confiabilidad.....	48
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos.....	49
2.7. Criterios de Rigor científico.....	50
CAPÍTULO III.....	51
III. RESULTADOS.....	52
3.1. Análisis de las dimensiones y niveles de las variables.....	52
3.2. Discusión de resultados.....	60
3.3. Propuesta de mejora.....	62
CAPÍTULO IV.....	67
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
4.1. Conclusiones.....	68
4.2. Recomendaciones.....	69
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensiones del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.....	52
Tabla 2	Dimensiones de la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.....	54
Tabla 3	Nivel de la variable proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.....	56
Tabla 4	Nivel de la variable calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.....	56
Tabla 5	Estadístico para la prueba de hipótesis respecto a la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.....	58

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Los restaurantes en nuestra nación no se encuentran orientados por patrones con estandarización, excepto las marcas o cadenas trasnacionales, que en su mayoría si tienen líneas directrices que permiten la estandarización de todos sus procesos. En cuanto a la marca en estudio, se trata de una cadena de restaurantes (cinco), establecimientos que responden a un mismo dueño el Sr. Timoteo Maza, pero que al interno de cada sede o filial están bajo la organización de un personal que da respuesta a un organigrama interior. En dicho organigrama, aparte de continuar con las líneas del reglamento y funciones determinadas, son aplicados bajo la dirección de un administrador por cada local que según su personalidad o estado de ánimo que influye en su estilo de trabajo deduce una forma de dar respuesta a sus roles que se traducen en actividades que no siempre están conformes a un excelente trabajo, y que este trabajo sea reflejo de toda la organización o cadenas de restaurantes, que trascienda su accionar más allá del carácter del administrador de tienda o sucursal, sino que sea como se aspire un reflejo de la marca.

Si bien es cierto cada sucursal responde a un administrador, quien recibe la confianza del propietario, pero que su desempeño se centra únicamente a laborar tras la conveniencia a sí mismo y no a lo que se puede alcanzar en el trabajo en equipo, en lugar de ofrecer calidad en el cumplimiento de sus funciones.

Pero es sabido que, para que cada administrador de sucursal pueda mantenerse bajo el mismo estándar de trabajo, es necesario la existencia de patrones válidos y técnicamente diseñadas, tal como una planeación del uso adecuado del área, de los equipos de cada sucursal, selección y capacitación de los colaboradores, a fin de que todo el personal tenga o cumpla el mismo protocolo en cada una de las sucursales, sin ningún pretexto que le impida cumplir una orden, de acuerdo con lo establecido. Esta instalación de políticas sobre el uso de los ambientes, equipos, selección y capacitación del personal facilitará que todos los componentes de la cadena de restaurantes “El Paisa” sepa que hacer sin necesidad de que el propietario esté detrás de cada administrador constantemente lo que desgasta y

ocupa tiempo necesario, que es necesario para ejercer adecuadamente la gerencia y poder responder no de manera reactiva a los cambios del mercado.

También es necesario que la cadena de restaurantes pueda organizar y dividir el trabajo adecuadamente de acuerdo con las capacidades del personal, creando una comunicación efectiva entre el personal, y también contar con comunicación vertical, entre el personal y la administración o gerencia, según sea el caso. Siendo importante estos aspectos para que el administrador y gerente puedan organizar mejor sus acciones y cronogramas de trabajo mediante los cuales se puedan guiar dentro de un corto plazo e incluso mediano plazo, ya que en muchas ocasiones el administrador descuida sus funciones y no establece los pagos de horas extras que el cliente interno efectúa, el cliente interno da percepción al cansancio en el trabajo y no el pago por tal trabajo, por este motivo existen denuncias al ministerio de trabajo para ser oídos de alguna manera.

Lo anterior, es un indicador de la calidad del cumplimiento de las funciones del administrador, lo que también se presenta una escasa presencia en el control de las áreas de compras, supervisión de la calidad de los insumos, tiempo de entrega de los platos, etc.

Lo que motiva la ejecución del presente estudio de investigación presentando parte de la problemática y que se pretende ser estudiada a profundidad a fin de poder hacer la propuesta de para un mejor funcionamiento de la empresa, que como se comprenderá actualmente las empresas peruanas pugnan por salir adelante y que en muchas ocasiones se ven frustradas en su propósito debido a una clima adverso, de tensión y estrés que no facilita un trabajo con coherencia ni tampoco facilita dar reflejo de aprobación ni satisfacción y esas ocasiones llegan a evidenciarse ante los clientes internos y externos del restaurante dando lugar con ello a una desazón que puede espantar y dar demostración de insatisfacción a los clientes.

1.2.Trabajos previos

1.2.1. Nivel Internacional

En su trabajo denominado “Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades Nueva Generación en la ciudad de Guayaquil” de Morán y Yuquilema, (2018) cuya finalidad fue proponer

mejoras en los procesos administrativos del Centro de Especialidades Nueva Generación de la ciudad de Guayaquil, Se empleó un método cuantitativo y cualitativo con el fin de conocer las causas principales del problema a investigar, mediante encuestas a los usuarios del centro médico y encuestas a los trabajadores del mismo, así como entrevistas a los jefes de cada departamento, se concluye en la importancia de modernizar los procesos administrativos dentro de las empresas por lo cual se propuso realizar capacitaciones en servicio al cliente, medir la calidad del servicio mediante indicadores mensuales para conocer el avance que tiene el centro médico, adquirir un sistema informático que agilice la atención diaria optimizando tiempo y recurso humano debido a que los colaboradores realizaban tareas dobles por la escasez de material tecnológico que facilite la realización de su trabajo.

En su trabajo denominado “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coprobas Jinotega” de Flores, (2015) en la que se analizó proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. La tesis es descriptiva – cualitativa con factores cuantitativos al haber estudiado las dos variables anteriormente mencionada que, además, es de corte transversal, periodo 2010-2013, tuvo una población de 15 colaboradores, 2 Jefes de Área y 1 Gerente, se revisó la documentación de los periodos delimitados en la investigación, además se aplicó la observación y entrevista a la población, mediante los cuales se concluyó que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial en la empresa estudiada, se realiza como complemento se está formulando una opción que incremente y eleve el desempeño dentro de la organización en estudio.

En su trabajo denominado “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango” de Osorio, (2014) que estudió cómo manejan el Proceso Administrativo; y las consecuencias que muestran en las instituciones de educación privadas en Quetzaltenango, Dentro del instrumento que se empleó para el estudio, es un cuestionario para hallar los puntos deficientes o débiles de todo el procedimiento y aplicado el mismo a un universo conformada por los establecimientos educativos privados,

se mostraron los datos en gráficas de sectores para dar después interpretación a los resultados. Se concluye que el procedimiento no es de aplicación por entero ya que existe un planeamiento sin embargo no es ejecutado de manera correcta, por lo tanto los objetivos no se llegan a cumplir.

En su trabajo denominado “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración año 2015.” de Otacoma, (2015) cuyo estudio se centró en los procesos administrativos y forma de organización de la entidad, la investigación es exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Se concluye en la necesidad de reestructurar administrativa y organizacionalmente, con el fin de facilitar todo el proceso de obtención de objetivos desde su planificación, para lo cual es necesario realizar un seguimiento y evaluación de la ejecución de la planeación.

En su trabajo denominado “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A.” de López, (2013) cuya finalidad se basa en el conocimiento de la importancia que el proceso administrativo tiene dentro de la organización, ésta investigación es teórica-de campo-descriptiva y explicativa por lo que se analizó la incidencia de la planeación estratégica y su influencia dentro del crecimiento de la organización, cómo al ordenar y dirigir la estructura de la empresa mejora el desempeño laboral. Se concluye que el proceso administrativo es deficiente ya que no se está efectuando forma apropiada y por ende, incide en el funcionamiento de la empresa.

1.2.2. Nivel Nacional

En su trabajo denominado “Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la Empresa PACÍFICO SEGUROS, 2018” de (Vargas Palomino, 2018), su objetivo fue determinar la relación entre procesos administrativos y calidad de servicio en la organización en estudio mediante el método científico de tipo descriptivo correlacional, no experimental, donde la muestra consta de 30 colaboradores en la que al utilizar como herramienta el

cuestionario y como técnica la encuesta, validadas por 3 expertos, se concluyó que existe una correlación entre las variables estudiadas aceptando la hipótesis planteada por el investigador.

En su tesis denominada “El proceso administrativo y su relación con la calidad de los servicios de la pequeña empresa en el distrito de Huacho” de (Cortez Ruiz, 2016), tuvo como propósito principal demostrar que la variable uno incide en la variable dos en el estudio realizado en las pequeñas empresas. El estudio demostró que el óptimo Planeamiento, Organización, Dirección y Control, las pequeñas empresas, inciden en la obtención de recursos humanos de calidad, herramientas de gestión de calidad, permiten un proceso de influencia de calidad y permiten la aplicación de medidas de desempeño de calidad, respectivamente. La investigación es del tipo correlaciona causal, con rasgos de estudio descriptivo. La población fue de 15 000 colaboradores de la pequeña empresa y la muestra fue de 375 trabajadores. En el trabajo de campo se utilizó una encuesta integrada por 12 preguntas de carácter ordinal, basadas según la escala de Likert. Los resultados demostraron la incidencia de la variable independiente en estudio en la variable dependiente de la Pequeña Empresa en el Distrito de Huacho.

En su tesis denominada “Proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03 lima – 2017” de (Sánchez Bautista, 2017), el propósito principal fue determinar la relación que hay entre la variable 1 y la variable 2 desde la óptica de los colaboradores de la organización en estudio. El tipo de investigación es aplicado, nivel descriptivo correlacional, y encuadre cuantitativo, método hipotético deductivo. La población estuvo compuesta por 100 colaboradores de la organización, y la muestra analizada estuvo compuesta por 44 colaboradores a los que se les planteó encuesta de 30 ítems por cada variable. Las herramientas fueron validadas por 5 expertos teóricos y metodológicos, mediante el sistema SPSS la confiabilidad de los instrumentos, manejado a través del alfa de Cronbach, resultó para la primera variable 0.929 y para la segunda variable 0.935. Concluyendo que existe vínculo entre las variables en estudio desde la óptica de los colaboradores de la

organización en el 2017; comprobada con la Prueba Rho de Spearman de 0.475.

En su trabajo denominado “Gestión de procesos administrativos y la calidad del servicio en los usuarios de la UGEL No. 04 de Comas en el año 2013”, de Salazar Mejía & Vegas Guerrero (2014), cuyo fin fue determinar las características de la variable 1 y la variable 2 en los Usuarios de la unidad de estudio bajo el tipo de investigación descriptivo y correlacional, el método de estudio fue deductivo con una muestra de 350 usuarios seleccionados al azar de la referida UGEL. Se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta, utilizando la escala de Likert. Se empleó la Rho de Spearman, mediante el cual se determinó que hay vínculo significativo entre la Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los Usuarios, porque se ha demostrado que la Gestión de Procesos Administrativos es mayor que la Calidad del Servicio en los usuarios, respecto de las opiniones de los usuarios de la UGEL 04, ya que la distribución de los datos se condensa más en la Gestión de Procesos Administrativos y mucho menos en la Calidad del servicio en los usuarios.

En su tesis denominada “Proceso administrativo y su relación con la calidad del producto en la Empresa Corporación ZEHTTI-Comas, 2016”, de (Saenz Zanoni, 2016), cuyo propósito fue determinar la relación entre las variables de estudio dentro de la organización, para lo cual se identificó una población de 41 colaboradores en la plana administrativa con un nivel de confiabilidad del 95%. Se utilizó a la encuesta como técnica de recolección de información desarrollada un cuestionario con 18 preguntas validadas por expertos, los resultados fueron procesados a través del SPSS V.22 y su fiabilidad certificada con el coeficiente Alfa de Cronbach a través de lo cual se concluyó, con la contrastación de la bibliografía estudiada, que ambas variables en estudio se vinculan significativamente en la empresa en estudio.

En su tesis denominada “Proceso y servicios administrativos del área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte” de Riveros, (2018) cuyo objetivo fue probar cómo ambas variables en estudio se vinculan. La investigación es descriptiva - correlacional en la que se estudió una población de 40 colaboradores de la organización en estudio con la finalidad de probar la

vinculación entre el proceso y el servicio administrativos. Al aplicar la técnica elegida, procesarla y contrastada con la bibliografía y antecedentes encontrados, se identificó que ambas variables se vinculan, aceptando así la hipótesis del investigador.

En su tesis denominada “Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora” de Percca, (2018) que tuvo por finalidad establecer el vínculo entre las variables en estudio, utilizando el tipo de estudio descriptivo-correlacional y no experimental, mediante cuestionarios, los cuales fueron aprobados por expertos en la materia, aplicados a 60 colaboradores de la organización en estudio a través de una muestra censal y no probabilística, se obtuvo como conclusión que existe correlación positiva considerable entre los ambas variables en estudio, identificándose que en la empresa se están aplicando correctamente las dimensiones e indicadores identificados en cada variable estudiada.

