



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Propuesta de aplicación del método PHVA para mejora de la calidad de atención al cliente en el Restaurant EL BALCÓN - Catacaos- Piura

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniera Industrial

**AUTORA**

Flor María Litano Anastacio (ORCID: 0000-0002-4683-3599)

**ASESOR**

MSc. Seminario Atarama, Mario Roberto (ORCID: 0000-0002-9210-3650)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión empresarial y productiva

**Piura- Perú**

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres Agustín y Nimia, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, a mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, a mis sobrinos por ser la razón de mis alegrías, a toda mi familia por sus valiosos consejos y a mis amigos por apoyarme cuando más lo necesite, todos en conjunto me hicieron ver, que sin importar cuanto tiempo me tome, todo se puede si de verdad se quiere.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por bendecirme todos los días y por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi vida y poder culminar mi carrera profesional.

A mi familia, en especial a mi madre y a mi hermano Henry por ser los principales promotores de mis sueños, ya que con su apoyo, esfuerzo y dedicación me ayudaron en este largo proceso. Gracias por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que siempre me inculcaron.

A la Universidad César Vallejo por haberme permitido formarme en ella, y a todos los docentes que me han visto crecer como persona, gracias por las enseñanzas y los conocimientos compartidos a lo largo de todo de este tiempo y por su valioso aporte para cumplir y lograr mi objetivo de culminar con éxito mi carrera.

# DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Flor María Litano Anastacio, con DNI: 43798328 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis 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 aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 06 de diciembre del 2019.



---

Flor María Litano Anastacio

DNI: 43798328

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
PÁGINA DEL JURADO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN .....	X
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.- MÉTODO .....</b>	<b>11</b>
2.1 Diseño de investigación.....	11
2.2. Variable y Operacionalización. ....	13
2.3.- Población y muestra .....	14
2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
2.5.- Métodos de análisis de datos .....	16
2.6.- Procedimiento .....	16
2.7.- Aspectos éticos.....	16
<b>III.- RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>IV.- DISCUSIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>V.- CONCLUSIONES .....</b>	<b>23</b>
<b>VI.- RECOMENDACIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>29</b>
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	29
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	30
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
ANEXO 4: RESULTADOS ESTADÍSTICOS .....	39
ANEXO 5: PROPUESTA DE APLICACIÓN .....	40
ANEXO 6: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	52
ANEXO 7: PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN .....	53

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV .....	54
ANEXO 9: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable y Operacionalización del Restaurante EL BALCÓN .....	13
Tabla 2: Brecha de las dimensiones .....	48
Tabla 3: Propuesta.....	49
Tabla 4: Plan de capacitación .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de las tres calidades .....	7
Figura 2 Tangibilidad obtenida V.S Tangibilidad esperada.....	17
Figura 3 Fiabilidad obtenida V.S Fiabilidad esperada.....	18
Figura 4 Capacidad de repuesta obtenida V.S capacidad de respuesta esperada. ....	18
Figura 5 Seguridad obtenida V.S seguridad esperada.....	19
Figura 6 Empatía obtenida V.S empatía esperada.....	20

## RESUMEN

La investigación titulada “Propuesta de aplicación del método PHVA para mejora de la calidad de atención al cliente en el Restaurant EL BALCÓN - Catacaos- Piura”, tuvo como objetivo principal evaluar la calidad de atención al cliente en el Restaurant EL BALCÓN - Catacaos- Piura. El tipo de investigación fue desarrollada con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 17 clientes potenciales evaluados todos en el 2019. La técnica empleada consistió en el análisis cuantitativo de contenido y se utilizaron los instrumentos como el cuestionario dinámico del servqual. Se determinó que El instrumento Servqual pretendió aplicar desde el mes de septiembre hasta el mes de octubre siendo su corte transversal, durante cinco semanas con la finalidad de obtener una evaluación actual de satisfacción de clientes en el Restaurant EL Balcón - Catacaos - Piura. Concluye que Los resultados obtenidos se describieron en función a las dimensiones del modelo servqual en el cual dichas dimensiones permitieron obtener una clasificación de nivel de satisfacción del cliente y el nivel de significancia, según la prueba de “Shapiro Wilk”, para toda la  $P_i$  es  $> 0.05$  por lo tanto todas las respuestas a las preguntas siguen una distribución normal. Recomienda Llevar a cabo la propuesta de mejora de la calidad de atención al cliente, especialmente con las capacitaciones al personal. Evaluar semestralmente el nivel de calidad de atención mediante el método Servqual, para llevar un control sobre la atención que brinda el personal del Restaurant EL BALCÓN - Catacaos- Piura. y de esta manera ir mejorando constantemente para obtener resultados que beneficien a la empresa.

Palabras reservadas: PHVA, calidad de atención al cliente, Restaurante

## ABSTRACT

The research entitled “proposal for the application of the PHVA method to improve the quality of customer service at the Restaurant EL BALCÓN – Catacaos – Piura”, had as main objective of customer service at the restaurant - El Balcón – Catacaos – Piura. The type of research was developed with non-experimental desing. The population consisted of 17 potential clients evaluated all in 2019. The technique used consisted of quantitative content analysis and the instruments were used as the dynamic questionnaire of the servqual. He determined that the servqual instrument intended to apply from september to october, being its cross-section, for five weeks in order to obtain a current evaluation of customer satisfaction at the Restaurant EL Balcón – Catacaos – Piura.It concludes that the results obtained were described accorfing to the dimensions of the serqual model in wich these dimensions allowed to obtain a classification of level of customer satisfaction and the level of signficance, according to the sapiro wilk test, for all  $P_i > 0.05$  therefore all the answers to the questions follow a normal distrution. Recommends carrying out the proposal to improve the quality of customer service, especiallywith staff training. Evaluate semiannually the level of quality of care through the servqual method, to keep track of the care provided by the staff of the Restaurant El Balcón – Catacaos – Piura and thus constantly improve to obtain results that benefit the Company.

Reserved words: PHVA, customer service quality, Restaurant

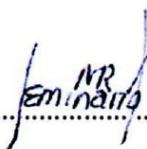
## Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de la tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, MSc. Seminario Atarama, Mario Roberto docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional de ingeniería industrial de la Universidad César Vallejo - Piura, revisor (a) de la tesis titulada "Propuesta de aplicación del método PHVA para mejora de la calidad de atención al cliente en el Restaurant EL BALCÓN - Catacaos- Piura" del estudiante Flor María Litano Anastacio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 28 de noviembre de 2020.



Firma

MSc. Seminario Atarama, Mario Roberto

DNI: 02633043

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------