



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA**

La gestión administrativa y su incidencia en la ventaja competitiva del  
Restaurant El Huerto de Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Huamán Vásquez, Diana Betsave (ORCID: 0000-0001-8212-1946)

**ASESOR:**

Mg. Agurto Marchan, Winner (ORCID: 0000-0002-0396-9349)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**PIURA - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A nuestro Dios, el ser supremo y todo poderoso.

A mis padres Marcelino Huamán y Julia Vásquez, quienes han sido pieza clave para el desarrollo y crecimiento profesional.

Así mismo a mis amigos y entorno social quienes constantemente han participado durante esta etapa muy importante.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por ofrecerme la oportunidad para culminar esta etapa profesional.

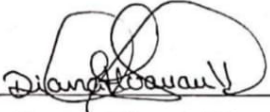
A mi asesor y al recurso humano que constantemente se preocupa por los estudiantes de este programa de maestría, quienes nos transmiten el conocimiento necesario.

## Página del jurado

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Huamán Vásquez, Diana Betsave con DNI N° 48064622, en función al cumplimiento de lo dispuesto por la universidad, de acuerdo a la Facultad de Ciencias empresariales, declaramos y consignamos bajo juramentación todo tipo de documentación, de acuerdo a la veracidad y autenticación. Por lo cual declaro que los datos e información presentes en el estudio están sujetos en función a los lineamientos determinados por la universidad. Asumimos toda responsabilidad, falsedad o discrepancia sobre la información que se adjunta en cumplimiento de las normas institucionales y de las leyes universitarias que rigen en derecho del estudiante.

Piura, 19 de Octubre 2020



\_\_\_\_\_

Huamán Vásquez, Diana Betsave

## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice de contenido .....	vii
Índice de tabla .....	ix
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	23
3.5. Procedimiento .....	25
3.6. Método de análisis de datos .....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	38
VI. CONCLUSIONES .....	45
VII. RECOMENDACIONES .....	46

REFERENCIAS .....	47
Anexo A. Matriz de operacionalización de variables .....	53
Anexo B. Matriz de consistencia .....	55
Anexo C. Matriz de instrumentos .....	57
Anexo D. Cuestionario al personal del Restaurant respecto a la variable gestión administrativa. ....	59
Anexo E. Cuestionario al personal del Restaurant, respecto a la variable ventaja competitiva. ....	61
Anexo F. Cuestionario al cliente o comensal del Restaurant, respecto a la dimensión diferencia competitiva .....	62
Anexo G. Guía de entrevista al gerente del Restaurant, respecto a la gestión administrativa y ventaja competitiva. ....	63
Anexo H. Análisis e interpretación de las tablas obtenidas en función a la apreciación de los clientes del Restaurant. ....	64
Anexo I. Análisis de la guía de entrevista al gerente del Restaurant.....	66

## Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1. Validez del contenido por juicio de expertos .....	24
Tabla 2. Resultados del análisis de confiabilidad de las variables .....	24
Tabla 3. Incidencia entre la planificación administrativa y ventaja competitiva del restaurant .....	26
Tabla 4. Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la planificación administrativa y ventaja competitiva .....	27
Tabla 5. Correlación entre la planificación administrativa y ventaja competitiva .....	28
Tabla 6. Incidencia entre la organización administrativa y ventaja competitiva del restaurant .....	28
Tabla 7. Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la organización administrativa y ventaja competitiva .....	29
Tabla 8. Correlación entre la organización administrativa y ventaja competitiva .....	30
Tabla 9. Incidencia entre la dirección administrativa y ventaja competitiva del restaurant .....	30
Tabla 10. Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la dirección administrativa y ventaja competitiva .....	31
Tabla 11. Correlación entre la dirección administrativa y ventaja competitiva...	32
Tabla 12. Incidencia entre control administrativo y ventaja competitiva del restaurant .....	32
Tabla 13. Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación al control administrativo y competitividad empresarial .....	33
Tabla 14. Correlación entre el control administrativo y ventaja competitiva .....	34
Tabla 15. Incidencia entre la gestión administrativa y ventaja competitiva del restaurant .....	34
Tabla 16. Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la gestión administrativa y ventaja competitiva .....	36
Tabla 17. Correlación entre la gestión administrativa y ventaja competitiva .....	37



Tabla 18.	Realidad de los factores que determinan la diferenciación competitiva del restaurant .....	64
Tabla 19.	Nivel regular de la diferenciación competitiva del restaurant.....	64

## Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general; Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019. Siendo la metodología utilizada, correlacional – causal, de diseño no experimental y corte transversal, siendo su población la cual estuvo compuesto por 15 colaboradores de las diferentes áreas del restaurant, así mismo 350 clientes o comensales habituales, entre los instrumentos utilizados, se encuentra dos cuestionario a los colaboradores y un cuestionario a los clientes, así también una guía de entrevista al gerente del restaurant, que ha sido fundamental para determinar la situación problemática en función a la gestión administrativa y ventaja competitiva. Entre los resultados se encontró que existe una incidencia respecto a la gestión administrativa y ventaja competitiva, debido a la correlación y significancia mediante el método del Rho= ,893\*\*;  $p= ,000^b$ . Llegando a la conclusión que la gestión administrativa y la ventaja competitiva del restaurant fueron calificados en un nivel regular, no se está cumpliendo adecuadamente con los procesos administrativos en el restaurant, lo que ha incidido en la ventaja competitivo, a pesar que se evidencia una serie de factores diferencial que reflejan un valor agregado ante la competencia, sin embargo es necesario realizar una serie de inversión de equipos y sistemas modernos para fortalecer la capacidad de respuesta en la atención de los clientes, así mismo tomar acciones estratégicas en el mercado.

**Palabras claves:** Planeación, organización, dirección control y competitividad.

## Abstract

The present study had as a general objective; Determine the incidence of administrative management on the competitive advantage of the Restaurant El Huerto De Edén Sagrado EIRL, El Alto - 2019. The methodology used being correlational - causal, non-experimental design and cross-sectional, being its population which was composed of 15 collaborators from the different areas of the restaurant, likewise 350 clients or regular diners, among the instruments used, there are two questionnaires for collaborators and one questionnaire for clients, as well as an interview guide for the restaurant manager, which has been fundamental to determine the problematic situation based on administrative management and competitive advantage. Among the results, it was found that there is an incidence regarding administrative management and competitive advantage, due to the correlation and significance using the Rho method  $= .893^{**}$ ;  $p = .000b$ . Reaching the conclusion that the administrative management and competitive advantage of the restaurant were rated at a regular level, the administrative processes in the restaurant are not being adequately complied with, which has affected the competitive advantage, despite the evidence of a series of differential factors that reflect an added value in the face of the competition, however it is necessary to make a series of investment in modern equipment and systems to strengthen the response capacity in customer service, as well as take strategic actions in the market.

**Key words:** Planning, organization, control direction and competitive

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo productivo en las empresas ha ido en aumento, sin embargo, existen una serie de aspectos fundamentales que han proporcionado el desarrollo para algunas empresas, la cual dependen principalmente de una serie de procesos administrativos y factores competitivos que permitan una mayor ventaja en un determinado mercado o segmento potencial donde ofrecen los productos o servicios. León y Larrañaga (2019) indican que el conocimiento, es un factor diferencial en las empresas, así como la innovación que genera una ventaja competitiva, bajo el uso de herramientas modernas, principalmente en las empresas de restaurant, en donde cada vez se evidencia la declinación constante de sus actividades económicas, sumado a las deficiencias administrativas en gran parte de las empresas del mundo. Mientras que Apodaca, Maldonado y Máynez (2019) explican que, en la ciudad de México, las capacidades relacionados con la infraestructura, experiencia y la aplicación de estrategias permiten una mayor ventaja sobre un determinado mercado potencial, sin embargo, los negocios asociación estos factores en niveles bajos, que incrementan sus costos.

Mendoza *et al.*, (2018) manifiestan que, para obtener una mayor ventaja competitiva, es necesario mantener una adecuada gestión administrativa, principalmente del control de las actividades empresariales, siendo un aspecto no solo para empresas privadas sino también públicas. Para ello es necesario que las empresas logren realizar un diagnóstico organizacional y de planificación para aprovechar sus ventajas. Respecto a este criterio, Delgado *et al.*, (2018) asocian el termino de gestión administrativa como un conjunto de elementos claves que proporcionan un mejor posicionamiento en el mercado, recalcando el valor del sector restaurant, en donde la estructura organizacional y capital humano es fundamental. De acuerdo a Berselli *et al.*, (2018) explican que mantener una empresa en el sector restaurant, conforma una serie de desafíos, que requiere de una planificación entorno al mercado, basado en la innovación tecnológica, canales y enfoque de los clientes, siendo ineludible para fortalecer los niveles competitivos.

La ventaja competitiva también está relacionada con el crecimiento económico que ha mostrado una serie de fluctuaciones que se han dinamizado

según las acciones y/o políticas de desarrollo económico en los países, siendo una serie de oportunidades y estableciendo acciones que contrarrestaron la desaceleración económica (Fondo Monetario Internacional - FMI, 2019). Para la fuente informativa de Universa (2019) el crecimiento económico en el mundo, tiene una relación con el desarrollo de las empresas. Puesto que la administración presenta una serie de capacidades relacionados con la planeación, dirección, control y ejecución de acciones basado al direccionamiento de las empresas. Para los Asesores DEPYMES (2019) la gestión administrativa tiene una relación directa con la ventaja competitiva, donde su infraestructura, tecnología y concentración de mercado, es superior a demuestra cada vez un mayor crecimiento y ventaja.

Capa *et al.*, (2018) afirman que el liderazgo competitivo, forma parte de una ventaja debido a que se enfoca en la eficiencia y eficacia de las actividades que realicen los empleados en una empresa. Así también que se basa en aquellas habilidades y/o capacidades necesarias para diferenciarse con el entorno. Según Arellano (2017) indican que la ventaja competitiva empresarial es una realidad constante, que tiene como propósito fortalecer la calidad del servicio, siendo otro de los aspectos importantes de diferenciación, por lo cual es necesario orientar la atención de las necesidades y requerimientos en base a un segmento de mercado. Mientras que Hernández *et al.*, (2017) demuestran que en el ámbito administrativo las empresas reflejan un 80% que no han realizado cambios organizacionales, el 40% implementa actividad de innovación, el 30% realiza procesos administrativos y la minoría de las empresas consideran que la definición de los objetivos y metas son necesarias para saber dónde dirigir sus actividades.

Existiendo una relación considerable entre la gestión administrativa y ventaja competitiva, puesto que Mendoza (2017) mencionan que el 57,14% indican que no se desarrolla una adecuada planeación laboral en las empresas, así también que no existe un adecuado mecanismo de control e innovación laboral, siendo que la gestión administrativa en las empresas del sector alimenticio y comercial es mayormente deficiente. Lara (2017) indican que la gestión administrativa, en función a la planificación, organización, dirección y control es deficiente, debido a la falta de conocimiento, sin embargo, también respalda la necesidad de los factores tecnológicos, recursos humanos y calidad del servicio. Por su parte

Cárdenas *et al.*, (2017) mencionan que la gestión administrativa por lo general las empresas, no logran percibir una adecuada planeación, siendo importante el fortalecimiento del conocimiento y aprendizaje laboral. Velázquez (2016) indican que el 51% de las empresas califican a la gestión administrativa inadecuada, debido a que los trabajadores no tienen un conocimiento adecuada de las funciones laborales, la limitada comunicación y la falta de compensación laboral.

Desde una perspectiva nacional, Mendivel *et al.*, (2020) precisan que las instituciones privadas en el Perú mantienen un mayor control de sus procesos administrativos a diferencia de las empresas, sin embargo, solo el 25% sostienen que es deficiente, siendo un factor preocupante. Así mismo Benites *et al.*, (2020) indican que los niveles competitivo en latinoamerica, no son adecuadas, puesto que estas empresas principalmente del sector restaurant, no a fortalecido los niveles de innovación, infraestructura, capital intelectual y desarrollo operativo, para ello es necesario un adecuado lineamiento administrativo en las empresas peruanas. Así también Mendoza (2020) indican que el cumplimiento de objetivos y metas, permiten el logro de un adecuado resultado laboral, sin embargo la mayoría del recurso humano no tienen una conocimiento enfocado a estos aspectos, siendo también la falta de un adecuado sistema de control, monitoreo y supervisión laboral.

Dentro del entorno nacional, Perú presentó una de las principales economías, esperando un cierre anual del 1.5% para el periodo 2018. Siendo uno de los países con mayor dinamismo en Sudamérica, a pesar de la inestabilidad política, demostrando que las políticas productivas en las pequeñas y mediana empresas se han visto influenciadas por el desarrollo de la exportación y el crecimiento del sector restaurant (Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, 2018). Para la Agencia Peruana - ANDINA (2019) Perú registra un crecimiento económico, pero a la vez este crecimiento está influenciado por cerca de 2.5 millones de empresas durante el periodo 2018. Sin embargo, en el cuarto trimestre se crearon cerca de 70,547 empresas y 45,052 se dieron de baja, debido a factores relacionados con la gestión administrativa, en función a direccionar y organizar sus actividades productivas.

Según Panduro *et al.*, (2019) indican que la planificación de la gestión administrativa en las empresas restaurant debe comprender un direccionamiento

productivo, en donde se fortalezcan el cumplimiento de los roles asignados mediante el adecuado desempeño laboral. Según El Instituto Nacional de Estadística e informática – INEI (2018) El sector restaurant, es uno de los sectores con mayor desarrollo económico y productivo en el país, puesto que conforma no solo una de las gastronómicas más importante. Sino también que contribuye a la economía del país, debido a que el sector alimentario y bebidas incrementó rotundamente un 2,10%. Así mismo otras actividades de servicio comensales que creció en un 2,09%, mostraron un mayor dinamismo debido al crecimiento económico y de la demanda, así también de las estrategias competitivas que adoptan. Mientras que para Cegarra y Martínez (2018) la ventaja competitiva, como la utilización de los recursos empresariales con la finalidad de diferenciarlo con respecto al mercado donde direcciona sus productos y/o servicios, siendo este un factor clave en función a mantener un liderazgo competitivo.

En consideración a Espinoza (2017) la ventaja competitiva que las empresas peruanas no han desarrollado efectivamente, deben estar afianzadas con las nuevas tecnologías y comunicación, que permita generar un adecuado nivel de calidad en los servicios. Por su parte Arrarte *et al.*, (2017) manifiesta que el sector restaurant, constantemente se encuentra influenciado por las condiciones laborales, así como el mercado meta y potencial en donde es evidente un alto nivel competitivo. Según Limache (2017) indica que el liderazgo competitivo en el Perú es una competencia laboral no muy desarrollada, debido a que el 43% considera como regular la motivación que transmite a todo el personal, así mismo el valor de las TIC, que no está siendo adecuadamente aprovechada.

De acuerdo a estos aspectos, Farroñay y Ancaya (2016) mencionan que la gestión administrativa es regular en donde el 40% de los recursos que disponen no son adecuadamente utilizados, la cual también se encuentra influenciado por el compromiso laboral y por las acciones correctivas administrativas que deben desarrollarse adecuadamente. Para Martínez (2017) la gestión administrativa, está compuesta por una serie de acciones enfocadas principalmente en suministrar los recursos disponibles en una empresa u organización mediante cuatro principios fundamentales como la planeación, organización, dirección y control en cumplimiento de los objetivos trazados a un periodo de plazo.

Siendo el restaurant El Huerto de Edén Sagrado E.I.R.L., que brinda una serie de platos servidos y a la carta con el objeto de obtener una mejor participación del mercado, siendo sus principales comensales clientes corporativos de empresas dedicadas al rubro petrolero, por lo cual presenta una sucesión de falencias respecto a la calidad, debido a los niveles de insatisfacción que se refleja en algunos de los clientes o comensales. Puesto que no se ha logrado cumplir eficientemente con los objetivos empresariales, además el personal de las diferentes áreas, no tienen noción de las metas, políticas, misión y visión, reflejando un bajo nivel de direccionamiento en los procesos, por la ausencia de compromiso y bajo nivel de importancia de los miembros de la organización.