En su trabajo denominado “Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C” de Burgos y Cervera, (2017) cuyo objetivo es establecer cómo la variable en estudio puede mejorar las actividades de la organización en estudio, el instrumento para la recolección de datos fue la elaboración de la guía de preguntas según el método inductivo y se ejecutó entrevista directa con los administrativos. Se concluye que la Empresa Comercial A&C, operaba sin un proceso administrativo, siendo sus actividades efectuadas a la deriva y sin una orientación que facilite hacer la estandarización de actividades, además se notó que la empresa no tenía organización ya que nadie sabía con exactitud en puesto donde se hallaba y cuáles eran sus obligaciones que debería cumplir; justificando así la confección del proceso administrativo para Comercial A&C.

En su tesis denominada “Proceso Administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C.” de Bardales, (2017), tuvo por propósito conocer la importancia de la variable en estudio dentro de la organización, se hizo con dos variables: proceso administrativo y herramientas de gestión y se concluyó que dentro de la unidad en estudio no se aplican

correctamente las dimensiones identificadas en la variable lo que afecta directamente el desarrollo de las actividades y la obtención de objetivos.

En su tesis denominada “Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.” de Chalco, (2015) cuyo objetivo fue elaborar un sistema integral basados en la variable de estudio con el fin de implementarlo paulatinamente para mejorar sus actividades y lograr alcanzar los objetivos propuestos dentro de la institución en estudio, y que ésta mejora repercuta y se perciba en la atención a los clientes que genere un aumento en las ventas, así como en los plazos que se manejan actualmente con el fin de ordenar todas las tareas desarrolladas dentro de la misma, para ello se utilizó el método de las 5S y se concluyó que con la propuesta desarrollada e implementada se logró alcanzar los objetivos trazados dentro de la investigación lo que llevó a una mejora en general dentro de la empresa en estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías que sustentan la Administración

1.3.1.1 Teoría de la administración científica

Frederick Winslow Taylor, el padre de la administración científica, realizó investigaciones, usando el método científico, cada una de las operaciones fabriles, siguiendo una forma sistemática, sobre todo en el área de producción. Frederick Taylor pudo desarrollar métodos para la organización del trabajo, tomando en cuenta los bienes, las herramientas y los recursos humanos que intervienen dentro de este proceso (Rodríguez Valencia, 2006).

La gran contribución de Taylor fue la propuesta de una ciencia que se basa en el estudio del trabajo y todo lo que conlleva la realización de ésta tarea, así como ordenarlo y clasificarlo de manera tal que se puedan identificar por remuneración percibida, por tareas a realizar, por el cargo que desempeñaría el individuo así como la evaluación de los mismos para especializarlos en una actividad específica que conlleve a la empresa a aumentar su productividad (Rodríguez Valencia, 2006).

1.3.1.2 Teoría de la administración clásica

Henri Fayol, fue el autor que estableció las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la certeza del requerimiento de dar sistematización a las tareas de una organización. Este trabajo, aún sigue vigente en la actualidad, todo se enfocaba en establecer una organización para elevar la productividad de los involucrados.

La actividad administrativa consiste en repartir las mismas de tal manera que la responsabilidad cae en una sola persona, sin embargo, no se podría llevar a cabo de no involucrar a todos los colaboradores de una organización, por lo tanto, es una labor compartida entre los miembros de una institución. Fayol estudió cómo crear situaciones y contextos que incrementaran la eficiencia administrativa con la finalidad de maximizar sus beneficios (prevención, organización, dirección, coordinación y control) (Sánchez Delgado, 2014).

1.3.1.3 Teoría de la administración moderna

Dentro de ésta teoría se empezó a investigar el acto de administrar de manera más profunda identificando dentro de este proceso 4 elementos para lograr el éxito que son: planeación, organización, dirección, coordinación y control, las cuáles son básicas para realizar el proceso administrativo identificando los objetivos de la empresa y las tareas a realizar mediante los cuales se obtendrán los mismos.

Estos son (Robbins, 2005):

Planeación: este elemento consiste en definir las actividades y tareas a realizar en un contexto futurista con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Organización: otorga todas las cosas provechosas a la operación de la entidad y ordena todos sus recursos de manera que sean aprovechados al máximo.

Dirección: consiste en la orientación de la ejecución de las actividades planeadas con la finalidad de lograr la máxima optimización de todos los recursos de la organización.

Coordinación: sincroniza todas las actividades de manera tal que nunca se pierda de vista el objetivo a lograrse mediante la implementación de la planeación realizada inicialmente.

Control: Consiste en la realización de constataciones con el fin de optimizar los recursos y comprobar que la realidad se vaya desarrollando de acuerdo con la planificación realizada en un inicio e incluso para realizar mejoras y ajustes que logren la eficiencia y eficacia de los recursos utilizados.

1.3.1.4 Administración

La administración se origina de la unión del latín “ad”, dirección, con la palabra “minister”, subordinación u obediencia, que se traduce como la ejecución de una tarea bajo la dirección de otra persona, ésta persona debe tener la habilidad de dirigir o conducir a las demás personas integrantes de la organización que conforman la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, a su vez se le conoce como un proceso particular mediante el cual la persona encargada de dirigir de manera eficaz con la colaboración de otros individuos, para realizar la planificación, organización, ejecución y control de las tareas a desempeñarse con el objetivo de lograr los objetivos señalados mediante el uso de los recursos con los cuales cuenta la cadena de restaurantes El Paisa Internacional (Luna, 2015). Además, se le conoce también como la ciencia a través de la cual el administrador persigue los objetivos de la institución mediante la coordinación de los recursos que utilizan.

La administración es un concepto desarrollado por Henri Fayol y Max Weber. Fayol, desde su experiencia como director administrativo, determinó que la administración es una reunión de actividades destinadas a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, y a partir de ello desarrolló 14 principios de la administración como verdades centrales, fundamentales o universales, dándole a la misma un enfoque de procesos; mientras que Weber desarrolló la administración fundamentándola en el desarrollo de la teoría de estructuras de autoridad para contribuir con la división del trabajo administrativo (Robbins et al., 2018). Desde otro punto de vista, la administración se encarga de influenciar y relacionar de manera coordinada los grupos de interés relacionados con la cadena de restaurantes El Paisa Internacional con la finalidad de lograr las metas propuestas (Münch, Flores Hahn, & Cacho de la Riva, 2014), además es considerada como una técnica mediante la cual se busca la obtención de los resultados propuestos a través del uso de personas, cosas y sistemas de manera

eficiente y eficaz utilizando las 4 dimensiones del proceso administrativo (Sánchez, 2014).

1.3.1.4.1 Importancia de la administración

La relevancia de la administración para el ser humano, así como para las corporaciones y empresas es fundamental, ya que sin ésta la sociedad no tendría guía, además que para llevar a cabo un proyecto de cualquier índole es necesario la aplicación de la administración para conseguir los resultados esperados y confiables (Fernández, 2010). La administración es importante ya que a través de ella se consigue un funcionamiento sinérgico de los recursos con los que cuenta la empresa con el fin de conseguir el objetivo planteado; al ejecutar de manera correcta la función de administrar se consigue crear una empresa sólida con la opción de diversificar sus productos y/o servicios; dentro de la administración se toman en cuenta diferentes elementos como: el objetivo, la eficiencia, la eficacia, el grupo social, la coordinación de recursos y la productividad (Zayas & Cabrera, 2012).

1.3.1.4.2 Proceso Administrativo

El proceso administrativo se conoce como el flujo constante de tareas que se desarrollan con el objetivo de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos que posee la cadena de restaurantes El Paisa Internacional (recursos financieros y humanos, maquinarias, entre otros) para que funcione de manera adecuada, aumentando su eficiencia y eficacia con el propósito de lograr los mayores resultados y mayor rentabilidad (Chiavenato, 2019). Este proceso es considerado como la principal herramienta durante la labor que se desarrolla dentro de la administración y es considerado como un proceso ya que sistematiza una gama de acciones que se realizan dentro de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional para lograr los objetivos propuestos en la empresa (Blandez, 2014), se han planteado dos fases dentro del proceso administrativo, la fase mecánica, que busca definir y establecer qué hacer, donde se plantea la estructura para llevar a cabo el objetivo trazado, dentro de las cuales se desarrollan las etapas de planeación y organización; y la fase dinámica, donde se desarrolla lo que se ha estructurado y se centra en el manejo de la

organización, comprende las actividades de dirección y control (Münch et al., 2014).

1.3.1.4.3 Dimensiones del Proceso administrativo

Las cuatro etapas dentro del proceso administrativo son:

a. Planeación

La planeación consistente en preparar la labor a ejecutar con posterioridad, es un proceso mediante el cual se integran e identifican las misiones, políticas y procedimientos de desarrollo, así como la manera en que se alcanzarán los objetivos principales planteados inicialmente (Torres, 2014) , dentro de este proceso se realiza la evaluación del objetivo a alcanzar por áreas con el propósito de elaborar una reunión de pasos a hacer con el fin de ejecutar de manera organizada, en este se analiza la dirección que va a tomar la empresa para conseguir el objetivo trazado, cuáles son los recursos que van a intervenir en la realización del mismo (Zayas & Cabrera, 2012). Este elemento del proceso administrativo es considerado como el primero para ejercer una buena administración, ya que se centra en preparar el porvenir y anticipar un conjunto de posibles escenarios que se podrían presentar en ese proceso, en la actualidad tiene un gran peso en el nacimiento, desarrollo y consolidación de las organizaciones como la cadena de restaurantes El Paisa Internacional (Marcelino & Ramírez, 2014).

La planificación se basa en los siguientes principios:

- a.1. Objetividad y cuantificación, consiste en planear los objetivos a desarrollar en base a información real, no en especulaciones, para ello se debiera disponer de una base de datos que nos suministre información suficiente para el proceso de planeación a desarrollar.
- a.2. Factibilidad, lo planeado debe ser lo más real posible, por ello debe ser estructurado de manera tal, que su ejecución pueda ser realizable y no estructurar la planeación optimista, sino que se ajuste a la realidad
- a.3. Flexibilidad, durante la fase de la planeación se recomienda siempre considerar los márgenes que permitan ajustar algunos imprevistos que se darán al momento de ejecutar lo estructurado en esta etapa.

- a.4. Unidad, la estructuración de la planeación debe estar desarrollado en base al objetivo principal que persigue la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en general, debe unificar el objetivo principal y llevarlo a cabo.
- a.5. Del cambio de estrategias, es necesario tomar en cuenta los plazos y desarrollo con el fin de actualizar la planificación estructurada (Luna, 2015).

Es un proceso que tiene la intervención de todos los involucrados, esta etapa se basa en:

Misión

Es el motivo de ser de la empresa, la cual se desarrolla dentro de una breve enunciación en la cual se puede identificar los propósitos, preceptos, estrategias y propósitos esenciales que deberán ser reconocidos por las personas comprendidas dentro de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional.

Visión

Es la aspiración que la empresa pretende lograr en un lapso determinado de tiempo, en la cual se identificará el propósito de la empresa, el objetivo que desea lograr y el reconocimiento que busca recibir de su entorno.

Objetivos

El objetivo es la razón por la que la empresa desarrolla el proceso de planificación, es el lugar de comienzo de este proceso administrativo, son una fuente de compromiso para los administradores, estos deben plantearse con el fin de conseguir el desarrollo y crecimiento de la organización, son cuantificables, ya que responden a: ¿qué deseo lograr?, ¿cuándo pretendo alcanzar mi objetivo? y ¿cuánto conseguiré con el desarrollo de este objetivo? (Münch, 2015).

Para llevar a cabo el proceso de planeación existen seis fases que son:

- 1) La creación de una estrategia, dentro de la cual se recopila toda la información y se toma conocimiento de las herramientas y recursos con

los que cuenta la organización dentro de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional con el fin de conseguir el objetivo trazado en base a la misión y visión, ya que ambos son pilares fundamentales que nos permiten no perder el rumbo de la organización. Para realizar este paso se puede usar el balanced scorecard, el análisis FODA y/o el análisis de brechas.

