UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa del Restaurant Las Jabitas, Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cruz Guzman, Jhon Armando (orcid.org/0000-0003-0258-7901)

Perez Gutierrez, Anthony Jesus (orcid.org/0000-0002-9525-0138)

ASESOR:

Mg. Pinglo Bazán, Miguel Elías (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO – ASESOR:

MBA. Cervantes Mendoza Hugo Manuel (orcid.org/0000-0002-7529-7262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Se la dedico en primer lugar a Dios por otorgarme su bendición y soporte para iluminar mi crecimiento personal y profesional.

A mis padres y mi hermana, por su apoyo y motivación todo el trabajo realizado fue posible gracias el apoyo incondicional de mi madre cuya paciencia fue puesta a prueba en incontables ocasiones.

Cruz Guzmán, Jhon Armando

.

A mis abuelos, porque todo lo que soy se lo debo
a ellos y por inculcar en mi la importancia de estudiar.
A mi hijo y esposa por el estímulo y el apoyo
incondicional en todo momento, y por ser ellos
la inspiración para finalizar este proyecto

Pérez Gutiérrez, Anthony Jesús

AGRADECIMIENTO

Damos las gracias a Dios por darnos la oportunidad de cumplir con este propósito académico y consolidar así nuestra formación profesional. Agradecemos a nuestros padres de familia quienes nos brindaron su apoyo incondicional durante cada etapa de nuestras vidas.

A nuestro director del proyecto de graduación, Dr. Sevilla Angelaths Manuel por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

A nuestros Asesores, la MBA. Hugo Cervantes Mendoza y al Mg. Miguel Pinglo Bazán. Por brindarnos su asesoría.

Por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto A todo mi más sincero agradecimiento por el apoyo y la fortaleza que siempre nos supieron dar.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de contenidos iv
Índice de tablas v
Índice de gráficos y figuras vi
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 4
III.METODOLOGÍA 15
3.1. Tipo y diseño de investigación 15
3.2. Variables y operacionalización 16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis 16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 17
3.5. Procedimientos 17
3.6. Método de análisis de datos 18
3.7. Aspectos éticos 18
IV. RESULTADOS 20
V. DISCUSIÓN 28
VI. CONCLUSIONES 33
VII RECOMENDACIONES 34
REFERENCIAS 35

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas 20

Tabla 2: Nivel de la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022 21

Tabla 3: Incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022 22

Tabla 4: Incidencia de la estructura organizacional en la planeación del restaurant Las Jabitas, 2022 23

Tabla 5: Incidencia de la estructura organizacional en la organización del restaurant Las Jabitas, 2022 24

Tabla 6: Incidencia de la estructura organizacional en la dirección del restaurant Las Jabitas, 2022 25

Tabla 7: Incidencia de la estructura organizacional en el control del restaurant Las Jabitas, 2022 26

Tabla 8: Prueba de hipóstesis: estructura organizacional adecuada incide de manera positiva en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022. 27

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1: Nivel de la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas 20
Gráfico 2: Nivel de la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022 21

RESUMEN

La estructura organizacional de una empresa es básica para que su gestión administrativa sea eficiente y esta, a su vez, es un factor clave para que se pueda brindar un servicio de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios; en este sentido, se desarrolló esta investigación cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas de Trujillo. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo; diseño no experimental, correlacional, de corte transversal; con una población y muestra de 25 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó dos instrumentos: uno para evaluar la estructura organizacional y el otro la gestión administrativa, ambos validados mediante juicio de expertos. Los resultados mostraron que existe una incidencia directa significativa (sig<0.05), y de nivel moderado, entre la estructura organizacional y la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.457, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora la Gestión administrativa, demostrándose así la hipótesis de trabajo y rechazándose la hipótesis nula.

Palabras clave: estructura organizacional, gestión administrativa, satisfacción del cliente

ABSTRACT

The organizational structure of a company is basic for its administrative management to be efficient and this, in turn, is a key factor for providing a quality service that meets the expectations of users; in this sense, this research was developed with the objective of determining the impact of the organizational structure on the administrative management of the restaurant Las Jabitas de Trujillo. The study used a quantitative approach, of an applicative type; non-experimental, correlational, cross-sectional design; with a population and sample of 25 employees of the company, to whom two instruments were applied: one to evaluate the organizational structure and the other the administrative management, both validated by expert judgment. The results showed that there is a significant direct incidence (sig<0.05), and of moderate level, between the organizational structure and the administrative management of Jabitas restaurant, with a Spearman's Rho coefficient of 0.457, indicating that the better the organizational structure, the better the administrative management, thus proving the working hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: organizational structure, administrative management, customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN:

La falta de una estructura organizacional y de un organigrama es un requisito básico para que funcione cualquier empresa; no importa su tamaño, puesto que toda empresa que se proyecte hacia un crecimiento formalizado requiere organizarse teniendo en cuenta un esquema que señale cuáles son las diversas áreas o departamentos y los roles del personal, dispuestos mediante líneas de autoridad.

Desde un punto de vista práctico, las estructuras organizacionales y el organigrama adoptado como una herramienta de gestión va a definir las funciones de cada colaborador dentro de la organización, así también definir la forma cómo se pueden relacionar entre los departamentos. De manera general, las organizaciones requieren de una estructura organizacional adecuada a sus características para crecer y generar rentabilidad; por consiguiente, su diseño de debe ser coherente para que ayude al desarrollo de la misma, de tal manera que permita a la gerencia la identificación de los talentos que deben ser captados por la empresa.

Andersson & Zbirenko (2018) desarrollaron una investigación en la empresa Laboratoriemedicin VLL sobre la estructura organizacional para lograr la identificación de sus debilidades y de acuerdo a esta evaluación se ejecuta la toma de decisiones más pertinentes para el mejoramiento de su situación; en este estudio se pudo determinar que la estructura de la organización, el tipo del líder y el proceso comunicativo afectan, por un lado la producción y, por otro, el nivel de servicio eficiente que pueda brindar la empresa; concluyó que la estructura que se trabajaba en esta organización tenía carácter centralizado.

Por otra parte, Orozco (2017), quien desarrolló su trabajo de investigativo en una empresa familiar se propuso como objetivo identificar si el diseño que aplicaba la empresa era idóneo para la especialización de los trabajadores; el estudio concluyó que esta empresa familiar tenía una estructura funcional informal, por lo que la especialización en el trabajo no se podía identificar ni tampoco lograr de manera idónea.

En tanto, Salcedo (2017) en su estudio concluyó que, en las empresas familiares, suele existir una insuficiencia en lo que concierne a las cuestiones organizacionales, específicamente, en lo referido a la estructura y, por ser esta la que establece las funciones y responsabilidades que cada uno de los colaboradores debe tener en cuenta para su desempeño, por este deficiente conocimiento es que las actividades no se desarrollan de manera eficiente en los diferentes puestos de labores.

Esta investigación está orientada a mejorar el funcionamiento del restaurante Las Jabitas, una empresa familiar dedicada al rubro del pollo a la brasa, con un posicionamiento en el mercado trujillano desde hace 4 años; sin embargo, en el rápido crecimiento de la misma no se han tomado en cuenta algunos aspectos organizacionales que de tenerlos ayudarían a un crecimiento. En este sentido, se ha podido observar que, en la empresa, la normativa y las responsabilidades se expresan de forma oral, denotando informalidad en las relaciones laborales y confusión entre los trabajadores.

Con respecto a lo que se menciona anteriormente, se pudo identificar que en esta organización se presentan una serie de carencias como, por ejemplo, la falta de una comunicación sobre las funciones del organigrama y el desconocimiento de la jerarquía de los diferentes puestos de la empresa, así como que se determinó que carece de un flujograma de proceso de producción, un flujograma de proceso de atención al cliente ni mucho menos cuenta con documento de contratación del personal (contratos) y un manual de organización y funciones (MOF).

En concordancia a la problemática presentada en la empresa y considerando la relevancia que tiene estructura organizacional, el presente trabajo investigativo realizó el análisis de esta estructura y su incidencia en la gestión administrativa con el propósito de proponer una estructura acorde a los intereses y la necesidad de la organización elegida para el estudio con el fin de contribuir en el mejoramiento de los procesos que en esta se ejecutan.

En este marco se planteó el problema de investigación siguiente: ¿Cómo la estructura organizacional incide en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, año 2022?

En este sentido, se plantearon, de manera específica, los problemas siguientes: a) ¿Cómo la estructura organizacional incide en el planeamiento del restaurant Las Jabitas, año 2022?; b) ¿Cómo la estructura organizacional incide en la organización de del restaurant Las Jabitas, año 2022?; c) ¿Cómo la estructura organizacional incide en la dirección del restaurant Las Jabitas, año 2022?; d) ¿Cómo la estructura organizacional incide en el control del restaurant Las Jabitas, año 2022?

Méndez (2012) sostiene que un trabajo investigativo puede justificarse desde tres perspectivas: teórica, práctica y metodológica. Desde la perspectiva teórica se considera que el análisis de la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas se basó en la teoría organizacional que consolide un marco organizativo eficaz para mejorar la calidad del servicio que brinda; de manera práctica, esta investigación se justifica ya que al analizar sus actividades estas requieren una organización que les permita distribuir adecuadamente los niveles los niveles y puestos con sus respectivas funciones; desde el punto de vista metodológico, este trabajo empleó como soporte las investigaciones relacionadas a la temática de la investigación sintetizando que toda organización para que logre el éxito que se proyecta debe construirse según los estándares de calidad del rubro al que pertenece, contando, por supuesto, con los instrumentos que faciliten su consolidación. En este trabajo investigativo se planteó el objetivo general de esta manera: determinar la incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022; del que se desprenden los objetivos específicos: a) Identificar la incidencia de la estructura organizacional en la planeación del restaurant Las Jabitas, 2022; b) Identificar la incidencia de la estructura organizacional en la organización del restaurant Las Jabitas, 2022; c) Identificar la incidencia de la estructura organizacional en la dirección del restaurant Las Jabitas, 2022; d) Identificar la incidencia de la estructura organizacional en el control del restaurant Las Jabitas, 2022.

Para el presente estudio se ha establecido la hipótesis siguiente: La existencia de una estructura organizacional adecuada incide positivamente en la gestión

administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022; como hipótesis nula se plantea que la existencia de una estructura organizacional inadecuada incide negativamente en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Bastidas (2018) desarrolló un trabajo investigativo cuyo propósito fue identificar de qué manera se relaciona la estructura organizacional y la calidad del servicio, en la escuela Martín Lutero de Ecuador; para ello aplicó una investigación documental y de campo; utilizó como técnica la encuesta con un universo muestral de 18 profesores, 5 administrativos y 2 personal de mantenimiento; el resultado que arrojó fue que el 67% de colaboradores afirma no conocer la función, de manera precisa, que debe desarrollar en su centro laboral; por otro lado, el 71% expresa no haber recibido ningún incentivo; de esto se puede concluir que la estructura organizacional es muy importante para identificar los niveles de jerarquía y el reconocimiento de los procedimientos y funciones de cada una de las áreas, puesto que ayuda en la aclaración de las dudas de los colaboradores para el desarrollo de sus actividades dentro de la institución, de acuerdo a las metas y objetivos previstos frente a la competencia del mercado.

Por su parte, Izquierdo & López (2018) en su trabajo desarrollado en Nicaragua, se propuso como objetivo diseñar la estructura organizacional, el manual de procedimientos y funciones en el área de educación continua de la Universidad Central Politécnica. En este estudio se aplicó un trabajo cualitativo, descriptivo y participativo; se aplicó un cuestionario a la totalidad de los colaboradores del área de Educación Continua. El resultado arrojó que a partir de haber planteado el diseño de la estructura organizacional se consiguió establecer las necesidades, las funciones y las competencias de los niveles y puestos que son parte de la estructura.

