



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Mejora continua y calidad de servicio en el restaurant  
familiar El Fogón Criollo - Chepén, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:**

Bachiller en Administración

**AUTORES:**

Mendoza Urbina, Marita del Carmen (ORCID: 0000-0002-3306-3273)

Ruiz Medina, Víctor Renato (ORCID: 0000-0003-0763-6637)

**ASESORA:**

Gladis Dolores Jesús Ramírez (ORCID: 0000-0002-5388-6058)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN –PERÚ

2019

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestros amados padres por el amor y apoyo incondicional.

A todas las personas que contribuyeron en la realización de esta investigación.

MARITA Y RENATO

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a Dios, por permitirnos la oportunidad de forjarnos profesionalmente en este mundo globalizado

A la universidad Cesar Vallejo por permitir nuestra formación profesional.

LOS AUTORES

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCION:.....	1
II. MARCO TEORICO:.....	4
III. METODOLOGIA .....	10
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	18
VI. CONCLUSIONES: .....	20
VII. RECOMENDACIONES:.....	21
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS .....	24

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de la mejora continua del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019.	14
Tabla 2: Nivel de la calidad de servicio del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019.	15
Tabla 3: La mejora continua y su relación con la calidad de servicio del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019	16
Tabla 4: La calidad de servicio y su relación con la dimensión administración de los recursos humanos del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019.	16
Tabla 5: La calidad de servicio y su relación con la dimensión selección del personal del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019.	17
Tabla 6: La calidad de servicio y su relación con la dimensión capacitación y desarrollo del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019.	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de la mejora continua del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019.	14
Figura 2: <i>Nivel de la calidad de servicio del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019.</i>	15

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar el nivel de correlación entre la mejora continua y calidad de servicio en el restaurant familiar El Fogón Criollo - Chepén, 2019, a través de la metodología cuantitativa correlacional; El diseño de investigación fue el descriptivo correlacional, aplicado a una muestra de 30 participantes, el trabajo de recolección de datos se realizó a través de una escala para la mejora continua que consta de 20 ítems y otra para la calidad de servicio con 21 ítems, instrumentos que fueron validados por juicio expertos, siendo estadísticamente significativa la validez de ambos instrumentos comprobada a través de Alpha de Cronbach; posteriormente se procedió a procesar la información a través de la estadística descriptiva y la correlación de Pearson. Los resultados muestran que existe una correlación fuerte entre la variable mejora continua y la variable calidad de servicio, de acuerdo al resultado el coeficiente de correlación de Pearson es  $R = 0,990$  con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) es decir que la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad de servicio del restaurant familiar el Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, setiembre – diciembre, 2019., por lo tanto, se rechaza la  $H_0$ , quedando verificada la hipótesis general.

Palabra clave: Mejora continua, calidad de servicio, correlación

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the level of correlation between continuous improvement and quality of service in the family restaurant El Fogón Criollo - Chepén, 2019, through the quantitative correlational methodology.

The research design was the correlational descriptive, applied to a sample of 30 participants, the data collection work was carried out through a scale for continuous improvement consisting of 20 items and another for the quality of service with 21 items, instruments that were validated by expert judgment, the validity of both instruments being statistically proven through Cronbach's Alpha; subsequently, the information was processed through descriptive statistics and Pearson's correlation. The results show that there is a strong correlation between the continuous improvement variable and the quality of service variable, according to the result the Pearson correlation coefficient is  $R = 0.990$  with a significance level  $p = 0.000$  being this less than 5% ( $p < 0.05$ ) is to say that continuous improvement is significantly related to the quality of service of the family restaurant The Fogón Criollo, Chepén - La Libertad, September - December, 2019. Therefore,  $H_0$  is rejected, the general hypothesis being verified.

key words: Continuous improvement, quality of service, correlation