- 2) Planear la estrategia, dentro de esta etapa se organizan los objetivos trazados por la empresa usando los indicadores, subdividiendo el objetivo a largo plazo en objetivos a corto plazo y metas tomando en cuenta los presupuestos y otros recursos a utilizar dentro del proceso de ejecución que deberán tomarse en cuenta en la planeación, de manera tal, que se ajuste a la realidad.
- 3) Alinear la organización con la estrategia, para llevar a cabo este proceso dentro de la planeación se deberá tomar en cuenta las diferentes unidades dentro de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, e incluir dentro de la misma al equipo humano de manera tal que no sólo aporten con sus conocimientos al momento de la planeación sino también se busca el compromiso de estos desde la etapa de la planeación hasta la ejecución del objetivo trazado.
- 4) Planear la operación de la organización, dentro de esta etapa se busca responder a las interrogantes que siguen: ¿cuáles mejoras a los procedimientos de negocio son las más álgidas para el éxito de la estrategia? y ¿cómo puede vincular la estrategia con los programas y presupuestos operativos?
- 5) Controlar y aprender de la operación, dentro de esta etapa se busca conocer y plantear una planificación que se amolde a lo real a través de reuniones con las diversas áreas de la entidad las cuales nos aportarán la información y visión necesaria para la elaboración de la planificación.
- 6) Probar y adaptar la estrategia, en esta etapa se realizan reuniones en conjunto con las jefaturas de los diferentes áreas de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional con el fin de obtener datos adicionales y adaptar el planeamiento a la realidad, ajustándola según la visión en

conjunto de la organización y reducir al máximo la especulación, de manera tal que sea lo más real posible (Ramirez & Ramirez, 2016).

b. Organización

La organización es muy importante en el proceso administrativo, ya que en esta etapa se definen las coordinaciones y las relaciones entre los recursos, principalmente el recurso humano, de manera tal que se efectúe lo planeado de manera eficaz y eficiente; mediante la organización se obtiene una utilización equilibrada de los recursos de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional a fin de establecer una relación entre lo planificado y lo que se pretende ejecutar (Ramirez & Ramirez, 2016); en esta etapa se definen los pasos a seguir y cómo ejecutarlos de tal manera que se alcance el objetivo trazado, siguiendo el plan estructurado, involucrando al recursos humano así como coordinando las acciones y los medios necesarios (Torres, 2014). En esta fase se busca sistematizar y organizar de manera racional los recursos de la entidad mediante el conocimiento y distribución de las actividades a través de las diferentes áreas de la empresa en función a la estructura organizacional, tomando en cuenta la jerarquía administrativa de la empresa, la comunicación vertical y horizontal, que promueva la fluida y correcta comunicación y coordinación entre los elementos participantes (Münch, 2015).

La organización consiste en organizar y establecer la estructura de la planeación con el fin de optimizar los recursos a través de las jerarquías, con el propósito simplificar los roles del grupo, a través de la división del trabajo en forma tanto vertical como horizontal, en la cual se fijan las líneas de autoridad y se determina la estructura organizacional vertical y el rumbo de la comunicación por departamentos, además de estructurar y describir las diferentes funciones y obligaciones de cada una de las áreas involucradas (Zayas & Cabrera, 2012); respecto a :

b.1. La estructura organizacional, se detallarán lo que queremos hacer y cómo se necesita desarrollar lo planeado, para lo cual se reflejarán los objetivos y planes a través de las líneas de autoridad y poder, tomando en base la cultura de la organización y la situación de los colaboradores dentro de

la entidad buscando una sistematización de la unidad organizacional detallando las normas, protocolos y demás procedimientos, eligiendo los más adecuados para el desarrollo del plan.

- b.2. Las áreas o departamentalización, se entiende a la división y agrupamiento de las funciones de manera específica en la cadena de restaurantes El Paisa Internacional con el fin de estructurar el planeamiento, coordinar y sincronizar todos los procesos, recursos y esfuerzos, con el fin de alcanzar la armonía, rapidez, fortaleza y oportunidad en el desarrollo de la planificación, las clases de departamentalización se dan en base a la situación de cada organización y puede ser funcional, por productor, geografía, por clientes, procesos, equipo o por secuencia.
- b.3. Jerarquía administrativa, consiste en la disposición de las funciones por orden de rango o importancia dentro de la empresa, además permite el uso de especialistas que pueden asesorar diversos departamentos y mantiene la relación de unidad de mando definida (Ocampo, 2011).

c. Dirección

La dirección es la materialización real de la administración, la ejecución, orientación y supervisión de los planes e impulsos de los subalternos según la estructura organizacional que posee la cadena de restaurantes El Paisa Internacional. Los administradores, mediante la motivación, comunicación y la supervisión asumen la dirección como parte del proceso administrativo para que trabajadores y demás personal, contribuyan a cumplir con las metas de la entidad.(Luna, 2015)

Es la fase más dinámica de todo el proceso administrativo y requiere de un gerente con facultad de persuasión y destrezas para liderar, motivar y velar por la coordinación del equipo de trabajo, deberá manejar el talento e impulso de los otros para lograr resultados basados en el talento del personal a cargo, la forma de dirección apropiada, la orientación del personal al cambio y sobre todo en las estrategias solucionar los problemas que puedan suscitarse dentro de la empresa u organización. (Blandez, 2014). El Paisa Internacional, no solo diseña o plantea sus objetivos a cumplir, sino que; debe lograr que los

mismos se hagan realidad en la coordinación y guía de los esfuerzos individuales, pues una dirección eficaz hace una adecuada administración de su interacción, orientada básicamente en alcanzar la armonía entre los objetivos de la entidad y los del personal que la integran.(Luna, 2015)

La dirección dentro del proceso administrativo se da por etapas (comunicación, liderazgo y motivación) de forma independiente y bajo ninguna secuencia entre ellas.

c.1. Comunicación: Esta etapa se centra en la forma eficaz de transmitir un mensaje, se inicia con la codificación del mensaje por parte del emisor y termina con la decodificación del mensaje por parte del receptor. Es una herramienta de gran relevancia en la institución ya que facilita identificar problemas y las acciones a tomar para una mejor toma de decisiones, así como para planificar con mayor efectividad la administración de la empresa.

La comunicación será eficaz si el directivo a cargo, desarrolla habilidades para; entender conceptos y significados (Luna, 2015), para escuchar efectivamente, comprender, persuadir y sobre todo saber elegir el entorno adecuado para comunicar (Ocampo, 2011).

Es sabido que la comunicación dentro de toda organización; se inspira en la gerencia, en la rentabilidad y la productividad empresarial, no debe dejarse de lado el crecimiento de las personas que laboran dentro de la misma; evaluar los tipos de comunicación en la transmisión de un mensaje ayuda a establecer una comunicación formal que permita al recurso humano identificar e iniciar su tarea a desarrollar (Luna, 2015)

Comunicación Vertical. - Tiene sentido descendente cuando se da de un nivel superior a otro inferior, y ascendente cuando se da de nivel inferior a un superior.

Comunicación Horizontal. - Se da dentro de los mismos niveles jerárquicos.

Comunicación Verbal. – En la que los individuos se comunican utilizando el habla.

Comunicación Escrita. – En la que los individuos usan algunas herramientas para plasmar sus pensamientos e ideas mediante la utilización de la escritura.

c.2. Liderazgo: Capacidad o arte de influir sobre las personas para ejecutar sus tareas con ganas, logrando que hagan lo que no les gusta y que a su vez les guste, que su esfuerzo sea voluntario para cumplir sus metas trazadas en un bien común organizacional, el liderazgo se muestra claramente en la persona con la capacidad de ayudar a equipos o grupos de trabajo en identificar el camino hacia donde se dirigen y a motivarlos para lograr sus propósitos. Claro está que una organización, durante el proceso administrativo, no puede prescindir del liderazgo que es de gran relevancia en el desarrollo al máximo de recursos para lograr sus metas (Luna, 2015).

El liderazgo empresarial se materializa en asumir cambios y adaptarse a nuevos contextos y realidades; así como la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, cambió y asumió la figura del nuevo líder ya que se enfoca en evaluar su entorno laboral para ver cuán efectiva y armónica es el vínculo entre el líder y su equipo de trabajo. Las empresas se consolidan como buenas, no solo por la cantidad de dinero que alcanzan anualmente sino también por lo acertado que resultan las decisiones tomadas por sus líderes dentro del proceso administrativo.

Es tarea de los dirigentes planear y organizar el proceso administrativo, el éxito del liderazgo depende en gran medida del comportamiento, habilidades y acciones (Luna, 2015) basadas en:

Habilidades Técnicas. - Referidas al conocimiento y destrezas para el uso de instrumentos y técnicas específicas.

Habilidades Humanas. – Referidas a la capacidad para trabajar con individuos o equipos de trabajo cuya condición es sentirse protegidos y libre de expresar sus propias opiniones.

Habilidades Conceptuales. - Referidas a la capacidad de observar, percibir y/o diferenciar los factores realmente de significancia dentro de una organización, comprendiendo así las vinculaciones entre ellos.

Aunque existen líderes natos, toda persona es libre de aprender a motivar, dar confianza y dar seguridad a un equipo; dejando claramente definidos los ingredientes que debería tener todo líder (Zayas & Cabrera, 2012), tal cual se describen posteriormente:

El poder como capacidad para inducir o influir en organizaciones y acciones de otro.

La motivación y los elementos de la misma deben prevalecer sobre la naturaleza e intensidad de las necesidades humanas para lograr sus objetivos.

La capacidad para influir en su personal a cargo el deseo y necesidad de emplear todas sus capacidades en el desarrollo y/o ejecución de proyectos.

Del estilo que utilice y el ambiente que genere depende la intensidad en la motivación para crear buenas expectativas en las tareas asignadas y por ejecutar; así como en otros factores del ambiente organizacional.

c.3. Motivación: La motivación juega un papel relevante en el logro de una administración eficaz dentro de una organización, se vincula a aspectos individuales y socioculturales. Da fuerza y direcciona al comportamiento humano en sus aspectos conscientes, inconscientes, cognitivos y afectivos.(Blandez, 2014)

Motivar es un término genérico aplicado a impulsos, deseos, requerimientos y fuerzas parecidas y se materializa en mover, conducir e impulsar a los colaboradores para que efectúen sus tareas con la única finalidad de dar cumplimiento a las metas organizacionales de la entidad. Representa la labor de gran importancia y compleja dentro de la dirección puesto que los trabajadores motivados se esforzarán más en alcanzar el objetivo (Luna, 2015).

Se entiende como el estado psicológico interno de una persona que lo direcciona a un comportamiento positivo o negativo en torno al cumplimiento de una meta, por tal, todo líder en cualquier nivel (dentro del proceso administrativo de una organización) debe buscar influir en el comportamiento del personal a su cargo a través de la aplicación de

incentivos. Toda persona actúa motivada por la satisfacción de una necesidad personal, siendo ésta el motivo que obliga al trabajador a ejecutar tareas basadas en un comportamiento según como se satisface la necesidad personal asumida.

¿Qué motiva al personal?, es la pregunta que todo líder debe analizar para plantear, y dar potencia al progreso de sus habilidades y la retroalimentación de sus competencias en el desempeño de su labor como supervisor o jefe de áreas. En algunas empresas como toda la cadena de restaurantes El Paisa Internacional se tiene como principal agente motivador los bonos e incentivos monetarios. Es tarea de los líderes conocer los aspectos de la motivación que influyen de manera significativa en el personal, por lo cual debe evaluar:

La retribución que obtendrá el trabajador a cambio de un buen rendimiento, por lo cual, el trabajador debe tener plena certeza en que es altamente competitivo para la realización de las tareas a su cargo.

El nivel en que los colaboradores ven la aprobación en el grupo, así como la permanencia que le puede asegurar el trabajo como parte de su aporte en todo el proceso de cumplir con las metas y/u objetivos de la empresa (Münch & García Martínez, 2015).

La ejecución de una administración eficaz en la complicidad funcional de líder-trabajador, esquema que les permitirá relacionarse para generar resultados durante la ejecución de todo el proceso administrativo.

La motivación, dentro de la administración de una organización se verá respaldada si el gerente de esta:

Hace interesante el trabajo a desarrollar, realizando para ello un estudio de qué cantidad de peso tiene bajo su control y la posibilidad de hacer más importante su cargo.

Relaciona las recompensas con el rendimiento del personal, pues muchas veces le resulta más fácil acordar para todo el aumento de sueldo.

Brindar recompensas que sean valoradas, ya que son los administradores quienes creen que el pago es la única recompensa al

rendimiento del personal, sin embargo, hay otras recompensas que podrían ser mucho mejor apreciadas por el trabajador (confiarle un nuevo cargo, una nueva máquina o herramienta entre otras).

Tratar a los empleados como personas, ya que hoy en día se les está tratando como cifras en la computadora y no como personas.

Alentar a la participación y colaboración dentro de la empresa.

Brindar retroalimentación precisa y oportuna para evitar en el trabajador, una frustración con efecto negativo en su rendimiento (Münch, 2015).

d. Control

Representa la cuarta y última fase dentro del proceso administrativo de la organización y está referida a una constante revisión de lo planeado, lo ejecutado y los resultados obtenidos, identificando las acciones que se requieren estar en control, así como los recursos de control a aplicar en bien de cumplir con los objetivos de la entidad. (Blandez, 2014). Tiene por objetivo fundamental el velar que todo se haga y cumpla según lo planeado y organizado, y según las indicaciones brindadas por parte del líder a cargo. La cadena de restaurantes El Paisa Internacional, ejecuta su control como parte del procedimiento de medición y evaluación continua de los resultados reales de cada elemento de una empresa (Luna, 2015); vela por plantear y ejecutar la acción de corrección si es necesario dentro del cumplimiento con eficiencia de los objetivos, metas, políticas y normas que la institución posee en su esquema organizacional (Fernandez, 2010).