En tanto, Verenzuela (2015) en su trabajo de investigación se propuso establecer la relación entre la estructura organizacional y la gestión de los procesos administrativos y operacionales de la empresa comercial Lucky Star en Carabobo Venezuela; para este trabajo utilizó a 39 trabajadores colaboradores de las

diferentes áreas de la empresa como parte de la muestra y la población a la vez, a quienes se les aplicó un instrumento que fue sometido con anticipación a una evaluación de juicio de expertos y se determinó si era confiable a través del método Alfa Crombach alcanzando un valor de 0,95, índice que demuestra confiabilidad. Concluyó que la organización en estudio no tiene una división coherente entre los niveles, puestos y funciones, asimismo no posee los equipos para que los trabajadores desarrollen sus actividades de manera idónea; se verificó que los colaboradores respondieron no conocer algunas de sus funciones específicas y las tareas que deben realizar; por otro lado, también desconocían los objetivos de cada unidad en la que laboran; se puede inferir de esto que esta organización comercial desarrolla sus actividades de manera intuitiva e informal y requiere tener una visión y misión claras para lograr los objetivos que se propone como empresa y competir en el mercado.

.

En otro estudio, López (2017) planteó como modelo a 20 empresas, utilizando la técnica de exploración registrada pudo analizar lo siguiente: la estructuración de estas empresas en su gestión es muy prudente, ya que están muy bien definidas en el orden de la jerarquía; por otro lado, las empresas utilizan una composición que tiene como eje las funciones de cada puesto, a través de la distribución de colaboradores en diferentes departamentos, unidos a través de una secuencialidad cuyas funciones se necesitan unas de otras; en este sentido, cada sección tiene un representante o delegado el cual depende de manera directa de la gestión o de la gerencia para transferir la investigación realizada; por consiguiente, todas estas organizaciones utilizan una composición matricial debido a que estos trabajadores están bajo el mando de 2 dirigentes, es decir, trabajan paralelamente con dos cadenas de mando.

En la misma línea, Vélez (2018) obtuvo un muestreo confirmado por archivos organizacionales. Utilizó la técnica documental y alcanzó las soluciones siguientes: según el trabajo desarrollado sobre los desempeños dentro de una composición organizacional de cada una de las funciones, se pudo concluir que esta clase de composición por funcionalidad no es la más coherente para las empresas nuevas,

puesto que presenta una gran cantidad de debilidades y desventajas de manera operativa y estructural, las que traen como consecuencia una gestión ineficaz de recursos, registros inadecuados, número desbordante de métodos, funciones que no incrementan el costo e investigación distanciada de la realidad; por lo tanto, la composición de la organización Casias Estructuras se puede decir que tiene valor, simplemente, porque las funciones se cumplen de forma experimental, lo que limita su volumen de crecimiento.

Garzón (2019) in the study of the organizational structure and procedures of the company Plastiluz publicidad creativa, focuses on analyzing the factors that affect the efficient development of productive activities in the company Plastiluz publicidad creativa, this, because the economic results obtained, are not allowing a desired growth by manager owner, aspect, which is caused by the deficiency in the organizational structure as stated.

En el ámbito nacional, Ramos (2018) en su trabajo presentado para la obtención de su título de licenciado en Administración y Sistemas en Huancayo se propuso identificar la relación de los procesos administrativos y la estructura organizacional de la empresa Corma Abad Arana SAC; para este trabajo utilizó una investigación correlacional descriptiva con un universo muestral de 27 colaboradores a quienes se les aplicó diversos cuestionarios para justificar el estudio; la correlación fue identificada mediante el coeficiente de Spearman, obteniendo una valoración de 0,744, índice que corrobora una correlación directa, positivamente considerable y altamente significativa; se concluyó haber identificado la existencia de una correlación entre las variables, comprobándose la hipótesis general que planteaba que los procesos administrativos tienen una relación significativa con la estructura organizacional recomendando su aplicación de manera sostenible dentro de la estructura organizacional para una mejora permanente en la dirección de los propósitos que se ha planteado la organización; asimismo, se recomendó una retroalimentación de los procedimientos en cada una de las áreas de la organización para su mejora continua.

Millán (2018), en su tesis en su tesis presentada para la obtención del título de ingeniero de sistemas en Huancayo se planteó como propósito identificar de qué manera influye la estructura organizacional, según el enfoque de sistemas, en la administración de la Caja Rural del Centro; para ello utilizó una investigación básica y aplicada, con un diseño causal y descriptivo; trabajó con un universo muestral de 8 colaboradores extraídos del área administrativa; en este trabajo se plantean diferentes diagramas para orientar los procesos administrativos; se pudo concluir que la estructura organizacional basada en el enfoque de sistemas incide de manera positiva en los procesos de la Caja Rural teniendo en cuenta que el aporte plantea una reestructuración no solamente de la organización, sino también del equipamiento tecnológico, ya que este enfoque utiliza principios cibernéticos, de tal manera que agilizan el sistema y lo orienta hacia el éxito organizacional.

Otro trabajo es el del Tello (2015) presentado para la obtención del título de Contador Público cuyo propósito fue la identificación de las deficiencias generadas por la falta de estructura organizacional en la empresa Negocios del Sur del Perú; para esto utilizó una investigación cuantitativa de tipo descriptiva y transversal dado que se aplicó en un momento determinado; para proceder a describir la situación de la variable trabajó con una población muestra conformada por 7 integrantes del área contable de la cual se recogió información muy importante a través de un cuestionario cuyo resultados concluyen que la ineficacia de la estructura utilizada se deriva de un sistema improvisado de recopilación, control, registros y la ausencia de una oficina de control interno.

Por su parte Collanqui (2017) en su tesis se planteó como propósito el análisis, la propuesta y el rediseño de la estructura organizacional tomando en cuenta los elementos como cadena de mando, la concentración en la toma de decisiones, la autoridad, la formalización y los elementos del entorno que tienen impacto en el Taypikala hotel lago. Para este trabajo utilizó una investigación cuantitativa a través de la metodología deductiva analítica y un tipo de investigación descriptiva transversal, trabajando con universo muestral de 20 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios para recoger la información de las necesidades y objetivos de la empresa, ya que para el rediseño de la estructura se aplicó una nueva estrategia

denominada Rightsizing, la cual incide de manera favorable en la reestructuración racionalización de la empresa con el propósito de lograr la reducción de los costos y el mejoramiento del nivel de efectividad de los procesos.

En el contexto de la localidad de Trujillo Barrera y Valverde (2014) en su tesis de pregrado se propuso identificar la incidencia del modelo del diseño organizacional para el mejoramiento de los procesos internos de la empresa prestadora de servicios eléctricos Oshiro y Valverde ingenieros S.A.; para este trabajo uso una investigación cuantitativa con un diseño descriptivo correlacional y se concluyó que en la evaluación de los procedimientos internos de la empresa, previa a la implementar el modelo del diseño organizacional, se pudo detectar que no eran eficaces ya que los colaboradores desconocían el funcionamiento de los procesos ni tampoco reconocían las funciones que debían desarrollar en sus actividades diarias, por lo que al aplicar el modelo de diseño organizacional propuesto en la investigación se planteó la jerarquización de los niveles puestos y funciones que debe cumplir cada uno de los miembros de esta empresa de servicios eléctricos de Trujillo, articulando cada uno de los elementos de la estructura organizacional y adaptándolas a sus necesidades y a sus propósitos de organización.

Por su parte Mosquera y Silva (2017) desarrollaron un estudio con la finalidad de proponer un diseño organizacional para el mejoramiento a la gestión administrativa del grupo Vegadent S.A.C. en Trujillo; para este trabajo utilizó una investigación cuantitativa experimental con un solo grupo a quienes se les evaluó antes y después de aplicar el nuevo diseño organizacional. Para el estudio, se realizó un análisis del proceso de ventas y de las funciones utilizando como universo muestral a 12 colaboradores de la empresa; se utilizó como técnica la encuesta y se recogió los datos a ver a través de una guía de observación y del análisis documental; la hipótesis fue contrastada a través de la prueba estadística t de Student para relacionar las muestras, arrojando como resultado que implementar un diseño organizacional logró el mejoramiento de la gestión administrativa, obteniéndose diferencias en el resultado de las dimensiones planeación, organización, dirección y control, cuyos índices son significativamente positivos para el estudio; como esta investigación tuvo una duración de 6 meses, se propuso el rediseño del

organigrama la elaboración del MOF y el manual para Ventas, los cuales fueron aprobados e implementados permitiendo proyectarse un pronóstico de ventas en el que se evidencia un incremento del 16, 40% para noviembre y un 12, 24% para fin de año, demostrándose que el diseño organizacional propuesto alcanzó el mejoramiento de la gestión administrativa de la organización.

Por otro lado, se encontró el estudio realizado por Herrera y Zelada (2020) cuyo propósito fue identificar la relación existente entre la percepción de la estructura organizacional y el clima laboral en la empresa agroindustrial Laredo SAA - Trujillo. Para ello se utilizó una investigación cuantitativa y un diseño aplicado no experimental, transversal y correlacional se trabajó con una con un universo muestral integrado por 316 trabajadores colaboradores de la empresa agroindustrial quienes fueron seleccionados a través de un muestreo probabilístico; la data de esta investigación fue recogida a través de dos cuestionarios validados y confiables, a través del juicio de expertos y de la del Alfa de Cronbach, respectivamente; el resultado que se obtuvo identificó una correlación directa y significativa ($p< 0.01$) de grado moderado (0.569) entre las variables estudiadas lo que demuestra que según la percepción de los trabajadores de la empresa agroindustrial, el clima laboral depende mucho de la adecuación de la estructura orgánica de las diferentes áreas de esta empresa, el cual constituye uno de los factores de suma importancia para una favorable producción.

En este mismo contexto Cortes y Rodríguez (2019) en su tesis para obtener su licenciatura en la UPN desarrollaron una investigación cuyo propósito fue la identificación de la manera en que la estructura organizacional basada en el modelo de diseño organizacional Mintzberg incide en el mejoramiento de la rentabilidad a través de un enfoque metodológico descriptivo de la empresa Casa Russo; para este trabajo se utilizó una investigación cuantitativa a través de un enfoque metodológico descriptivo, diseño no experimental; se trabajó con una muestra conformada por los 10 colaboradores de dicha empresa a los cuales se les administró un cuestionario, asimismo se aplicó una entrevista estructurada al encargado de la empresa, con la finalidad de lograr una mejor comprensión sobre el tipo de organización que se trabaja; de manera paralela, se realizó un análisis de

los estados financieros de la empresa a partir del 2017 hasta julio del 2019 considerando los ratios de rotación de activos y el margen de beneficios como componentes de la rentabilidad; del resultado que se concluye que una modificación de la estructura organizacional de la empresa casa Russo podría mejorar su rentabilidad evidenciada por el incremento del 4,16% a 12,06% en ese período, lo cual explica la coherencia que existe entre el mecanismo de coordinación y la naturaleza de los procesos desarrollados en este periodo.

Por último se tiene el trabajo de Orbegoso (2019) cuyo objetivo fue la propuesta de un diseño de estructura organizacional para el empresa Chong Wha; para este trabajo se desarrolló una investigación cuantitativa de tipo descriptivo y se empleó un diseño no experimental transversal; la técnicas utilizada fue la encuesta y para la descripción de la estructura que posee la organización se utilizó una guía de observación y entrevista; la aplicación de los instrumentos para el recojo de la información se realizó con un universo muestral de 22 colaboradores de los diferentes puestos de la empresa y la entrevista fue aplicada a la administradora; de los resultados que se obtuvieron se pudo determinar que la empresa posee tiene una estructura por departamentos y los trabajadores respondieron no tener claras las funciones que desempeñan cada uno de sus puestos de trabajo , asimismo, el desarrollo de las actividades se realiza de manera informal; otra de las características encontradas fue la identificación de una jerarquía centralizada; por otro lado, la cadena de mando y en tramo de control no tienen establecidas claramente sus funciones; por consiguiente, se pudo identificar que la organización no cuenta con manuales que guían o rigen el desarrollo de las actividades de sus trabajadores lo que tampoco le permite tener una formalización de las funciones de toda la organización.

