

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



El desempeño laboral y su efecto en la satisfacción de los consumidores en la empresa “De los Reyes - Restaurant”,
Chimbote – 2013

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Suzzeth Janir Reyes Coba

ASESOR:

Mg. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**NUEVO CHIMBOTE – PERÚ
2013**

Dedicatoria

A Dios, que supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mis dos angelitos, mis abuelitas Ana María y Teonila que desde el cielo guían mis pasos e interceden por mí.

A mi familia; por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A la universidad Cesar Vallejo y sobre todo a mis asesores; la Lic. Olenka Espinoza Rodríguez, por su amistad incondicional, gran apoyo y motivación para la culminación de mi carrera profesional y para la elaboración de esta tesis; al Lic. José Medina Bolo por su apoyo indispensable ofrecido para desarrollar con éxito este trabajo.

Agradecimiento

Primero doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado para concluir mis estudios; ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante; y sobre todo a mi madre Noemí Coba Lozano, que día a día lucha por enseñarme a seguir luchando por mis objetivos, y ayudándome a superar mis

Un agradecimiento especial a mis dos asesores la Lic. OLENKA ESPINOZA RODRIGUEZ y al Lic. JOSE CARLOSMEDINA BOLO, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa amistad que me brindaron y me brindan, por escucharme y aconsejarme siempre.

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: ***El desempeño laboral y su efecto en la satisfacción de los consumidores en la empresa “De los Reyes – Restaurant”, Chimbote – 2013***, con el objeto de optar el título de: Licenciada en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte teórico, práctico y metodológico, que contribuye a conocer los efectos del desempeño laboral en la satisfacción de los consumidores.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos mis asesores que contribuyeron, con su abnegada labor, en el proceso de aprendizaje de la investigación de tesis, en especial a mi asesora por brindarme su incondicional apoyo.

Suzzeth Janir Reyes Coba

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN	VII
ABSTRACT	IX
1. INTRODUCCIÓN	XI
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1.1. <i>Realidad problemática</i>	13
1.1.2. <i>Formulación del problema</i>	18
1.1.3. <i>Justificación</i>	18
1.1.4. <i>Antecedentes</i>	19
1.1.4.1. Internacionales	19
1.1.4.2. Nacionales.....	22
1.1.4.3. Locales.....	27
1.1.5. <i>Objetivos</i>	28
1.1.5.1. General.....	28
1.1.5.2. Específico	28
1.2. MARCO REFERENCIAL	29
1.2.1. <i>Marco teórico</i>	29
1.2.1.1. Desempeño laboral.....	29
1.2.1.1.1. Definición	29
1.2.1.1.2. Elementos del desempeño.....	30
1.2.1.1.3. Evaluación del desempeño.....	32
1.2.1.1.4. Factores de desempeño laboral	39
1.2.1.1.5. Administración del desempeño.....	42
1.2.1.1.6. Productividad en el desempeño laboral	44
1.2.1.1.7. Marco teórico de investigación.....	45
1.2.1.2. Satisfacción del consumidor.....	47
1.2.1.2.1. Concepto	47
1.2.1.2.2. Elementos de la satisfacción del cliente	49
1.2.1.2.3. Importancia de la satisfacción al cliente	53
1.2.1.2.4. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.....	54
1.2.1.2.5. La Satisfacción De Los Clientes En Los Servicio De Alimentación	55
1.2.1.2.6. Modelo de satisfacción mediante la calidad de atención al cliente.....	58
1.2.2. <i>Marco conceptual</i>	63
2. MARCO METODOLÓGICO.....	66
2.1. HIPÓTESIS.....	66
2.2. VARIABLES.....	66
2.2.1. <i>Definición conceptual</i>	66
2.2.2. <i>Definición operacional</i>	66
2.3. METODOLOGÍA.....	67
2.3.1. <i>Tipo de estudio</i>	67
2.3.2. <i>Diseño</i>	67
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	68
2.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	68

2.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69
2.7.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	70
3.	RESULTADOS.....	72
4.	DISCUSIÓN.....	95
5.	CONCLUSIONES	103
6.	SUGERENCIAS	105
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
7.1.	BIBLIOGRAFÍA.....	107
7.2.	LINKOGRAFÍA.....	109
8.	ANEXOS.....	110