Un control eficaz, se ejecuta mediante la evaluación personal, con informes de forma periódica y especial de resultados reales y la evaluación de este. Así también debemos dejar en claro que los controles se plantean según el contexto en el que se está trabajando, es decir según las necesidades, circunstancias, gustos, preferencias entre otras razones; sin embargo, existen tipos de controles que sirven de referencia para quienes evalúan ajustar sus controles para cumplir netamente sus objetivos (Torres & Torres, 2014). Dentro de la clasificación más conocida tenemos:

Control preliminar. - Representa la etapa de entrada para anticipar los problemas y está referido a los controles realizados antes que se inicie todo el proceso operacional, ya que debe asegurar la preparación de los recursos y personal necesarios para ejecutar las actividades planificadas. Incluye creación o revisión de políticas, procedimientos y reglas elaboradas para garantizar la ejecución eficaz de lo planeado.

Control coincidente. – Resuelve los problemas conforme se van dando y está referido a los controles realizados durante la fase operacional mediante la observación e informes de tipo periódico de desempeño, debe vigilar constantemente la ejecución de las actividades corrientes y asegurar cumplir con las metas planteadas; esto incluye la dirección y sincronización de las actividades bajo las condiciones requeridas en los procesos continuos.

Control por retroalimentación. – Es el control de resultados y resuelve los problemas después de haber ocurrido, referido en gran medida al control posterior del propio sistema y del ambiente externo; con atención especial en los resultados pasados para controlar y corregir posibles errores futuros.

Los tipos de control descritos línea arriba, se complementan con otras propuestas donde cada organización diseña y opera sus propios controles que respondan a sus propias necesidades tal cual lo realiza la cadena de restaurantes El Paisa Internacional (Blandez, 2014).

1.3.2. Teorías relacionadas a la calidad

1.3.2.1 Calidad

Una forma de definir clásicamente la percepción de este término, se encuadra sobre una cualidad propia, es inexacta y caduca. En la actualidad las empresas necesitan novedosos indicadores. Viéndose la necesidad de una variación de una concepción clásica y estática a una más dinámica, con la finalidad de obtener un mejor beneficio (Udaondo Durán, 1992).

El término calidad significa buscar la perfección de un bien o servicio, con evolución a lo largo del tiempo de acuerdo a necesidades, expectativas de los clientes, organizaciones y mercados objetivos (Chandezon, 2008).

El termino calidad se asume como la realización de las obligaciones pertinentes, estableciendo un mínimo margen de error o deficiencias, logrando adecuar estrategias para que desde el inicio de la operación o acción sea realizada con cero equivocación o control del error (Guajardo Garza, 2003).

De esto se desprende la necesidad de contar con procedimientos matemático-estadísticos, los cuales son primordiales para dar cuantificación a la calidad, medir el error y poder controlarlo, teniendo una idea acerca de la coyuntura real que se muestra en la empresa (Benavides Velasco & Quintana García, 2015).

La calidad hace referencia a la conformidad con los requerimientos y exigencias del usuario con el producto o servicio, y también es relevante que lo que se necesita tenga claridad. Así también, la calidad se encuentra en un proceso de medida constante, para evaluar la si la actividad realizada ha logrado cumplir con las expectativas o no (Giorgio, 1993).

El término calidad da implicancia a detectar qué requiere el cliente, al momento de adquirir un bien u obtener un servicio para buscar la satisfacción de nuestros clientes, por lo tanto calidad de vincula con lo que necesita nuestro mercado y lo que necesitamos nosotros mejorar para llegar a la obtención de más clientes (Giorgio, 1993).

Finalmente se puede entender que, para hablar de calidad, esto implica mantener la calidad dentro de los procesos de la ejecución de la obtención del bien o servicio para que nuestro cliente sienta que este producto le conviene mediante el ajuste de costos sin sacrificar la calidad y rentabilidad que se puede obtener al realizar las actividades de obtención del producto final con eficiencia y eficacia que asegure la calidad del mismo (Giorgio, 1993).

1.3.2.2 Calidad de atención

Esto se mide de manera más exacta al realizarlo desde la óptica del consumidor o cliente quien define si nuestro producto o servicio fue de su agrado y cumplió con todos sus requerimientos, no sólo se busca alcanzar el satisfacer de forma momentánea al usuario del producto o servicio, también la obtención de la fidelización, confianza y que el proceso de compra se vuelva a repetir con la finalidad de convertirlo en un cliente asiduo. Por lo tanto, la empresa tiene como objetivo detectar los deseos de los potenciales clientes con el fin de descubrir

esos deseos que desean obtener de los productos y servicios que se le ofrecen (Giorgio, 1993).

En esta corriente de la calidad de atención al cliente, existen semejanzas y diferencias importantes. En cuanto a lo semejante, viene a ser la responsabilidad de detectar el nivel de satisfacción de un potencial cliente. Para lograr este estudio se observó el comportamiento de los clientes con información a esto, con los resultados y procedimientos, que añade un componente básico al desarrollar la calidad de la atención (Pérez Torres, 2006).

Sobre las personas (de forma individual), los colaboradores necesitan una obligación con relación a la confianza que puedan ofrecer, o sea que estos trabajadores de las empresas que prestan servicios o bienes deben actuar dentro los estándares que se exige para un personal que se dedica a la atención al cliente.

La calidad de servicio originó distintos criterios respecto a su medición. Se muestran 2 tendencias una subjetiva y otra objetiva, mientras que la calidad subjetiva se ofrece a partir de un encuadre del consumidor, la calidad objetiva se ofrece a partir de un encuadre del productor del producto o servicio (De la Peña Hernández, 1994).

Asimismo, las actividades vinculadas a la calidad, dieron paso de ser observadas desde la recreación, a ser encuadradas en un control estadístico de la calidad, de forma algo más objetiva.

La eficiencia es un objeto capital de la calidad objetiva, o sea es la capacidad que se tiene para disponer de los recursos con los que se cuenta para la obtención del cumplimiento adecuado de algo. Además se refiere a que la calidad percibida por un potencial cliente se valora por grados o niveles que va desde baja hasta alta, y es mediante la cual se pueden realizar estudios para comparar productos o servicios sustitutos graduar y conocer las distintas experiencias a través de estos estudios (Benavides Velasco & Quintana García, 2015).

En base a lo indicado, la mayoría de los autores indican que los conceptos de calidad varían según el producto que se está analizando, diferenciándose así los productos tangibles de los intangibles, ya que el producto tangible es susceptible de realizar mediciones de manera objetiva, sin embargo los productos intangibles varían según la percepción del consumidor evaluado, es por ello que

los resultados son más subjetivos, sin embargo se han establecido diferentes dimensiones que buscar establecer un patrón de estudio con la finalidad de uniformizar los estudios realizados (Chandezon, 2008).

1.3.2.3 Dimensiones de la calidad de atención

En la revisión de la bibliografía se logró encontrar cinco grados para la evaluación de cómo se desempeña una entidad con relación a la satisfacción alcanzada por el cliente externo. Estas cinco dimensiones (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988):

- a. Fiabilidad
- b. Capacidad de respuesta
- c. Seguridad
- d. Empatía
- e. Tangibilidad

a) Fiabilidad

Se conoce como el conjunto de acciones que se realizan para alcanzar con eficiencia el servicio brindado. Pertenece a una destreza para dar reconocimientos a inconvenientes y resolver las debilidades de la empresa. La fiabilidad hace referencia que la calidad de la atención es la misma sin importar el mozo o trabajador que lo atienda, así como la calidad de lo solicitado o pedido sea la misma en la fecha en la que el cliente pueda regresar, de esta forma se asegura que la calidad lo que se consumió hoy sea de la misma calidad cuando sea consumido en fechas posteriores (Giorgio, 1993).

b) Capacidad de respuesta

Se centra en la capacidad que tiene la empresa para atender a los clientes, este tiempo debe ser apropiado y razonable, con la finalidad de brindar un servicio de calidad sin descuidar que el mismo debe ser ejecutado en un tiempo oportuno, ya que algunos clientes son impacientes, lo que demanda tener personal profesional capacitado para ofrecer un servicio con eficiencia, con un manejo de tiempo estandarizado para cada proceso y así poder servir al cliente de acuerdo con sus necesidades (Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007).

c) Seguridad

Sugiere ser veraz y garantía de un servicio, está dentro de lo esperado por el cliente del trabajador que lo recibe y que debe transmitir confianza y sólidos conocimientos del producto que ofrece, así como de saber guiarlo sobre la composición de cada plato que solicita. También es fundamental ser afable y ejecutar las cosas de acuerdo a la ética, para que el cliente sienta una seguridad total respecto a su elección de la empresa (Pérez Torres, 2006).

d) Empatía

Este es uno de los factores más relevantes, ya que un trabajador de atención al cliente debe tener algunas cualidades ya estandarizadas a lo largo del mercado que son: comprensivo, comunicativo, solidario y humano; además se sugiere que sea elocuente, simpático y gracioso; más aún con los niños y ancianos. Es por ello que nuestro personal debe estar motivado para que el desarrollo de sus actividades dentro de la organización se lleve de la mejor manera posible porque su estado de ánimo repercute de manera considerable en el desarrollo de su tarea. La definición tradicional nos hace una comparación, afirmando que este colaborador debería tener la capacidad de “ponerse en el lugar del otro”. Es necesario saber que sin dudarle en muchas ocasiones a pesar que las otras dimensiones puedan ceder, con la púnica presencia entera de este factor, inclusive la evaluación puede ser positiva por lado del cliente de cierta forma (De la Peña Hernández, 1994).

e) Tangibilidad

La tradicional definición de “lo que se puede tocar” , por lo tanto es la dimensión más objetiva con que se encuentra dentro del plano tangible y se vincula con la infraestructura y el equipamiento físico, y sobre todo el estado en la que se encuentran las cosas como mesas, congeladores, platos etc. (Chandezon, 2008).

i. Modelos de calidad de atención

1. Modelo Nórdico

Este modelo divide la calidad en 3 factores o componentes (Gronroos, 1984):

- a. Calidad Técnica: toma en cuenta lo que el cliente ha percibido del servicio desarrollado.

- b. Calidad Funcional: correspondiente a la forma en que se desarrolla la atención y cómo es percibida por el mismo.
- c. Imagen corporativa: correspondiente a cómo percibe el cliente potencial a la empresa.

En este modelo, se estudia cómo se percibe la calidad por el cliente o usuario final, se evalúa si se ha logrado cumplir con las expectativas de cada uno; se conoce que al inicio fueron 10 determinantes de calidad de servicio (Comprensión del cliente, comunicación, accesibilidad, seguridad, credibilidad, cortesía, profesionalismo, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles) (Gronroos, 1984).

2. Modelo Americano

Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) dieron implementación a un modelo de calidad de atención, conocido como: Modelo de las Brechas; se inicia desde la percepción de los potenciales clientes en cuanto al servicio ofrecido, El instrumento-cuestionario con denominación de SERVQUAL es el más empleado hasta ahora. Este se aplica mediante una diferenciación respecto a la evaluación de la percepción y expectativa de un cliente, pero de forma separada. Asimismo, es relevante recalcar que se concretiza la dimensionalización de la variable calidad de atención en este procedimiento. Se muestra una gama de dimensiones que hoy se reducen a cinco (empatía, tangibilidad, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta) (Parasuraman et al., 1988).

3. Modelo Service-Performance (SERVPERF)

Este modelo en alusión, hace referencia esencialmente desde lo que percibe el potencial cliente con respecto a la atención ofrecida. El modelo SERVPERF, emplea las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL, sin tomar en cuenta la expectativa del cliente (Taylor & Cronin, 1994).

El modelo Servperf, se encarga de dar una interpretación a la expectativa que se generan, a causa de las variaciones en las prestaciones de servicio y la redundancia que se pueda dar. Asimismo, en estudios de aplicación a diferentes entidades, se concluye que el modelo Service-Quality, no es el más adecuado en

la medición de calidad de atención en algunos momentos (Ibarra Morales & Casas Medina, 2015).

Sánchez, Mayorga y Vizcaíno (2017) indican que al modelo Servperf, presenta 22 elementos asociados a las 5 dimensiones clásicas del modelo Servqual. Asimismo, emplearon este modelo para hacer el examen del desempeño en un establecimiento, para ver su efectividad, de acuerdo a las percepciones del encuestado.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

El presente estudio se efectúa buscando a través de aplicaciones teóricas y conceptuales fundamentar los procesos administrativos en la entidad, pudiendo así encontrar y explicar la variable que se está investigando en la cadena de restaurantes “El Paisa” cuyos resultados se pondrán en conocimiento a la gerencia general de la empresa, respecto a los factores de planear, organizar, dirigir y controlar. Esta teoría es esencial para este trabajo de investigación científica puesto que es para una idónea operación de la organización en estudio.

Justificación práctica.

Este trabajo se hace según los objetivos para el estudio, será empleada como material de soporte para estudiar el proceso administrativo del restaurante EL Paisa y sus cinco sucursales. Siendo de valiosa orientación para los individuos que asumen decisiones a nivel gerencial y administrativa de dicho restaurante. De esta forma los resultados de este estudio procuran dar resumen en una recomendación para expresar mejoras en la gestión empresarial.

Justificación metodológica.