En el marco de la información teórica de la estructura organizacional se entiende como tal a la serie de procesos para evaluar la mejor estrategia de las organizaciones y las demandas del entorno para su estructuración adecuada a su necesidad. De acuerdo Hitt (2006), una estructura organizacional se define como la sumatoria de toda la diversidad de maneras en que una empresa distribuye sus funciones puestos y niveles de jerarquía, así como las actividades que cada uno de

estos desempeña. Una estructura organizacional se grafica de manera representativa a través del organigrama para estos autores para los autores de la administración los organigramas son los gráficos que representan la relación de coordinación que debe existir entre todas las unidades de una organización describiendo la línea jerárquica y de autoridad que deben existir desde los niveles más altos hasta los empleados cuya conexión debe tener coherencia y coordinación entre cada uno de los puestos y funciones. Cabe precisar que el organigrama representa aspectos muy importantes de la organización, pero no necesariamente refleja la estructura organizacional en sí.

La estructura organizacional está enfocada en el desempeño de los colaboradores; por tanto, es responsabilidad de los administradores garantizar que la organización defina sus niveles y funciones para que las diversas unidades de la organización se desarrollen con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.
Se pueden diferenciar dos tipos de estructuras: una de estas es la estructura funcional la cual presenta una disposición vertical dirigida y controlada por una jerarquía superior. (Daft, 2005) Según este autor, este tipo de estructura organizacional puede ser eficiente en la medida que permite controlar el desarrollo de las funciones de los trabajadores de las organizaciones; sin embargo, en un contexto tan cambiante como el que se vive actualmente, se generan sobrecarga de responsabilidades a quienes están en los altos niveles generando una respuesta menos eficiente.

La otra estructura organizacional es la divisional o departamental definida como una estructura de producto o unidades divididas de manera estratégica para el negocio. Con esta estructura la organización divisional está basada en la generación de productos individuales, servicios, proyectos y negocios. esta estructura organizacional se caracteriza por un trabajo basado en los productos de la organización, por consiguiente, las decisiones son descentralizadas, promueve la flexibilidad posibilitando una dinámica de cambio permanente (Daft, 2005)

La relevancia de diseñar una estructura organizacional adecuada, teniendo en cuenta la realidad del entorno en la que se desenvuelve la organización, puesto

que esta estructura, a través de los flujos en los diferentes niveles, permitirá que los integrantes, sean estos personal jerárquico, administrativo o simples colaboradores coordinen de manera efectiva para lograr los fines planificados por la organización; hay que tener en cuenta también que la comunicación de esta estructura organizacional debe ser clara para que todos los colaboradores sean conscientes de cuál es su función y responsabilidad dentro de la misma, de tal manera que puedan desenvolverse aplicando sus habilidades en los diferentes puestos que se les asigna; por consiguiente cuando una organización crece es porque su estructura organizacional ha crecido con ella (Hill, 2016).

Para el caso de la variable Gestión Administrativa se debe considerar que empezar enfatizando tiene una relevancia trascendental en la administración y se define como la diversidad de maneras, acciones y mecanismos que utilizan el talento humano, materiales y financieros de una organización con la finalidad de lograr sus objetivos (Corvo, 2019). Esta definición la refuerza Anzola (2002) cuando sostiene que la gestión administrativa está constituida por los procesos que se ejecutan con la finalidad de lograr una coordinación en las organizaciones para alcanzar sus propósitos con la contribución e involucramiento de sus colaboradores, teniendo en cuanta las actividades esenciales de planeación, organización, dirección y control.

A continuación se sintetizan las dimensiones de la variable gestión administrativa, las cuales han sido consideradas como las etapas de la gestión misma: en primer lugar, la planeación es el proceso que inicia la gestión administrativa ya que en esta se van a establecer los criterios generales y se sientan las bases de las otras etapas; se debe considerar como la forma mediante la cual los gestores de las organizaciones visionan el futuro de la misma y la orientan mediante su misión; en otras palabras, la planeación es tomar decisiones a priori y desde la perspectiva formal, plantea una simulación del futuro de la organización, estableciendo los procesos y distribuyendo los recursos para alcanzar los fines de la organización (Chiavenato, 2013).

Los elementos derivados de la planeación son la visión, la cual plantea qué logros pretende alcanzar y hasta dónde es su alcance a futuro; otro elemento es la misión, fundamentada en los procesos que realiza para alcanzar su visión, en otras

palabras, lo esencial de la empresa; los propósitos organizacionales vienen a ser los resultados próximos que se planea lograr; las estrategias, consideradas el cómo se alinearán todos los elementos para que la organización funcione y alcance sus objetivos; por otro lado están los procedimientos considerados como una serie de actividades desarrolladas por la organización, las cuales están regidas por los principios derivados del marco axiológico de la organización; y por último, la asignación de recursos sean estos humanos o financieros, y ahora deben considerarse los recursos tecnológicos (Corvo, 2019).

El otro proceso es la organización comprendida como la segunda fase de la gestión, en la que se busca la estructuración e integración de los recursos y las unidades involucradas en los diferentes procesos de la organización y se van definiendo las áreas que la conforman, el personal requerido, y la forma cómo se relacionan entre sí. Algunos aspectos a tener en cuenta son la especialización del trabajo entendida como la división de las tareas que desarrolla cada integrante según sus habilidades; la departamentalización que viene a ser la forma en que se agrupa al personal según su funcionalidad; la cadena de mando representada por la línea de jerarquía; el tramo de control, es decir, el número de trabajadores al mando de un responsable; la centralización y descentralización, es decir, los niveles de toma de decisiones; la formalización referida a la estandarización de las actividades laborales dentro de la organización mediante el MOF, el ROF y otros documentos directrices. (Chiavenato, 2013).

La dirección considerada la tercera etapa de la gestión y constituye las acciones para que la organización desarrolle sus actividades, utilizando al máximo sus recursos; en otras palabras, la manera cómo la organización desarrolla un acompañamiento de sus procesos; habría que considerar algunos elementos a tener en cuenta como son la motivación, el liderazgo, la comunicación, considerados como factores esenciales para que se direccione con eficacia (Cano Plata, 2017).

La cuarta etapa es el control, etapa mediante la cual se garantizan el cumplimiento de los objetivos y políticas de la organización, mediante el uso de los recursos de los cuales dispone la empresa de manera adecuada en un marco de eficiencia y eficacia. Para el control de las organizaciones se toma en cuenta los estándares

que reflejan los desempeños deseados a través de indicadores que tienen como propósito observar los desempeños, compararlos entre sí, y de su evaluación, realizar las acciones que puedan corregir los errores encontrados (Cano Plata, 2017);

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

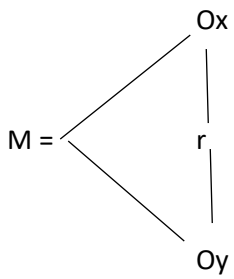
3.1.1 Tipo

El tipo de investigación fue aplicada cuyo objetivo es la resolución de un problema o planteamiento específico, y se centró en la búsqueda y sistematización del conocimiento para su aplicación y, por consiguiente, para enriquecer el desarrollo cultural y científico.

3.1.2 Diseño

Esta investigación presentó un diseño no experimental: descriptivo correlacional, ya que presenta un diseño definido anticipadamente, con concepciones teóricas, donde el investigador mantuvo neutralidad con los sujetos de estudio, además las variables no recibieron influencia alguna y se determinó si la relación entre las mismas será significativa o no. (Hernández ,2016)

Presenta el esquema siguiente:



Donde:

M: muestra

Ox: variable 1 – estructura organizacional

Oy: variable 2 – gestión administrativa

r: relación

3.2. Operacionalización de las variables:

La variable estructura organizacional se define como Patrón de relaciones establecido entre los componentes o partes de una organización (Kast y Rosenzweig, 2012); operacionalmente esta variable será evaluada con un cuestionario adaptado a la escala de LIKERT. Las dimensiones de la estructura organizacional serán las siguientes:

- Especialización del trabajo
- Departamentalización
- Cadena de mando
- Extensión de control

La variable gestión administrativa se define como la serie de procesos por medio de los cuales se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados (Plata, 2017); operacionalmente, esta variable será evaluada con un cuestionario adaptado a la escala de LIKERT.

Dimensiones de la gestión administrativa:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de análisis

3.3.1 Población

El agrupamiento de individuos que poseen características más o menos homogéneas y que son objeto de estudio en un contexto determinado (Hernández, 2016). Para este trabajo estuvo conformada por 25 sujetos de estudio vinculados al restaurant Las Jabitas de Trujillo.

Los criterios de inclusión son los siguientes:

- Colaboradores de la empresa

Los criterios de exclusión son los siguientes:

- Personal que dejó de laborar en la empresa

3.3.2. Muestra

La muestra es un segmento de la población (Hernández, 2016). Para este trabajo se le usó como muestra la misma población, es decir, 25 sujetos, es decir, un universo muestral censal.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico ya que no se empleará la técnica estadística para el cálculo de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estará conformada por los colaboradores de la empresa Las Jabitas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

Se utilizó la encuesta, para recoger la información de los sujetos de estudio, garantizando con ello veracidad de la información.

Instrumentos

En el caso de la variable estructura organizacional se utilizó un cuestionario adaptado a la escala de LIKERT, cuyas dimensiones serán evaluadas con una escala valorativa 1 en desacuerdo; 2 medianamente en desacuerdo; 3 medianamente de acuerdo; 4 de acuerdo. El instrumento de la gestión empresarial fue un cuestionario adaptado a la escala de LIKERT, cuyas dimensiones serán evaluadas con una escala valorativa: 5 Totalmente de acuerdo; 4 De acuerdo; 3 Indiferente; 2 En desacuerdo; 1 Totalmente en desacuerdo.

Validez y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados por expertos en administración: tanto el instrumento para medir la percepción de la estructura organizacional y la gestión empresarial fueron revisados por el Mgtr. Jhon García Taboada, Mgtr. Gino Paredes Alvarez y la Mgtr. Karen Yengle Ortiz; Lic. Roberto Pecho Morales y la Mgtr. Patricia Estefany Elias Acuña.; asimismo se determinó la confiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach cuyos índices fueron de de 97,3% que indica "Alta Confiabilidad", para estructura organizacional y 96,4% que indica "Alta Confiabilidad", para gestión administrativa.

3.5. Procedimientos

De acuerdo al método de Brown (2015) existen diversos fundamentos para la recolección de información:

En este trabajo, se sustentarán las concepciones teóricas; serán identificadas la población y la muestra y se elaborarán los instrumentos; por otro lado, se gestionará el permiso en la empresa para la aplicación de los cuestionarios, luego proceder con la elaboración de la base de datos y la realización del análisis estadístico que se necesite.

3.6. Método de análisis de datos:

Para el análisis de los datos recogidos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial con el soporte de los programas informáticos, se elaborarán tablas y figuras para las frecuencias absolutas.

Para analizar la información de manera inferencial, se utilizó el coeficiente de correlación, el cual determinará el grado de correlación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En cumplimiento con lo establecido en la Universidad César Vallejo y con respeto a la originalidad de las investigaciones se ha citado correctamente las fuentes de consulta, ciñéndose a las nomenclaturas internacionales y se ha utilizado para esta citación las normas APA con el fin de cumplir con las buenas prácticas de investigación, velando siempre por la independencia, integridad, reservada de la identidad de los participantes en la misma, basada en procesos que respeten la veracidad y autenticidad de su desarrollo y los resultados siguiendo los siguientes principios de ética:

- La autonomía de las personas que participen en la investigación elegir su participación o retiro de las investigaciones en el momento que lo requieran.
- La beneficencia, ya que debe buscar el bienestar en los participantes del estudio.
- El reconocimiento de la integridad humana debe estar por encima de todo, en lo que concierne al reconocimiento de sus derechos fundamentales
- Justicia a través del trato igualitario de los participantes en la investigación.
- Libertad para desarrollar el trabajo investigativo lejos de los intereses personales o sociales.
- Probidad en el sentido de una actuación honesta en y para la investigación, presentando de manera veraz y fidedigna los datos obtenidos
- Respeto de la propiedad intelectual mediante la utilización de las nomenclaturas internacionales que preservan la originalidad de los autores.
- La responsabilidad de los investigadores al asumir las implicancias de los actos derivados de la investigación o sus productos.
- La transparencia de la investigación al ser divulgada de tal modo que sea posible reproducir el método en otros entornos y verificar la validez de los resultados (excepto en casos de patentes).