Por otro lado, existen grandes carencias debido a la falta de conocimiento de las estructuras organizacionales, desconocimiento de sus funciones y responsabilidad de cada miembro. Así también de la falta de un (MOF) y (RIT) adecuadamente implementado, la ausencia de una relación comunicativa efectiva en los ambientes. Así mismo no existe una adecuada motivación, a pesar de que existen incentivos económicos que trata de motivarlos en relación a sus actividades diarias, así mismo a nivel competitivo se cuenta con una infraestructura adecuada y con equipos de servicios alimentarios modernos. Mucho menos se evalúa al sector, en función a establecer estrategias que permitan el desarrollo competitivo y aprovechar el dinamismo del mercado que es una de las fortalezas que representa el mercado Talareño.

De continuar con esta situación, relacionadas con la gestión administrativa y la ventaja competitiva, reflejaría una serie de deficiencias en el crecimiento y desarrollo del restaurant. Puesto que el sector restaurant es un uno de los sectores con mayor desarrollo que permite contribuir al desarrollo local y nacional, las cuales se deben cumplir efectivamente con los principios establecidos en relación con la planificación, organización, dirección y control. Así mismo de los factores que integran sus competitividades el sector. Durante los periodos de gestión actual, se ha evidenciado que no existe una investigación basado en “La gestión administrativa y su incidencia en la ventaja competitiva del Restaurant”, permitiendo conocer los niveles de gestión administrativa, con el objeto de identificar los elementos claves que dificultan el logro de los objetivos establecidos.



En función a la pregunta general; ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019?, mientras que las preguntas específicas son; (a) ¿En qué medida incide la planificación administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019?, (b) ¿Cómo incide la organización administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019?, (c) ¿En qué medida incide la dirección administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019?, (d) ¿Cómo incide el control administrativo en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019?

La justificación del estudio, tiene como propósito argumentar sólidamente la realización de la investigación, sobre las diferentes razones que acrediten cada procedimiento científico, basado en recursos económicos, tiempo y esfuerzos para su desarrollo, por lo cual el estudio muestra que existen tres tipos de perspectivas o justificación. A continuación, se explican y detallan adecuadamente: La justificación desde una perspectiva práctica tiene como propósito buscar la solución de manera inmediata y eficiente un problema, que principalmente se centra por aquellos factores relacionados esencialmente con la falta de una correcta aplicación de los procesos de gestión administrativas. Puesto que incide en la ventaja competitiva en un mercado más exigente y competitivo, como lo es la ciudad de El Alto – Talara. Demostrando que el desarrollo del estudio permitirá realizar acciones o estrategias de mejora que garantizan su orientación de manera adecuada sujeto a los lineamientos establecidos por el restaurant.

A nivel económico, se justificó el estudio, puesto que la situación problemática que representa el restaurant dificulta principalmente al desarrollo eficiente de sus actividades productivas como la suministración o administración de cada proceso relacionado con platos servidos, a diferencia de la competencia. Por qué en los últimos años que ha reflejado un bajo nivel de crecimiento producto a que existen otros restaurantes, que han obtenido una mayor participación en la brecha de demanda existen en el entorno. Por lo cual el esto permitirá identificar aquellas dificultades en los procesos administrativo para poder potenciar las

ventajas competitivas que posee y generar una mayor participación del mercado y obtener una fluctuación positiva en la rentabilidad del restaurant.

Desde una perspectiva social, el estudio contribuirá en tres aspectos o categorías importante, primero al restaurant mediante la identificación de aquellas debilidades relacionados con la gestión administrativa y que incide en la ventaja competitiva respecto a sus actividades. Para realizar acciones correctivas que permita una mejora sustantiva que implique la participación de todo el recurso laboral en función a los objetivos y metas por lograr en cada periodo anual. Como segunda instancia, contribuirá a otros restaurants dedicadas al rubro restaurant y que presentan las mismas deficiencias, a optar las medidas implementadas para su solución prácticas y por último servirá como fuente de información

Respecto a la hipótesis general; Existe una incidencia significativa de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019, mientras que las hipótesis específicas son; (a) La planificación administrativa incide significativamente en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019. (b) La organización administrativa incide significativamente en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019. (c) La dirección administrativa incide significativamente en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto, Año 2019. (d) El control administrativo incide significativamente en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

En relación al objetivo general; Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019, mientras que los objetivos específicos son; (a) Establecer la incidencia de la planificación administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019, (b) Evaluar la incidencia de la organización administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019, (c) Establecer la incidencia de la dirección administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019, (d) Identificar la incidencia del control administrativo en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes, se consideró a nivel internacional a Gisella y Jiménez (2017) en el desarrollo de su investigación titulada; *Manual de procedimientos administrativos para el Restaurante Exacto, en Guayaquil, año 2016*, perteneciente a la Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo general; Diseño del Manual de procedimientos administrativos para el Restaurante Exacto, en Guayaquil, año 2016, utilizando una metodología Descriptiva – Transversal o Transaccional, obteniendo como resultado, que más del 80,00% del personal y de los clientes mencionan que es necesario un manual de procedimiento administrativos que permita una mayor organización, orientados principalmente en las responsabilidad y funciones que deben cumplir de manera secuencial, manteniendo un ambiente laboral adecuado y fundamentalmente buscando el bienestar de los clientes, asimismo de los alimentos que se ofrecen, concluyendo que el manual de tipo administrativo contribuirá a una eficiencia de la organización administrativa del restaurante.

Cruz y Chiriguayo (2017) en la elaboración de su estudio titulado; *Diseño del Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas*, perteneciente a la Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo general; Diseño del Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas, utilizando una metodología Descriptiva – Transversal o Transaccional, obteniendo como resultado, que el 90,00% del restaurante presenta deficiencias relacionadas principalmente con el control interno de las diferentes áreas, debido a la ausencia de un manual, que permita el direccionamiento de las funciones laborales en el restaurante, así también el efecto de esta deficiencia a reflejado en los últimos periodos operaciones o productivos, bajas ventas, concluyendo que dicho Manual de Procedimiento a nivel administrativo contribuye eficientemente al rendimiento laboral y participación sobre el mercado potencial.

Por su parte Flores (2015) en el desarrollo de su estudio, titulado; *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA 2010 – 2013*, perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma, de Nicaragua, tuvo como objetivo general; Analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la

Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos R.L., durante el periodo 2010 - 2013, utilizando una metodología Correlacional – No Experimental y transversal, obteniendo como resultado, que el 20,00% considera importante la planeación en la empresa, mientras que el 75,00% desconoce los tipos de planes, siendo la organización que muestran algunas deficiencias relacionado a la estructura organizacional, mientras que el 53,33% considera que la comunicación es adecuada, a diferencia de los procesos de control que el 40,00% considera que se realiza una parte de ello, concluyendo que existen deficiencias principalmente en la planeación, dirección y principalmente del control administrativo.

Cabana *et al.*, (2015) en su revista científica titulada; *Variables críticas en las ventajas competitivas de restaurantes gourmet, La Serena, Chile*, perteneciente a la Universidad de la Serena, Chile, tuvo como objetivo general; Determinar la relación de las variables críticas y la ventaja competitiva del restaurantes gourmet, utilizando una metodología Correlacional – Descriptiva y de diseño Transversal, enfoque Cualitativo, obteniendo como resultado que la ventaja competitiva en los negocios dedicados a las actividades de restaurante gourmet, mantienen una dependencia razonable con la calidad del servicio y satisfacción, así mismo para obtener un vínculo o relación con los clientes, es necesario tener un conocimiento claro sobre los requerimientos y exigencias de estos consumidores, permitiendo fortalecer la lealtad de los clientes, para ello es necesario el diseño de una propuesta enfocado esencialmente en generar una ventaja única.

En los antecedentes nacionales, se consideró a Briceño (2017) en la realización de su investigación titulada; *Mejora en los procesos administrativos en el Restaurante Pollería Pardos Chiken en el Distrito de San Borja, 2017*, perteneciente a la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, tuvo como objetivo general; Analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken. utilizando una metodología Descriptiva – Transversal o Transaccional, obteniendo como resultado que el 80% del personal menciona que la gestión administrativa es regular, y el 90% considera que la deficiencia administrativa depende de la parte gerencial y administrativa debido a que existen ciertos problemas con la dirección empresarial, así también con la acciones organizativas, comunicación, responsabilidad laboral y la revisión

de los resultados, concluyendo que es necesario mejorar los procesos administrativo debido a las deficiencias que estas representan en el restaurante.

Guzmán (2017) en la elaboración de su estudio, titulado; *Proceso administrativo en el restaurante la Chomba de la ciudad del Cusco – 2016*, perteneciente a la Universidad Andina del Cusco, Perú, tuvo como objetivo general; Describir los procesos administrativo en el restaurante la Chomba de la ciudad del Cusco – 2016, utilizando una metodología Descriptiva – No Experimental y Transversal, obteniendo como resultados que el 56,70% del personal menciona que se está cumpliendo con los procesos administrativos, demostrando que existen un alto nivel de deficiencias respecto a la planeación administrativa, que corresponde al desempeño adecuado de los objetivos y metas, así mismo de que no se cuenta con una adecuada organización, evidenciándose la ausencia de un proporcionado direccionamiento y control de las acciones laborales que se realizan diariamente y de manera empírica, concluyendo que los procesos administrativa es inadecuado.

Rupay (2017) en la realización de su estudio, titulado; *Caracterización de la competitividad bajo el enfoque de estrategias de diferenciación en las Mypes del rubro de Restaurante de Dos Tenedores de la ciudad de Carhuaz, 2015*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, tuvo como objetivo general; describir las principales características de la competitividad bajo el enfoque de estrategias de diferenciación, en las Mypes del rubro de Restaurante de Dos Tenedores de la ciudad de Carhuaz, 2015, utilizando una metodología Descriptiva –No Experimental y Transversal, obteniendo como resultados que el 44,44% de los gerentes conocen algunas de las principales características de sus clientes, mientras que el 33,33% expresan que las tarifas de los platos asignados en el restaurante no cumplen con la calidad del servicio y de los insumos utilizados, concluyendo que existe un bajo nivel de diferenciación como ventaja competitiva.

Salinas (2017) en la elaboración de la investigación, titulada; *Influencia de una estrategia de diferenciación del servicio para el incremento de las ventas en el Restaurante SANSANO del distrito de San Juan de Lurigancho*, perteneciente a la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú, tuvo como objetivo general; Determinar la influencia de una estrategia de diferenciación del servicio para el incremento de las

ventas en un Restaurante SANSANO del distrito de San Juan de Lurigancho, utilizando una metodología Correlacional – No Experimental y Transversal, obteniendo como resultados que existe una influencia significativa entre las variables, siendo que el 89,80% de los encuestados mencionan que la calidad de acuerdo a los servicios y productos es adecuado, así mismo el 86.30% menciona que la innovación tecnológica es regularmente adecuada, mientras que la demanda de platos servidos, es bueno un 83,60% concluyendo que la diferencia del servicio y productos que ofrecen es adecuado y permite un incremento de las ventas en su segmento potencial.

Gaona (2015) en el desarrollo del estudio, titulado; *Estrategias de diferenciación en el servicio como ventaja competitiva en el restaurante - Pub El Encanto de La Amazonía en la ciudad de Chiclayo – 2015*, perteneciente de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, tuvo como objetivo general; Determinar la relación entre las estrategias de diferenciación en el servicio y la ventaja competitiva en el Restaurant - Pub El Encanto de la Amazonía, utilizando una metodología Descriptiva – No Experimental y Transversal, obteniendo como consecuencias que el 62,00% de los clientes regresarán a consumir los platos servidos que le ofrece el restaurante, a pesar que muestran un nivel de satisfacción del 51,33% y de la calidad del servicio del 48,00%, mientras que el nivel tecnológico representa un 50,00%, los precios o tarifas competitivas un 46,67% y de los recursos como infraestructura un 66.60%, concluyendo que la ventaja competitiva se centra principalmente en la calidad y características del producto, así mismo en los precios de algunos de sus platos.

A nivel local se consideró a Correa (2018) en la elaboración de su estudio, titulado; *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mypes del rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo general; conocer las características de la capacitación y la competitividad en las MYPE rubro restaurante de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018, utilizando una metodología Descriptiva – No Experimental y Transversal, obteniendo como resultados de que las 06 Mypes del rubro restaurante, el 92,00% realiza sus capacitaciones de manera directa o empírica, así mismo el 70,00% de

las capacitaciones dentro de los procesos administrativos no están relacionados con las metas u objetivos, mientras que las ventajas competitivas que muestran, es la adecuada localización respecto al mercado Piurano, asimismo presentan un producto que cumplen con aquellas características de calidad y fidelización al cliente, concluyendo principalmente que la ventaja competitiva es alta en los restaurante de la urbanización Santa Ana.

Girón (2016) en el desarrollo de su estudio, titulada; *Los mecanismo de control interno administrativo de los Restaurante del Distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo general; Determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015, utilizando una metodología Descriptiva – No Experimental y Transversal, obteniendo como resultados que el 68,00% de los encuestados, mencionan que si se cuenta con planes y objetivos, mientras que el 63% considera que si se han cumplido con la planeación en los restaurantes, así mismo que la aplicación del control a incido a obtener una mejor calidad en los servicios, reflejando un 77,00% como ventaja competitiva, concluyendo que si se ha logrado con parte de los procesos administrativos establecidos en los restaurantes.

Román (2016) en el desarrollo del estudio, titulado; *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro pizzería en el Centro de Piura, Año 2016*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo general; Determinar las características de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro pizzería, utilizando una metodología Descriptiva – No Experimental y Transversal, obteniendo como resultados que el 100,00% del recurso laboral, consideran que la capacitación es un factor fundamental y necesario, así mismo el 77,00% menciona que las MYPE, han logrado ejecutar una serie de charlas con la finalidad de orientar al personal, a diferencia del 88,00% que considera que los distintos clientes no están satisfechos con los servicios que perciben, siendo el 75,00% que mencionan que los productos son innovadores, mientras que el 67,00% expresan que existe una ventaja diferencial mediante los productos, concluyendo que es necesario fortalecer las

actividades mediante acciones de capacitación u orientación, con el propósito de poder generar un mejor nivel de calidad respecto a sus productos o servicios.

De acuerdo a las teorías, en función a la definición, a la gestión administrativa, Martínez (2017) expresa que es un conjunto de acciones enfocados principalmente en suministrar los recursos disponibles en una empresa u organización mediante cuatro principios fundamental como la planeación, organización, dirección y control, que permita lograr cumplir con los objetivos trazados a un mediano y largo plazo. Laporta (2016) expresa que la gestión empresarial desde un punto de vista planificativo, son aquellas actividades basados esencialmente en el cumplimiento de la misión a través de las metas establecidas, en función al apoyo del recurso o factor humano que posee una empresa respecto a los lineamientos necesarios para su direccionamiento. Finalmente, para D'Alessio (2015) expresa que la gestión administrativa, es un proceso estratégico que está enfocado fundamentalmente por tres etapas en función a la formulación, implementación y evaluación a nivel estratégico, la cual está basado por la visión, misión, valores y objetivos que permitirán una mejor orientación en una empresa.