La presente investigación a fin de cumplir con su propósito se trazó objetivos los cuales demandarán procesos tales como el recojo de información y para lo cual se hace uso de instrumentos de medición para la variable a analizar que es el

proceso de administración en el restaurante “El Paisa”. Se empleará técnicas de investigación como el cuestionario y con el debido procesamiento por el software SPSS para evaluar las dos variables, es por esto que buscamos el apoyo en técnicas e instrumentos de investigaciones válidas y confiables.

1.6. Hipótesis

Existe una relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a. Analizar el nivel de las dimensiones del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.
- b. Analizar el nivel de las dimensiones de la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.
- c. Describir el nivel de las variables proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

CAPÍTULO II

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es aplicada con enfoque cuantitativo. Es aplicada o también conocida como investigación técnica se caracteriza o se crea para la solución de problemas o da desarrollo a nuevas ideas, esta investigación se encamina a obtener innovaciones, mejoras de procedimientos o productos, aumento de calidad y productividad. Asimismo, es cuantitativa, se define (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014):

...refleja el requerimiento de evaluar y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación, el investigador formula un problema de análisis delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en desarrollo. Sus interrogantes de análisis versan sobre asuntos específicos, una vez formulado el problema de estudio, el investigador toma en cuenta lo que se ha investigado previamente, mediante la revisión de la literatura y diseña un marco teórico que guía el estudio, del cual deriva la hipótesis y se da sometimiento a prueba a través del empleo de los diseños de investigación adecuados. Si estos resultados comprueban las hipótesis o son congruentes con ellas, se contribuye con evidencia favorable. Si se objetan, se rechazan para buscar mejores explicaciones y nuevas hipótesis... (p. 38).

La investigación es de nivel descriptivo-correlacional, como lo define (Hernández Sampieri et al., 2014): “...se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (P. 92).

Y correlacional en el sentido que se busca el vínculo entre una y otra variable, en el caso de este estudio de la variable “proceso administrativo” y la variable “calidad del servicio”.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Se define al total de elementos con una característica en común y de la cual el investigador desea conocer cierta información para analizar y concluir al respecto (Bravin, Pievi, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010). En la presente investigación la población está compuesta por tres restaurantes, tal como se muestra a continuación:

Restaurante El Paisa de San Andrés (16 trabajadores)

Restaurante El Paisa de Santa Teresa De Ávila (23 trabajadores)

Restaurante El Paisa de Santa Inés (17 trabajadores)

Conformando la población un total de 56 trabajadores.

2.2.2. La muestra

Se considera como una parte de la población, de forma representativa, con la finalidad de poder generalizar las conclusiones a toda la población. Se usa muestra cuando las poblaciones suficientemente grandes y presentan dificultades para acceder a ella (Bravin et al., 2010). Por tratarse una población pequeña será tomada en su totalidad, obteniéndose una muestra conformada de la siguiente manera:

Restaurante El Paisa de San Andrés (16 trabajadores)

Restaurante El Paisa de Santa Teresa De Ávila (23 trabajadores)

Restaurante El Paisa de Santa Inés (17 trabajadores)

Conformando la muestra un total de 56 trabajadores.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Instrumento	Escala de medición
Proceso administrativo	El proceso administrativo se conoce como el flujo constante de tareas que se desarrollan con el objetivo de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos que posee la cadena de restaurantes El Paisa Internacional (recursos	La variable proceso administrativo será medida a través de sus dimensiones e indicadores relevantes para la formulación objeto de encuesta, instrumento que facilitará tener resultados donde serán procesados mediante el	Planeación	Plan estratégico Misión y Visión Objetivos Estrategias	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8, 9	Cuestionario de tipo escala de Likert	Ordinal
			Organización	División de trabajo Asignación de recursos Trabajo en equipo	10, 11 12, 13 14, 15		
			Dirección	Toma de decisiones Comunicaciones Motivación Liderazgo	16, 17 18, 19 20, 21 22, 23		
			Control	Control previo Mejora continúa Desempeño	24, 25 26, 27 28, 29, 30		

	financieros y humanos, maquinarias, entre otros) para que funcione de manera adecuada, aumentando su eficiencia y eficacia con el propósito de lograr los mayores resultados y mayor rentabilidad (Chiavenato, 2019)	software SPSS versión 24					
--	--	--------------------------	--	--	--	--	--

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Esto se mide de manera más exacta al realizarlo desde la óptica del consumidor o cliente quien define si nuestro producto o servicio fue de su agrado y cumplió con todos sus requerimientos, no sólo se busca alcanzar el satisfacer de forma	La variable Calidad de servicio será medida con sus dimensiones y de ellos se podrá obtener sus indicadores que son objeto de investigación. Siendo estos indicadores los que conformen el instrumento que permite recoger datos que luego se procesan con la ayuda del	Fiabilidad	Cumplimiento Interés	1, 2, 3 4, 5	Cuestionario de tipo escala de Likert	Ordinal
			Empatía	Atención oportuna Comprensión al cliente Satisfacción	6, 7, 8 9, 10, 11, 12 13, 14		
			Elementos tangibles	Instalaciones físicas Recurso humano	15, 16, 17 18, 19, 20		
			Capacidad de respuesta	Servicio a tiempo Respuesta oportuna Confianza Compromiso	21, 22 23, 24, 25 26, 27 28, 29, 30		

	<p>momentánea al usuario del producto o servicio, también la obtención de la fidelización, confianza y que el proceso de compra se vuelva a repetir con la finalidad de convertirlo en un cliente asiduo (Giorgio, 1993)</p>	<p>software SPSS versión 24.</p>					
--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--

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

2.4.1. Técnica

Existen una gran variedad de técnicas para recolectar datos y mucho depende de la elección del tipo y diseño de la investigación, así como del método que se usa. Para ello el investigador usa ciertas técnicas a su criterio (Bravin et al., 2010). En este caso la encuesta es la técnica de aplicación para el estudio. La técnica usada en el trabajo fue la encuesta. (Pérez, Caso, Rio, & López, 2012) *“Se entiende por encuesta al método que se sigue para la recolección de información. Su extensión, es decir, el conjunto de elementos de la población a los que se les pide la información”* (p. 9).

2.4.2. Instrumento

Pueden ser escalas actitudinales, pruebas cognoscitivas, formularios, notas de campo, inventarios, listas de chequeos, fichas de datos. Se llama así a todo lo que el investigador utiliza para recolectar la información. Son herramientas usadas con la finalidad de recabar información y organizarla para tener un mejor entendimiento de la misma.

El instrumento que se empleó es el cuestionario, el cual comprendió en 30 preguntas para medir el proceso administrativo desde la perspectiva del trabajador y sus 4 dimensiones.

La dimensión planificación cuenta con los ítems 1 al 9.

La dimensión organización cuenta con los ítems 10 al 15.

La dimensión dirección cuenta con los ítems 16 al 23.

La dimensión control cuenta con los ítems 24 al 30.

Asimismo, para medir la variable calidad del servicio a partir de la perspectiva del trabajador y sus 4 dimensiones.

La dimensión confiabilidad cuenta con los ítems 1 al 5.

La dimensión empatía cuenta con los ítems 6 al 14.

La dimensión elementos tangibles cuenta con los ítems 15 al 20.

La dimensión capacidad de respuesta cuenta con los ítems 21 al 30.

Un cuestionario viene a ser un conjunto de preguntas, ordenadas y coherentes con el cual se logra información de necesidad para poder hacer el presente estudio y alcanzar los objetivos diseñados (Bernal Torres, Salavarieta,

Sánchez Amaya, & Salazar, 2006).

Así también, la encuesta empleó la escala tipo Likert, la cual estaba conformada por cinco categorías:

Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre; esta escala facilitó de manera veraz estimar las reacciones de las unidades de investigación.

2.4.3. Validez

Los instrumentos son los cuestionarios que contienen 30 ítems, tanto para medir el proceso administrativo como para medir la calidad del servicio, cada una con la escala tipo Likert (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre) para todos sus ítems, validado por el juicio de expertos. Los jueces expertos a quienes fue presentada la solicitud evaluarán la herramienta, sobre las variables correspondientes, quedó conformado de la siguiente manera:

Juicio de expertos: validez del instrumento

Experto	Resultado
Dr. Jean Zapata Rojas	Aplicable
Dr. Lucio Olórtiga Córdor	Aplicable
Dr. William Reyes Alva	Aplicable

Elaboración del autor.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario está referida a la consistencia interna de sus interrogantes, a la mayor o menor ausencia de errores de evaluación. Al ser nuestra herramienta confiable, quiere decir que, si le damos aplicación por más de una vez a nuestra unidad de investigación, entonces alcanzaríamos los mismos resultados.

Entre los métodos aprobados para medir la confiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, consistente en encontrar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos (ítems), y después dar corrección a los resultados de acuerdo a la fórmula de Spearman- Brown. Empleando el método de las dos mitades y con aplicación a los 30 elementos con iguales características de la población de análisis, el instrumento confeccionado por el autor para evaluar los procesos administrativos para la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la

provincia de Trujillo 2019, fue sometido a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta como sigue:

El reporte logró un Coeficiente de dos mitades de Guttman (0,914) y que al someter a aplicación la Corrección de Spearman-Brow mostró los resultados que siguen: instrumento empleado, longitud igual (0,915). De acuerdo a los resultados la herramienta muestra Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach (0,914).

De similar forma se estudia la confiabilidad de la herramienta confeccionada por el autor para medir la calidad del servicio desde la óptica del trabajador de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019, fue sometida a la prueba de confiabilidad, el resultado se muestra como sigue:

El reporte logró un Coeficiente de dos mitades de Guttman (0,663) y que al someter a aplicación la Corrección de Spearman-Brow mostró los resultados que siguen: instrumento empleado, longitud igual (0,687). De acuerdo a los resultados la herramienta muestra Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach (0,914).

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Los datos logrados por medio del instrumento válido y confiable se organizan y edita con el soporte del paquete estadístico SPSS versión 24.

Se emplea los criterios de la estadística descriptiva para analizar las dimensiones y variable de investigación. Así como estadísticos inferenciales para la confiabilidad del instrumento.

Los datos son representados en tablas y figuras para un mejor análisis.

2.6. Aspectos éticos

En el trabajo actual se salvaguardará el identificar a los participantes del estudio teniéndose en consideración las siguientes pautas éticas correspondientes: como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

2.6.1. Confidencialidad:

Los informes brindados no serán difundidos ni propalados para cualquier otra finalidad que no sea académico y enteramente relacionado a la investigación académica, como es el caso del presente trabajo.

2.6.2. Consentimiento informado:

La finalidad del consentimiento informado consiste en tener el visto bueno de los participantes a investigar en el hecho de que tengan conciencia de lo que son parte y para qué se hace.

2.6.3. Libre participación:

Está referido al hecho de solicitar a los integrantes de la población a investigar para la ejecución de la investigación y lograr su intervención de forma voluntaria.

2.6.4 Anonimato de la información:

Toda la información lograda no tendrá la identificación personal de los miembros a investigar desde el inicio del proceso.

2.7. Criterios de Rigor científico

Se minimiza el error muestral al trabajar con toda la población, se fundamenta en la teoría de un autor para tomar esta decisión.

Los instrumentos gozan de la validez y confiabilidad, por lo que las conclusiones a las que se arriba gozan de certeza estimable.

CAPÍTULO III

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de las dimensiones y niveles de las variables

- a. **Analizar el nivel de las dimensiones del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.**

Tabla 1

Dimensiones del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019

	Bajo	Regular	Alto
Dimensión planeación del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	26.8%	73.2%
Dimensión organización del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	28.6%	71.4%

Dimensión dirección del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	26.8%	73.2%
Dimensión control del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	19.6%	80.4%

Fuente: base de datos, Anexo 3

En la tabla 1 se observan los valores más significativos para cada una de las dimensiones de la variable proceso administrativo, en la que la dimensión planeación del proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional se encuentra en un nivel alto al 73.2%, la dimensión organización se encuentra al 71,4% en un nivel alto, la dimensión dirección en un 73,2% en un nivel alto y la dimensión control en un 80,4% en un nivel alto.

b. Analizar el nivel de las dimensiones de la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

Tabla 2

Dimensiones de la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019

	Bajo	Regular	Alto
Dimensión confiabilidad de la calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	3.6%	39.3%	57.1%
Dimensión empatía de la calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	28.6%	71.4%
Dimensión elementos tangibles de la calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	33.9%	66.1%

Dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	23.2%	76.8%
Dimensión seguridad de la calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	0.0%	57.1%	42.9%

Fuente: base de datos, Anexo 3

En la tabla 2 se aprecian los valores más significativos para cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención, en la que la dimensión confiabilidad de la calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, en la que el 57,1% se encuentra en nivel alto, la dimensión empatía el 71,4% en un nivel alto, la dimensión elementos tangibles en un 66,1% en un nivel alto, la dimensión capacidad de respuesta en un 76,8% en un nivel alto y finalmente la dimensión seguridad en un 57,1% en un nivel regular.