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo:

Tabla 1

Nivel de la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas.

Estructura organizacional	Escala	N°	%
Inadecuada	20 – 60	0	0.0
Regular	61 -80	3	12.0
Adecuada	81 -100	22	88.0
Total		25	100.0

Fuente: datos obtenidos del cuestionario

De la tabla 1, se aprecia que el 88% de los colaboradores del restaurant Las Jabitas, consideran que la estructura organizacional es adecuada y sólo el 12% considera que es regular.

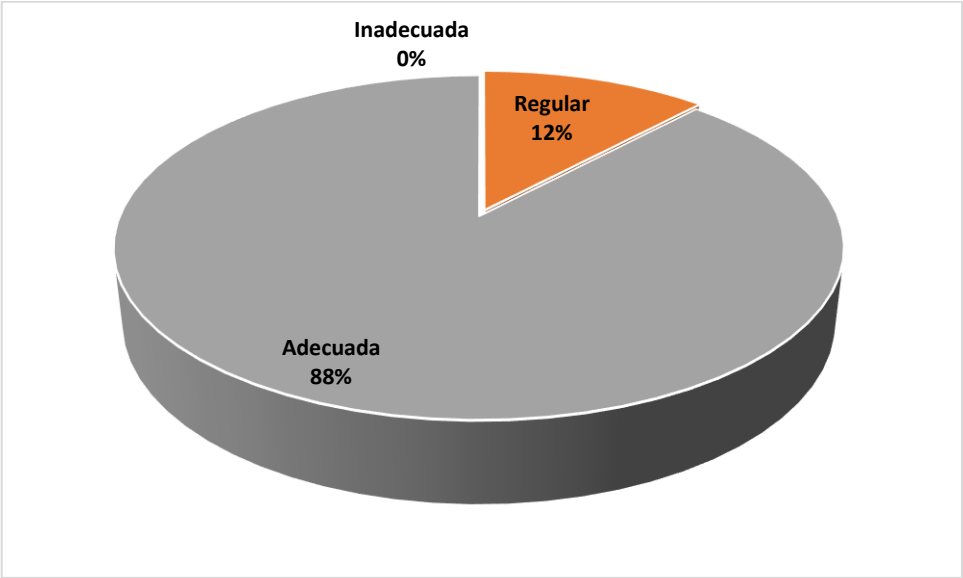


Figura 1. Nivel de la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas

Tabla 2

Nivel de la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022

Gestión administrativa	Escala	N°	%
Inadecuada	20 – 60	0	0.0
Regular	61 -80	5	20.0
Adecuada	81 -100	20	80.0
Total		25	100.0

Fuente: datos obtenidos del cuestionario

De la tabla 2, se aprecia que el 80% de los colaboradores del restaurant Las Jabitas, consideran que la gestión administrativa es adecuada y sólo el 20% de los colaboradores, consideran que es regular.

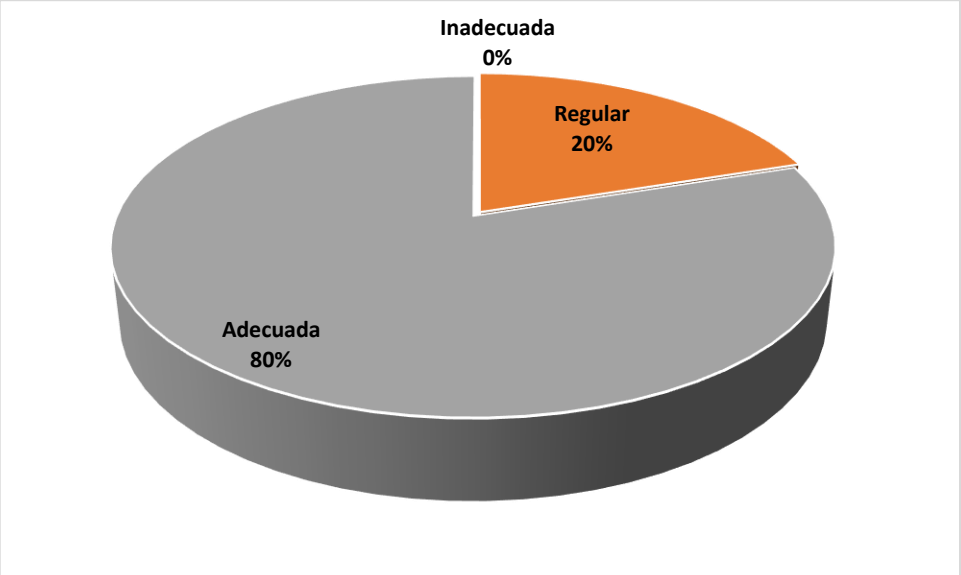


Figura 2. Nivel de la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022

Análisis inferencial

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk para una muestra

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura organizacional	,811	25	,000
Gestión administrativa	,833	25	,001
Planeación	,818	25	,000
Organización	,803	25	,000
Dirección	,766	25	,000
Control	,645	25	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, se puede verificar que las variables Estructura organizacional y gestión administrativa, así como sus dimensiones, no siguen una distribución normal (Sig<0.05); por tal razón el análisis de relación, será realizado con el coeficiente Rho de Spearman.

Contrastación de las Hipótesis

Hipótesis general

La existencia de una estructura organizacional adecuada incide positivamente en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022.

Tabla 4

Incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022

			Estructura organizacional	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,457*
		Sig. (unilateral)	.	,011
		N	25	25
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,457*	1,000
		Sig. (unilateral)	,011	.
		N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

En la tabla 4, se verifica que existe una relación directa significativa (sig<0.05), y de nivel moderado, entre la estructura organizacional y la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.457, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora la Gestión administrativa.

Objetivo específico 1:

Identificar la incidencia de la estructura organizacional en la planeación del restaurant Las Jabitas, 2022

Tabla 5

Incidencia de la estructura organizacional en la planeación del restaurant Las Jabitas, 2022.

			Estructura organizacional	Planeación
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (unilateral)	.	,008
		N	25	25
	Planeación	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (unilateral)	,008	.
		N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 5, se verifica que hay relación directa significativa (sig<0.05), en nivel moderado, entre la estructura organizacional y la dimensión planeación de la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.480, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora la Planeación.

Objetivo específico 2:

Identificar la incidencia de la estructura organizacional en la organización del restaurant Las Jabitas, 2022

Tabla 6

Incidencia de la estructura organizacional en la organización del restaurant Las Jabitas, 2022

.

			Estructura organizacional	Organización
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,251
		Sig. (unilateral)	.	,114
		N	25	25
	Organización	Coeficiente de correlación	,251	1,000
		Sig. (unilateral)	,114	.
		N	25	25

En la tabla 6, se verifica que no hay relación significativa (sig>0.05), entre la estructura organizacional y la dimensión organización del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.251.

Objetivo específico 3:

Identificar la incidencia de la estructura organizacional en la dirección del restaurant Las Jabitas, 2022.

Tabla 7

Incidencia de la estructura organizacional en la dirección del restaurant Las Jabitas, 2022

			Estructura organizacional	Dirección
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,184
		Sig. (unilateral)	.	,189
		N	25	25
	Dirección	Coeficiente de correlación	-,184	1,000
		Sig. (unilateral)	,189	.
		N	25	25

En la tabla 7, se verifica que no hay relación significativa (sig>0.05), entre la estructura organizacional y la dimensión dirección del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de -0.184.

Objetivo específico 4:

Identificar la incidencia de la estructura organizacional en el control del restaurant Las Jabitas, 2022.

Tabla 8

Incidencia de la estructura organizacional en el control del restaurant Las Jabitas, 2022

			Estructura organizacional	Control
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,407*
		Sig. (unilateral)	.	,022
		N	25	25
	Control	Coeficiente de correlación	,407*	1,000
		Sig. (unilateral)	,022	.
		N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

En la tabla 8, se verifica que hay relación directa significativa (sig<0.05), en nivel moderado, entre la estructura organizacional y la dimensión control de la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.407, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora el control de la gestión.

IV. DISCUSIÓN:

El objetivo principal de la investigación es determinar la incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022; para ello se analizaron cada una de las variables. En tal sentido, el análisis del estado actual de la empresa se logró realizar a través de la encuesta aplicada a todos los colaboradores, obteniendo como resultado que la estructura organizacional incide en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas con un Rho de Spearman de 0.457; la información recabada permite tener un panorama más exacto de las deficiencias y las fallas en los procesos operativos que se van presentando en la institución; se puede comparar con el estudio realizado por Verenzuela (2015) quien en su trabajo concluyó que la organización en estudio no tiene una división coherente entre los niveles, puestos y funciones, asimismo no posee los equipos para que los trabajadores desarrollen sus actividades de manera idónea; se verificó que los colaboradores respondieron no conocer algunas de sus funciones específicas y las tareas que deben realizar; por otro lado, también desconocían los objetivos de cada unidad en la que laboran; se puede inferir de esto que esta organización comercial desarrolla sus actividades de manera intuitiva e informal y requiere tener una visión y misión claras para lograr los objetivos que se propone como empresa y competir en el mercado; por otro lado, el trabajo desarrollado por Millán (2018), quien pudo concluir que la estructura organizacional basada en el enfoque de sistemas incide de manera positiva en los procesos de la Caja Rural teniendo en cuenta que el aporte plantea una reestructuración no solamente de la organización, sino también del equipamiento tecnológico, ya que este enfoque utiliza principios cibernéticos, de tal manera que agilizan el sistema y lo orienta hacia el éxito organizacional; lo mismo está ocurriendo en la organización investigada donde la incidencia tiene un porcentaje menor, pero que se demuestra la incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente; teóricamente se puede sustentar porque la estructura organizacional está enfocada en el desempeño de los colaboradores; por tanto, es responsabilidad de los administradores garantizar que la organización defina sus niveles y funciones para que las diversas unidades de la organización se desarrollen con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales (Daft, 2005).

Con relación al primer objetivo específico Incidencia de la estructura organizacional en la planeación del restaurant Las Jabitas, 2022, cuyo resultado comprueba que la estructura organizacional incide significativamente en la planeación del restaurant Las Jabitas con un Rho de Spearman de 0.480, lo que demuestra que los procesos que se desarrollan en la organización dependen de cómo está estructurada la organización, aunque tenga algunas deficiencias en su funcionamiento. Es sabido que la planeación es uno de los procesos fundamentales para el funcionamiento adecuado de toda organización, ya que plantea qué logros pretende alcanzar y hasta dónde es su alcance a mediano y largo plazo, es decir, la razón de ser de la empresa a través del planteamiento de los objetivos organizacionales, las estrategias; por otro lado están los procedimientos considerados como una serie de actividades desarrolladas por la organización, las cuales están regidas por los principios derivados del marco axiológico de la organización; y por último, la asignación de recursos sean estos humanos o financieros, y ahora deben considerarse los recursos tecnológicos (Corvo, 2019) resultado que se puede comparar con la investigación desarrollada por Ramos (2018) quien se propuso identificar la relación de los procesos administrativos y la estructura organizacional de la empresa Corma Abad Arana SAC; y concluyó haber identificado la existencia de una correlación entre las variables, comprobándose la hipótesis general que planteaba que los procesos administrativos tienen una relación significativa con la estructura organizacional recomendando su aplicación de manera sostenible dentro de la estructura organizacional para una mejora permanente en la dirección de los propósitos que se ha planteado la organización; asimismo, se recomendó una retroalimentación de los procedimientos en cada una de las áreas de la organización para su mejora continua; como puede comprobarse tanto la estructura organizacional como los procesos administrativos se necesitan de manera recíproca para que las organizaciones funcionen de manera adecuada.