Para D'Alessio (2015) los procesos administrativos, desde un nivel estratégico, está relacionado por tres etapas, las cuales son fundamentalmente para poder establecer los principios administrativos, siendo esencial para el desarrollo de una empresa u organización de los diferentes sectores productivos. A continuación, se describen las etapas administrativas:

La formulación: Es la primera etapa del proceso administrativo a nivel estratégico, que está enfocado esencialmente en establecer la visión y misión de una empresa, así mismo evaluar los factores tanto externos como internos, determinar los principales objetivos y estrategias necesarias para posteriormente implementarlas. La implementación: Es la segunda etapa, la cual comprende una serie de criterios basados fundamentalmente a coordinar y organizar las estrategias externas e internas, respecto a la situación esperada o futura que una empresa debe alcanzar, en función al planeamiento y decisiones que se deben tomar a nivel organizacional. La evaluación: Es la tercera y última etapa, se basa en la acción de supervisión y los ajustes necesarios enfocados en las acciones tomadas en una empresa u organización, que permita evaluar o determinar los objetivos



alcanzados, mediante auditorias de los factores determinados, tomando acciones correctivas.

Para D'Alessio (2015) existen una serie de principios fundamentales para el progreso productivo de las empresas en función a los objetivos establecidos, siendo necesario para su crecimiento y proyección mediante los lineamientos establecidos en sus actividades. La cual se basa a una serie de principios de gran valor a nivel organizacional; División laboral, autoridad, jerarquía y responsabilidad, unidades de dirección u organización, estabilidad laboral, iniciativa y remuneración laboral, subordinación y apoyo laboral. Existen otros principios fundamentales en la administración de empresas, sin embargos, estas son las que rigen esencialmente en las empresas, para ello se debe tener en cuenta las consideraciones necesarias en función a las etapas que rigen el desarrollo administrativo a nivel estratégico.

De acuerdo a Sánchez (2015) menciona que existen cuatro pilares o dimensiones fundamentales para el progreso adecuado de una gestión administrativa, así mismo éstas muestran una relación con los aportes teóricos, puesto que rigen en todo proceso administrativo, debido a que están compuestas por una serie de componentes esenciales para el adecuado direccionamiento de una empresa. Entre las dimensiones se destacan:

La planeación: Es el primer proceso que consiste principalmente en fijar el curso específico mediante acciones o actividades que permitan fundamentalmente orientar a la empresa esencialmente a un largo plazo, para ello es necesario tener en cuenta los siguientes indicadores tales como la misión, que es el propósito o razón de la empresa, mientras la visión, es la dirección de la empresa en un periodo futuro, así mismo los objetivos, que se basan a los resultados que se desean lograr, siendo estos medibles, las estrategias, son las acciones enfocados en la dirección de los recursos disponibles con la finalidad de alcanzar mejoras, otros de los componentes que existen son los programas, metas y presupuestos para una adecuada planificación (Sánchez, 2015).

La organización: Es el segundo proceso, que consiste en acciones enfocados en agrupar y ordenar las actividades para poder lograr los fines necesarias, mediante la creación de unidades a nivel administrativo, mediante la

asignación de funciones, autoridades, responsabilidades y jerarquía en la empresa, siendo necesario tener en cuenta los siguientes indicadores: Nivel de jerarquía, Se basa en las estructuras respecto al tipo de autoridades de manera lineal o funcional, mediante la descripción de actividades por la unidad de trabajo, la estructura organizativa, por lo cual es necesario las herramientas organizacionales como organigramas, manuales y reglamentos, que permiten una mayor organización de la empresa, desde la perspectiva de conocer cuáles son sus funciones y tareas que se les asignen, así también de mantener un mayor orden jerárquicamente (Sánchez, 2015).

La dirección: Es el tercer proceso, que se basa principalmente en coordinar los esfuerzos comunes para poder alcanzar las metas u objetivos organizacionales, mediante la cooperación de los esfuerzos, con el propósito de obtener los altos niveles de desempeño laboral mediante la supervisión, por la cual se debe tener en cuenta los siguientes indicadores; Liderazgo, es un conjunto de habilidades basados principalmente en el direccionamiento empresarial, siento la motivación, un indicador de gran valor enfocado en incentivar al recurso humano mediante el desarrollo de sus labores, la comunicación, que es fundamental para poder mantener una relación activa respecto a las acciones que se deben seguir y finalmente el trabajo en equipo, la cual depende el cumplimiento de los dos primeros procesos administrativos (Sánchez, 2015).

El control: Es el cuarto y último proceso dentro de la gestión administrativa, que se enfoca en monitorear los resultados obtenidos, siendo necesario la toma de medidas que inciden en acciones correctivas en los miembros de cada grupo ejecuten adecuadamente las tareas que se les asignen, por lo cual se mencionan los principales indicadores de control; Evaluación de resultados, es aquella actividad que deben realizarse para lograr cumplir con los objetivos, mientras que el control de actividades, están enfocados en verificar y determinar las deficiencias necesarias, además el monitoreo de los resultados está basado en realizar un seguimiento continuo de las actividades de las organizaciones y finalmente acciones correctivas, que están relacionado con acciones periódicas que se deben realizar para mejorar las desviaciones administrativas (Sánchez, 2015).

Sánchez (2015) expresa que son pocas las principales empresas de diferentes tamaños o capacidad productiva, que no poseen o aplican una adecuada gestión administrativa, debido a un sin número de razones que presenta una situación productiva deficiente, puesto que no cumplen de manera correcta con los procesos fundamentales que generan un mayor direccionamiento de sus actividades, sin embargo existen una serie de finalidades colaterales que inciden en la satisfacción y cumplimiento de una adecuada gestión administrativa y se enfoca esencialmente en los siguientes; un solo mando, autoridades responsables, orden laboral, comunicación de mayor a menor, organización coherente y clara, competencia, determinación de funciones, entre otros aspectos, por lo cual es necesario poder mantener un adecuado desarrollo organizacional.

Así mismo Sánchez (2015) menciona que existen una serie de ventajas de gran valor en el desarrollo administrativa, por la cual las empresas u organizaciones deben tener en cuenta para su implementación, entre las ventajas más resaltantes se encuentra; la generación de ganancias mediante una adecuada planificación y dirección de las actividades, aumento de productividad laboral, cumplimiento de las metas, satisfacción de los clientes y colaboradores, toma de decisiones adecuadas, evaluación de los resultados, comunicación y relaciones laborales eficientes, así mismo el cumplimiento de objetivos, reflejando un gran valor para el desarrollo empresarial, puesto que los procesos y principios que abarca la gestión administrativa es imprescindible en el sector competitivo.

En función a la definición de la ventaja competitiva, Cegarra y Martínez (2018) expresan que es la utilización de los recursos empresariales con el objeto de diferenciarlo con respecto al mercado donde direccionan sus productos y/o servicios, siendo este un factor clave en función a mantener un liderazgo competitivo. Para Andreu y Baiguet (2016) mencionan que la ventaja competitiva es un conjunto de acciones basados en el conocimiento que proporcionan una serie de ventajas únicas respecto al mercado o sector donde una empresa u organización desarrolla sus actividades productivas, por la cual dependen sus principales resultados a diferencia de la competencia. De acuerdo a Porter (2015) expresa que la ventaja competitiva está enfocada esencialmente por estrategias genéricas que permiten una ventaja en el sector donde una empresa u organización compiten

continuamente, así mismo para lograr éxito en la competitividad, es necesario una serie de acciones basados en generar un segmento potencial y aprovechar el mercado.

Andreu y Baiguet, (2016) mencionan que el factor conocimiento se ha convertido esencialmente un elemento clave o principal para las empresas u organizaciones, debido a que son las bases fundamentales para la generación de los niveles de ventajas competitivas, implicando un aprendizaje sobre el entorno en relación a las actividades económicas que realizan, así mismo este aprendizaje tiene una implicación tanto individual como colectivas, permitiendo diferenciar aquellos factores o aspectos que presentan una mayor superioridad con las competencias, o bien de mejorar aquellos factores que presentan una debilidad en función al mercado potencial, derivándose aquellos factores tanto internos y externos, las cuales reflejan un papel sustancial a nivel empresarial, siendo importante la aplicación de estrategias genéricas.

Según Andreu y Baiguet, (2016) expresan que la sostenibilidad en la ventaja competitiva, dependen esencialmente en establecer una fuente de conocimiento sobre los diferentes componentes que afectan en la competitividad empresarial, por lo cual existen cuatro principales amenazas que inciden en la ventaja de la empresa, entre las que destaca primordialmente la imitación, sustitución, sostenibilidad y la autocomplacencia, siendo la imitación o sustitución disminuye fundamentalmente el valor en las empresas, así también son las que afectan significativamente a las empresas, a diferencia de las otros últimos factores, pero de ello depende los recursos necesarios que cuente la empresa para hacer frente aquellas deficiencias y mantener un equilibrio adecuado respecto a sus acciones o actividades productivas.

Así también Andreu y Baiguet, (2016) mencionan que los procesos de innovación en las empresas permite incrementar el desarrollo económico y productivo, asimismo genera una mejor estructura y procedimiento de manera eficiente, pese a que constantemente se enfrentan a barreras o cambios radicales, que depende específicamente de la competencia y del mercado que cada vez es más exigente, así también existen muchas empresas que se encuentran en desventajas debido a que no consideran estos aspectos de innovación

principalmente tecnológicos, siendo necesario que opten por estas medidas o acciones, mediante su consolidación de manera estratégica, generando un potencial que permita un escalón de superioridad y mantenerse en continuidad en sus operaciones.

Mientras que Porter (2015) indica que la ventaja competitiva está constituida por tres principales dimensiones, sin embargo, para poder medir dicha ventaja, es necesario realizar un análisis de la cadena de valor, por lo cual para que la empresa pueda generar una mayor competitividad respecto al sector o mercado potencial, es necesario el esfuerzo de todos los recursos disponibles. A continuación, se describen:

**El liderazgo competitivo:** Es aquellos aspectos determinados principalmente por las acciones o actividades que las empresas deben realizar para conservar un liderazgo en el sector más competitivo, siendo esto un factor clave para el éxito, proporcionando un mayor desarrollo y crecimiento productivo, por lo cual se debe tener en cuenta los siguientes indicadores; Nivel tarifas, que se refiere a los precios competitivos, que deben enfocarse en un promedio en función a sus costos de producción, asimismo de ello depende específicamente la reducción de los costos, para poder determinar un adecuado margen de ganancia que proporcione un crecimiento económico para la empresa, puesto que el liderazgo en el sector depende del desarrollo productivo de su producción (Porter, 2015).

**La diferenciación competitiva:** Es esencialmente aquellas acciones empresariales basadas en poder diferenciarse respecto a las competencias, la cual esta ventaja permite generar un cierto valor que permite un mayor crecimiento de clientes, estableciendo ciertos parámetros que inciden en el posicionamiento competitivo, teniendo en cuenta los siguientes indicadores; Enfoque al cliente, que es un indicador basado en los requerimientos y necesidades de los clientes, asimismo las características de productos que están orientados a aquellos aspectos de mayor valor, mientras que el nivel tecnológico es fundamental para mejorar la eficiencia y capacidad de respuesta en los productos, finalmente la infraestructura es un aspecto físico que genera un mayor confort para los clientes, demostrando que estos aspectos proporcionan una mayor ventaja (Porter, 2015).

La concentración de mercado: Es aquella que está relacionado fundamentalmente con el desarrollo del mercado y las ventajas que una empresa mantiene respecto a la competencias, puesto que de ello dependen sus ventas y crecimiento económico, así mismo de aprovechar el mercado, para ello es necesario tener en cuenta los siguientes indicadores; Mercado objetivo, es un indicador relacionado con el mercado donde se enfoca las actividades de la empresa, mientras que el mercado potencial, es una parte del mercado objetivo, que se basa a que existe una potencialidad de clientes que muestra una mayor interés, por lo cual es necesario conocer el entorno competitivo, siendo este un indicador de gran valor para establecer estrategias que permita mantener una mayor ventaja.

Según Porter (2015) expresa que la ventaja competitiva también se logra con aquellas tácticas necesarias que debe tomar la empresa para dominar el sector o mercado, estableciendo acciones estratégicas, evitando ciertos riesgos, por lo cual en muchos casos las empresas cooperan entre sí bajo alianzas estratégicas con la finalidad de generar ambas utilidades razonables, sin embargo si una opta por una estrategia, está podrá obtener mejores resultados, por el contrario el contraataque de las demás empresas de la competencia podrá ser superior o inferior, y finalmente terminé la empresa en peores condiciones respecto a su situación colaborativa, por lo cual es fundamental que la empresa ejecute un análisis del entorno externo e interno, que permita conocer qué medidas o tácticas tomar y que no representen ningún deficiencia durante su proceso de aplicación.

Cegarra y Martínez (2018) expresaron que la ventaja competitiva es un variable de gran valor e importancia, debido a que contribuye esencialmente al desarrollo productivo de la empresa, esto a través de acciones enfocados precisamente en la diferenciación de sus productos, asimismo mediante la reducción de costos que proporcionen un precio o tarifa competitiva respecto al sector, así también de aumentar su cuota de mercado o del sector donde desarrolló sus actividades, así también existen otras factores claves que garantizan un mayor ventaja respecto a las empresas de la competencias, siempre y cuando mantengan el mismo, además existen una variedad de aspectos que inciden o influyen en su operatividad a largo plazo, puesto que de ello depende su rentabilidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que el tipo del estudio es aplicado, debido a que se enfoca en el reconocimiento del campo de estudio, para la obtención de información necesaria que permita a resolución del problema en base a los elementos que conforman las variables del estudio. así mismo es correlacional - CAUSAL, calculan la relación y causa de dos o más variables; gestión administrativa y ventaja competitiva, respecto a la población del estudio, para analizar posteriormente la valoración positivo o negativo, mediante la situación problemática que presentan una serie de características, fenómenos o escenarios de acuerdo con la población que abarco el personal del restaurant.

El diseño es no experimental y de corte transaccional, debido a que no se ejerce manipulación de la gestión administrativa en relación a la ventaja competitiva, así mismo la obtención de los datos se realizara en un tramo temporal o delimitado, en función a los instrumentos de recolección de enfoque mixto, debido a que el estudio abarcara información y documentación cuantificable, mediante los diferentes datos estadísticos, así también de la conjugación de las características donde sucederán la situación problemática de manera cualitativa, en cumplimiento con los lineamiento metodológicos.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variable 1**

##### **Gestión administrativa**

Martínez (2017) expresa que es un conjunto de acciones enfocados principalmente en suministrar los recursos disponibles en una empresa u organización mediante cuatro principios fundamental como la planeación, organización, dirección y control, que permita lograr cumplir con los objetivos trazados a un mediano y largo plazo.

### **3.2.2 Variable 2**

#### **Ventaja competitiva**

Cegarra y Martínez (2018) expresan que es la utilización de los recursos empresariales con el objeto de diferenciarlo con respecto al mercado donde direccionan sus productos y/o servicios, siendo este un factor clave en función a mantener un liderazgo competitivo.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

De acuerdo a Hernández *et al.*, (2014) la población sujeta al estudio, es el grupo de individuos que conforman el elemento o pieza clave para el análisis de la problemática, siendo su participación fundamental para la recolección de datos científicos. Por lo tanto, la población que abarca el estudio, estará conformado por 15 individuos o personal, que se encuentran registrados en el sistema de planilla o PLAME restaurant, sin embargo, existen también 350 clientes que constantemente adquieren los servicios alimentarios respecto al último semestre del periodo 2019, de la ciudad de El Alto – Talara.

##### **3.3.1.1. Criterios de selección**

Respecto a los principales criterios que abarco la selección de la población del estudio, se incluyó aquellos trabajadores que se encuentran registrados en la planilla, así también de los principales clientes frecuentes que solicitan contantemente los servicios del restaurant. Por el contrario, se excluyó aquellos trabajadores que solo cuentan con un contrato temporal o se encuentran a prueba, así también de los clientes que no frecuentan en los servicios o productos alimenticios del restaurant.

