

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TESIS**

ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN EL PODER DE DECISIÓN DEL CLIENTE DE PREFERIR AL  
RESTAURANTE LAS DOS JARRAS E.I.R.L – PIURA,  
PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA - 2010

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**AUTOR(ES):**

GONZALES URBINA CESAR ARMANDO  
NÚÑEZ QUISPE YULIANA ELIZABETH

**ASESOR:**

GUTTIERRZ ALBAN LUIS IGNACIO

**PIURA – PERÚ**

**2010**

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de administración de empresas, de optar el grado de licenciado en administración de empresas

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

**ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PODER DE DECISIÓN DEL CLIENTE DE PREFERIR AL RESTAURANTE LAS DOS JARRAS E.I.R.L – PIURA, PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA - 2010**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

---

**MG. LEMIN AVANTO CERNA**  
**SECRETARIO**

---

**MG. LUIS SÁNCHEZ PACHECO**  
**VOCAL**

---

**MG. LUIS GUITERREZ ALBAN**  
**PRESIDENTE**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios y la Virgen María por ser ellos quienes han estado a nuestro lado en todo momento dándonos la fuerza necesaria para continuar luchando día tras día y seguir adelante.

A nuestros padres por su apoyo incondicional ya que fueron los que nos dieron cariño y calor humano necesario y nos guiaron con su constante enseñanza y nos motivaron siempre a lograr nuestras metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios como nuestro guía y parte de nuestra existencia. A la universidad “Cesar Vallejo” filial Piura, por su contribución al desarrollo de la educación superior y por brindarnos la oportunidad de ser profesionales de éxito.

A nuestro amigo y asesor metodológico MBA. GUTIERREZ ALBAN LUIS, Por su comprensión y apoyo que nos brindó desinteresadamente en todo momento que permitieron la culminación del presente trabajo a través de sus asesorías profesionales y que dieron forma y fondo a nuestro trabajo de investigación.

Así mismo nos honra mencionar a nuestro asesor especialista Lemin Abanto Serna, quien estuvo pendiente en todo momento brindándonos las pautas y consejos para el avance y la culminación de nuestro trabajo de investigación.

Agradecemos a los docentes quienes a lo largo de nuestra carrera nos brindaron sus vastos conocimientos fortaleciendo nuestra formación ética y profesional.

Principalmente a nuestros padres quienes con su amor y sus sabios consejos que nos brindaron día a día, contribuyeron al cumplimiento de una de nuestras metas profesionales.

## RESUMEN

La calidad del servicio de un restaurante es parte fundamental para alcanzar el éxito. Esta comprende la preferencia que tiene un cliente por un servicio, en relación con la atención recibida y la eficacia del servicio recibido.

Para que un restaurante logre la calidad en su servicio, este debe cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes, ya que ellos son lo más importante y quienes determinan qué tan bueno es el servicio brindado por un establecimiento en particular.

Para conocer cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes, y así poder ofrecer un servicio de alta calidad, es necesario medir los factores que inciden en el cliente al momento de preferir un establecimiento.

El objeto de estudio de este trabajo de investigación son los cliente del restaurante “LAS DOS JARRAS E.I.R.L - PIURA”. Se realizó una investigación de tipo descriptiva, en donde se seleccionó una muestra representativa de la población de clientes que acuden al restaurante para aplicarles cuestionarios, los cuales tuvieron como objetivo medir los factores de la calidad del servicio que influyen en los clientes al momento de preferir el restaurante.

Después de la aplicación de encuestas, los resultados se recopilaron y posteriormente se analizaron aportando una interpretación más clara sobre los factores que inciden en los clientes al momento de preferir el servicio recibido.

A partir de la información obtenida del análisis de los resultados se formularon una serie de conclusiones relacionadas con el tema. Además, se generaron varias recomendaciones que pueden ser de gran ayuda para el desempeño del restaurante y así aumentar la calidad del servicio.

Finalmente, a partir de las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, se elaboraron una serie de propuestas para la mejora de la calidad del servicio brindado por el restaurante.

Palabras clave:

- Restaurante
- Calidad
- Servicio
- Cliente
- poder de decisión

## ABSTRACT

The quality of the service of a restaurant is fundamental part to reach the success. This understands the preference that has a client for a service, in connection with the received attention and the effectiveness of the received service.

So that a restaurant achieves the quality in its service, this it should fulfill the necessities and its clients' expectations, since they are the most important thing and who determine how so good it is the service toasted in particular by an establishment.

To know which the necessities and the clients' expectations are, and this way to be able to offer a service of high quality, it is necessary to measure the factors that impact in the client to the moment to prefer an establishment.

The object of study of this investigation work was the client of the restaurant "LAS DOS JARRAS EIRL - PIURA" he was carried out a descriptive type investigation where you selects the population's of clients representative sample that you/they go to the restaurant to apply them questionnaires, which had as objective to measure the factors of the quality of the service that influence in the clients to the moment to prefer the restaurant.

After the application of surveys, the results were gathered and later on they were analyzed contributing a clearer interpretation about the factors that impact in the client to the moment to prefer the received service.

Starting from the obtained information of the analysis of the results they were formulated a series of conclusions related with the topic. Also, several recommendations were generated that can be of great help for the acting of the restaurant and this way to increase the quality of the service.

Finally, starting from the conclusions and derived recommendations of the study, they were elaborated a series of proposals for the improvement of the quality of the service toasted by the restaurant.

Words key:

- Restaurant
- Client
- Quality
- Power of decision
- Service