



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La influencia de las estrategias del coaching en la calidad de servicio que brinda el personal de los restaurantes de comida rápida KFC Zona Norte, año 2016”.

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Estephany Michelle AZABACHE BALDEÓN

ASESOR:

Dr. Antonio DÍAZ SAUCEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2016

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional día a día y la motivación e incentivo que me dieron para lograr mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los docentes que  
en algún momento me brindaron  
sus conocimientos de igual modo  
agradezco a mi asesor el Dr. Antonio Díaz por  
apoyarme este ciclo en el presente trabajo  
de investigación

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo **Estephany Michelle Azabache Baldeón** Con DNI N° **74607074**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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.

Lima, 06 de Julio de 2016

Estephany Michelle Azabache Baldeón

**Señores miembros del jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de GRADOS Y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “La influencia de las estrategias del coaching en la calidad de servicio que brinda el personal de los restaurantes de comida rápida KFC Zona Norte, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Autora:

Estephany Michelle Azabache Baldeón

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	9
<b>ABSTRACT</b>	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	12
1.2.1. Antecedentes Nacionales	12
1.2.2. Antecedentes Internacionales	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1. Estrategias del Coaching	15
1.3.2. Dimensiones de la Variable Estrategias del Coaching	16
1.3.3. Calidad de Servicio	16
1.3.4. Dimensiones de la Variable Calidad de servicio	18
1.4. Formulación del Problema	19
1.4.1. Problema General	19
1.4.2. Problemas Específicos	19
1.5. Justificación del estudio	19
1.5.1. Justificación Social	19
1.5.2. Justificación Económica	19
1.5.3. Relevancia	20
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis General	20
1.6.2. Hipótesis Específicos	20
1.7. Objetivos	20
1.7.1. Objetivos General	20
1.7.2. Objetivos Específicas	21
<b>II. MÉTODO</b>	22
2.1. Diseño de investigación	22
2.1.1 Tipo de investigación	22
2.1.2 Nivel de investigación	22
2.1.3 Método de la investigación	22
2.2. Variables, operacionalización	22
2.2.1. Variable Independiente: Estrategias del Coaching	22
2.2.2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio	23
2.2.3. Operacionalización	24
2.3. Población y muestra	24
2.3.1 Población	24
2.3.2 Muestra	25
2.3.3 Diseño muestral	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	26
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	26

2.4.3. Validez	26
2.4.4. Confiabilidad	26
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos Éticos	28
<b>III. RESULTADOS</b>	29
3.1. Prueba de Normalidad	29
3.2. Coeficiente de Spearman	29
3.3. Análisis Descriptivo	33
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	36
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	41
<b>VI. RECOMENDACIÓN</b>	42
<b>VII. REFERENCIAS</b>	43
<b>VIII. ANEXOS</b>	46
Anexo 1	47
Anexo 2	48
Anexo 3	49
Anexo 4	55



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia de las estrategias del coaching en la calidad de servicio que brinda el personal de los restaurantes de comida rápida KFC Zona Norte, año 2016, se tomó una muestra de 91 trabajadores de los restaurantes de comida rápida KFC – Zona Norte, se utilizó un diseño de estudio experimental – transversal, pues no se manipularon variables y la recolección se dio en solo momento, se asumió una investigación descriptiva causa, describe las características del objeto de estudio, además busca analizar las causas y efectos de la entre las variables de estudio que son: Estrategias de Coaching y Calidad de Servicio. Se concluyó que existía una correlación buena entre las estrategias de coaching y la calidad de servicio que brinda el personal de los restaurantes de comida rápida KFC – Zona norte, esto indica que existe una influencia entre las variables; además también se demostraron como verdaderas las hipótesis específicas de la investigación.

**Palabras clave:** Estrategias, Coaching, calidad, servicio, influencia.

## ABSTRACT

The present investigation took as a target to Determine the influence of the strategies of the coaching in the quality of service that offers the personnel of the restaurants of fast food KFC North Area, year 2016, there took a sample of 91 workers of the restaurants of fast food KFC – North Area, a design of experimental study was used – transversely, since variables were not manipulated and the compilation happened in alone moment, a descriptive investigation was assumed it causes, describes the characteristics of the object of study, also he thinks about how to analyze the causes and effects of her between the variables of study that are: Strategies of Coaching and Quality of Service. One concluded that a good interrelation existed between the strategies of coaching and the quality of service that offers the personnel of the restaurants of fast food KFC – north Area, this indicates that an influence exists between the variables; also also they were demonstrated like real the specific hypotheses of the investigation.

**Key words:** Strategies, Coaching, quality, service, influence.