##### **3.3.2. Muestra**

Reyes (2016) está constituido por una unidad o porción de individuos respecto a la población, por la cual será el principal sujeto que aborda el desarrollo del estudio. Así tambien que la muestra para los clientes está conformado por 184 encuestas, a traves de la tecnica de muestreo, sin embargo la muestra para los



trabajadores o personal esta conformado por un censo que viene hacer el recuento de todos los individuos, siendo un total de 15 trabajadores del restaurant y finalmente no existe muestreo.

### 3.3.3. Muestreo

De acuerdo a Otzen y Manterola (2017) explican que el muestreo está conformado por una serie de tecnicas, debido a que abarcan la selección de la muestra representativa de la población, la cual puede ser probabilistico y no probabilistico. En consideración a la tecnica utilizada en el estudio, se utilizó un muestreo probabilistico aleatorio simple en función a los clientes habituales que comprende el restaurant. La cual expresado estadísticamente de la siguientes manera:

Datos para la aplicación estadística:

$$N = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

( N ) : 350 clientes

( D ) : Margen de error muestral

(Z $\alpha$ ) : Grado de significancia 1.96

( e ) : Margen de error 5%

( p ) : posibilidad de aceptación 0.50

( q ) : Posibilidad de fracaso 0.50

$$\begin{aligned} n &= \frac{352 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (352 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \\ &= 184 \text{ encuestas} \end{aligned}$$

### 3.3.4. Unidad de análisis

La investigación comprendió un total de 184 clientes o comensales habituales, así mismo de 15 colaboradores del restaurant durante el último semestre del periodo 2019, que conformaran el sujeto del estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1. Técnicas**

**La encuesta:** Es una técnica de mayor relevancia para la recolección de datos a nivel cuantitativo, la cual abarcó una sucesión de procedimientos respecto a una situación problemática, por lo cual en el estudio estará estructurada respecto a una serie de ítems que permitirá medir las variables de gestión administrativa y ventaja competitiva del restaurante, que permita argumentar los factores deficientes y problemática respecto a los objetivos establecidos (López y Fachelli, 2015).

**La entrevista:** Es una de las técnicas de menor relevancia, de nivel secundario y de tipo cualitativo, que permitió dar fundamento desde una perspectiva libre a través de la reunión de dos o más personas respecto a una guía de pautas mediante un diálogo o conversación, por lo tanto, en el estudio estas preguntas permitirán medir las variables de gestión administrativa y ventaja competitiva del restaurante, con el propósito de conocer la problemática (López y Fachelli, 2015).

#### **3.4.2. Instrumentos**

**El cuestionario:** Estuvo conformado por dos cuestionarios, que será aplicado al personal de las diferentes áreas del restaurante, respecto a las deficiencias que existen en la gestión administrativa y ventaja competitiva, mediante la escala de LIKERT, que medirá las respuestas de cada ítem, las cuales contarán con preguntas jerarquizadas de manera ordenadas, así mismo contribuirán al desarrollo del estudio.

**La guía de entrevista:** Estuvo estructurado por una serie de guía de pautas que estará dirigido esencialmente al gerente del restaurante, con relación a la situación problemática existente en la gestión administrativa y ventaja competitiva, mediante una escala LIBRE, a través de una conversación y comunicación participativa de la situación problemática.

#### **3.4.3. Validez del instrumento**

Según López y Sandoval (2016) expresan que la validez de contenido, comprende la valoración por una serie de especialistas basado a una validez lógica

o de tipo racional, la cual determinará el nivel de veracidad y coherencia que representa cada ítems estructurado respecto a las variables gestión administrativa y ventaja competitiva, las cuales serán validados esencialmente por (03) jueces expertos, que evaluarán y analizarán detenidamente el instrumento principal como el cuestionario, para dar su dictamen o veredicto que permita posteriormente su correcta aplicación. A continuación, se especifica dicho dictamen:

**Tabla 1**

*Validez del contenido por juicio de expertos*

N°	GRADO ACADÉMICO	APELLIDOS Y NOMBRE	DICTAMEN (APROBADO - DESAPROBADO)
01	Doctora	Palacios de Briceño, Mercedes Renee	Excelente
02	Doctor	Catillo Palacios, Freddy	Muy bueno
03	Magister	Marchan Winner, Agurto	Muy bueno

Realizado por la investigadora.

#### 3.4.4. Confiabilidad del instrumento

Por su parte Hernández *et al.*, (2014) mencionan que para determinar la confiabilidad esta principalmente indica el nivel de aplicación repetida respecto al sujeto del estudio, así como la fiabilidad o confianza de aceptar los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico efectuados, por lo cual en la investigación se realizara una experimento piloto previamente de acuerdo a la población que presentan similares características y actividades laborales, con la finalidad de indicar el nivel de *alfa de cronbach*. Las cuales estuvo representado de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Resultados del análisis de confiabilidad de las variables*

VARIABLES	NIVEL	N° DE ITEMS
O <sub>1</sub> . Gestión administrativa	Muy Alta ( ,996)	29
O <sub>2</sub> . Ventaja competitiva	Muy Alta ( ,993)	18

Realizado por la investigadora.

### **3.5. Procedimiento**

De acuerdo al procedimiento de recolección de datos, es necesario analizar los instrumentos utilizados, por lo cual se seleccionaron dos cuestionarios que estará dirigido principalmente al personal y una guía de entrevista, mediante una serie de fases que involucra la invitación pertinente de los participantes de manera grupal para la encuesta e individual para la entrevista, utilizando escalas ordinales y libres que serán fundamental para obtener información respecto a la problemática existente en el restaurante en función a la gestión administrativa y ventaja competitiva.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Niño (2011) expresa que estuvo conformado principalmente por el análisis de la relación y características que operan en el procesamiento de recolección de los datos, que estará enfocado en un tipo correlacional - causal, mediante la aplicación de dos cuestionario al personal del restaurante, a través de la escala de LIKERT, las cuales serán sometidos al programa estadístico del SPSS V.25, mediante la técnica estadística de Rho de Sperman - unilateral y EXCEL V.2019 – 64 bits, con la finalidad de representar estadísticamente los datos cuantitativos mediante tablas y gráficos porcentuales y de frecuencia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Noreña *et al.*, (2012) expresan que para poder desarrollar adecuadamente el estudio, cumpliendo con cada fases o etapa metodológico, es necesario tener en cuenta ciertos criterios éticos fundamentales que permitirán orientar y respetar las fuentes utilizados, por lo cual en el estudio abarcara un alto nivel de confidencialidad respecto a lo documentación que se acompaña, derecho de los participantes que son sujeto del estudio, así mismo desde el principio de justicia, el estudio imparte equidad e igualdad del trato al momento de obtener la información de tipo cualitativo y cuantitativo, así también bajo el principio esencial de autonomía la cual se basa a la información mediante el consentimiento de los participantes, protección y respecto de los protocolos, disminuyendo o evitando las situaciones imprevistas y adversas que inciden en la eficiencia de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Para poder demostrar la situación o realidad de los resultados obtenidos, estas se han obtenido mediante la aplicación de los instrumentos, las cuales principalmente se ha utilizado el cuestionario al personal responsable, la cual ha sido presentando mediante tablas de frecuencia y porcentualidad para los objetivos específicos y contrastación hipótesis, sin embargo para determinar el objetivo general estas se han sustentado mediante la escala de promedios en función a la valoración del personal de las diferentes áreas, siendo su propósito de poder sustentar el estudio en función a la gestión administrativa y ventaja competitiva. Para la cual se procederá a describir y determinar la correlación:

##### 4.1. Establecer la incidencia de la planificación administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019

**Tabla 3**

*Incidencia entre la planificación administrativa y ventaja competitiva del restaurant*

D1. Planificación administrativa		V2. Ventaja competitiva							
		Niveles o promedios de respuestas							
		(1) Def		(2) Reg		(3) Efi		(Σ) Total	
		f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)
Niveles o promedio de respuestas	(1) Def	4	66,7%	2	33,3%	0	0,0%	6	100,0%
	(2) Reg	0	0,0%	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%
	(3) Efi	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	4	100,0%
	(Σ) Total	4	26,7%	7	46,7%	4	26,7%	15	100,0%

*Fuente:* Cuestionario al personal responsable.

La Tabla 3 muestra que la causa del nivel deficiente en la planificación administrativa en el restaurant 66,7%, inciden en la ventaja competitiva en un nivel deficiente 66,7%, por su parte la causa del nivel regular de la planificación administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva en un nivel regular 100,0%, mientras la causa del nivel eficiente de la planificación administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva en un nivel eficiente 100,0%. Esto se debe a que el personal de las distintas áreas mencionó que no se promueve el conocimiento de la misión, visión, objetivos y logro de metas, así mismo no tienen un adecuado conocimiento sobre estos aspectos lo que inciden

principalmente en la ventaja del restaurant, sin embargo, si se han establecido metas de ventas a corto plazo.

### Prueba de normalidad

*La regla de decisión que abarca la hipótesis específica:*

Se acepta la hipótesis nula, si p valor es  $> 0.05$

Si p valor es  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis estadísticas específico $H_1$

$H_0$ : La distribución es normal

$H_1$ : La distribución no es normal

### Tabla 4

*Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la planificación administrativa y ventaja competitiva*

Dimensión	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Sirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
D <sub>1</sub> . Planificación administrativa	,251	15	,012	,799	15	,004
V <sub>1</sub> . Ventaja competitiva	,233	15	,027	,823	15	,007

*Fuente:* Corrección de significación de Lilliefors.

Elaborado por la investigadora.

La tabla 4 muestra que el análisis estadístico de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk indica que la planificación administrativa tiene un valor significativo de ,004 y la ventaja competitiva se encuentra en un valor significativo de ,007 por lo que la regla de decisiones muestra la distribución que no es normal, siendo p mayor a ,05 por lo cual se utilizó la correlación no paramétrica mediante el método Rho de Spearman.

### Hipótesis estadísticas específico $H_1$

$H_0$ : No existe incidencia significativa entre la planificación administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

$H_1$ : Existe incidencia significativa entre la planificación administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

**Tabla 5***Correlación entre la planificación administrativa y ventaja competitiva*

Método	Detalles	V <sub>2</sub> Ventaja competitiva
Rho de Spearman	_ Grado de correlación	,923**
	_ (R <sup>2</sup> )	,842**
	_ (R <sup>2</sup> ) ajustado	,830**
	_ Grado de significancia	,000 <sup>b</sup>
	_ N°	15

\*\**. Nivel de significancia al 0.01 (bilateral)**Fuente: Cuestionario al personal responsable.*

La tabla 5 muestra que existe una correlación altamente significativa entre la planificación administrativa y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, se obtuvo Rho= ,923\*\*; p= ,000<sup>b</sup> por lo cual se ha tomado la decisión de ACEPTAR la hipótesis específica propuesta en el estudio.

#### **4.2. Evaluar la incidencia de la organización administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019**

**Tabla 6***Incidencia entre la organización administrativa y ventaja competitiva del restaurant*

D <sub>2</sub> . Organización administrativa		V <sub>2</sub> . Ventaja competitiva							
		Niveles o promedios de respuestas							
		(1) Def		(2) Reg		(3) Efi		(Σ) Total	
		f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)
Niveles o promedio de respuestas	(1) Def	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	7	100,0%
	(2) Reg	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	4	100,0%
	(3) Efi	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	4	100,0%
	(Σ) Total	4	26,7%	7	46,7%	4	26,7%	15	100,0%

*Fuente: Cuestionario al personal responsable.*

La Tabla 6 muestra que la causa del nivel deficiente de la organización administrativa en el restaurant 57,1% inciden en la ventaja competitiva en un nivel deficiente 57,1%, por su parte la causa del nivel regular de la organización administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva en un nivel regular 100,0%, mientras la causa del nivel eficiente de la organización administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva en un nivel eficiente 100,0%. Esto se debe a que el personal de las distintas áreas mencionó

que no existe una adecuada organización en los niveles jerárquicos, así mismo no se cumplen adecuadamente los roles o funciones laborales, pero en ocasiones existe un nivel de respecto por las funciones o responsabilidades asignados, por el contrario, no se cuenta con un manual y reglamentos laborales, por lo que ha incidido en la desorganización laboral.

### Prueba de normalidad

*La regla de decisión que abarca la hipótesis específica:*

Se acepta la hipótesis nula, si p valor es  $> 0.05$

Si p valor es  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis estadísticas específico H<sub>2</sub>

H<sub>0</sub>: La distribución es normal

H<sub>1</sub>: La distribución no es normal

### Tabla 7

*Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la organización administrativa y ventaja competitiva*

Dimensión	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Simov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
D <sub>2</sub> . Organización administrativa	,290	15	,001	,771	15	,002
V <sub>1</sub> . Ventaja competitiva	,233	15	,027	,823	15	,007

*Fuente:* Corrección de significación de Lilliefors.

Elaborado por la investigadora.

La tabla 7 muestra que el análisis estadístico de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk indica que la organización administrativa tiene un valor significativo de ,002 y la ventaja competitiva se encuentra en un valor significativo de ,007 por lo que la regla de decisiones muestra la distribución que no es normal, siendo p mayor a ,05 por lo cual se utilizó la correlación no paramétrica mediante el método Rho de Spearman.

### Hipótesis estadísticas específico H<sub>2</sub>

H<sub>0</sub>: No existe incidencia significativa entre la organización administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.



H<sub>1</sub>: Existe incidencia significativa entre la organización administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

**Tabla 8**

*Correlación entre la organización administrativa y ventaja competitiva*

Método	Detalles	V <sub>2</sub> Ventaja competitiva
Rho de Spearman	_ Grado de correlación	,910**
	_ (R <sup>2</sup> )	,873**
	_ (R <sup>2</sup> ) ajustado	,864**
	_ Grado de significancia	,000 <sup>b</sup>
	_ N°	15

\*\* Nivel de significancia al 0.01 (bilateral)

Fuente: Cuestionario al personal responsable.

La tabla 8 muestra que existe una correlación altamente significativa entre la organización administrativa y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, se obtuvo Rho= ,910\*\*; p= ,000<sup>b</sup> por lo cual se ha tomado la decisión de ACEPTAR la hipótesis específica propuesta en el estudio.

#### 4.3. Establecer la incidencia de la dirección administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019

**Tabla 9**

*Incidencia entre la dirección administrativa y ventaja competitiva del restaurant*

D <sub>3</sub> . Dirección administrativa		V <sub>2</sub> . Ventaja competitiva							
		Niveles o promedios de respuestas							
		(1) Def		(2) Reg		(3) Efi		(Σ) Total	
		f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)
Niveles o promedio de respuestas	(1) Def	4	66,7%	2	33,3%	0	0,0%	6	100,0%
	(2) Reg	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	4	100,0%
	(3) Efi	0	0,0%	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%
	(Σ) Total	4	26,7%	7	46,7%	4	26,7%	15	100,0%

Fuente: Cuestionario al personal responsable.

La Tabla 9 muestran que la causa del nivel deficiente de la dirección administrativa en el restaurant 66,7% inciden en la ventaja competitiva en un nivel deficiente 66,7%, por su parte la causa del nivel regular de la dirección administrativa en el restaurant 100,0% inciden en los que consideran a la ventaja competitiva en un nivel regular 100,0%, mientras que la causa del nivel eficiente de

la dirección administrativa en el restaurant 80,0% inciden en la ventaja competitiva en un nivel eficiente 100,0%. Esto se debe a que el personal de las distintas áreas mencionó que no se han asignado un buen líder, pero si se ha promovido la motivación mediante el reconocimiento e incentivo laboral, por el contrario, existe un nivel regular de la comunicación y relaciones laborales, pero el personal no contribuye al apoyo mutuo.

