



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES EN EL RESTAURANTE EL MADERO
DISTRITO LA VICTORIA CHICLAYO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. KEVIN SANTOS RIOJA

ASESOR:

Mg. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico en primer lugar a Dios por permitirme terminar mis estudios; también a mis padres Fabián y Luz; porque gracias a ellos hoy no hubiese podido concluir con la carrera que siempre eh querido y me gusta; siempre me brindaron su apoyo y sus consejos para ser una mejor persona, a mis hermanos Milagros y Cristhian, por sus palabras y su compañía y para mi abuela Lucinda; que ella siempre estuvo cuando la necesite gracias por ser el pilar de esta investigación. Y demás familia en general.

Kevin Santos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de Empresas y en especial a mis asesores y docentes que aparte de ser nuestros docentes fueron grandes personas que con su apoyo he logrado la consolidación de mis estudios.

A mi familia en general por siempre estar conmigo cuando los necesite brindándome sus consejos y su apoyo incondicional para poder ser mejor persona cada día.

Kevin Santos

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Kevin Jaime Santos Rioja, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 46924317 con la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANTE EL MADERO DISTRITO LA VICTORIA CHICLAYO 2017

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría propia.
2. Las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas se han respetado. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 2017



Kevin Santos Rioja
DNI: 46924317

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Título de Licenciado en Administración de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a su disposición la Tesis Titulada: CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANTE EL MADERO DISTRITO LA VICTORIA CHICLAYO 2017.

Esta investigación consiste en analizar la Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción de los Clientes en el Restaurante El Madero Distrito La Victoria Chiclayo, 2017.

La investigación presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I: se presenta la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, así como la formulación y la justificación. Asimismo la hipótesis, objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II: se muestran los aspectos metodológicos, la conceptualizan de las variables de estudio, la población, muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo III: se abordaron los resultados de la investigación.

En el capítulo IV: se considera la discusión de los resultados.

En el capítulo V: se presentan las conclusiones a los cuales llegó la presente investigación.

En el capítulo VI: se considera las recomendaciones.

En el capítulo VII: se muestran las referencias y anexos.

Espero que el presente informe cumpla con los requisitos exigidos y acceda a obtener el título profesional.

El Autor

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	14
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	22
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	33
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:	33
1.6. HIPÓTESIS:	34
1.7. OBJETIVOS:	34
II. MÉTODO	35
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
2.2. VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN.....	36
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	40
2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	41
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:.....	43
2.6. ASPECTOS ÉTICOS:.....	43
III. RESULTADOS.....	44
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	59
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	68
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	69

RESUMEN

La presente investigación titulada: **CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANTE EL MADERO DISTRITO LA VICTORIA CHICLAYO 2017**, presenta como objetivo general: Analizar la influencia entre la calidad de servicio del personal y la satisfacción de los clientes en el Restaurante “El Madero” distrito la Victoria, Chiclayo 2017, la investigación es de tipo descriptivo y presenta un diseño correlacional, la muestra de los sujetos de estudio corresponde a 201 clientes , quienes fueron encuestados en un único momento, los hallazgos obtenidos mostraron una correlación entre las variables análisis del estudio Calidad de Servicio del Personal y Satisfacción de los Clientes, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Sperman de 0.577, lo que significa que la relación es moderada. Así mismo, la prueba de hipótesis de correlación, demuestra una correlación significativa $P_{\text{valor}} = 0.000 < 0.01$. Evidentemente existe una asociación entre las variables de estudio, el cual conlleva a señalar que la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente, en el Restaurante el Madero del Distrito de la Victoria.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, Satisfacción, Clientes.

ABSTRACT

The present investigation titled: QUALITY OF SERVICE OF THE STAFF AND ITS INFLUENCE ON THE SATISFACTION OF THE CLIENTS IN THE RESTAURANT EL MADERO DISTRICT THE VICTORIA CHICLAYO 2017, presents as general objective: To analyze the influence between the quality of service of the personnel and the satisfaction of the customers in the restaurant "El Madero" Victoria district, Chiclayo 2017, the research is descriptive and presents a correlational design, the sample of the study subjects corresponds to 201 clients, who were surveyed in a single moment, the findings obtained showed a correlation between the variables analyzed in the study Quality of Service of Personnel and Customer Satisfaction, having obtained a correlation coefficient of the statistical test Rho de Sperman of 0.577, which means that the relationship is moderate. Likewise, the correlation hypothesis test demonstrates a significant correlation $P_value = 0.000 < 0.01$. Obviously there is an association between the variables of study, which leads to note that the quality of service influences customer satisfaction in the Madero Restaurant of the District of Victoria.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction, Customers.