- c. **Describir el nivel de las variables proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.**

Tabla 3

Nivel de la variable proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019

	Bajo	Regular	Alto
Proceso administrativo	0.0%	23.2%	76.8%

desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional

Fuente: base de datos, Anexo 3

En la tabla 3 se aprecian los valores más significativos para la variable proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, en la que el 76,8% se hallan en un nivel alto y el 23,2% en un nivel regular.

Tabla 4

Nivel de la variable calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019

	Bajo	Regular	Alto
Calidad de la atención	0.0%	21.4%	78.6%

desde la perspectiva de los trabajadores de la

cadena de restaurantes

El Paisa Internacional

Fuente: base de datos, Anexo 3

En la tabla 4 se observan los valores más significativos para la variable calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, en la que el 78,6% se hallan en un nivel alto y el 21,4% en un nivel regular.

d. Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

Tabla 5

Estadístico para la prueba de hipótesis respecto a la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019

		Proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional	Calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0,364**
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	56	56
	Coeficiente de correlación	0,364**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	56	56

Fuente: ordenador con el software SPSS

La tabla 5 se encuentra el estadístico Rho de Spearman, que es usado después de haber comprobado que las distribuciones de los resultados de las variables no siguen una distribución normal. Este coeficiente no paramétrico mide la correlación entre las variables proceso administrativo y calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional. Encontrándose una correlación positiva entre el proceso administrativo y la calidad de la atención, así mismo, esta relación es significativa al 0,6% menor al 5% de significancia estándar para el presente trabajo.

Quiere decir que a mejor nivel de los procesos administrativos los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional mejoran la calidad de atención.

Ambas variables se midieron desde la perspectiva del trabajador.

3.2. Discusión de resultados

A fin de analizar las variables proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019, se utilizó un cuestionario validado por los expertos aplicando la escala de Likert, con el fin de analizar las diferentes dimensiones de las variables, mediante el cual se obtuvo que el 76.8% de los trabajadores consideran que la empresa se encuentra en un nivel alto con respecto al proceso administrativo que realiza y el 23,2% considera que se encuentran en un nivel regular; así mismo, respecto al nivel de la variable calidad de atención, desde la perspectiva de los trabajadores, el 78.6% consideran que se hallan en un nivel alto y el 21,4% en un nivel regular; ambas variables muestran niveles altos tal como lo encontrado en la tesis titulada “Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora” de Percca, (2018), donde señala que ambas variables muestran comportamientos favorables en la Municipalidad, lo cual favorece el flujo constante de tareas que se desarrollan con el objetivo de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos que posee la cadena de restaurantes El Paisa Internacional (Chiavenato, 2019), con la finalidad de lograr los mejores resultados y mayor rentabilidad, alcanzando así los objetivos propuestos (Blandez, 2014).

Respecto al vínculo que hay entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019, se halló que hay una correlación positiva entre el proceso administrativo y la calidad de la atención, así mismo, esta relación es significativa al 0,6% menor al 5% de significancia estándar para el presente trabajo; es decir que a mejor nivel de los procesos administrativos los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional mejoran la calidad de atención, aceptándose así la hipótesis del investigador; lo que concuerda con lo encontrado en la tesis titulada “Proceso y servicios administrativos del área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte” de Riveros, (2018) en la que concluye que el proceso administrativo si se vincula con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018, dando por verdadera la hipótesis planteada en la presente investigación, así mismo concuerda con lo planteado en la tesis denominada “Proceso administrativo y su relación con la calidad del producto en

la Empresa Corporación ZEHTTI-Comas, 2016”, de (Saenz Zanoni, 2016), donde se afirma que el Proceso Administrativo se relaciona significativamente con la calidad del producto en la empresa Corporación Zehtti Comas-2016, ya que la administración es fundamental, ya que sin esta no se tendría guía, además que para llevar a cabo un proyecto de cualquier índole es necesario la aplicación de la administración para conseguir los resultados esperados y confiables (Fernández, 2010), tomando en cuenta los diferentes elementos como: el objetivo, la eficiencia, la eficacia, el grupo social, la coordinación de recursos y la productividad (Zayas & Cabrera, 2012), influyendo así en la calidad del servicio, ya que se encuentra en un proceso de medida constante, para la medida de aprobación de los requerimientos correspondientes, y la identificación de la no conformidad, que se interpreta en una carencia de calidad (Giorgio, 1993), por lo cual se puede afirmar que hay vínculo entre el Proceso Administrativo y Calidad de Servicio, desde la óptica de los trabajadores de la Ugel 03, Lima - 2017; lo cual se comprueba con la Prueba Rho de Spearman de 0.475, según lo encontrado en la tesis denominada “Proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03 lima – 2017” de (Sánchez Bautista, 2017).

Además, se propuso una mejora del proceso administrativo en general. Respecto a la dimensión planificación se mejorará a través de reuniones en conjunto de todas las sedes con el fin de planificar el proceso administrativo, así como diseñar el flujograma de procesos administrativos y planear la atención e higiene de manera que se uniformice la atención; respecto a la dimensión organización se mejorará a través de capacitaciones y talleres a las áreas usuarias, así como la creación de un equipo de trabajo entre los administradores de las diferentes sedes; respecto a la dimensión dirección se mejorará a través del constante monitoreo del cumplimiento de las diferentes actividades según las ordenes emitidas; y con respecto a la dimensión control se mejorará a través de asesoramientos y evaluación de los procesos y protocolos de la entidad con la finalidad de mejorar los procedimientos de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019, lo cual mejorará el flujo constante de tareas que se desarrollan con el objetivo de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para que funcione de manera adecuada, aumentando su eficiencia y eficacia con la finalidad de alcanzar los mejores resultados y mayor rentabilidad (Chiavenato, 2019), así como alcanzar los objetivos señalados a través de

la coordinación de los recursos que utilizan (Luna, 2015), tal como lo señala Burgos y Cervera, (2017) en su tesis denominada “Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C”, en la cual se plantea un proceso administrativo acorde a la empresa en estudio que mejorará los procesos administrativos, al igual que lo planteado por Chalco, (2015) en su tesis denominada “Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.” en la cual se alcanzó disminuir los reclamos de los clientes, los tiempos de entrega y los tiempos de cobro, que conllevó a la mejora del desempeño total de la empresa indicada.

3.3. Propuesta de mejora

Propuesta de mejora del Proceso Administrativo para la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

Objetivo:

Mejorar el Proceso Administrativo para la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019

Justificación:

La propuesta de implementar el proceso administrativo en la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019, donde permitirá mejorar la planificación de compras y acciones a realizar por el personal de la empresa, así como mejorar la organización, la dirección y el control. En las que los trabajadores podrán conocer todos los mecanismos y procedimientos para esto.

Plan de acción:

Objetivo	Estrategia	Actividad	Tiempo	Presupuesto	Responsable
Planificación	Mejorar la planificación para la consecución de los objetivos, dando a conocer en todo el personal la misión y la visión de la empresa en todos sus locales.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los administradores de cada una de las cuatro sedes para en conjunto establecer acciones a desarrollar para el mejoramiento de la planificación en las compras, atención y ventas. 	2 veces al mes	S/. 500,00	Gerente General
		<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del flujo del proceso administrativo. 	2 veces al año	S/. 500,00	Administrador de sede central
		<ul style="list-style-type: none"> • Planear los recursos para la atención y brindar el servicio con la higiene sabor de calidad. 	2 veces a la semana	S/. 2000,00	Gerente General

Organización	Mejorar la organización para un mejor conocimiento de la empresa y de la división del trabajo. Respetando el nivel jerarquías existentes en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a las áreas usuarias sobre la funcionabilidad respecto al flujo administrativo. 	Semestral	S/. 2500,00	Administrador de sede central
		<ul style="list-style-type: none"> • Formar equipo de trabajo con los administradores de cada sede. 	Semestral	S/. 500,00	Gerente General
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres para mejorar el conocimiento respecto al organigrama de la empresa, sobre las funciones de cada trabajador. 	Semestral	S/. 1500,00	Gerente General
Dirección	Mejorar la dirección y el flujo y proceso administrativo mediante una adecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizar y evaluar las actividades de cada área, como de cocina, venta, caja y seguridad. 	Diario	S/. 100,00	Administración

	orientación de las actividades, una comunicación clara y entendible y compromiso con el trabajador de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y verificación del cumplimiento de todas las órdenes que se imparten y emanan de la gerencia general. • Seguimiento diario de las actividades de cada área. • Capacitación y desarrollo de cualidades de organización y ejecución por parte de los directores. 	<p>Diario</p> <p>Diario</p> <p>Una vez al año</p>	<p>S/. 100,00</p> <p>S/. 100,00</p> <p>S/. 3000,00</p>	<p>Administrador de sede central</p> <p>Administración</p> <p>Gerente General</p>
Control	Mejorar el control a través de la automotivación de los trabajadores, incentivando también la	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y asesoramiento a cada una de las áreas que existen en la empresa. 	Semanal	S/. 100,00	Administración

	supervisión como una forma de mejorar.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y supervisión constante de los procesos de cocina, protocolos de atención al público y de compras. 	Semanal	S/. 100,00	Administración
--	--	---	---------	------------	----------------

Fuente: creación del autor

CAPÍTULO IV

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- 4.1.1. Se concluye que, hay un vínculo significativo (Sig. = 0.6%) entre el proceso administrativo y la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019. Lo que quiere decir que a mejor nivel de los procesos administrativos los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional mejoran la calidad de atención.
- 4.1.2. Se concluye que, desde la criterio de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional se encuentra la dimensión planeación del proceso administrativo en un nivel alto al 73.2% la dimensión organización se halla al 71,4% en un nivel alto, la dimensión dirección en un 73,2% en un nivel alto y la dimensión control en un 80,4% en un nivel.
- 4.1.3. Se concluye que, desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional se encuentra la dimensión confiabilidad de la calidad de la atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, en la que el 57,1% se encuentra en nivel alto, la dimensión empatía el 71,4% en un nivel alto, la dimensión elementos tangibles en un 66,1% en un nivel alto, la dimensión capacidad de respuesta en un 76,8% en un nivel alto y finalmente la dimensión seguridad en un 57,1% en un nivel regular.
- 4.1.4. El nivel de la variable proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, se encuentra que el 76,8% se encuentran en un nivel alto y el 23,2% en un nivel regular y la variable calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, se encuentra que el 78,6% se encuentran en un nivel alto y el 21,4% en un nivel regular.

4.2. Recomendaciones

- 4.2.1. Se recomienda a los directivos de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo, elaborar políticas de gestión de acuerdo con los objetivos de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, humanos, maquinarias, entre otros según requerimiento y necesidades reales de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional.
- 4.2.2. Se recomienda plantear mejoras en la comunicación interna, a fin de mantener a todo el personal involucrado informado acerca del proceso administrativo elaborado; de tal manera que las mismas, sean entendidas y aplicadas de forma adecuada y eficiente durante el desarrollo del proceso administrativo dentro de la de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo.

REFERENCIAS

- Bardales, A. (2017). *Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C.* Lima, Perú.
- Benavides Velasco, C. A., & Quintana García, C. (2015). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=ICC5BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqx_TI84XnAhWDzlkKHYMoDj0Q6AEIUDAG#v=onepage&q=calidad total&f=false
- Bernal Torres, C. A., Salavarieta, D., Sánchez Amaya, T., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=investigación+científica+en+la+administración&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjIhoHUo9DXAhVGRCYKHbNHCvsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=investigación científica en la administración&f=false
- Blandez, M. de G. (2014). *Proceso Administrativo*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiHIL_uy7vmAhXFq1kKHYZJBm4Q6AEIMDAB#v=onepage&q=proceso administrativo&f=false
- Bravin, C., Pievi, N., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. *Metodología de La Investigación*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Chandezon, G. (2008). *Hacia la calidad total*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=IVMkZhgpCO0C&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqx_TI84XnAhWDzlkKHYMoDj0Q6AEIQjAE#v=onepage&q=calidad total&f=false
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración* (10a Ed.). Retrieved from https://www.elsotano.com/libro/introduccion-a-la-teoria-general-administracion-10-ed-libroconnect-12m_10557033

- Cortez Ruiz, L. A. (2016). El proceso administrativo y su relación con la calidad de los servicios de la pequeña empresa en el distrito de huacho. *Instacron:UNJFSC*.
- De la Peña Hernández, J. (1994). *La calidad total, una utopía muy práctica* . Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=kDPzIAueK0UC&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqx_TI84XnAhWDzlkKHYMoDj0Q6AEIWTAH#v=onepage&q=calidad total&f=false
- Fernandez, E. (2010). *Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar* (1ra.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PA753&dq=control+operacional+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjZ6_rLosXmAhUIWN8KHRM1AbQQ6AEIRzAE#v=onepage&q=control operacional en una empresa&f=false
- Giorgio, M. (1993). La calidad total como herramienta de negocio . Retrieved January 15, 2020, from https://books.google.com.pe/books?id=Z4I28NL24NIC&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqx_TI84XnAhWDzlkKHYMoDj0Q6AEIZzAJ#v=onepage&q=calidad total&f=false
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Guajardo Garza, E. (2003). *Administración de la calidad total*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=9zYyYc6i9JwC&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqx_TI84XnAhWDzlkKHYMoDj0Q6AEISjAF#v=onepage&q=calidad total&f=false
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación*.
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo* (2da Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=>

- proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiHIL_uy7vmAhXFq1kKHYZJBm4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=proceso administrativo&f=false
- Marcelino, M., & Ramírez, D. (2014). *Administración de la Calidad: Nuevas Perspectivas*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=9_DhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administracion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj40M-hy7vmAhVPwlkKHVD_BXAQ6AEIaDAI#v=onepage&q&f=false
- Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA1&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiesz7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEIMjAC#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false>
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. México: Pearson Educación de México.
- Münch, L., Flores Hahn, B. E., & Cacho de la Riva, I. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2da Ed.). Pearson.
- Münch, L., & García Martínez, J. G. (2015). *Fundamentos de administración* (11a Ed.). Editorial Trillas.
- Ocampo, M. (2011). *Comunicación empresarial: Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones* (2da. Edici). Bogotá: Litoperla impresores Ltda.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente : pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Ideaspropias.
- Ramirez, C., & Ramirez, M. del P. (2016). *Fundamentos de la Administración* (4ta Ed.). Retrieved from https://www.elsotano.com/libro/fundamentos-de-administracion-4-ed_10505406
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=oVHIFmFi_ToC&printsec=frontcover&dq=administración+I&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwig9fXDzPLmAhXEtlkKHY1bB60Q6AEIUTAG#v=onepage&q=administración I&f=false

Robbins, S. P., Coulter, M. K., Martocchio, J. J., Long, L. K., Pineda Ayala, L. E., Romo Villaseñor, D. M., & Carrillo Gómez, M. T. (2018). *Administración* (13a Ed.). Mexico: Pearson.