En cuanto al segundo objetivo específico, que fue identificar la incidencia de la estructura organizacional en la organización del restaurant Las Jabitas, 2022, demostrando que la estructura organizacional no hay relación significativa (sig>0.05), entre la estructura organizacional y la dimensión organización del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.251; es sabido que

esta dimensión tiene una importancia significativa ya que es en esta segunda etapa de la gestión administrativa, en la que se busca la estructuración e integración de los recursos y las unidades involucradas en los diferentes procesos de la organización y se van definiendo las áreas que la conforman, el personal requerido, y la forma cómo se relacionan entre sí. Algunos aspectos a tener en cuenta son la especialización del trabajo entendida como la división de las tareas que desarrolla cada integrante según sus habilidades; la departamentalización que viene a ser la forma en que se agrupa al personal según su funcionalidad; la cadena de mando representada por la línea de jerarquía; el tramo de control, es decir, el número de trabajadores al mando de un responsable; la centralización y descentralización, es decir, los niveles de toma de decisiones; la formalización referida a la estandarización de las actividades laborales dentro de la organización mediante el MOF, el ROF y otros documentos directrices. (Chiavenato, 2013); lo cual también se ha podido comprobar en la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa quienes afirman conocer de manera parcial la estructura y también se dan cuenta que les falta ser organizados.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, el cual fue identificar la incidencia de la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas con la dirección de la misma organización, cuyo resultado denota que la estructura no hay relación significativa (sig>0.05), entre la estructura organizacional y la dimensión dirección del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de -0.184; se puede concluir que esta dimensión trata de identificar la incidencia de la estructura organizacional del restaurant Las jabitas en el proceso de dirección de la misma organización, obteniendo como resultado que la estructura organizacional incide significativamente en la dirección del restaurant Las Jabitas, resultado que se puede corroborar con la teoría ya que es considerada la tercera etapa de la gestión y constituye las acciones para que la organización desarrolle sus actividades, utilizando al máximo sus recursos; en otras palabras, la manera cómo la organización desarrolla un acompañamiento de sus procesos; habría que considerar algunos elementos a tener en cuenta como son la motivación, el liderazgo, la comunicación, considerados como factores esenciales para que se direccione con eficacia (Cano Plata, 2017); asimismo, comparar este resultado con el hallado por Cortes y Rodríguez (2019) quien determinó que existe una incide en

el mejoramiento de la rentabilidad a través de un enfoque metodológico descriptivo de la empresa Casa Russo; concluyendo que una modificación de la estructura organizacional de la empresa casa Russo podría mejorar su rentabilidad evidenciada por el incremento del 4,16% a 12,06% en ese período estudiado, lo cual explica la coherencia que existe entre el mecanismo de coordinación y la naturaleza de los procesos desarrollados en este periodo; por otro lado, el trabajo de Orbegoso (2019) quien pudo determinar que la empresa investigada posee tiene una estructura por departamentos y los trabajadores respondieron no tener claras las funciones que desempeñan cada uno de sus puestos de trabajo , asimismo, el desarrollo de las actividades se realiza de manera informal; otra de las características encontradas fue la identificación de una jerarquía centralizada; por otro lado, la cadena de mando y en tramo de control no tienen establecidas claramente sus funciones; por consiguiente, se pudo identificar que la organización no cuenta con manuales que guían o rigen el desarrollo de las actividades de sus trabajadores lo que tampoco le permite tener una formalización de las funciones de toda la organización; algo que también estaría pasando en el restaurant Las Jabitas ya que los colaboradores encuestados sostienen que solamente reconocen sus funciones de dirección apenas un 29%.

Por último, el cuarto objetivo específico determinó la identificación de la incidencia de la estructura organizacional en el control de la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, obteniendo hay relación directa significativa (sig<0.05), en nivel moderado, entre la estructura organizacional y la dimensión control de la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.407, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora el control de la gestión; este resultado se puede sustentar de manera teórica ya que en esta etapa de la gestión administrativa se garantiza el cumplimiento de los objetivos y políticas de la organización, mediante el uso de los recursos de los cuales dispone la empresa de manera adecuada en un marco de eficiencia y eficacia. Para el control de las organizaciones se toma en cuenta los estándares que reflejan los desempeños deseados a través de indicadores que tienen como propósito observar los desempeños, compararlos entre sí, y de su evaluación, realizar las acciones que puedan corregir los errores encontrados (Cano Plata, 2017).

Asimismo, este resultado se puede comparar con el obtenido por Vélez (2018) quien pudo concluir que existen empresas que presentan una gran cantidad de debilidades y desventajas de manera operativa y estructural, las que traen como consecuencia una gestión ineficaz de recursos, registros inadecuados, número desbordante de métodos, funciones que no incrementan el costo e investigación distanciada de la realidad; ya que muchas veces las funciones se cumplen de forma experimental, lo que limita su volumen de crecimiento; asimismo con los resultados obtenidos por Barrera y Valverde (2014) quien concluyó que en la evaluación de los procedimientos internos de la empresa, previa a la implementar el modelo del diseño organizacional, se pudo detectar que no eran eficaces ya que los colaboradores desconocían el funcionamiento de los procesos ni tampoco reconocían las funciones que debían desarrollar en sus actividades diarias, por lo que al aplicar el modelo de diseño organizacional propuesto en la investigación se planteó la jerarquización de los niveles puestos y funciones que debe cumplir cada uno de los miembros de esta empresa de servicios eléctricos de Trujillo, articulando cada uno de los elementos de la estructura organizacional y adaptándolas a sus necesidades y a sus propósitos de organización; lo que debería concretarse en la organización objeto de estudio para que la incidencia de la estructura organizacional en esta dimensión y en las otras de la gestión administrativa sean más eficientes y mejore su impacto.

Los resultados obtenidos demuestran la hipótesis de que la existencia de una estructura organizacional adecuada incide positivamente en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, 2022, ya que el resultado obtenido arroja que existe una relación directa significativa (sig<0.05), y de nivel moderado, entre la estructura organizacional y la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.457, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora la Gestión administrativa.

V. CONCLUSIONES:

La estructura organizacional incide de manera moderada en la gestión administrativa del restaurant Las Jabitas, puesto que existe una relación directa significativa (sig<0.05) entre la estructura organizacional y la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.457, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora la Gestión administrativa por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

La estructura organizacional incide significativamente de manera moderada en la planeación del restaurant Las Jabitas, puesto que hay relación directa significativa (sig<0.05) entre la estructura organizacional y la dimensión planeación de la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.480, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora la Planeación.

La estructura organizacional no incide significativamente en la organización del restaurant Las Jabitas, puesto que no hay relación significativa (sig>0.05), entre la estructura organizacional y la dimensión organización del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.251.

La estructura organizacional no incide en la dirección del restaurant Las Jabitas, puesto que no hay relación significativa (sig>0.05), entre la estructura organizacional y la dimensión dirección del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de -0.184.

La estructura organizacional incide significativamente de manera moderada en el control del restaurant Las Jabitas, puesto que hay relación directa significativa (sig<0.05), en nivel moderado, entre la estructura organizacional y la dimensión control de la gestión administrativa del restaurant Jabitas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.407, indicando que, a mejor Estructura organizacional, mejora el control de la gestión.

VI. RECOMENDACIONES:

Rediseñar y difundir la estructura organizacional entre los trabajadores para que se apliquen en la práctica lo que esta determina y se optimicen los procesos administrativos, y que los cambios en las empresas modernas son vertiginosos no solo en los procesos sino en la rotación de personal

Se debe adoptar una estructura organizacional híbrida incidirá de manera significativa en la planeación administrativa considerando la creación de una misión, visión y un plan estratégico adecuado a la empresa.

Incluir dentro del diseño de la estructura organizacional las fortalezas de una estructura horizontal que fomenta la flexibilidad y respuesta rápida a los cambios en las necesidades del cliente, para incidir de manera favorable organización administrativa y va dirigir la atención de todos hacia la entrega de valor al cliente.

Rediseñar la estructura organizacional según las fortalezas con que cuenta la empresa en lo que concierne a la dirección y el control de la gestión administrativa con la finalidad de que sus actividades sean más eficientes y mejore a su vez la toma de decisiones empresariales.

REFERENCIAS:

Alegre, P; Sheen, K; Velasquez, D (2016) Propuesta de estructura organizacional para el punto de venta principal de la empresa Almacén de Remates S.A.C. (tesis de licenciatura) Universidad Peruana de Las Américas http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/275

Andersson, J., & Zbirenko, A. (2014). Effect of organizational structure, leadership and communication on efficiency and productivity. Sweden.

Atoner J., Freeman R, Gilbert D. (2009) Administración 6ª Edición

Barrera, S., y Valverde, E. (2014). Modelo de Diseño Organizacional para mejorar los procesos Internos de la Empresa presentadora de servicios eléctricos Oshiro & Valverde Ingenieros S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Bastidas Espinosa, V. G. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Quito.

Cano Plata, C. A. (2017). La Administración y el Proceso Administrativo. https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf

Chiavenato, I. (2013). Introducción a la Teoría General de la Administración https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf

Carrera, S; Martínez, T & Pérez, A (2013). Diseño de la estructura organizacional y funcional de la empresa Distapiz Cía. LTDA. Guayaquil.

Collanqui, R (2017) Análisis de la estructura organizacional para desarrollar el modelo rightsizing en el Taypikala Hotel lago – 2017 (Tesis de licenciatura) UNAP, Perú

http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6356

Daft, R (2005) Richard L. Daft. 2005. Teoría y diseño organizacional

https://www.redalyc.org/pdf/399/39903212.pdf

Garzón, K (2019) Case study of the organizational structure and procedures of the company "Plastiluz Publicidad Creativa" (tesis de pregrado) Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17944

Gilli, J. J. (2017). Claves de la estructura organizativa. Argentina: EPUB

Gonzales, L (2020) Propuesta de la estructura organizacional para un observatorio de investigación contable en Colombia. económicas CUC. Vol. 41 Núm. 2 (2020) https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/2690

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032

Herrera, E y Zelada, H (2020) Estructura Organizacional y Clima Laboral en La Empresa Agroindustrial Laredo S.A.A. Trujillo – 2020 (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo. Trujillo

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66664/Herrera_CED_Zelada_SHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hill, B. (s,f). La Voz de Houston.

https://pyme.lavoztx.com/importancia-de-una-buena-estructura-organizacional-4887.html

Izquierdo, J; López, L (2018) **Diseño de la Estructura Organizacional, Manual de Procedimientos y Funciones en el área de Educación Continua de la Universidad Central Politécnica, UCP**

https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNI2957

Lema Jiménez, F; Quevedo Barros, M; Ochoa-Crespo, J; Ormaza Andrade, J (2021) Análisis de la estructura organizacional de seguridad y salud ocupacional, una revisión desde la legislación Ecuatoriana. Dominio de las ciencias. Vol 7, No 5 (2021) https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2279

López-López, A.D. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. Gaceta Científica, 7(2), 59-69. https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102

Lozano Tapullima, E; Amasifuén Reategui, M & Luna Risco, E (2020) Control Interno y Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial De Picota. Balance´s, revista de investigación. Vol 8, Núm. 11
https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198

Luján Pastor, L (2021) La gestión administrativa y la productividad de los servicios de justicia del poder judicial en la provincia de Pataz, 2018-2020. Rev. Ciencia y Tecnología. Vol. 17 Núm. 3 (2021): Revista CYT

https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3838

López, A (2015). Diseño y estructura organizacional en empresas de ingeniería civil de la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango.