### Prueba de normalidad

*La regla de decisión que abarca la hipótesis específica:*

Se acepta la hipótesis nula, si p valor es  $> 0.05$

Si p valor es  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis estadísticas específico $H_3$

$H_0$ : La distribución es normal

$H_1$ : La distribución no es normal

### Tabla 10

*Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la dirección administrativa y ventaja competitiva*

Dimensión	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Sirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
D <sub>3</sub> . Dirección administrativa	,255	15	,010	,782	15	,002
V <sub>1</sub> . Ventaja competitiva	,233	15	,027	,823	15	,007

*Fuente:* Corrección de significación de Lilliefors.

Elaborado por la investigadora.

La tabla 10 muestra que el análisis estadístico de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk indica que la dirección administrativa tiene un valor significativo de ,002 y la ventaja competitiva se encuentra en un valor significativo de ,007 por lo que la regla de decisiones muestra la distribución que no es normal, siendo p mayor a ,05 por lo cual se utilizó la correlación no paramétrica mediante el método Rho de Spearman.

### Hipótesis estadísticas específico $H_3$

$H_0$ : No existe incidencia significativa entre la dirección administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

H<sub>1</sub>: Existe incidencia significativa entre la dirección administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

**Tabla 11**

*Correlación entre la dirección administrativa y ventaja competitiva*

Método	Detalles	V <sub>2</sub> Ventaja competitiva
Rho de Spearman	_ Grado de correlación	,889**
	_ (R <sup>2</sup> )	,779**
	_ (R <sup>2</sup> ) ajustado	,762**
	_ Grado de significancia	,000 <sup>b</sup>
	_ N°	15

\*\* Nivel de significancia al 0.01 (bilateral)

Fuente: Cuestionario al personal responsable.

La tabla 11 muestra que existe una correlación altamente significativa entre la dirección administrativa y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, se obtuvo Rho= ,889\*\*; p= ,000<sup>b</sup> por lo cual se ha tomado la decisión de ACEPTAR la hipótesis específica propuesta en el estudio.

#### 4.4. Identificar la incidencia del control administrativo en la ventaja competitividad del Restaurant Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019

**Tabla 12**

*Incidencia entre control administrativo y ventaja competitiva del restaurant*

D <sub>4</sub> . Control administrativa		V <sub>2</sub> . Ventaja competitiva							
		Niveles o promedios de respuestas							
		(1) Def		(2) Reg		(3) Efi		(Σ) Total	
		f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)
Niveles o promedio de respuestas	(1) Def	4	66,7%	2	33,3%	0	0,0%	6	100,0%
	(2) Reg	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	6	100,0%
	(3) Efi	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	3	100,0%
	(Σ) Total	4	26,7%	7	46,7%	4	26,7%	15	100,0%

Fuente: Cuestionario al personal responsable.

La Tabla 12 muestra que la causa del nivel deficiente del control administrativo en el restaurant 66,7% inciden en la ventaja competitiva en un nivel deficiente 66,7%, por su parte la causa del nivel regular del control administrativo en el restaurant 83,3% inciden en la ventaja competitiva en un nivel regular 83,3%, mientras que la causa del nivel eficiente del control administrativa en el restaurant

100,0% inciden en la ventaja competitiva en un nivel eficiente 100,0%. Esto se debe a que el personal de las distintas áreas mencionó que no se evalúan los resultados periódicos de las actividades, mucho menos se cuentan con indicadores laborales, así también no se monitorean efectivamente las actividades laborales, pero si se comunican los resultados obtenidos y en ocasiones se han tomado acciones de mejora.

### Prueba de normalidad

*La regla de decisión que abarca la hipótesis específica:*

Se acepta la hipótesis nula, si p valor es  $> 0.05$

Si p valor es  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis estadísticas específico H<sub>4</sub>

H<sub>0</sub>: La distribución es normal

H<sub>1</sub>: La distribución no es normal

### Tabla 13

*Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación al control administrativo y competitividad empresarial*

Dimensión	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Sirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
D4. Control administrativo	,249	15	,013	,806	15	,004
V1. Ventaja competitiva	,233	15	,027	,823	15	,007

*Fuente:* Corrección de significación de Lilliefors.

Elaborador la autora.

La tabla 13 muestra que el análisis estadístico de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk indica que el control administrativo tiene un valor significativo de ,004 y la ventaja competitiva se encuentra en un valor significativo de ,007 por lo que la regla de decisiones muestra la distribución que no es normal, siendo p mayor a ,05 por lo cual se utilizó la correlación no paramétrica mediante el método Rho de Spearman.

### Hipótesis estadísticas específico H<sub>4</sub>

H<sub>0</sub>: No existe incidencia significativa entre el control administrativo y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

H<sub>1</sub>: Existe incidencia significativa entre el control administrativo y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

**Tabla 14**

*Correlación entre el control administrativo y ventaja competitiva*

Método	Detalles	V <sub>2</sub> Ventaja competitiva
Rho de Spearman	_ Grado de correlación	,893**
	_ (R <sup>2</sup> )	,813**
	_ (R <sup>2</sup> ) ajustado	,798**
	_ Grado de significancia	,000 <sup>b</sup>
	_ N°	15

\*\* . Nivel de significancia al 0.01 (bilateral)

Fuente: Cuestionario al personal responsable.

La tabla 14 muestra que existe una correlación altamente significativa entre el control administrativo y ventaja competitiva, debido a que mediante el método de análisis correlacional, se obtuvo Rho= ,893\*\* ; p= ,000<sup>b</sup> por lo cual se ha tomado la decisión de ACEPTAR la hipótesis específica propuesta en el estudio.

### 4.5. Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant Huerto De Edén Sagrado, El Alto – 2019

**Tabla 15**

*Incidencia entre la gestión administrativa y ventaja competitiva del restaurant*

V <sub>1</sub> . Gestión administrativa		V <sub>2</sub> . Ventaja competitiva							
		Niveles o promedios de respuestas							
		(1)		(2)		(3)		(Σ)	
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total				
		f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)	f(n°)	f(%)
Niveles o promedio de respuestas	(1) Deficiente	4	66,7%	2	33,3%	0	0,0%	6	100,0%
	(2) Regular	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	6	100,0%
	(3) Eficiente	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	3	100,0%
	(Σ) Total	4	26,7%	7	46,7%	4	26,7%	15	100,0%

Fuente: Cuestionario al personal responsable.

La tabla 16 muestra que la causa del nivel deficiente de la gestión administrativo en el restaurant 66,7% inciden en la ventaja competitiva en un nivel deficiente 66,7% por su parte la causa del nivel regular de la gestión administrativo en el restaurant 83,3% inciden en ventaja competitiva en un nivel regular 83,3%, mientras que la causa del nivel eficiente de la gestión administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva en un nivel eficiente 100,0%. Esto se debe a que el personal de las distintas áreas mencionó que no se están cumpliendo adecuadamente con los procesos de planificación administrativa debido a que no se ha promovido eficientemente con la misión, visión, objetivos y metas, así también no se cuenta con una estructura orgánica adecuada y muchos menos se ha promovido o mejora los manuales y reglamentos laborales, así también no se cuenta con un líder adecuado en el direccionamiento laboral, pero si se ha motivado mediante algunos incentivos económicos y reconocimientos, reflejando también un nivel de comunicación y relaciones laborales regulares, puesto que no se evalúan los resultados laborales y mucho menos se cuentan con indicadores de medición.

Por su parte en función a la ventaja competitiva, las tarifas de los platos servidos son regularmente adecuada, sin embargo existen algunos platos servidos muestran costos muy elevados, siendo que el proceso de producción es regular, así también en el área de cocina consideran que se deben reducir los costos de los platos servidos sin afectar la calidad de los platos, mientras que no siempre cumplen con los requerimientos o necesidades alimentarios de sus principales clientes, así también de que en ocasiones se utilizan insumos de primera o frescos, por lo cual estos dependen de los proveedores, así también que usualmente no mantiene una ventaja diferencial con el sector o competencia, en función a sus productos, como sus diseño, envases y aspectos relacionados con la infraestructura, siendo necesario la inversión de equipos y sistemas modernos para fortalecer su competitividad, finalmente es necesario que se tomen acciones basados a aprovechar el mercado potencial mediante estratégicas y permitir un mayor participación del dinamismo del sector.

## Prueba de normalidad

La regla de decisión que abarca la hipótesis general:

Se acepta la hipótesis nula, si p valor es  $> 0.05$

Si p valor es  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis estadísticas general

$H_0$ : La distribución es normal

$H_g$ : La distribución no es normal

### Tabla 16

Prueba de normalidad, mediante el estadístico Shapiro-Wilk en relación a la gestión administrativa y ventaja competitiva

Dimensión	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Sirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
V <sub>1</sub> . Gestión administrativa	,287	15	,002	,783	15	,002
V <sub>2</sub> . Ventaja competitiva	,233	15	,027	,823	15	,007

Fuente: Corrección de significación de Lilliefors.

Elaborador la autora.

La tabla 16 muestra que el análisis estadístico de prueba de normalidad indica que la gestión administrativa y la competitividad empresarial se encuentra en un valor significativo de ,000 por lo que la regla de decisiones muestra la distribución que no es normal, siendo p mayor a ,05 por lo cual se utilizó la correlación no paramétrica mediante el método Rho de Spearman.

## Hipótesis estadísticas general

$H_0$ : No existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

$H_g$ : Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado, El Alto - 2019.

**Tabla 17***Correlación entre la gestión administrativa y ventaja competitiva*

Método	Detalles	V <sub>2</sub> Ventaja competitiva
Rho de Spearman	_ Grado de correlación	,893**
	_ (R <sup>2</sup> )	,813**
	_ (R <sup>2</sup> ) ajustado	,798**
	_ Grado de significancia	,000 <sup>b</sup>
	_ N°	15

\*\* . Nivel de significancia al 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Cuestionario al personal responsable.

La tabla 17 muestra que existe una correlación altamente significativa entre las variables gestión administrativa y ventaja competitiva, debido a que mediante el método de análisis correlacional, se obtuvo (Rho= ,893\*\*; p= ,000<sup>b</sup>), por lo cual se ha tomado la decisión de ACEPTAR la hipótesis general propuesta en el estudio.



## V. DISCUSIÓN

De los aspectos que determinan la discusión del estudio, posteriormente de haber obtenido los principales hallazgos en función a la apreciación de los colaboradores de las diferentes áreas del restaurant, así como de los principales comensales y de la participación del gerente, se tendrán en cuenta para determinar el análisis comparativo en relación a las bases teóricas, aportes de otros autores y sobre todo la apreciación valorativa sobre las dimensiones que determinan los objetivos específicos y general, con la finalidad de cumplir con los lineamientos científicos.

*El primer objetivo específico, establecer la incidencia de la planificación administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto del Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019.* Según Sánchez (2015) manifiesta que es el primer proceso que consiste principalmente en fijar el curso específico mediante acciones o actividades que permitan fundamentalmente orientar a la empresa u organización esencialmente a un largo plazo que comprende los indicadores como misión, visión, objetivos y estrategias.

Mientras los resultados del estudio muestran que la causa del nivel deficiente en la planificación administrativa en el restaurant 66,7%, inciden en la ventaja competitiva, por su parte la causa del nivel regular de la planificación administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva, mientras la causa del nivel eficiente de la planificación administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva. Esto guarda una semejanza con lo indicado por el gerente del restaurant, mencionando que se están tomando acciones necesarias basados a promover el conocimiento de la misión, visión, objetivos y estrategias, así como su mejora.

A diferencia del estudio realizado por Guzmán (2017) quien concluyó que el 56,70% del personal menciona que se está cumpliendo con los procesos administrativos, demostrando que existen un alto nivel de deficiencias respecto a la planeación administrativa, que corresponde al cumplimiento adecuado de los objetivos y metas. Así también del estudio realizado por Girón (2016) quien concluyó que el 68,00% de los encuestados, mencionan que, si se cuenta con

planes y objetivos, mientras que el 63% considera que, si se han cumplido con la planeación en los restaurantes, así mismo que la aplicación del control interno ha permitido una mejor calidad en el servicio de un 77,00% como ventaja competitiva.

En función a la apreciación de la planificación administrativa, es importante mencionar que está cumple un rol necesario y primordial para las empresas, que inician desde la creación de la misión, visión, metas y objetivos, así como promover su conocimiento a todo el personal de las diferentes áreas con la finalidad de comprometerse a desarrollar sus labores. Los resultados muestran que la causa de una planificación administrativa deficiente, se debe a que no se está ejecutando una planificación administrativa adecuada, siendo necesario realizar ciertas acciones correctivas en función a las falencias encontradas en el restaurant. Por el cual existe una correlación altamente significativa entre la planificación administrativa y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, por lo cual se ha tomado la decisión de **ACEPTAR** la hipótesis propuesta en el estudio.

*El segundo objetivo específico, evaluar la incidencia de la organización administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant, El Alto – 2019.* Según Sánchez (2015) expresa que la organización administrativa, es el segundo proceso, que consiste en acciones enfocados en agrupar y ordenar las actividades para poder alcanzar los fines necesarias, mediante la creación de unidades a nivel administrativo, mediante la asignación de funciones, autoridades, responsabilidades y jerarquía en la empresa. Mientras los resultados del estudio muestran que la causa del nivel deficiente de la organización administrativa en el restaurant 57,1% inciden en la ventaja competitiva, por su parte la causa del nivel regular de la organización administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva, mientras la causa del nivel eficiente de la organización administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva.

Esto guarda una semejanza con lo indicado por el gerente del restaurant, mencionando que se están tomando acciones necesarias basados a promover el conocimiento de la estructura orgánica, manuales y reglamentos administrativos fundamentales para alinear al personal en función al orden en el cumplimiento de sus funciones. A diferencia del estudio realizado por Gisella y Jiménez (2017)

quienes concluyeron que más del 80,00% del personal y de los clientes mencionan que es necesario un manual de procedimiento administrativos que permita una mayor organización, orientados principalmente en las responsabilidad y funciones que deben cumplir de manera secuencial, manteniendo un ambiente laboral adecuado y buscando el bienestar de los clientes.

En función a la apreciación de la organización administrativa, es necesario tener en cuenta aquellos elementos claves que son fundamental para mantener el orden en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada personal, la cual cada empresa debe poseer y promover el conocimiento de los manuales y reglamentos organizacionales, con el propósito de generar un buen ambiente laboral. Los resultados muestran que la causa de una organización administrativa deficiente, se debe a que no se está ejecutando una organización administrativa adecuada, siendo necesario realizar ciertas acciones correctivas en función a las distintas deficiencias encontradas en el restaurant. Por lo cual existe una correlación altamente significativa entre la organización administrativa y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, por lo cual se ha tomado la decisión de **ACEPTAR** la hipótesis propuesta en el estudio.

*El tercer objetivo específico, establecer la incidencia de la dirección administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant, El Alto – 2019.* Según Sánchez (2015) mencionan que la dirección es el tercer proceso, que se basa principalmente en coordinar los esfuerzos comunes para poder alcanzar las metas u objetivos organizacionales, mediante la cooperación de los esfuerzos, con el propósito de obtener los altos niveles de desempeño laboral mediante la supervisión a través del liderazgo, motivación, comunicación y cooperación laboral. Mientras los resultados del estudio muestran que la causa del nivel deficiente de la dirección administrativa en el restaurant 66,7% inciden en la ventaja competitiva, por su parte la causa del nivel regular de la dirección administrativa en el restaurant 100,0% inciden en los que consideran a la ventaja competitiva, mientras que la causa del nivel eficiente de la dirección administrativa en el restaurant 80,0% inciden en la ventaja competitiva

Esto guarda una semejanza con lo indicado por el gerente del restaurant, mencionando que en ocasiones se está cumpliendo regularmente con generar un

ambiente de motivación y liderazgo, a pesar que existan algunas deficiencias relacionados con la cooperación y apoyo mutuo, sin embargo, se están tomando las acciones o medidas necesarias para poder fortalecer dichos aspectos deficientes. A diferencia del estudio realizado por Briceño (2017) quien concluyó que el 80% del personal menciona que la gestión administrativa es regular, y el 90% considera que la deficiencia administrativa depende de la parte gerencial y administrativa debido a que existen ciertos problemas con la dirección empresarial, así también con las acciones organizativas, comunicación, responsabilidad laboral y la revisión de los resultados.