Rodríguez Valencia, J. (2006). *Administración I*. International Thomson.

Saenz Zanoni, D. A. (2016). "Proceso administrativo y su relación con la calidad del producto en la Empresa Corporación ZEHTTI-Comas, 2016." *Universidad César Vallejo*.

Salazar Mejía, E., & Vegas Guerrero, G. P. (2014). Gestión de procesos administrativos y la calidad del servicio en los usuarios de la UGEL No. 04 de Comas en el año 2013. *Universidad César Vallejo*.

Sánchez Bautista, K. N. (2017). Proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03 lima – 2017. *Universidad César Vallejo*.

Sánchez Delgado, M. (2014). *Administración I*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=2KeEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administración+I&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwig9fXDzPLmAhXEtlkKHY1bB60Q6AEIWTAH#v=onepage&q=administración I&f=false>

Sánchez, M. (2014). *Administración I*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=2KeEBgAAQBAJ&pg=PA122&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjdroLit7zmAhWq2FkKHwxDC3w4HhDoAQhYMAY#v=onepage&q=proceso administrativo&f=false>

Taylor, S. A., & Cronin, J. J. (1994). Modeling patient satisfaction and service quality. *Journal of Health Care Marketing*.

Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración* (2da Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&pg=PA55&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjI9bXUkb3mAhXr1FkKHTMRA3M4KBD0AQhPMAU#v=onepage&q=proceso administrativo&f=false>

Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Planeación y Control* (1ra Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=e9PhBAAAQBAJ&pg=PR10&dq=proceso+a>

dministrativo&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwiSk5DVt7zmAhXitlkKHfDMAGk4FBD0AQgwMAE#v

=onepage&q=proceso administrativo&f=false

Udaondo Durán, M. (1992). *Gestión de calidad*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwierz7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEITzAI#v=onpag

e&q=gestión de la calidad&f=false

Vargas Palomino, Y. N. (2018). Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la Empresa PACÍFICO SEGUROS, 2018. *Universidad César Vallejo*.

Zayas, P., & Cabrera, N. (2012). *Liderazgo Empresarial* (1ra. Edici). España: Editorial Académica Española.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos del proceso administrativo

OBJETIVO: recoger información respecto al proceso administrativo desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S
1	2	3	4	5

Proceso administrativo							
Dimensión	Indicadores		1	2	3	4	5
Planeación	Planes						
	1	¿Los planes de la institución son revisados periódicamente para comprobar que se están llevando dentro lo esperado?					
	2	¿Ud. Como trabajador conoce los planes estratégicos de la empresa a fin de poder realizar un trabajar en equipo y acorde a los planes?					
	Misión y visión						
3	¿La misión de la empresa se acerca a la realidad, es decir cumple los valores que cada trabajador debe ejercer?						

	4	¿La visión es entendible por los colaboradores y está orientada a lograr las metas a largo plazo de la institución?					
	Objetivos						
	5	¿Considera que los objetivos que la empresa desea alcanzar son realistas?					
	6	¿Los objetivos planteados son compartidos con los colaboradores?					
	Estrategias						
	7	¿La institución cuenta con una buena estrategia para poder administrar los recursos?					
	8	¿La institución toma en cuenta sus sugerencias para poder plantear estrategias?					
	9	¿Considera que las estrategias planteadas son siempre las adecuadas?					
Organización	División del trabajo						
	10	¿Considera que la división de trabajo por áreas se encuentra correctamente establecida?					
	11	¿Los jefes respetan la división jerárquica que existe en la Institución?					
	Asignación de recursos						
	12	¿Cuenta con los materiales apropiados para poder realizar sus actividades?					
	13	¿Se solicita información diaria o semanal de los materiales que hace falta en su área?					
	Trabajo en equipo						
	14	¿El trabajo en equipo se realiza de manera adecuada?					

	15	¿Cuándo se tiene que realizar un trabajo en equipo, es voluntaria la participación de los trabajadores?					
Dirección	Toma de decisiones						
	16	¿Cómo trabajador participa en la toma de decisiones?					
	17	¿Las decisiones tomadas por su jefe inmediato son las correctas?					
	Comunicación						
	18	¿La comunicación entre el personal de cada área, es de manera cordial y eficaz?					
	19	¿Se encuentra informado sobre los logros o cambios que ocurre en la empresa?					
	Motivación						
	20	¿En su área se realizan actividades que permitan a los colaboradores sentirse motivados?					
	21	¿El jefe inmediato se preocupa por su desempeño laboral, con el objetivo de motivar a su personal a cargo?					
	Liderazgo						
	22	¿Considera que los jefes se encuentran comprometidos por el bienestar de sus trabajadores?					
	23	¿El liderazgo que ejerce cada jefe permite que todos los trabajadores puedan participar en la toma de decisiones?					
Control previo							
24	¿El control que ejerce su jefe inmediato permite la presentación de los pedidos de los platos y tragos a tiempo?						

	25	¿El control permite efectuar un buen trabajo y que este no contenga errores?					
Control	Mejora continua						
	26	¿Cómo colaborador considera que se debe implementar un plan de mejora continua en la institución, con el fin de mejorar los procesos establecidos?					
	27	¿Escucho hablar del equipo de mejora continua y los proyectos que realiza?					
	Desempeño						
	28	¿Con que frecuencia los jefes supervisan el desempeño de los trabajadores?					
	29	¿La implementación de sistemas permite mejorar el rendimiento en su trabajo?					
	30	¿Se encuentra capacitado para resolver dudas e inquietudes del cliente?					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores

OBJETIVO: recoger información respecto a la calidad de atención desde la perspectiva de los trabajadores de la cadena de restaurantes El Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S
1	2	3	4	5

Calidad de atención							
Dimensión	Indicadores		1	2	3	4	5
Confiabilidad	Cumplimiento						
	1	¿Se presentan los pedidos realizados por al cliente dentro del tiempo dicho al cliente?					
	2	¿Su Jefe tiene confianza en el personal que tiene a su cargo?					
	3	¿El número de trabajadores es suficiente para el cumplimiento de las funciones asignadas a cada equipo?					
	Interés						
	4	¿Su jefe muestra interés por el trabajo que usted realiza?					
5	¿Percibe el interés por parte de sus colegas o compañeros de equipo de trabajo al momento de brindar un servicio?						

Empatía	Atención oportuna							
	6	¿Considera que sus acciones permiten brindar un servicio eficiente y eficaz?						
	7	¿Los procesos actuales le permiten atender adecuadamente a los usuarios?						
	8	¿Considera que se debería establecer un tiempo para cada plato a presentar al cliente?						
	Satisfacción							
	9	¿Se encuentra usted satisfecho con la remuneración que recibe a cambio de sus funciones?						
	10	¿Te encuentras satisfecho con el clima laboral de la institución?						
	Comprensión al cliente							
	11	¿Cómo trabajador cuenta con las herramientas apropiadas para atender las necesidades de los clientes?						
	12	¿Se realiza constantemente capacitaciones que le permita esforzarse por dar un mejor trato a los clientes?						
	13	¿considera que sus compañeros de equipo de trabajo son empáticos al momento de atender a los clientes?						
	14	¿Comprende usted con claridad todo lo que el cliente le manifiesta sin pedir ayuda de los jefes inmediatos?						
	Elementos tangibles	Instalaciones físicas						
		15	¿Las instalaciones de la institución son adecuadas para el desarrollo de sus funciones?					

	16	¿El espacio físico donde trabaja le permite brindar una buena atención?					
	17	¿La señalización y rutas de evacuación son los adecuados?					
	Recurso humano						
	18	¿Cada trabajador recibe una inducción cuando ingresa a trabajar a la empresa?					
	19	¿El método utilizado para la contratación de un nuevo personal es el correcto?					
	20	¿Se organiza el trabajo por área, teniendo en cuenta las habilidades del personal?					
Capacidad de respuesta	Servicio a tiempo						
	21	¿Los plazos para la atención de las solicitudes de los usuarios le parecen justo?					
	22	¿En la Institución se cumple con los servicios ofrecidos en los plazos establecidos y acordados?					
	Respuesta oportuna						
	23	¿En comparación con otros restaurantes de la ciudad, considera usted que la atención al cliente es oportuna?					
	24	¿Se encuentra preparado para resolver problemas en el área la cual permita tomar la iniciativa para brindar una solución?					
	25	¿Considera que es necesario comunicar el tiempo que demanda cada preparación de los pedidos al cliente?					
Seguridad	Confianza						
	26	¿El puesto que ocupa, siente Ud. que le permite demostrar sus habilidades y desempeño?					

	27	¿Se encuentra identificado con los servicios que brinda la empresa de manera que brinde confianza a los clientes?					
	Compromiso						
	28	¿El jefe mantiene compromiso para el bienestar de sus trabajadores?					
	29	¿Considera que brindar servicio de calidad es un compromiso que se debe tener en cuenta en su área?					
	30	¿Se siente comprometido con sus labores que realiza para la Institución?					

	ITEM S1	ITEM S2	ITEM S3	ITEM S4	ITEM S5	ITEM S6	ITEM S7	ITEM S8	ITEM S9	ITEM S10	ITEM S11	ITEM S12	ITEM S13	ITEM S14	ITEM S15	ITEM S16	ITEM S17	ITEM S18	ITEM S19	ITEM S20	ITEM S21	ITEM S22	ITEM S23	ITEM S24	ITEM S25	ITEM S26	ITEM S27	ITEM S28	ITEM S29	ITEM S30
39	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
41	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42	2,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00
43	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
44	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
45	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00
46	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00
48	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
49	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00
50	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00
51	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
52	1,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	1,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00
53	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00
54	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00
55	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	2,00
56	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00

56 : ITEMS1		3,00																												Visit
	ITEM S31	ITEM S32	ITEM S33	ITEM S34	ITEM S35	ITEM S36	ITEM S37	ITEM S38	ITEM S39	ITEM S40	ITEM S41	ITEM S42	ITEM S43	ITEM S44	ITEM S45	ITEM S46	ITEM S47	ITEM S48	ITEM S49	ITEM S50	ITEM S51	ITEM S52	ITEM S53	ITEM S54	ITEM S55	ITEM S56	ITEM S57	ITEM S58	ITEM S59	ITEM S60
38	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00
39	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00
40	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00
41	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00
42	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00
43	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00
44	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00
45	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	1,00	5,00
46	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00
47	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
48	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00
49	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00
50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
51	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00
53	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
54	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00
55	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
56	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00

Anexo 5: análisis de confiabilidad de los instrumentos

Título de la investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CADENA DE RESTAURANTES EL PAISA INTERNACIONAL EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO 2019
--

El instrumento de medición pertenece a la variable: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 30 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir los procesos administrativos en la cadena de restaurantes el paisa internacional en la provincia de Trujillo 2019, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,914 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0,915

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,914

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	30

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para recopilar la información necesaria para medir los procesos administrativos en la cadena de restaurantes el paisa internacional en la provincia de Trujillo 2019, de 0,914 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los planes de la institución son revisados periódicamente para comprobar que se están llevando dentro lo esperado?	118,7321	167,218	,505	,912