Mantilla Fuentes, A; Rojas Fárez, M (2019) REALIDAD DE LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES EN EL SECTOR PÚBLICO ECUATORIANO 2007-2016.Ciencias administrativas. revista digital. Núm. 13 (2019): Enero - Junio
https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4330

Marín Idárraga, D; Losada Campos, L (2017) Estructura organizacional y relaciones interorganizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. Estudios Gerenciales ISSN: 0123-5923 estgerencial@icesi.edu.co Universidad ICESI Colombia
https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043010

Mejía Flores, O; Casquete Baidal, N (2019) Estructura Organizativa Horizontal. E.Idea. Journal business Vol. 1 Núm. 1 (2019): Número Inaugural
https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/3

Mendoza Briones, A (2017) Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 2, mayo, 2017, pp. 947-964

https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898

Mendoza Fernandez, V y Moreira-Chóez, J (2021) Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. FIPCAEC (Edición 25) Vol. 6, No 3 Abril-Junio 2021, pp. 608-620 DOI: https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414

Mintzberg, Henry. (2012). La estructuración de las organizaciones.

Méndez, Carlos (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Mc Graw Hill. Colombia.

Millán, K (2018) Estructura Organizacional basada en el enfoque de sistema viable para la gestión de la agencia principal de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional del centro del Perú.

https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5074

Mosquera, I y Silva, L (2017) Implementación de un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de la empresa grupo Vegadent S.A.C., Centro Cívico del Distrito de Trujillo, año 2017 – segundo semestre (Tesis de Licenciatura) UPAO Trujillo, Perú.

https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6468

Orbegoso, S y Xie, L (2019) DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CHONG WHA, TRUJILLO 2019 (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada del Norte Trujillo.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_b20448ce023d2b6be669b97bc01ce941

Orozco Bautista, B. E. (2016). Diseño y estructura organizacional de la empresa pollo dorado, del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Quetzaltenango.

Ramos, Y (2018) **Procesos administrativos y la estructura organizacional de la empresa CORMA. ABAD ARANA S.A.C. – 2017** (Tesis de Licenciatura) Universidad Los Andes, Perú.

https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/490

Salcedo Valiente, S. E. (2016). Propuesta de estructura organizacional para la empresa Camaronera Jemaredli S.A. Ecuador.

Taipe, R (2020) Diseño organizacional mediante el enfoque sistémico y cibernético: El caso de una empresa prestadora de saneamiento. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería *versión On-line* ISSN 0718-3305 https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-33052020000100068&lng=es&nrm=iso

Tejada, G; Rengifo Lozano, R; Boy Barreto, A;Rodríguez Chirinos, J (2020) Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 25, núm. 89, pp. 66-78, 2020 https://www.redalyc.org/journal/290/29062641006/html/

Tello, J (2016) **Propuesta de estructura organizacional contable para la empresa Negocios del Sur del Perú S.A.C – Piura, 2015 (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Piura**

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/160

Tituaña, E (2015) Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO C.A. año 2014 (Tesis de maestría) Universidad Internacional SEK, ciudad de Quito, Ecuador

Valentín Melgarejo, T; Paz Poma, Y; Rivera Espinoza, T; Valentín Melgarejo, P y Espinoza Apolinario, U (2021) Gestión administrativa educativa en la formación basada por competencias en estudiantes de Educación Superior Tecnológica. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación julio-septiembre 2021 Volumen 5 / No. 19

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000300803&script=sci_arttext

Verenzuela, J. (2015). Estructura Organizacional en la Gestión de los Procesos Administrativos y Operativos de la Empresa Lucky Star C.A. (Tesis de Maestría) Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Área de Estudios de Postgrado, Maestría en Administración de Empresas, Mención Gerencia. Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estructura organizacional	Patrón de relaciones establecido entre los componentes o partes de una organización (Kast y Rosenzweig, 2012)	Esta variable será medida con un cuestionario adaptado a la escala de LIKERT	Especialización del trabajo	- Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones. - Conocimiento sobre los procesos de la empresa
			Departamentalización	- Conocimiento sobre las áreas de la empresa. - Existencia de un organigrama
			Cadena de mando	- Jerarquía en las funciones de los trabajadores
			Extensión de control	- Supervisión de los trabajadores - Complejidad de funciones
Gestión administrativa	Proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados. (Plata, 2017)	Esta variable será medida con un cuestionario adaptado a la escala de LIKERT	Planeación	- Estrategias y valores de la empresa
			Organización	- Funciones - Responsabilidades
			Dirección	- Coordinación - Motivación
			Control	- Administrativo - Financiero

Anexo 2: CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA VARIABLE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANT LAS JABITAS, TRUJILLO, 2022

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas y su incidencia en la gestión administrativa; asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a los correos: jhcruz@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la estructura organizacional. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

5 Totalmente de acuerdo; 4 De acuerdo; 3 Indiferente; 2 En desacuerdo; 1 Totalmente en desacuerdo.

N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO						
1	El área en la que se ubica en el trabajo corresponde a sus habilidades.					
2	Las tareas que desarrolla en su área contribuyen al trabajo de equipo.					
3	Las funciones asignadas al personal de su área están sincronizadas.					
4	Para usted es importante profesionalizarse en su trabajo.					
5	La visión y la misión de la empresa deben estar en la mente de todos colaboradores.					
DEPARTAMENTALIZACIÓN						
6	Es importante tener un área especializada en control de calidad en la empresa.					
7	Considera usted que al repartir el trabajo en pequeñas áreas se avanza mejor.					
8	La comunicación en su empresa entre las áreas responde de manera oportuna a los problemas que se presentan.					
9	Los trabajadores en su área son suficientes para realizar el trabajo					
10	Conoce lo que se realiza en otras áreas de la empresa.					
CADENA DE MANDO						
11	Puede identificar claramente a quién usted debe reportar su trabajo.					
12	Identifica siempre quién toma las decisiones en su área de trabajo.					
13	Es importante identificar nuevos líderes en la empresa y capacitarlos.					
14	Considera usted importante la existencia de un manual de funciones en la empresa.					
15	Conoce el organigrama del restaurant de la empresa					
EXTENSIÓN DE CONTROL						

16	Las auditorias por áreas deben darse periódicamente.					
17	Recibe el apoyo necesario de sus superiores cuando lo solicita.					
18	La evaluación periódica de su trabajo lo ayudaría a mejorar.					
19	Sería importante que reciba retroalimentación permanente en su trabajo.					
20	Considera importante que su trabajo sea supervisado para evaluar su desempeño de manera objetiva					

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, TRUJILLO, 2022

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la estructura organizacional del restaurant Las Jabitas y su incidencia en la gestión administrativa; asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a los correos: jhcruz@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la gestión administrativa. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

5 Totalmente de acuerdo; 4 De acuerdo; 3 Indiferente; 2 En desacuerdo; 1 Totalmente en desacuerdo.

N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades					
2	El restaurant cuenta con un área de planificación para coordinar y tomar decisiones.					
3	Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones					
4	Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.					
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.					
ORGANIZACIÓN						
6	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas					
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.					
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.					
9	Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.					
10	Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.					
DIRECCIÓN						
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal.					

12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.					
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.					
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.					
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.					
CONTROL						
16	Se controla el tiempo de atención por usuario.					
17	Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.					
18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.					
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.					
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.					

Anexo 3: Validación juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, TRUJILLO, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				5. Totalmente de	4. De Acuerdo	3. Indiferente	2. En desacuerdo	1. Totalmente de	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Especialización del trabajo	- Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones. -Conocimiento sobre los procesos de la empresa	El área en la que se ubica en el trabajo corresponde a sus habilidades.						x		x		x		x		
			Las tareas que desarrolla en su área contribuyen al trabajo de equipo.						x		x		x		x		
			Las funciones asignadas al personal de su área están sincronizadas.						x		x		x		x		
			Para usted es importante profesionalizarse en su trabajo.						x		x		x		x		
			La visión y la misión de la empresa deben estar en la mente de todos colaboradores.						x		x		x		x		
	Departamentalización	- Conocimiento sobre las áreas de la empresa. Existencia de un organigrama	Es importante tener un área especializada en control de calidad en la empresa.						x		x		x		x		
			Considera usted que al repartir el trabajo en pequeñas áreas se avanza mejor.						x		x		x		x		
			La comunicación en su empresa entre las áreas responde de manera oportuna a los problemas que se presentan.														
			Los trabajadores en su área son suficientes para realizar el trabajo						x		x		x		x		
			Conoce el organigrama del restaurant de la empresa						x		x		x		x		
	Cadena de mando	Jerarquía en las funciones de los trabajadores	Puede identificar claramente a quién usted debe reportar su trabajo.						x		x		x		x		
			Identifica siempre quién toma las decisiones en su área de trabajo.						x		x		x		x		
			Es importante identificar nuevos líderes en la empresa y capacitarlos.						x		x		x		x		
			Considera usted importante la existencia de un manual de funciones en la empresa.						x		x		x		x		
			Conoce lo que se realiza en otras áreas de la empresa.						x		x		x		x		
	Extensión de control	- Supervisión de los trabajadores - Complejidad de funciones	Las auditorías por áreas deben darse periódicamente.						x		x		x		x		
			Recibe el apoyo necesario de sus superiores cuando lo solicita.						x		x		x		x		
			La evaluación periódica de su trabajo lo ayudaría a mejorar.						x		x		x		x		
			Sería importante que reciba retroalimentación permanente en su trabajo.						x		x		x		x		
			Considera importante que su trabajo sea supervisado para evaluar su desempeño de manera objetiva						x		x		x		x		

Mg. GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ

DNI N° 18214165

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LIC. ADM. PAREDES ALVAREZ, GINO ALBERTO (CLAD N° 18693)

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DNI N° 18214165

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Estrategias y valores de la empresa	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades.						x		x		x		x		
			El restaurant cuenta con un área de planificación para coordinar y tomar decisiones.						x		x		x		x		
			Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.						x		x		x		x		
			Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.						x		x		x		x		
			Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.						x		x		x		x		
	ORGANIZACIÓN	Funciones y responsabilidades	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas.						x		x		x		x		
			Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.						x		x		x		x		
			Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.						x		x		x		x		
			Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.						x		x		x		x		
			Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.						x		x		x		x		
	DIRECCIÓN	Coordinación y motivación	Existe una buena relación entre la administración y el personal.						x		x		x		x		
	CONTROL	Aspectos administrativos y financieros	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.						x		x		x		x		
			Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.						x		x		x		x		
			Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.						x		x		x		x		
			Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.						x		x		x		x		
			Se controla el tiempo de atención por usuario.						x		x		x		x		
			Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.						x		x		x		x		
			Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.						x		x		x		x		
			Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.						x		x		x		x		
			Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.						x		x		x		x		

Mg. GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ
DNI N° 18214165

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LIC. ADM. PAREDES ALVAREZ, GINO ALBERTO (CLAD N° 16693)

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DNI N° 18214165.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, TRUJILLO, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				5. Totalmente de	4. De Acuerdo	3. Indiferente	2. En desacuerdo	1. Totalmente en	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Especialización del trabajo	- Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones. -Conocimiento sobre los procesos de la empresa	El área en la que se ubica en el trabajo corresponde a sus habilidades.						X		X		X		X		
			Las tareas que desarrolla en su área contribuyen al trabajo de equipo.						X		X		X		X		
			Las funciones asignadas al personal de su área están sincronizadas.						X		X		X		X		
			Para usted es importante profesionalizarse en su trabajo.						X		X		X		X		
			La visión y la misión de la empresa deben estar en la mente de todos colaboradores.						X		X		X		X		
	Departamentalización	- Conocimiento sobre las áreas de la empresa. Existencia de un organigrama	Es importante tener un área especializada en control de calidad en la empresa.						X		X		X		X		
			Considera usted que al repartir el trabajo en pequeñas áreas se avanza mejor.						X		X		X		X		
			La comunicación en su empresa entre las áreas responde de manera oportuna a los problemas que se presentan.						X		X		X		X		
			Los trabajadores en su área son suficientes para realizar el trabajo						X		X		X		X		
			Conoce el organigrama del restaurant de la empresa						X		X		X		X		
	Cadena de mando	Jerarquía en las funciones de los trabajadores	Puede identificar claramente a quién usted debe reportar su trabajo.						X		X		X		X		
			Identifica siempre quién toma las decisiones en su área de trabajo.						X		X		X		X		
			Es importante identificar nuevos líderes en la empresa y capacitarlos.						X		X		X		X		
			Considera usted importante la existencia de un manual de funciones en la empresa.						X		X		X		X		
			Conoce lo que se realiza en otras áreas de la empresa.						X		X		X		X		
	Extensión de control	- Supervisión de los trabajadores - Complejidad de funciones	Las auditorías por áreas deben darse periódicamente.						X		X		X		X		
			Recibe el apoyo necesario de sus superiores cuando lo solicita.						X		X		X		X		
			La evaluación periódica de su trabajo le ayudaría a mejorar.						X		X		X		X		
			Sería importante que reciba retroalimentación permanente en su trabajo.						X		X		X		X		
			Considera importante que su trabajo sea supervisado para evaluar su desempeño de manera objetiva						X		X		X		X		