En función a la apreciación de la dirección administrativa, es importante mencionar que es un aspecto fundamental que se basa principalmente al direccionamiento del personal de una empresa, mediante la delegación y liderazgo de algunos miembros de la empresa, así también a poder motivar al personal, generando un mejor nivel de comunicación y cooperación laboral. Los resultados muestran que causa de una dirección administrativa deficiente, se debe a que no se está ejecutando una dirección administrativa adecuada, siendo necesario realizar ciertas acciones correctivas en función a las distintas deficiencias encontradas en el restaurant. Por lo cual existe una correlación altamente significativa entre la dirección administrativa y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, por lo cual se ha tomado la decisión de **ACEPTAR** la hipótesis propuesta en el estudio.

*El cuarto objetivo específico, identificar la incidencia del control administrativo en la ventaja competitividad del Restaurant, El Alto – 2019.* Sánchez (2015) expresa que el control es el cuarto y último proceso dentro de la gestión administrativa, que se enfoca en monitorear los resultados obtenidos, siendo necesario la toma de medidas que inciden en acciones correctivas para que los miembros de cada grupo ejecuten adecuadamente las tareas que se les asignen. Mientras los resultados del estudio muestran que la causa del nivel deficiente del control administrativo en el restaurant 66,7% inciden en la ventaja competitiva, por su parte la causa del nivel regular del control administrativo en el restaurant 83,3% inciden en la ventaja competitiva, mientras que la causa del nivel eficiente del control administrativa en el restaurant 100,0% inciden en la ventaja competitiva.

Esto guarda una semejanza con lo indicado por el gerente del restaurant, mencionando que en cada periodo mensual no se está tomando acciones basados en la evaluación y monitoreo de los resultados obtenido en función al margen de rentabilidad y crecimiento económico, en la cual considera que se está generando un plan de mejora basado en reestructurar los procesos administrativos en la empresa. Muestra una relación del estudio realizado por Cruz y Chiriguayo (2017) quienes concluyeron que el 90,00% del restaurante presenta una serie de deficiencia relacionados principalmente con el control interno de las diferentes áreas, que permita el direccionamiento de las funciones laborales en el restaurante, así también el efecto de esta deficiencia a reflejado en los últimos periodos operaciones o productivos, bajas ventas.

En función a la apreciación del control administrativo, es fundamental respecto aquellos aspectos relacionados principalmente con la evaluación y monitoreo que se debe realizar constantemente en el ámbito laboral, permitiendo conocer si se está cumpliendo con las metas y objetivos establecidos, por la cual las empresas identifican en esta fase las deficiencias en función a generar acciones correctivas. Los resultados muestran que la causa de un control administrativo deficiente, se debe a que no se está ejecutando un control administrativo adecuada, siendo necesario realizar ciertas acciones correctivas en función a las distintas deficiencias encontradas en el restaurant. Por el cual existe una correlación altamente significativa entre la control administrativo y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, por lo cual se ha tomado la decisión de **ACEPTAR** la hipótesis propuesta en el estudio.

*El objetivo general, determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant, El Alto – 2019.* Según Martínez (2017) menciona que los procesos administrativos, es un conjunto de acciones enfocados principalmente en suministrar los recursos disponibles en una empresa u organización mediante cuatro principios fundamental como la planeación, organización, dirección y control en cumplimiento de los objetivos trazados a un mediano y largo plazo. Por su parte Cegarra y Martínez (2018) expresan que la ventaja competitiva es la utilización de los recursos de una empresa u organización con la finalidad de diferenciarlo con respecto al mercado donde direcciona sus

productos y/o servicios, siendo este un factor clave en función a mantener un liderazgo competitivo.

Por su parte en su estudio Flores (2015) concluyo que el 20,00% considera importante la planeación en la empresa, mientras que el 75,00% desconoce los tipos de planes, siendo la organización que presentan varias deficiencias respecto a la estructura organizacional, mientras que el 53,33% considera que la comunicación es adecuada, a diferencia de los procesos de control que el 40,00% considera que se realiza una parte de ello. Cabana *et al.*, (2015) concluyeron que la ventaja competitiva en los negocios dedicados a las actividades de restaurante gourmet, mantienen una dependencia razonable con la calidad del servicio y satisfacción de sus clientes, así mismo para obtener un vínculo o relación con los clientes, es necesario tener un conocimiento claro sobre los requerimientos y exigencias de estos consumidores.

Rupay (2017) concluyó que el 44,44% de los gerentes conocen algunas de las principales características de sus clientes, mientras que el 33,33% expresan que las tarifas de los platos asignados en el restaurante no cumplen con la calidad del servicio y de los insumos utilizados, concluyendo que existe un bajo nivel de diferenciación como ventaja competitiva. Así también Salinas (2017) concluyó que el 89,80% de los encuestados mencionan que la calidad del servicio y del producto es adecuado, así mismo el 86.30% menciona que la innovación tecnológica es regularmente adecuada, mientras que la demanda de platos servidos, es bueno un 83,60%. Gaona (2015) concluyeron que el 62,00% de los clientes regresarán a consumir los platos servidos que le ofrece el restaurante, a pesar que muestran un nivel de satisfacción del 51,33% y de la calidad del servicio del 48,00%, mientras que el nivel tecnológico representa un 50,00%, los precios o tarifas competitivas un 46,67% y de los recursos como infraestructura un 66.60%.

En función a la apreciación de la gestión administrativa, está es importante debido que de ello depende el direccionamiento de sus actividades productivas, así como el cumplimiento de los objetivos, en función a la misión y visión que deben establecer respecto a las metas que se deben alcanzar, así mismo en el ordenamiento organizacional, en función al desarrollo de los manuales y reglamentos, finalmente a evaluar los resultados para tomar acciones correctivas

ante las falencias. Por su parte la ventaja competitiva, son aquellos aspectos que determinan una mejor posición de la empresa ante un sector competitivo, por el cual se deben realizar estrategias necesarias que garanticen su desarrollo productivo en función a los productos o servicios que ofrecen. Por el contrario, en los resultados se evidencia que la causa de una gestión administrativa deficiente, se debe a que no se está ejecutando una gestión administrativa adecuada, siendo necesario realizar ciertas acciones correctivas en función a las distintas deficiencias encontradas en el restaurant. por lo cual existe una correlación altamente significativa entre la gestión administrativa y ventaja competitiva, debido a que, mediante el método de análisis correlacional, por lo cual se ha tomado la decisión de **ACEPTAR** la hipótesis propuesta en el estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación entre la planificación administrativa y la ventaja competitiva del restaurant, concluyendo que no se está cumpliendo con los procesos de planificación en el personal, debido a que no se está promoviendo efectivamente con la misión, visión, objetivos y metas, por lo cual muestra una situación deficiente que incide en su competitividad.
2. Existe una relación entre la organización administrativa y la ventaja competitiva del restaurant, concluyendo que no se está cumpliendo con los procesos organizacionales, debido a que no se cuenta con una estructura orgánica adecuada, sin embargo, no existe o se promueve los manuales y reglamentos del trabajo para mantener un orden y respeto de sus labores.
3. Existe una relación entre la dirección administrativa y la ventaja competitiva del restaurant, concluyendo que el líder no ha contribuido a realizar efectivamente los roles laborales, sin embargo, si se incentiva y motiva al personal, por el contrario, no se evidencia una adecuada cooperación y relación laboral, pero se han fortalecido las relaciones laborales.
4. Existe una relación entre el control administrativo y la ventaja competitiva del restaurant, concluyendo que no se evalúa los resultados periódicos de las actividades laborales, no se cuentan con indicadores de evaluación laboral, mucho menos se monitorean las actividades que realizan, mucho menos se han tomado acciones necesarias basado a su mejora.
5. En general existe una relación entre la gestión administrativa y la ventaja competitiva del restaurant, concluyendo que no se está cumpliendo adecuadamente con los procesos administrativos en el restaurant, lo que ha incidido en la ventaja competitivo, puesto que no muestra factores diferenciales que muestran un valor agregado ante la competencia, puesto que es necesario realizar inversión de equipos y sistemas modernos, así mismo tomar acciones estratégicas en el mercado potencial.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. En función a la planificación administrativa, se recomienda al restaurant y al gerente a realizar y mejorar la misión, visión, objetivos y metas, así mismo a elaborar fichas visuales en todos los ambientes durante cada trimestre con el objeto de promover su conocimiento y a lo que se desea lograr anualmente.
2. En relación a la organización administrativa, se recomienda al restaurant y al gerente a fortalecer los procesos organizacionales, mediante una nueva reestructuración orgánica, así mismo la elaboración del MOF y RIT, siendo estos promovidos durante cada trimestre en función a las nuevas mejoras y sobre todo a fortalecer los conocimientos del personal de las distintas áreas.
3. En función a la dirección administrativa se recomienda al restaurant y al gerente a fortalecer los procesos de direccionamiento, mediante la realización de talleres de reconocimiento y relación laboral cada trimestre, con la finalidad de motivar al personal y permitir una mayor integración a través del desarrollo en las diferentes tareas y/o actividades.
4. En función al control administrativo se recomienda al restaurant y al gerente a fortalecer los procesos de control laboral, mediante la realización de fichas de evaluación, las cuales deben ser aplicado a inicio de cada jornada laboral con la finalidad de evidenciar o determinar los resultados y mejoras que se deben realizar en cumplimiento con el crecimiento laboral.
5. En relación a gestión administrativa se recomienda al restaurant y al gerente a fortalecer los procesos administrativos, mediante una serie de acciones en función, a talleres, actividades y programas que garanticen un mayor compromiso del personal de las diferentes áreas en función a cumplir principalmente con las metas y objetivos que permita a un mediano plazo obtener una mayor ventaja del sector.

## REFERENCIAS

- ANDINA (2019) *Perú registró cerca de 2.5 millones de empresas activas al cierre de 2018*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-registro-cerca-25-millones-empresas-activas-al-cierre-2018-744219.aspx>
- Andreu, R., y Baiguet, J. (2016) *Gestión del conocimiento y competitividad*. España: EUNSA.
- Apodaca, E., Maldonado, E., y Máynez, I. (2019) Competitive advantage from resource theory and capabilities. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, IX(1), pp. 69 - 80. Obtenido de <http://ssrn.com/abstract=2663642>
- Arellano, H. (2017) La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica*, III, pp. 72 - 83. doi:10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Arrarte, A., Bortesi, L., y Michue, S. (2017) Productividad y competitividad en la industria textil - confecciones peruana 2012 - 2015. *Revista de Investigación UNMSM*, XXV(47), pp. 113 - 121. doi:10.15381/quipu.v25i47.13809
- Asesores DEPYMES (2019) *Singapur destrona a EEUU como economía más competitiva del mundo*. Obtenido de <http://asesoresdepymes.com/singapur-economia-mas-competitiva-del-mundo/>
- Benites, A., Ruff, C., Ruiz, M., Matheus, A., Inca, M., y Juica, P. (2020) Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo. *Revista de Metodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, pp. 208 - 236. Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/3513/4263>
- Berselli, C., Sousa, G., Gomes, M., y Gadotti, J. (2018) Los canales de distribución y las estrategias en los restaurantes. *Estudios y perspectivas en turismo*, XXVII(3), pp. 609 - 627. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6491085>
- Briceño, J. (2017) *Mejora en los procesos administrativos en el Restaurante Pollería Pardos Chiken en el Distrito de San Borja, 2017*. Lima, Perú.

- Cabana, R., Alejandra, G., y Muñoz, I. (2015) Critical variables in the competitive advantages of gourmet restaurants, La Serena, Chile. *Variables críticas en las ventajas competitivas de restaurantes gourmet, La Serena, Chile*, Vol. 31.
- Capa, B., Benítez, M., y Capa, R. (2018) Leadership as a source of competitive advantage for organizations. *Revista Universidad y Sociedad*, X(2), pp. 273 - 284. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Cárdenas, C., Farías, M., y Méndez, G. (2017) Is there a Relationship between Management and Educational Innovation? A Case Study at Higher Education Level. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, pp. 19 - 35. doi:10.15366/reice2017.15.1.002
- Cegarra, G., y Martínez, A. (2018) *Gestión del conocimiento: una ventaja competitiva*. España: ESIC .
- Correa, N. (2018) *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mypes del rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018*. Piura, Perú.
- Cruz, A., y Chiriguayo, M. (2017) *Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas* . Guayaquil, Ecuador.
- D'Alessio, F. (2015) *El Proceso Estratégico Un Enfoque de Gerencia (3ra edición)*. México: Person Educación .
- Delgado, A., Vargas, E., Rodríguez, F., y Montes, M. (2018) Organizational structure, human capital and collaboration networks: Determinants of innovation capability in restaurants. *Revista académicas EAFIT*(32), pp. 5 - 28. doi:10.17230/ad-minister.32.1
- Espinoza, J. (2017) TICS as a key factor in the academic and administrative management. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, XX(39), pp. 35 - 44. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/14141/12473>

- Farroñay, J., y Ancaya, E. (2016) Administrative management and knowledge of ICT in primary education teachers at educational institutions Innova Schools of San Juan de Lurigancho and Ate. *Revista semestral de divulgación científica*, III(1), pp. 31 - 45. Obtenido de <http://191.98.147.22/ojs/index.php/HAMUT/article/view/998/955>
- Flores, E. (2015) *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA 2010 - 2013*. Matagalpa, Nicaragua.
- FMI (2018) *Expansión menos uniforme, crecientes tensiones comerciales*. Obtenido de <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2018/07/02/world-economic-outlook-update-july-2018>
- Gaona, B. (2015) *Estrategias de diferenciación en el servicio como ventaja competitiva en el restaurante - Pub El Encanto de La Amazonía en la ciudad de Chiclayo - 2015*. Pimentel, Perú.
- Girón, D. (2016) *Los mecanismo de control interno administrativo de los Restaurante del Distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015*. Piura, Perú.
- Gisella, F., y Jimenez, L. (2017) *Manual de procedimientos administrativos para el Restaurante Exacto, een Guayaquil, año 2016*. Guayaquil, Ecuador.
- Guzmán, A. (2017) *Proceso administrativo en el resturante la Chomba de la ciudad del Cusco - 2016*. Cusco, Perú.
- Hernandez, F. &. (2014) *Metodología de la investigación 6° Edición*. México: McGrawh-Hill.
- Hernandez, H., Cardona, D., y Rio, J. (2017) Strategic Direction: Projection of Technological Innovation and Administrative Management in Small Enterprises. *Información tecnológica*, XXVIII(5), pp. 15 - 22. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- INEI (2018) *Negocios de restaurantes crecieron 2,10% en enero de este año y acumuló 10 meses de crecimiento continuo*. Obtenido de

<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-crecieron-210-en-enero-de-este-ano-y-acumulo-10-meses-de-crecimiento-continuo-10660/>

Laporta, R. (2016) *Costos y gestión empresarial*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Lara, C. (2017) Impact of the administrative management on the efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, VIII(2), pp. 1 - 14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>

León, M., y Larrañaga, M. (2019) Integración de conocimiento en restaurantes mediante el análisis multicriterio para la toma de decisiones. *Revista Inquietud Empresarial*, XIX(2), pp. 25 - 38. Obtenido de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/inquietud\\_empresarial/article/view/9005/9302](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/inquietud_empresarial/article/view/9005/9302)

Limache, M. (2017) Capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, pp. 504 - 535. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6402380>

López, N., y Sandoval, I. (2016) Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. *Revista de la Universidad de Guadalajara*, pp. 1 - 23. Obtenido de [http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9dos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf)

López, P., y Fachelli, S. (2015) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa 1º Edición*. Barcelona, España: UAB.

