



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE  
EN EL RESTAURANTE D'OASSIS INDEPENDENCIA 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR:

Vergara Pariona, Riuél Rigo

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimientos

LIMA – PERÚ

2016



## Dedicatoria

A mi familia por el  
sacrificio  
realizado, para  
ayudarme a  
culminar esta  
media etapa de mi  
vida.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios todo poderoso por darme sus bendiciones para seguir adelante con esfuerzo y perseverancia y así culminar este trabajo, a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo por la formación recibida, al magister Edwin Campos por la guía para que esta investigación sea realidad.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Vergara Pariona, Riel Rigo con DNI N° 46773463, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

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

Lima, 05 de julio de 2016.



---

Vergara Pariona, Riel Rigo

## Presentación

El presente trabajo lleva como título "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en el restaurante D'Oasis que está ubicado en el distrito de Independencia y se desarrolló el año 2016".

El trabajo de investigación está estructurado por siete capítulos: en el capítulo uno se describió la evolución y desarrollo de las teorías relacionadas a la calidad de servicio y gestión administrativa. En el segundo capítulo está compuesta por la metodología que se usó en la investigación, lo cual es una investigación básica, de nivel correlacional, con diseño no experimental y con enfoque cuantitativo. En el tercer capítulo conformado por la presentación y descripción de resultados. En el cuarto capítulo se contrasta los resultados obtenidos con las teorías, antecedentes, problemas y objetivos planteados. En el quinto capítulo se desarrolla las conclusiones obtenidas de la investigación, según los análisis estadísticos del chi cuadrado. En el sexto capítulo se realiza las discusiones de los resultados. En el séptimo capítulo conformado por las referencias bibliográficas que se utilizaron para la investigación, y también se muestra el anexo de la validación de juicio de expertos, tabulación de las encuestas y fotos.

## ÍNDICE

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
Resumen	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I:INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema	17
1.4. Formulación al Problema	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
CAPÍTULO II:	37
MÉTODO	37
2.1 Diseño de investigación	38
2.2 Variables, Operacionalización	39
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Métodos de análisis de datos	43
2.6. Aspectos éticos	43
CAPÍTULO III	44
RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV:	66
DISCUSIÓN	66
CAPÍTULO V:	71
CONCLUSIONES	71
CAPÍTULO VI:	73
RECOMENDACIONES	73
CAPÍTULO VII:	77
REFERENCIAS	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01:	19
Etapas del proceso administrativo según el francés Henri Fayol propuesto en la teoría clásica.	
Tabla N°02:	25
Evolución de la teoría de la administración, principales aportes y autores.	
Tabla N°03:	33
Evolución de las teorías y modelos de calidad	
Tabla N° 04:	39
Matriz de operacionalización de Gestión Administrativa y Calidad del servicio.	
Tabla N° 05:	40
Promedio de clientes en los días domingos de mes de noviembre.	
Tabla N° 06:	43
Estadístico de fiabilidad	
Tabla N° 07:	59
Correlación no paramétrica de la prueba Chi Cuadrado de la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.	
Tabla N° 08:	60
Correlación no paramétrica de la prueba Chi Cuadrado de la primera dimensión planeación.	
Tabla N° 09:	61
Correlación no paramétrica de la prueba Chi Cuadrado de la segunda dimensión organización.	
Tabla N° 10:	62
Correlación no paramétrica de la prueba Chi Cuadrado de la tercera dimensión dirección.	
Tabla N° 11:	63
Correlación no paramétrica de la prueba Chi Cuadrado de la cuarta dimensión control.	
Tabla N° 12:	64
Correlación no paramétrica de la prueba Chi Cuadrado de la quinta dimensión recursos humanos.	
Tabla N° 13:	81
Resultados de las 87 encuestas realizadas a los comensales del restaurante D'Oassis en el distrito de independencia.	

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01:	20
Funciones de organización	
Figura N°02:	23
Aplicaciones de Max Weber en la teoría administrativa del siglo XXI	
Figura N°03:	31
Evolución de la calidad según Juran	
Figura N° 04:	38
Diagrama del diseño No experimental de estudios correlacionales	
Figura N°05:	45
Representación gráfica de resultados de planeación en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia lima.	
Figura N°06:	46
Representación gráfica de resultados de la dimensión organización en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia lima.	
Figura N°07:	48
Representación gráfica de resultados de la dimensión dirección en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia, provincia Lima.	
Figura N°08:	49
Representación gráfica de resultados de la dimensión control en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia lima.	
Figura N°09:	50
Representación gráfica de resultados de recursos humanos en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia, provincia lima.	
Figura N°10:	51
Representación gráfica de resultados de gestión administrativa en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia, provincia lima.	
Figura N°11:	52
Representación gráfica de resultados de seguridad en el restaurante D´Oassis en el distrito de Independencia provincia lima.	
Figura N°12:	53
Representación gráfica de resultados de capacidad de respuesta en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia Lima.	
Figura N°13:	54
Representación gráfica de resultados de empatía en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia lima.	
Figura N°14:	55

Representación gráfica de resultados de la confiabilidad en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia lima.

Figura N°15:

56

Representación gráfica de resultados de elementos tangibles en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia lima.

Figura N°16:

57

Representación gráfica de resultados de calidad de servicio en el restaurante D´oassis en el distrito de Independencia provincia lima.

## Resumen

Para el desarrollo del trabajo de investigación que lleva como título Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en el restaurante D´Oassis, se usó el modelo servqual para medir la calidad de servicio y la teoría de las relaciones humanas para medir la gestión administrativa, la investigación inicio en setiembre del 2015 hasta julio del 2016.

El problema general planteado de la investigación fue, ¿existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurante D´Oassis?, que llegó a la conclusión, que no existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio debido a la prueba de Chi cuadrado que tiene un valor de 0.194, siendo mayor al valor de 0.05 que es el nivel de significancia, lo que significa que se rechaza la hipótesis de investigación. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en el distrito de Independencia, Lima-Perú 2016.

La metodología que fue empleada en la investigación es de tipo básica, con un diseño no experimental y nivel relacional con enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se usó la técnica de las encuestas y el instrumento usado fue el cuestionario que constaba de 34 items, que fueron analizados con el SPSS 21 para los gráficos y prueba de hipótesis.

Palabras claves: calidad de servicio, planeación, dirección, control, organización, recursos humanos, empatía, seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y gestión administrativa.

## ABSTRACT

For the development of research work, Administrative Management and Quality Customer Service in the D'Oassis restaurant, servqual model was used to measure the quality and the theory of human relations for measuring administrative management, research beginning in September 2015 until July 2016.

The general problem posed research was there D'Oassis relationship in the restaurant, he got in response that there is no relationship between administrative management and service quality. The aim of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the district of Independencia, Lima-Peru 2016.

The methodology that was used in the research is basic type, with a non-experimental design and relational level with quantitative approach to him data collection technique surveys and the instrument used was a questionnaire consisting of 34 items was used, which they were analyzed with SPSS 21 for graphics and hypothesis testing.

Keywords: service quality, planning, management, control, organization, human resources, empathy, safety, reliability, tangibles and administrative management