Mg. JOHN ESTWARD GARCÍA TABOADA
DNI N° 18212886

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GARCÍA TABOADA JOHN ESTWARD

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER

DNI N° 18212886

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 Totalmente desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Estrategias y valores de la empresa	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades						X		X		X		X		
			El restaurant cuenta con un línea de planificación para coordinar y tomar decisiones.						X		X		X		X		
			Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones						X		X		X		X		
			Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.						X		X		X		X		
			Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.						X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Funciones y responsabilidades	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas						X		X		X		X		
			Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.						X		X		X		X		
			Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.						X		X		X		X		
			Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.						X		X		X		X		
			Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.						X		X		X		X		
	DIRECCIÓN	Coordinación y motivación	Existe una buena relación entre la administración y el personal.						X		X		X		X		
			Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.						X		X		X		X		
			Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.						X		X		X		X		
			Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.						X		X		X		X		
			Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.						X		X		X		X		
	CONTROL	Aspectos administrativos y financieros	Se controla el tiempo de atención por usuario.						X		X		X		X		
			Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.						X		X		X		X		
			Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.						X		X		X		X		
			Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.						X		X		X		X		
			Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.						X		X		X		X		

Mgtr. John E. García Taboada
DNI N° 18212886

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GARCÍA TABOADA JOHN ESTWARD

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER

DNI N° 18212886

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, TRUJILLO, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				5. Totalmente de Acuerdo	4. De Acuerdo	3. Indiferente	2. En desacuerdo	1. Totalmente en	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Especialización del trabajo	- Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones. -Conocimiento sobre los procesos de la empresa	El área en la que se ubica en el trabajo corresponde a sus habilidades.						X		X		X		X		
			Las tareas que desarrolla en su área contribuyen al trabajo de equipo.						X		X		X		X		
			Las funciones asignadas al personal de su área están sincronizadas.						X		X		X		X		
			Para usted es importante profesionalizarse en su trabajo.						X		X		X		X		
			La visión y la misión de la empresa deben estar en la mente de todos colaboradores.						X		X		X		X		
	Departamentalización	- Conocimiento sobre las áreas de la empresa. Existencia de un organigrama	Es importante tener un área especializada en control de calidad en la empresa.						X		X		X		X		
			Considera usted que al reparte el trabajo en pequeñas áreas se avanza mejor.						X		X		X		X		
			La comunicación en su empresa entre las áreas responde de manera oportuna a los problemas que se presentan.						X		X		X		X		
			Los trabajadores en su área son suficientes para realizar el trabajo						X		X		X		X		
			Conoce el organigrama del restaurant de la empresa						X		X		X		X		
	Cadena de mando	Jerarquía en las funciones de los trabajadores	Puede identificar claramente a quién usted debe reportar su trabajo.						X		X		X		X		
			Identifica siempre quién toma las decisiones en su área de trabajo.						X		X		X		X		
			Es importante identificar nuevos líderes en la empresa y capacitarlos.						X		X		X		X		
			Considera usted importante la existencia de un manual de funciones en la empresa.						X		X		X		X		
			Conoce lo que se realiza en otras áreas de la empresa.						X		X		X		X		
	Extensión de control	- Supervisión de los trabajadores - Complejidad de funciones	Las auditorías por áreas deben darse periódicamente.						X		X		X		X		
			Recibe el apoyo necesario de sus superiores cuando lo solicita.						X		X		X		X		
			La evaluación periódica de su trabajo le ayudaría a mejorar.						X		X		X		X		
			Sería importante que reciba retroalimentación permanente en su trabajo.						X		X		X		X		
			Considera importante que su trabajo sea supervisado para evaluar su desempeño de manera objetiva						X		X		X		X		

Mg. Karen Milagritos Yengle Ortiz
47455420

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : YENGLE ORTIZ KAREN MILAGRITOS _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER_____

Mg. Karen Milagritos Yengle Ortiz
47455420

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				5 Totalmente acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente	2 Desacuerdo	1 Totalmente desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	NO	Sí	NO	Sí	NO	Sí	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Estrategias y valores de la empresa	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades.						X		X		X		X		
			El restaurant cuenta con un línea de planificación para coordinar y tomar decisiones.						X		X		X		X		
			Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.						X		X		X		X		
			Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.						X		X		X		X		
			Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.						X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Funciones y responsabilidades	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas.						X		X		X		X		
			Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.						X		X		X		X		
			Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.						X		X		X		X		
			Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.						X		X		X		X		
			Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.						X		X		X		X		
	DIRECCIÓN	Coordinación y motivación	Existe una buena relación entre la administración y el personal.						X		X		X		X		
			Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.						X		X		X		X		
			Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.						X		X		X		X		
			Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.						X		X		X		X		
			Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.						X		X		X		X		
	CONTROL	Aspectos administrativos y financieros	Se controla el tiempo de atención por usuario.						X		X		X		X		
			Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.						X		X		X		X		
			Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.						X		X		X		X		
			Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.						X		X		X		X		
			Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.						X		X		X		X		

Mg. Karen Milagritos Yengle Ortiz
47455420

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : YENGLE ORTIZ KAREN MILAGRITOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER

Mg. Karen Milagritos Yengle Ortiz
47455420

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, TRUJILLO, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				5. Totalmente de	4. De Acuerdo	3. Indiferente	2. Endesacuerdo	1. Totalmente de	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Especialización del trabajo	- Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones. -Conocimiento sobre los procesos de la empresa	El área en la que se ubica en el trabajo corresponde a sus habilidades.						x		x		x		x		
			Las tareas que desarrolla en su área contribuyen al trabajo de equipo.						x		x		x		x		
			Las funciones asignadas al personal de su área están sincronizadas.						x		x		x		x		
			Para usted es importante profesionalizarse en su trabajo.						x		x		x		x		
			La visión y la misión de la empresa deben estar en la mente de todos colaboradores.						x		x		x		x		
	Departamentalización	- Conocimiento sobre las áreas de la empresa. Existencia de un organigrama	Es importante tener un área especializada en control de calidad en la empresa.						x		x		x		x		
			Considera usted que al repartir el trabajo en pequeñas áreas se avanza mejor.						x		x		x		x		
			La comunicación en su empresa entre las áreas responde de manera						x		x		x		x		

			oportuna a los problemas que se presentan.														
			Los trabajadores en su área son suficientes para realizar el trabajo						x		x		x		x		
			Conoce el organigrama del restaurant de la empresa						x		x		x		x		
	Cadena de mando	Jerarquía en las funciones de los trabajadores	Puede identificar claramente a quién usted debe reportar su trabajo.						x		x		x		x		
			Identifica siempre quién toma las decisiones en su área de trabajo.						x		x		x		x		
			Es importante identificar nuevos líderes en la empresa y capacitarlos.						x		x		x		x		
			Considera usted importante la existencia de un manual de funciones en la empresa.						x		x		x		x		
			Conoce lo que se realiza en otras áreas de la empresa.						x		x		x		x		
	Extensión de control	- Supervisión de los trabajadores - Complejidad de funciones	Las auditorías por áreas deben darse periódicamente.						x		x		x		x		
			Recibe el apoyo necesario de sus superiores cuando lo solicita.						x		x		x		x		
			La evaluación periódica de su trabajo lo ayudaría a mejorar.						x		x		x		x		
			Sería importante que reciba retroalimentación permanente en su trabajo.						x		x		x		x		
			Considera importante que su trabajo sea supervisado para evaluar su desempeño de manera objetiva						x		x		x		x		

Lic. Olmedo Roberto Pecho Morales
DNI N° 18137082

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LIC. ADM. PECHO MORALES OLMEDO ROBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN (ESTUDIANTE DE MAESTRÍA)

DNI N° 18137082

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Estrategias y valores de la empresa	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades						x		x		x		x		
			El restaurant cuenta con un área de planificación para coordinar y tomar decisiones.						x		x		x		x		
			Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones						x		x		x		x		
			Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.						x		x		x		x		
			Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.						x		x		x		x		
	ORGANIZACIÓN	Funciones y responsabilidades	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas						x		x		x		x		
			Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.						x		x		x		x		
			Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.						x		x		x		x		
			Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.						x		x		x		x		
			Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.						x		x		x		x		
	DIRECCIÓN	Coordinación y motivación	Existe una buena relación entre la administración y el personal.						x		x		x		x		
	CONTROL	Aspectos administrativos y financieros	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.						x		x		x		x		
			Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.						x		x		x		x		
			Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.						x		x		x		x		
			Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.						x		x		x		x		
			Se controla el tiempo de atención por usuario.						x		x		x		x		
			Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.						x		x		x		x		
			Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.						x		x		x		x		
			Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.						x		x		x		x		
			Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.						x		x		x		x		

Lic. Olmedo Roberto Pecho Morales
DNI N° 18137082

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LIC. ADM. PECHO MORALES OLMEDO ROBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN (ESTUDIANTE DE MAESTRÍA)

DNI N° 18137082

MATRIZ DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, TRUJILLO, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				5. Totalmente de	4. De Acuerdo	3. Indiferente	2. En Desacuerdo	1. Totalmente en	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Especialización del trabajo	- Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones. -Conocimiento sobre los procesos de la empresa	El área en la que se ubica en el trabajo corresponde a sus habilidades.						X		X		X		X		
			Las tareas que desarrolla en su área contribuyen al trabajo de equipo.						X		X		X		X		
			Las funciones asignadas al personal de su área están sincronizadas.						X		X		X		X		
			Para usted es importante profesionalizarse en su trabajo.						X		X		X		X		
			La visión y la misión de la empresa deben estar en la mente de todos colaboradores.						X		X		X		X		
	Departamentalización	- Conocimiento sobre las áreas de la empresa. -Existencia de un organigrama	Es importante tener un área especializada en control de calidad en la empresa.						X		X		X		X		
			Considera usted que al repartir el trabajo en pequeñas áreas se maneja mejor.						X		X		X		X		
			La comunicación en su empresa entre las áreas responde de manera oportuna a los problemas que se presentan.						X		X		X		X		
			Los trabajadores en su área son suficientes para realizar el trabajo						X		X		X		X		
			Conoce el organigrama del restaurant de la empresa						X		X		X		X		
	Cadena de mando	Jerarquía en las funciones de los trabajadores	Puede identificar claramente a quién usted debe reportar su trabajo.						X		X		X		X		
			Identifica siempre quién toma las decisiones en su área de trabajo.						X		X		X		X		
			Es importante identificar nuevos líderes en la empresa y capacitarlos.						X		X		X		X		
			Considera usted importante la existencia de un manual de funciones en la empresa.						X		X		X		X		
			Conoce lo que se realiza en otras áreas de la empresa.						X		X		X		X		
	Extensión de control	- Supervisión de los trabajadores - Complejidad de funciones	Las auditorías por áreas deben darse periódicamente.						X		X		X		X		
			Recibe el apoyo necesario de sus superiores cuando lo solicita.						X		X		X		X		
			La evaluación periódica de su trabajo le ayudaría a mejorar.						X		X		X		X		
			Sería importante que reciba retroalimentación permanente en su trabajo.						X		X		X		X		
			Considera importante que su trabajo sea supervisado para evaluar su desempeño de manera objetiva						X		X		X		X		