Martínez, I. (2017) *Operaciones administrativas comerciales*. Barcelona, España: Cano Pina.

MEF (2018) *MEF: Perú crecería solo 3% si continúa "parálisis de inversión"*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/mef-peru-creceria-3-continua-paralisis->

- Mendivel, K., Lavado, S., y Sánchez, A. (2020) Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias. *Revista Conrado*, XVII(262 - 268), pp. 263 - 268. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es).
- Mendoza, A. (2017) Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista Científica*, III(2), pp. 947 - 964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may>
- Mendoza, M. (2020) Implementation of the internal control system in the administrative management of the executing units of the ministry of the interior in southern Perú. *Revista de Investigación de la Escuela de Posgrado*, IX(2), pp. 1610 - 1618. doi:10.26788/riepg.2020.2.1
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018) Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Revista Científica*, IV(4), pp. 206 - 240. doi:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Niño, M. (2011) *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., y Dinara, R. (2012) Aplicabilidad de los criterios. *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*, 263-274.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017) Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, XXXV(1), pp. 227 - 232. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Panduro, O., Bollet, F., Ramírez, L., y Chenet, E. (2019) Labor performance and administrative management of the private. *Revista de Investigación Científica UPP*, IV(2), pp. 47 - 51. doi:10.37292/riccva.v4i2.149
- Porter, M. (2015) *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia 2a Edición*. México: Grupo Editorial Patria.

- Reyes, M. (2016) *Metodología de la investigación 6° Edición*. Centro de México, México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Román, J. (2016) *Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype de servicio rubro pizzería en el Centro de Piura, Año 2016*. Piura, Perú.
- Rupay, N. (2017) *Caracterización de la competitividad bajo el enfoque de estrategias de diferenciación en las Mypes del rubro de Restaurante de Dos Tenedores de la ciudad de Carhuaz, 2015*. Huaraz, Perú.
- Salinas, F. (2017) *Influencia de una estrategia de diferenciación del servicio para el incremento de las ventas en el Restaurante Sansano del distrito de San Juan de Lurigancho*. Lima, Perú.
- Sánchez, M. (2015) *Administración I - 2a Edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- Universa (2018). *Administración de Empresas, ¿de qué trata?* Obtenido de <https://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2015/08/18/1129960/estudiar-administracion-empresas-peru.html>
- Velázquez, B. (2016) Administrative and Financial Management, a perspective from supermarkets in the Canton Quevedo. *Revista Empresarial ICE*, X(2), pp. 15 - 20. Obtenido de <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/42>

Anexo A. Matriz de operacionalización de variables

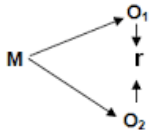
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA Y VALORES
V <sub>1</sub> GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Martínez (2017) expresa que es un conjunto de acciones enfocados principalmente en suministrar los recursos disponibles en una empresa u organización mediante cuatro principios fundamental como la planeación, organización, dirección y control, que permita lograr cumplir con los objetivos trazados a un mediano y largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Operacionalmente se medirá mediante los indicadores de misión, visión, objetivos y metas a través de la aplicación de los instrumentos como cuestionario y guía de entrevista en la empresa restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cumplimiento de la misión</li> <li>– Cumplimiento de la visión</li> <li>– Cumplimiento de objetivos</li> <li>– Cumplimiento de metas</li> </ul>	<p><b>ESCALA:</b> Ordinal</p> <p><b>VALORES:</b> Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organización administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Operacionalmente se medirá mediante los indicadores de jerarquía, asignación laboral, MOF y RIT a través de la aplicación de los instrumentos como cuestionario y guía de entrevista en la empresa restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nivel de jerarquía</li> <li>– Nivel de asignación laboral</li> <li>– Cumplimiento de manuales operacional (MOF)</li> <li>– Cumplimiento de reglamentos laborales (RIT)</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Operacionalmente se medirá mediante los indicadores de liderazgo, motivación, comunicación y cooperación laboral a través de la aplicación de los instrumentos como cuestionario y guía de entrevista en la empresa restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nivel de liderazgo</li> <li>– Nivel de motivación</li> <li>– Comunicación laboral</li> <li>– Cooperación laboral</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Operacionalmente se medirá mediante los indicadores de evaluación y monitoreo de los resultados, así mismo de las acciones correctivas a través de la aplicación de los instrumentos como cuestionario y guía de entrevista en la empresa restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluación de los resultados</li> <li>– Monitoreo de los resultados</li> <li>– Acciones correctivas</li> </ul>	



<b>V<sub>2</sub> VENTAJA COMPETITIVA</b>	Cegarra y Martínez (2018) expresan que es la utilización de los recursos empresariales con el objeto de diferenciarlo con respecto al mercado donde direccionan sus productos y/o servicios, siendo este un factor clave en función a mantener un liderazgo competitivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liderazgo competitivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operacionalmente se medirá mediante los indicadores de tarifas, producción y reducción de costos a través de la aplicación de los instrumentos como cuestionario y guía de entrevista en la empresa restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de tarifas</li> <li>- Nivel de producción</li> <li>- Reducción de costos</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diferenciación competitiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operacionalmente se medirá mediante los indicadores de enfoque al cliente, características del producto, nivel tecnológico e infraestructura a través de la aplicación de los instrumentos como cuestionario y guía de entrevista en la empresa restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque al cliente</li> <li>- Características del producto</li> <li>- Nivel tecnológico</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concentración de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operacionalmente se medirá mediante los indicadores del mercado objetivo y potencial, así mismo del entorno competitivo a través de la aplicación de los instrumentos como cuestionario y guía de entrevista en la empresa restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado objetivo</li> <li>- Mercado potencial</li> <li>- Entorno competitivo</li> </ul>	

Realizado por la investigadora.

## Anexo B. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b> Pg. ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019?</p>	<p><b><u>HIPOTESIS GENERAL</u></b> Hg. Existe una incidencia significativa de la gestión administrativa en la competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Og. Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.</p>		<p>D1. Planeación administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la misión</li> <li>- Cumplimiento de la visión</li> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> <li>- Cumplimiento de metas</li> </ul>	<p><b><u>TIPO</u></b> Correlacional causal</p> <p><b><u>DISEÑO</u></b> No experimental Transaccional</p>  <p><b>Datos:</b> M= Personal del restaurant O<sub>1</sub>= Gestión administrativa O<sub>2</sub>= Ventaja competitiva r= Relación</p>	<p><b><u>POBLACIÓN</u></b> El restaurant, cuenta con 15 individuos o personal registrado en el último semestre del periodo 2019 y 350 clientes habituales que usualmente adquieren los platos servidos registrados en el primero periodo trimestral.</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b> 15 individuos que abarca el personal del restaurant. y 184 clientes en función a un muestreo probabilístico aleatorio simple.</p>	<p><b><u>TÉCNICAS</u></b> Encuesta Entrevista</p> <p><b><u>INSTRUMENTOS</u></b> Cuestionario Guía de entrevista</p>
<p><b><u>PROBLEMA ESPECÍFICO</u></b> P1. ¿En qué medida incide la planificación administrativa en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019?</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</u></b> H1. La planificación administrativa incide significativamente en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.</p>	<p><b><u>OBJETIVO ESPECÍFICO</u></b> O1. Establecer la incidencia de la planificación administrativa en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019</p>	O1. Gestión administrativa	<p>D2. Organización administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de jerarquía</li> <li>- Nivel de asignación laboral</li> <li>- Cumplimiento de manuales operacional (MOF)</li> <li>- Cumplimiento de reglamentos laborales (RIT)</li> </ul>			
<p>P2. ¿Cómo incide la organización administrativa en</p>	<p>H2. La organización administrativa</p>	<p>O2. Evaluar la incidencia de la organización</p>		<p>D3. Dirección administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de liderazgo</li> <li>- Nivel de motivación</li> <li>- Comunicación laboral</li> <li>- Cooperación laboral</li> </ul>			

la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019?	incide significativamente en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.	administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.		D4. Control administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de los resultados</li> <li>- Monitoreo de los resultados</li> <li>- Acciones correctivas</li> </ul>			
P3. ¿En qué medida incide la dirección administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019?	H3. La dirección administrativa incide significativamente en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto, Año 2019.	O3. Establecer la incidencia de la dirección administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.	O2. Ventaja competitiva	D1. Liderazgo competitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de tarifas</li> <li>- Nivel de producción</li> <li>- Reducción de costos</li> </ul>			
P4. ¿Cómo incide el control administrativo en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019?	H4. El control administrativo incide significativamente en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.	O4. Identificar la incidencia del control administrativo en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019		D2. Diferenciación competitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque al cliente</li> <li>- Características del producto</li> <li>- Nivel tecnológico</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>			
				D3. Concentración de mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado objetivo</li> <li>- Mercado potencial</li> <li>- Entorno competitivo</li> </ul>			

Realizado por la investigadora.

### Anexo C. Matriz de instrumentos

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTO	INSTRUMENTO A1 CUENTONARIO		INSTRUMENTO A2 CUENTONARIO		INSTRUMENTO B GUÍA DE ENTREVISTA		
						N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	
Pg. ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019?	Hg. Existe una incidencia significativa de la gestión administrativa en la competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.	Og. Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitividad del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto - 2019.	V <sub>1</sub> GESTIÓN ADMINISTRATIVA	O <sub>1.1</sub>	- Cumplimiento de la misión	Encuesta / Cuestionario	02	1,2			02	1,2
				O <sub>1.2</sub>	- Cumplimiento de la visión		02	3,4				
				O <sub>1.3</sub>	- Cumplimiento de objetivos		02	5,6				
				O <sub>1.4</sub>	- Cumplimiento de metas		02	7,8				
				O <sub>1.5</sub>	- Nivel de jerarquía		02	9,10				
				O <sub>1.6</sub>	- Nivel de asignación laboral		02	11,12			02	3,4
				O <sub>1.7</sub>	- Cumplimiento de manuales operacional (MOF)		02	13,14				
				O <sub>1.8</sub>	- Cumplimiento de reglamentos laborales (RIT)		02	15,16				
				O <sub>1.9</sub>	- Nivel de liderazgo		02	17,18				
				O <sub>1.10</sub>	- Nivel de motivación		02	19,20				
				O <sub>1.11</sub>	- Comunicación laboral		02	21,22			02	5,6
				O <sub>1.12</sub>	- Cooperación laboral		02	23,24				
				O <sub>1.13</sub>	- Evaluación de los resultados		02	25,26				
				O <sub>1.14</sub>	- Monitoreo de los resultados		02	27,28			01	7
				O <sub>1.15</sub>	- Acciones correctivas		01	29				

			<b>V<sub>2</sub> VENTAJA COMPETITIVA</b>	O <sub>2.1</sub>	- Nivel de tarifas	Encuesta / Cuestionario			02	1,2	01	8
				O <sub>2.2</sub>	- Nivel de producción				02	3,4		
				O <sub>2.3</sub>	- Reducción de costos				02	5,6		
				O <sub>2.4</sub>	- Enfoque al cliente				02	7,8		
				O <sub>2.5</sub>	- Características del producto	Entrevista / Guía de entrevista			02	9,10	01	9
				O <sub>2.6</sub>	- Nivel tecnológico				02	11,12		
				O <sub>2.7</sub>	- Infraestructura				02	13,14		
				O <sub>2.8</sub>	- Mercado objetivo				02	15,16	01	10
				O <sub>2.9</sub>	- Mercado potencial				01	17		
				O <sub>2.10</sub>	- Entorno competitivo				01	18		

Realizado por la investigadora.

**Anexo D. Cuestionario al personal del Restaurant respecto a la variable gestión administrativa.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Estimado personal, reciba un presente saludo, así mismo el motivo de este cuestionario, tiene como propósito solicitar su apoyo y participación, para poder cumplir con los lineamientos académicos y científicos sobre la investigación. Agradeciendo su honestidad y colaboración para cumplir con la finalidad del estudio. El presente instrumento de recolección de datos, tiene (05) alternativas cada cuadrante según la escala de respuestas; por la cual debe marcar con una (X), la alternativa que usted., crea más acertada o que se aproxime a la realidad que presenta el Restaurant.

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS				
				5	4	3	2	1
PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	– Cumplimiento de la misión	01	Considera que el restaurant promueve adecuadamente el conocimiento de la misión.					
		02	Usted., cumple adecuadamente con la misión establecidos periódicamente por el restaurant.					
	– Cumplimiento de la visión	03	Considera que el restaurant promueve eficientemente el conocimiento de la visión.					
		04	Considera que las tareas y/o actividades que realiza en el restaurant están orientados en función a su visión.					
	– Cumplimiento de objetivos	05	Considera que el restaurant promueve eficientemente el conocimiento de los objetivos a corto y mediano plazo.					
		06	Usted., cumple adecuadamente con los objetivos establecidos por el restaurant en función a sus actividades laborales.					
	– Cumplimiento de metas	07	Considera que el restaurant a promovido el conocimiento y logros de sus metas.					
		08	Considera que el restaurant, ha establecido metas en función al crecimiento de sus ventas.					
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	– Nivel de jerarquía	09	En el restaurant existe una adecuada organización en función a los niveles jerárquicos.					
		10	Está de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos en el restaurant.					
	– Nivel de asignación laboral	11	Usted., considera que en el restaurant se han asignado los roles o funciones en función a sus puestos laborales.					
		12	Considera que se respeta adecuadamente las tareas y/o actividades asignados.					
	– Cumplimiento de manual de organización y funciones (MOF)	13	Existe un manual de organización y funciones adecuadamente establecido en el restaurant.					
		14	Está de acuerdo que el restaurant a promovido el conocimiento del manual de organización y funciones.					
	– Cumplimiento de reglamentos laborales (RIT)	15	Existe un reglamento laboral apropiado en relación a las sanciones y normas en el personal.					
		16	Está de acuerdo que el restaurant a promovido el conocimiento del reglamento laboral.					
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	– Nivel de liderazgo	17	Considera que, en el restaurant, se han designado al personal líder en función a cumplir adecuadamente sus labores.					
		18	Está de acuerdo que el líder en el restaurant, ha realizado eficientemente sus roles en función a las diferentes áreas.					
	– Nivel de motivación	19	Considera que, en el restaurant, se promovido la motivación mediante reconocimiento e incentivos laborales.					
		20	Está de acuerdo que el restaurant motive a su personal en función al cumplimiento de sus tareas y/o actividades					
	– Comunicación laboral	21	Considera que, en el restaurant, existe un nivel de comunicación efectivo en función a sus labores diarias.					
		22	Considera que se debería realizar acciones o actividades que fortalezcan la comunicación laboral.					
	– Cooperación laboral	23	En el restaurant, existe un adecuado nivel de cooperación entre las áreas de atención y cocina.					

		24	Considera que el personal del restaurant constantemente se apoya y contribuyen en el desarrollo de actividades laborales						
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>	– Evaluación de los resultados	25	El restaurant evalúa constantemente los resultados periódicos obtenidos en sus actividades.						
		26	Considera que el restaurant cuenta con indicadores basados en la evaluación de los resultados laborales.						
	– Monitoreo de los resultados	27	Considera que el restaurant a monitoreado efectivamente las tareas y/o actividades laborales						
		28	Considera que el restaurant, debería comunicar al personal en función a los resultados laborales.						
	– Acciones correctivas	29	El restaurant ha tomado acciones de mejora basado en corregir aquellas situaciones o aspectos laborales deficientes.						