¿Ud. Como trabajador conoce los planes estratégicos de la empresa a fin de poder realizar un trabajar en equipo y acorde a los planes?	117,4107	171,592	,484	,912
¿La misión de la empresa se acerca a la realidad, es decir cumple los valores que cada trabajador debe ejercer?	117,4107	169,810	,572	,911
¿La visión es entendible por los colaboradores y está orientada a lograr las metas a largo plazo de la institución?	117,5536	174,397	,314	,915
¿Considera que los objetivos que la empresa desea alcanzar son realistas?	117,2500	172,409	,564	,911
¿Los objetivos planteados son compartidos con los colaboradores?	117,0714	174,904	,426	,913
¿La institución cuenta con una buena estrategia para poder administrar los recursos?	117,1964	173,215	,501	,912

¿La institución toma en cuenta sus sugerencias para poder plantear estrategias?	117,5536	170,688	,424	,913
¿Considera que las estrategias planteadas son siempre las adecuadas?	117,1964	175,724	,354	,914
¿Considera que la división de trabajo por áreas se encuentra correctamente establecida?	117,6071	166,570	,554	,911
¿Los jefes respetan la división jerárquica que existe en la Institución?	117,5536	171,161	,446	,912
¿Cuenta con los materiales apropiados para poder realizar sus actividades?	117,5000	170,582	,491	,912
¿Se solicita información diaria o semanal de los materiales que hace falta en su área?	117,6429	165,616	,583	,910
¿El trabajo en equipo se realiza de manera adecuada?	117,3036	170,797	,507	,912

¿Cuándo se tiene que realizar un trabajo en equipo, es voluntaria la participación de los trabajadores?	117,1429	175,179	,540	,912
¿Cómo trabajador participa en la toma de decisiones?	116,8750	176,330	,455	,913
¿Las decisiones tomadas por su jefe inmediato son las correctas?	117,6786	165,458	,629	,909
¿La comunicación entre el personal de cada área, es de manera cordial y eficaz?	117,5714	164,577	,644	,909
¿Se encuentra informado sobre los logros o cambios que ocurre en la empresa?	117,3393	165,646	,581	,910
¿En su área se realizan actividades que permitan a los colaboradores sentirse motivados?	117,2143	168,208	,594	,910
¿El jefe inmediato se preocupa por su desempeño laboral, con el objetivo de motivar a su personal a cargo?	117,3929	173,225	,399	,913

¿Considera que los jefes se encuentran comprometidos por el bienestar de sus trabajadores?	117,6429	170,816	,570	,911
¿El liderazgo que ejerce cada jefe permite que todos los trabajadores puedan participar en la toma de decisiones?	118,7321	167,218	,505	,912
¿El control que ejerce su jefe inmediato permite la presentación de los pedidos de los platos y tragos a tiempo?	117,4107	171,592	,484	,912
¿El control permite efectuar un buen trabajo y que este no contenga errores?	117,4107	169,810	,572	,911
¿Cómo colaborador considera que se debe implementar un plan de mejora continua en la institución, con el fin de mejorar los procesos establecidos?	117,5536	174,397	,314	,915

¿Escucho hablar del equipo de mejora continua y los proyectos que realiza?	117,2500	172,409	,564	,911
¿Con que frecuencia los jefes supervisan el desempeño de los trabajadores?	117,0714	174,904	,426	,913
¿La implementación de sistemas permite mejorar el rendimiento en su trabajo?	117,1964	173,215	,501	,912
¿Se encuentra capacitado para resolver dudas e inquietudes del cliente?	117,5536	170,688	,424	,913

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,914 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,831
		N de elementos	15 ^a
	Parte 2	Valor	,853
		N de elementos	15 ^b
	N total de elementos		30
Correlación entre formularios			,843
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,915
	Longitud desigual		,915
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,914

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para Recopilar la información necesaria para medir los procesos administrativos en la cadena de restaurantes el Paisa Internacional en la provincia de Trujillo 2019 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,915 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,914 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para Recopilar la información necesaria para medir los procesos administrativos en la cadena de restaurantes el paisa internacional en la provincia de Trujillo 2019 instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Título de la investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CADENA DE RESTAURANTES EL PAISA INTERNACIONAL EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO 2019
--

El instrumento de medición pertenece a la variable: CALIDAD DEL SERVICIO

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 30 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir la calidad del servicio en la cadena de restaurantes el paisa internacional en la provincia de Trujillo 2019, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,663 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0,687

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,914

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0,914	30

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para recopilar la información necesaria para medir la calidad del servicio en la cadena de restaurantes el paisa internacional en la provincia de Trujillo 2019, de 0,914 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de	Varianza de	Correlación	Alfa de
	escala si el	escala si el	total de	Cronbach si
	elemento se	elemento se	elementos	el elemento
	ha suprimido	ha suprimido	corregida	se ha
				suprimido
¿Se presentan los pedidos realizados por al cliente dentro del tiempo dicho al cliente?	115,9643	129,635	,136	,868
¿Su Jefe tiene confianza en el personal que tiene a su cargo?	116,3750	125,148	,257	,867

¿El número de trabajadores es suficiente para el cumplimiento de las funciones asignadas a cada equipo?	116,3214	126,804	,225	,867
¿Su jefe muestra interés por el trabajo que usted realiza?	116,2679	128,236	,161	,868
¿Percibe el interés por parte de sus colegas o compañeros de equipo de trabajo al momento de brindar un servicio?	116,4107	128,937	,089	,872
¿Considera que sus acciones permiten brindar un servicio eficiente y eficaz?	116,0714	130,977	,025	,871
¿Los procesos actuales le permiten atender adecuadamente a los usuarios?	117,7143	120,208	,495	,859
¿Considera que se debería establecer un tiempo para cada plato a presentar al cliente?	116,2143	121,881	,494	,860
¿Se encuentra usted satisfecho con la remuneración que recibe a cambio de sus funciones?	116,1250	122,039	,569	,858

¿Te encuentras satisfecho con el clima laboral de la institución?	116,2143	127,444	,240	,866
¿Cómo cuenta con las herramientas apropiadas para atender las necesidades de los clientes?	116,0357	123,744	,561	,859
¿Se realiza constantemente capacitaciones que le permita esforzarse por dar un mejor trato a los clientes?	115,8214	126,113	,444	,862
¿considera que sus compañeros de equipo de trabajo son empáticos al momento de atender a los clientes?	115,9643	125,126	,443	,862
¿Comprende usted con claridad todo lo que el cliente le manifiesta sin pedir ayuda de los jefes inmediatos?	116,2857	123,844	,376	,863
¿Las instalaciones de la institución son adecuadas para el desarrollo de sus funciones?	115,8929	127,843	,277	,865

¿El espacio físico donde trabaja le permite brindar una buena atención?	116,2857	120,535	,488	,860
¿La señalización y rutas de evacuación son los adecuados?	116,3214	125,531	,299	,865
¿Cada trabajador recibe una inducción cuando ingresa a trabajar a la empresa?	116,2500	124,409	,392	,862
¿El método utilizado para la contratación de un nuevo personal es el correcto?	116,5179	119,563	,503	,859
¿Se organiza el trabajo por área, teniendo en cuenta las habilidades del personal?	116,1964	122,743	,469	,860
¿Los plazos para la atención de las solicitudes de los usuarios le parecen justo?	115,9286	126,649	,483	,862
¿En la Institución se cumple con los servicios ofrecidos en los plazos establecidos y acordados?	115,6786	127,277	,415	,863

¿En comparación con otros restaurantes de la ciudad, considera usted que la atención al cliente es oportuna?	116,4286	120,140	,551	,858
¿Se encuentra preparado para resolver problemas en el área la cual permita tomar la iniciativa para brindar una solución?	116,1607	120,174	,516	,859
¿Considera que es necesario comunicar el tiempo que demanda cada preparación de los pedidos al cliente?	116,1786	118,149	,595	,856
¿El puesto que ocupa, siente Ud. que le permite demostrar sus habilidades y desempeño?	116,1071	117,479	,663	,854
¿Se encuentra identificado con los servicios que brinda la empresa de manera que brinde confianza a los clientes?	116,2679	124,491	,394	,862
¿El jefe mantiene compromiso para el bienestar de sus trabajadores?	116,3571	124,052	,444	,861

¿Considera que brindar servicio de calidad es un compromiso que se debe tener en cuenta en su área?	117,7143	120,208	,495	,859
¿Se siente comprometido con sus labores que realiza para la Institución?	116,2143	121,881	,494	,860

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,866 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,712
		N de elementos	15 ^a
	Parte 2	Valor	,862
		N de elementos	15 ^b
	N total de elementos		30
Correlación entre formularios			,523
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,687
	Longitud desigual		,687
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,663

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para Recopilar la información necesaria para medir la calidad del servicio en la cadena de restaurantes el paisa internacional en la provincia de Trujillo 2019 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,687 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,663 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para recopilar la información necesaria para medir la calidad del servicio en la cadena de restaurantes el paisa internacional en la provincia de Trujillo 2019 instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Anexo 6: Resolución de aprobación de proyecto de investigación



FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO

RESOLUCIÓN N°2268-2020/FIAU-USS

Pimentel, 23 de octubre de 2020

VISTO:

El Acta de reunión N°013-2020/FIAU-II-USS de fecha 10 de Octubre de 2020 del Comité de Investigación de la Escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 48° que a letra dice: "La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas.";

Que, de conformidad con el Reglamento de grados y títulos en su artículo 21° señala: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación. En caso un tema perdiera vigencia, el Comité de Investigación evaluará la ampliación de la misma.

Que, de conformidad con el Reglamento de grados y títulos en su artículo 24° señala: La tesis es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela profesional. Para el grado de doctor se requiere una tesis de máxima rigurosidad académica y de carácter original. Es individual para la obtención de un grado; es individual o en pares para obtener un título profesional. Asimismo, en su artículo 25° señala: "El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C.".

Que, según documento de visto el Comité de investigación de la Escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL acuerda aprobar los temas de las Tesis a cargo de los estudiantes y/o egresados que se detallan en el anexo de la presente Resolución.

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR, el tema de la Tesis perteneciente a la línea de investigación de INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE, a cargo de los estudiantes y/o egresados del Programa de estudios de INGENIERÍA INDUSTRIAL según se detalla en el anexo de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ESTABLECER, que la inscripción del Tema de la Tesis se realice a partir de emitida la presente resolución y tendrá una vigencia de dos (02) años.

ARTÍCULO 3°: DEJAR SIN EFECTO, toda Resolución emitida por la Facultad que se oponga a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 Dr. Mario Fernando Ramos Moscol
Desano - Facultad de Ingeniería,
Arquitectura y Urbanismo
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.



 MBA. María Noelia Sialber Rivera
Secretaría Académica / Facultad de Ingeniería,
Arquitectura y Urbanismo
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

Cc: Interesado, Archivo

FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO
RESOLUCIÓN N°2268-2020/FIAU-USS

Pimentel, 23 de octubre de 2020

ANEXO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TEMA DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	VILLARREAL CORTAVITARTE CARLO	PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CADENA DE RESTAURANTES EL PAISA INTERNACIONAL EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO 2019	INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE
2	TUÑOQUE CHÁVEZ ERICK JHON	APLICACIÓN DE LA TEORÍA DE RESTRICCIONES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA PLANTA INDUSTRIAL CHEMOTO S.A.C.	INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE
3	VIVANCO SEMINARIO ESTHER KATHERINE	"APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA	INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE
4	HURTADO SAUCEDO CHRISTIAN JERSON	DIRECCIÓN DE OPERACIONES, SECRETARÍA TÉCNICA COMISIÓN AD HOC LEY N° 29625 - CERCADO DE LIMA, 2019"	INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE
5	PALOMINO BANDA ROGER	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA SISCOTEC DEL PERÚ S.A.C	INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE
6	LIVAQUE GONZALES ALEXANDER Y PEÑA FIGUEROA DANY FORTUNATO	AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ESPESAMIENTO DE RELAVE FINAL EN LA PLANTA CONCENTRADORA DE COBRE PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN PARA EL AÑO 2018	INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE
7	CUBAS HERRERA JESSYCA KRISTEL Y TARRILLO CASTRO KAREN MARIANELLA	ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA DE ALIMENTOS BALANCEADOS KIME E.I.R.L. - CHICLAYO 2019	INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

Anexo 7: Permiso para recolección de datos



EL PAIZA

RESTAURANT - TURISTICO

INVERSIONES TURISTICAS SANTA INES S.A.C.

Especialidad en Pescados, Mariscos y Comida Criolla

- Cabiches - Sudados - Parihuellas
- Leche de Tigre - Chicharrones
- Jaleas - Conchas Negras
- Arroz con Mariscos, Etc.



06 de Octubre del 2019

Yo, Timoteo Maza Montalván Gerente General del Restaurant turístico "EL PAIZA INTERNACIONAL" de Trujillo, autorizo para que el Señor Carlo Villarreal Cortavitate, bachiller de Ingeniería Industrial de la Universidad Señor de Sipán, realice durante el período 2019 su trabajo de Investigación titulado: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CADENA DE RESTAURANTES EL PAIZA INTERNACIONAL EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO 2019", para lo cual podrá tomar los datos que se necesite.

Atte.

INVERSIONES TURISTICAS
SANTA INES S.A.C.

TIMOTEO MAZA MONTALVAN
GERENTE GENERAL