Patricia Estefany Elias Acuña
47819448

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ELÍAS ACUÑA PATRICIA ESTEFANY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : BACHILLER

Patricia Estefany Elias Acuña
47819448

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS JABITAS, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT LAS JABITAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente	2 Desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Estrategias y valores de la empresa	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades						X		X		X		X		
			El restaurant cuenta con un línea de planificación para coordinar y tomar decisiones.						X		X		X		X		
			Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.						X		X		X		X		
			Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.						X		X		X		X		
			Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.						X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Funciones y responsabilidades	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas.						X		X		X		X		
			Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.						X		X		X		X		
			Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.						X		X		X		X		
			Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.						X		X		X		X		
			Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.						X		X		X		X		
	DIRECCIÓN	Coordinación y motivación	Existe una buena relación entre la administración y el personal.						X		X		X		X		
			Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.						X		X		X		X		
			Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.						X		X		X		X		
			Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.						X		X		X		X		
			Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.						X		X		X		X		
	CONTROL	Aspectos administrativos y financieros	Se controla el tiempo de atención por usuario.						X		X		X		X		
			Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.						X		X		X		X		
			Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.						X		X		X		X		
			Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.						X		X		X		X		
			Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.						X		X		X		X		

Patricia Estefany Elías Acuña
47819448

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ELÍAS ACUÑA PATRICIA ESTEFANY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : BACHILLER

Patricia Estefany Elías Acuña
47819448

Anexo 4:

Tabla 9: *Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk para una muestra*

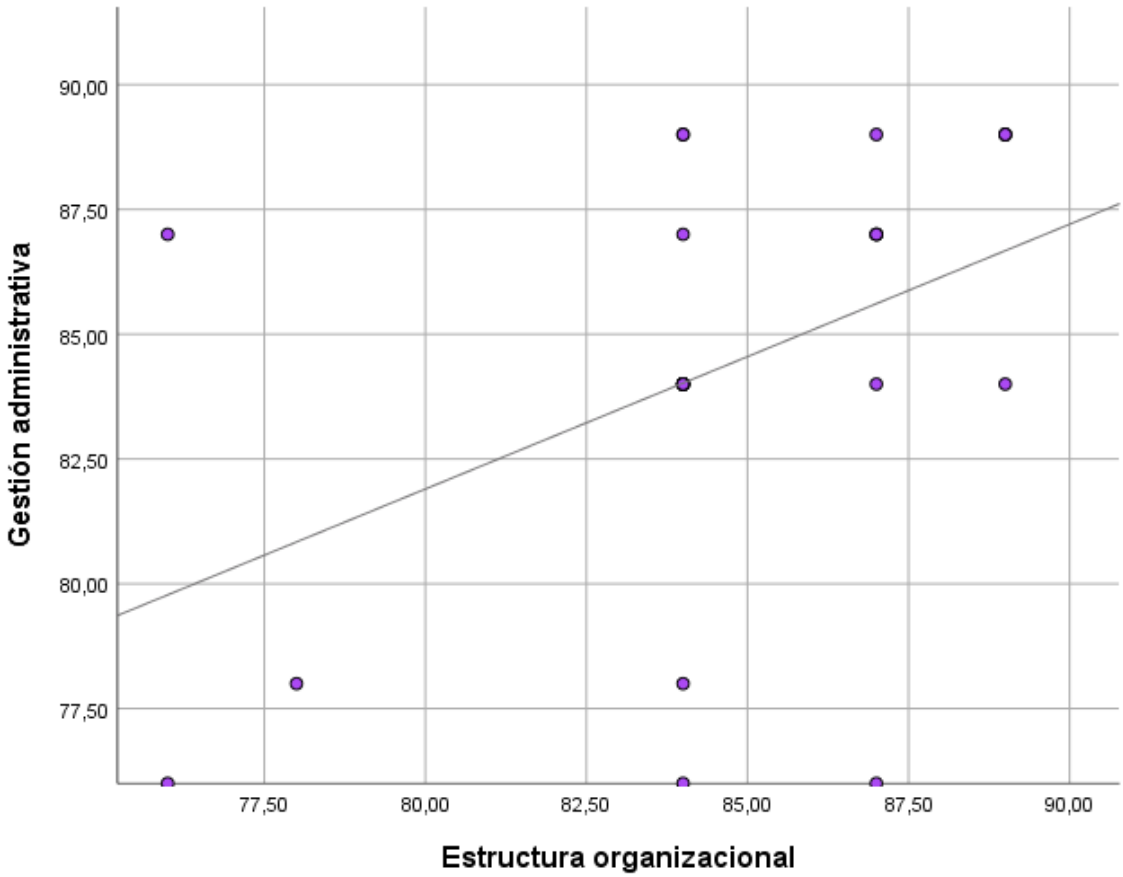
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura organizacional	,811	25	,000
Gestión administrativa	,833	25	,001
Planeación	,818	25	,000
Organización	,803	25	,000
Dirección	,766	25	,000
Control	,645	25	,000

b. Corrección de significación de Lilliefors

De la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, se puede verificar que las variables Estructura organizacional y gestión administrativa, así como sus dimensiones, no siguen una distribución normal (Sig<0.05); por tal razón el análisis de relación, será realizado con el coeficiente Rho de Spearman.

Anexo 5:

Figura 3. Diagrama de dispersión de la estructura organizacional y la gestión administrativa.



Anexo 6:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602426336
INVERSIONES VALESAN E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal: JOAQUIN SOEL SANCHEZ CHAMOCHUMBI	
Nombres y Apellidos SANCHEZ CHAMOCHUMBI JOAQUIN SOEL	DNI: 41585667

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [×], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANT LAS SABITAS, AÑO 2022	
Nombre del Programa Académico: PROYECTO DE INVESTIGACION	
Autor: Nombres y Apellidos JHON ARMANDO CRUZ GUZMAN ANTHONY JESUS PEREZ GUTIERREZ	DNI: 75783806 75114765

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) **Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

Anexo 7: Base de datos

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANT LAS JABITAS

Totalmente de acuerdo (TA) | De acuerdo (DA) | Indiferente (I) | En desacuerdo (ED) | Totalmente en desacuerdo (TD)

DIMENSIONES			ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO					DEPARTAMENTALIZACIÓN					CADENA DE MANDO					EXTENSIÓN DE CONTROL																									
Nº	SEXO	EDAD	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades	El restaurant cuenta con un área de planificación para coordinar y tomar decisiones.	Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones	Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.	Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.	Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.	Existe una buena relación entre la administración y el personal.	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.	Se controla el tiempo de atención por usuario.	Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	PUNTAJE FINAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
1	F	25	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
2	M	29	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	89
3	F	36	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
4	F	25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
5	F	22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	84
6	M	32	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	78
7	F	30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	89
8	M	25	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
9	F	32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
10	M	27	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
11	F	36	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
12	F	25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
13	F	22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
14	F	25	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
15	M	29	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	89
16	F	36	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
17	F	30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	89
18	M	25	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
19	F	32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
20	M	27	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
21	F	32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
22	M	27	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
23	F	36	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
24	F	25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
25	F	22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT LAS JABITAS

Totalmente de acuerdo (TA) | De acuerdo (DA) | Indiferente (I) | En desacuerdo (ED) | Totalmente en desacuerdo (TD)

DIMENSIONES			PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL																												
Nº	SEXO	EDAD	El restaurant Las Jabitas cuenta con un plan anual de actividades	El restaurant cuenta con un área de planificación para coordinar y tomar decisiones.	Se proponen, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones	Los planes de trabajo están definidos en el restaurant.	Los objetivos y metas se basan en la realidad del restaurant.	Conoce usted la misión y visión del restaurant Las Jabitas	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en el restaurant.	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	Se mide el desempeño del personal que labora en el restaurant.	Las responsabilidades están claramente definidas y delimitadas en el restaurant.	Existe una buena relación entre la administración y el personal.	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos.	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales.	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y decisiones de la empresa.	Se controla el tiempo de atención por usuario.	Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos con el fin de tomar decisiones.	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio.	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento.	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	PUNTAJE FINAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
1	F	25	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
2	M	29	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	89
3	F	36	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
4	F	25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
5	F	22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
6	M	32	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	78
7	F	30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	89
8	M	25	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
9	F	32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
10	M	27	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
11	F	25	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
12	M	29	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	89
13	F	36	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
14	F	25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
15	F	22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
16	M	32	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	78
17	F	30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	89
18	M	25	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
19	F	32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
20	F	30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	89
21	M	25	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	84
22	F	32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87
23	M	27	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
24	F	25	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
25	M	29	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	89

Alfa de Conbrach: instrumento 1

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	63,6318	83,570	,799	,972
Ítem 2	63,7322	84,390	,738	,972
Ítem 3	63,6527	83,211	,811	,971
Ítem 4	63,6987	84,153	,796	,972
Ítem 5	63,6151	84,994	,841	,971
Ítem 6	63,6360	83,224	,848	,971
Ítem 7	63,6778	85,690	,718	,972
Ítem 8	63,6444	83,936	,853	,971
Ítem 9	63,6360	85,510	,772	,972
Ítem 10	63,5690	85,591	,767	,972
Ítem 11	63,7197	86,514	,676	,973
Ítem 12	63,6151	85,456	,806	,971
Ítem 13	63,6276	84,336	,830	,971
Ítem 14	63,6444	86,188	,728	,972
Ítem 15	63,6025	84,837	,756	,972
Ítem 16	63,5774	84,178	,877	,971
Ítem 17	63,5649	84,154	,889	,971
Ítem 18	63,5523	84,828	,869	,971
Ítem 19	63,7364	85,581	,758	,972
Ítem 20	63,8661	84,066	,740	,972

Como se puede observar del cuadro anterior, en la evaluación de cada ítem no se observa que alguno de ellos aumente el valor del coeficiente Alfa de Cronbach, por lo que todos pueden mantenerse tal como están.

LIC. MÓNICA YSELA SAENZ TOLAY
COESPE Nº 234

Alfa de Conbrach: instrumento 2

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	66,2887	77,147	,697	,962
Ítem 2	66,3347	76,131	,709	,962
Ítem 3	66,3515	77,699	,698	,962
Ítem 4	66,1883	77,195	,737	,962
Ítem 5	66,2762	76,386	,727	,962
Ítem 6	66,2552	76,258	,786	,961
Ítem 7	66,3808	77,480	,569	,964
Ítem 8	66,1632	77,482	,733	,962
Ítem 9	66,1967	77,344	,730	,962
Ítem 10	66,2636	75,834	,841	,961
Ítem 11	66,1590	76,798	,786	,961
Ítem 12	66,1841	76,714	,778	,961
Ítem 13	66,3264	76,490	,749	,962
Ítem 14	66,1674	76,837	,757	,962
Ítem 15	66,2427	76,218	,812	,961
Ítem 16	66,2301	75,783	,836	,961
Ítem 17	66,3891	76,205	,712	,962
Ítem 18	66,3933	76,030	,722	,962
Ítem 19	66,3389	77,074	,702	,962
Ítem 20	66,2594	75,672	,796	,961

Como se puede observar del cuadro anterior, en la evaluación de cada ítem no se observa que alguno de ellos aumente el valor del coeficiente Alfa de Cronbach, por lo que todos pueden mantenerse tal como están.

LIC. MÓNICA YSELA SAENZ TOLAY
COESPE Nº 234
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estructura Organizacional y su Incidencia en la Gestión Administrativa del Restaurant Las Jabitas, Trujillo, 2022", cuyos autores son PEREZ GUTIERREZ ANTHONY JESUS, CRUZ GUZMAN JHON ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS **DNI:** 40717454 **ORCID:** 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 02-12-2022 11:10:49

Código documento Trilce: TRI - 0455953

INVESTIGA UCV