**DETALLES GENERALES**

1. Sexo: M: \_\_\_ F: \_\_\_
2. Edad: 18 - 27      28 – 35      36 – 43      44 - 50
3. Grado de instrucción: Post grado \_\_\_ Superior Universitario \_\_\_ Técnico \_\_\_ Secundaria \_\_\_

**Anexo E. Cuestionario al personal del Restaurant, respecto a la variable ventaja competitiva.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Estimado personal, reciba un presente saludo, así mismo el motivo de este cuestionario, tiene como propósito solicitar su apoyo y participación, para poder cumplir con los lineamientos académicos y científicos sobre la investigación. Agradeciendo su honestidad y colaboración para cumplir con la finalidad del estudio. El presente instrumento de recolección de datos, tiene (05) alternativas cada cuadrante según la escala de respuestas; por la cual debe marcar con una (X), la alternativa que usted., crea más acertada o que se aproxime a la realidad que presenta el Restaurant.

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA S				
				5	4	3	2	1
<b>LIDERAZGO COMPETITIVO</b>	– Nivel de tarifas	01	Las tarifas en los platos servidos del restaurant son adecuadas en función a la competencia.					
		02	Considera que las tarifas establecidos en los diferentes platos servidos se basan en los costos de cada insumo o recurso utilizado.					
	– Nivel de producción	03	El proceso de producción de platos servidos es eficiente a diferencia de los distintos restaurants en el sector.					
		04	Considera que la producción del restaurant cumple con los estándares o controles de calidad adecuados.					
	– Reducción de costos	05	Considera que el restaurant periódicamente a reducido sus costos sin afectar la calidad de sus platos servidos.					
		06	Considera que el restaurant incide en altos costos de adquisición en los insumos que componen cada uno de sus platos servidos.					
<b>DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA</b>	– Enfoque al cliente	07	Estás de acuerdo que el restaurant cumple con el conocimiento y/o requerimiento requeridos por el cliente.					
		08	Considera que el restaurant soluciona de inmediato con las quejas y/o reclamos que realizan periódicamente.					
	– Características del producto	09	Considera que el restaurant se caracteriza y diferencia en función a los insumos de primera línea o frescos que utiliza.					
		10	Considera que el restaurant mantiene una diferencia con la competencia en función al diseño y envases que utiliza en sus productos alimentarios.					
	– Nivel tecnológico	11	Usted., está de acuerdo que la empresa cuenta con equipos modernos en las diferentes áreas.					
		12	El restaurant debería implementar equipos tecnológicos más avanzando que proporciona una mayor ventaja competitiva.					
	– Infraestructura	13	Considera que la infraestructura que posee el restaurant se ajusta a las necesidades y capacidad de producción.					
		14	Está de acuerdo que la infraestructura del restaurant mantiene una ventaja competitiva.					
<b>CONCENTRACIÓN DEL MERCADO</b>	– Mercado objetivo	15	Considera que el restaurant debe establecer acciones basados en aprovechar el mercado objetivo.					
		16	Considera que el mercado objetivo durante los últimos periodos ha incidido en la venta de sus platos servidos.					
	– Mercado potencial	17	El restaurant ha tomado acciones enfocado a aprovechar el mercado potencial.					
	– Entorno competitivo	18	Considera que el entorno competitivo en la que se encuentra el restaurant ha incidido en su mercado.					

**DETALLES GENERALES**

1. Sexo: M: \_\_\_ F: \_\_\_
2. Edad: 18 - 27                      28 – 35                      36 – 43                      44 - 50
3. Grado de instrucción: Post grado \_\_\_ Superior Universitario \_\_\_ Técnico \_\_\_ Secundaria \_\_\_



**Anexo F. Cuestionario al cliente o comensal del Restaurant, respecto a la dimensión diferencia competitiva**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Estimado cliente, reciba un presente saludo, así mismo el motivo de este cuestionario, tiene como propósito solicitar su apoyo y participación, para poder cumplir con los lineamientos académicos y científicos sobre la investigación. Agradeciendo su honestidad y colaboración para cumplir con la finalidad del estudio. El presente instrumento de recolección de datos, tiene (05) alternativas cada cuadrante según la escala de respuestas; por la cual debe marcar con una (X), la alternativa que usted., crea más acertada o que se aproxime a la realidad que presenta el Restaurant.

DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEM	DESCRIPCION	RESPUESTA S				
				5	4	3	2	1
<b>DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA</b>	– Enfoque al cliente	01	Considera que la empresa restaurant conoce sus principales necesidades en función a los platos servidos.					
		02	Considera que la empresa restaurant cumple con sus principales exigencias y/o requerimientos.					
		03	Considera que los productos de platos servicios que ofrece el restaurant se ajustan a su pedido solicitado.					
	– Características del producto	04	Considera que los platos servicios que ofrece el restaurant son de calidad en función a insumos frescos.					
		05	Usted., está de acuerdo con los precios y/o tarifas establecidos en cada plato servido de la empresa restaurant.					
		06	Considera necesario que la empresa logre establecer más valor agregado respecto a sus diferentes platos servidos.					
	– Nivel tecnológico	07	Considera que la empresa restaurant, debería implementar nuevos equipos modernos en función a la atención del cliente.					
		08	Considera que la capacidad de respuesta se debe a los equipos modernos.					
	– Infraestructura	09	Usted., está de acuerdo con la infraestructura en función a los ambientes y diseños del restaurant.					
		10	Considera que debería implementar ambientes en funciones a la capacidad de atención de los comensales.					

**DETALLES GENERALES**

- Sexo: M: \_\_\_ F: \_\_\_
- Edad: 18 - 27      28 – 35      36 – 43      44 - 50
- Grado de instrucción: Post grado \_\_\_ Superior Universitario \_\_\_ Técnico \_\_\_ Secundaria \_\_\_

**Anexo G.** Guía de entrevista al gerente del Restaurant, respecto a la gestión administrativa y ventaja competitiva.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado gerente, reciba un presente saludo, así mismo el motivo de esta guía de entrevista, tiene como propósito solicitar su apoyo y participación, para poder cumplir con los lineamientos académicos y científicos sobre la investigación. Agradeciendo su honestidad y colaboración para cumplir con la finalidad del estudio.

**I. INSTRUCCIONES**

ENTREVISTADOR(A):

TIEMPO:

ENTREVISTADO (A):

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

1. ¿De qué manera el restaurante a promovido el adecuado conocimiento de los aspectos que inciden en su planificación administrativas? Explique.
2. ¿Considera que durante cada periodo anual reestructura la planificación administrativa en el restaurant? Explique.
3. ¿Calificaría como adecuado la organización administrativa del restaurant en función a las actividades diarias? Explique
4. ¿Considera que el restaurant posee una serie de manuales y reglamentos organizacionales adecuadamente establecidos? Explique
5. ¿Considera que el nivel de direccionamiento organizacional en el restaurant se basa en el adecuado liderazgo y motivación laboral? Explique.
6. ¿Considera que la comunicación laboral en el restaurant se debe a un alto nivel de cooperación laboral en las áreas? Explique.
7. ¿Qué acciones correctivas a considerado para mejorar la administración del restaurant? Explique.
8. ¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee el restaurant en función a las tarifas establecidas? Explique.
9. ¿Qué factores considera que el restaurant se ha diferenciado respecto al sector o entorno del mercado? Explique.
10. ¿Qué estrategias a considerado en el restaurant para aprovecharse del sector o entorno del mercado? Explique.

**Anexo H.** Análisis e interpretación de las tablas obtenidas en función a la apreciación de los clientes del Restaurant.

**Tabla 18**

*Realidad de los factores que determinan la diferenciación competitiva del restaurant*

Indicadores	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET			
	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)
	- Enfoque al cliente	22	12,0%	32	17,4%	39	21,2%	68	37,0%	23	12,5%	184
- Características del producto	22	12,0%	48	26,1%	53	28,8%	38	20,7%	23	12,5%	184	100,00%
- Nivel tecnológico	15	8,2%	54	29,3%	62	33,7%	23	12,5%	30	16,3%	184	100,00%
- Infraestructura	46	25,0%	93	50,5%	30	16,3%	7	3,8%	8	4,3%	184	100,00%

*Fuente:* Cuestionario a los clientes registrados.

**Tabla 19**

*Nivel regular de la diferenciación competitiva del restaurant*

DIMENSIÓN	Escala de alternativas						(Σ) Total	
	(3) Eficiente		(2) Regular		(1) Deficiente			
	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)
	- Diferenciación competitiva	54	29,3%	85	46,2%	45	24,5%	184

*Fuente:* Cuestionario a los clientes registrados.

La Tabla, muestra en función a los indicadores de diferenciación competitiva, refleja que el enfoque al cliente fue calificado como en desacuerdo un 37,0% a diferencia del 12,0% que lo califico en totalmente de acuerdo, así mismo en función a las características del producto fue calificado en indeciso un 28,8% a diferencia del 12,0% que lo califico en totalmente de acuerdo, así también el nivel tecnológico fue calificado en indeciso un 33,7% a diferencia del 8,2% que fue calificado en totalmente de acuerdo, sin embargo la infraestructura fue calificado en de acuerdo un 50,5% a diferencia del 3,8% que fue calificado como en desacuerdo, finalmente la diferenciación competitiva fue calificado en un nivel regular un 46,2% a diferencia del 24,5% que fue calificado en un nivel deficiente.

Los clientes manifestaron que en el restaurant, en ocasiones identifican sus necesidades en función a los platos servidos, pero mayormente no cumplen con

sus exigencias y requerimientos, en ocasiones los platos que ofrecen se ajustan a sus pedidos solicitados, sin embargo los platos que ofrecen son de calidad en función a los insumos frescos que utilizan, pero algunas veces los precios y/o tarifas establecidas son adecuadas, así mismo consideran que el restaurant deben ofrecer un mayor valor agregado e implementar equipos modernos para poder atender de manera rápida, por el contrario la capacidad de respuesta no es alta y algunos ambientes son adecuados en función al confort y diseño, por lo cual consideran principalmente que se debe cumplir con la capacidad de atención que permitirá una mejor concurrencia en sus platos servidos.

## Anexo I. Análisis de la guía de entrevista al gerente del Restaurant

### **GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE EN FUNCIÓN A LA APRECIACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y VENTAJA COMPETITIVA DEL RESTAURANT**

#### **❖ ASPECTOS GENERALES:**

- Entrevistador(a): Huamán Vásquez, Diana Betsave
- Entrevistado (a): Huamán Vásquez, Maili Cristina
- Tiempo de aplicación: 60 min
- Fecha de aplicación: 3/12/2019

- ❖ **FINALIDAD DEL INSTRUMENTO:** El instrumento busca obtener los datos fundamentales que permitan evidenciar la realidad o situación problemática que atraviesa el restaurant respecto a la gestión administrativa y ventaja competitiva, desde una perspectiva o apreciación del gerente, que servirá como sustento para el instrumento principal. A continuación, se detallarán:

Respecto a los factores que determinan la realidad de la gestión administrativa del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019. El conocimiento de la planificación administrativa, no se ha promovido adecuadamente al personal en función a la misión, visión, objetivos y metas, sin embargo, se están tomando las medidas necesarias para poder promover estos aspectos durante cada jornada de trabajo. Así mismo no se ha estructurado la planificación administrativa, en función a establecer mejoras y poder determinar nuevas metas u objetivos lo que ha incidido en el compromiso laboral del personal, pero se han establecido acciones para poder considerar las nuevas metas que se desean alcanzar.

En función a la organización administrativa, si se cuenta con una estructura jerárquica, sin embargo los manuales o reglamentos no han sido actualizados en función con el pasar de los tiempos, mientras que en relación a la dirección administrativa se trata de motivar al personal de las diferentes

áreas principalmente de las áreas de cocina y atención al cliente respecto a poder generar un mejor ambiente laboral y sobre todo mostrar un mejor enfoque al cliente, por su parte la comunicación no es eficiente pero se mantiene una relación entre las áreas con la finalidad para cumplir con cada uno de los platos servidos que se destinan diariamente a los diferentes comensales, finalmente respecto al control administrativo, si se han evaluado y monitoreado los resultados, sin embargo no se han tomado acciones correctivas o de mejora continua, siendo necesario un plan de mejora la cual se estará estructurando para mejorar las diferentes falencias laborales.

Mientras que los factores que determinan la realidad de la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019. Las ventajas competitivas que posee el restaurant, está principalmente relacionado con la experiencia en el mercado de rubro restaurant, así mismo se tratan de tomar acciones basados en los precios de cada uno de los platos servidos, así mismo entre los factores que se consideran diferenciales en el sector se encuentran la calidad de los insumos en función a que usualmente son frescos, puesto que de manera inter diaria se cuenta con insumos de primera y son almacenados en la temperatura adecuada, manteniendo la inocuidad, así mismo de la infraestructura que forma parte fundamental para mantener una mayor diferenciación , en función a las estrategias que se han tomado, de acuerdo a la concentración del mercado, éstas no se han considerado debido a aspectos relacionados con tiempo y costos que se originan, sin embargo si se está tomando acciones basados al mercado objetivo y potencial, para a un corto plazo entrar al mercado competitivo, en donde existe un alto nivel de participación competitiva.

## Anexo J. Constancia de validación



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRIGENTA, con DNI N° 02845588 Doctor en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS N° ANR/COP. 1629092 de profesión LIC. EN AD. desempeñándome actualmente como DOCENTE en U. C. V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario al personal y guía de entrevista.

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

Cuestionario al personal del restaurant respecto a la variable gestión administrativa.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario al personal del restaurant respecto a la variable ventaja Competitiva.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario al cliente del restaurant respecto a la variable ventaja Competitiva.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓



Guía de entrevista al gerente del restaurant respecto a la variable gestión administrativa y ventaja competitiva.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de Noviembre de Dos mil diecinueve.

*M. R. Palacios*

Dr. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO  
 DNI : 02845588  
 Especialidad : LIC. EN AD.  
 E-mail : michedeke@yahoo.es

Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño  
 Dra. en Ciencias Administrativas  
 CLAD N° 05103

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA VENTAJA COMPETITIVA DEL RESTAURANT EL HUERTO DE EDÉN SAGRADO E.I.R.L., EL ALTO – 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO AL PERSONAL**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	

7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						96	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					96		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				96			

*M. P. de Rosales*










**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842232 Doctor  
 en Ciencia Administrativa N°  
 ANR/COP A202528 de profesión lic. Administración desempeñándome  
 actualmente como Docente en U.C.V.  
Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario al personal y guía de entrevista.

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


Cuestionario al personal del restaurant respecto a la variable gestión administrativa.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

  
 Freddy W. Castillo Palacios  
 REGISTRO DE COLEG. N° 843



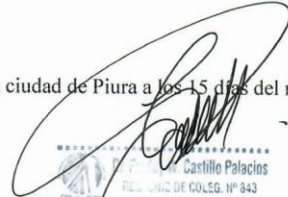
Cuestionario al personal del restaurant respecto a la variable ventaja Competitiva.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario al cliente del restaurant respecto a la variable ventaja Competitiva.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

  
 W. Castillo Pelacios  
 COLEG. N° 843

Guía de entrevista al gerente del restaurant respecto a la variable gestión administrativa y ventaja competitiva.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de Noviembre de Dos mil diecinueve.



Castillo Palacios  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 843

Dr. :  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fcastillo30@hotmail.com



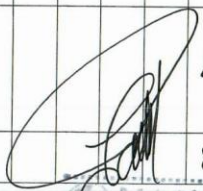
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		80											
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		80											
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		80											




 W. Castillo Palacios  
 JUNCO DE COLEG. Nº 548

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO AL CLIENTE**


Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80					
8. Coherencia	Tiene relación entre las																80					

  
 Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
 REG. UNIV. DE COLEG. Nº 843



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80					
8. Coherencia	Tiene relación entre las																80					

  
 W. Castillo Palacios  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 842