RESUMEN

La presente investigación de la tesis titulada: “ El desempeño laboral y su efecto en la satisfacción de los consumidores en la empresa “De los Reyes – Restaurant”, Chimbote – 2013”, corresponde a explicar los efectos del desempeño laboral en la satisfacción de los consumidores del restaurant “De los Reyes”. El problema de investigación planteado fue: ¿Cómo es el efecto del desempeño laboral en la satisfacción de los consumidores en la empresa “De los Reyes – Restaurant”, Chimbote – 2013? Por lo tanto, se ha elaborado un marco teórico que ha permitido construir instrumentos de medición basados en encuestas tipo Likert para las variables en estudio.

El objetivo general de la investigación consiste en analizar el desempeño laboral y su efecto en la satisfacción del consumidor en la empresa “De Los Reyes Restaurant”, Chimbote – 2013. Además, como objetivos específicos se ha planteado determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. También se establece el nivel de satisfacción de los consumidores de la empresa. Por último, especificar los principales factores que contribuyen a la satisfacción de los consumidores.

La investigación contó con unidades muestrales: La población N° 01: conformada por los trabajadores de la empresa “De Los Reyes – Restaurant”, cabe indicar un total de 12 trabajadores, conformada por el área de producción (5), administrativa (3) y de atención al cliente (4). Por la cuota reducida de la población tomaremos como muestra la totalidad de la población, conformando una población muestral. Para la población N° 02: conformada por los clientes “De Los Reyes – Restaurant”, cabe indicar que se tomó como población la base de datos de los clientes frecuentes que ingresan al restaurant; estando registrados actualmente un total de 50 clientes. Por la cuota reducida de la población tomaremos como muestra la totalidad de la población, conformando una población muestral.

Para el análisis de los datos, según la investigación de tipo y diseño explicativo, se utilizó estadística inferencial basado en tabla de frecuencias y gráficos. Se

utilizó un gráfico de posicionamiento de las dimensiones de la satisfacción del consumidor “De Los Reyes – Restaurant” para evidenciar la tendencia de mejora.

Luego de realizar el proceso de investigación, se han obtenido conclusiones acordes a los objetivos planteados, por tanto, en la investigación se ha llegado a determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, presentando el 50% nivel eficiente, el 42% nivel promedio y el 8% nivel deficiente. Así mismo, se ha llegado a establecer el nivel de satisfacción de los consumidores de la empresa, presentando el 4% de nivel alto, el 56% de nivel normal, y el 40%, bajo.

En cuanto a la hipótesis de investigación, el estudio analizó el desempeño laboral y su efecto en la satisfacción del consumidor en la empresa “De Los Reyes” Restaurant, Chimbote – 2013. Por tanto, se puede concluir que se rechaza la hipótesis de investigación al comprobar que a pesar del desempeño eficiente de los trabajadores el nivel de satisfacción de los consumidores está en 4% de nivel alto, lo cual indica que existen otros factores que influyen en la satisfacción del consumidor. Por lo tanto, se debe tomar en cuenta que la satisfacción del cliente no depende exclusivamente del producto o servicio brindado, sino que también depende de dos factores: la percepción del servicio, y expectativas del cliente.

ABSTRACT

This research thesis entitled: "The job performance and its effect on consumer satisfaction in the company" De los Reyes - Restaurant ", Chimbote - 2013" corresponds to explain the effects of job performance on satisfaction consumers of restaurant "De los Reyes". The research question posed was: What is the effect of job performance in consumer satisfaction in the company "De los Reyes - Restaurant", Chimbote - 2013?

The main objective in the development of the research is to analyze the effect of job performance in consumer satisfaction, quantifying the critical aspects of worker performance to improve consumer satisfaction in the restaurant. Therefore, we have developed a theoretical framework that has allowed building measuring instruments based on Likert surveys for the study variables.

The overall objective of the research is on job performance and its effect on consumer satisfaction in the company "De Los Reyes Restaurant", Chimbote - 2013. In addition, specific objectives have been raised to determine the level of job performance of employees of the company. It also sets the level of consumer satisfaction in the company. Finally, specify the main factors that contribute to customer satisfaction.

The research involved sampling units: The population N ° 01: composed of the employees of the company "De Los Reyes - Restaurant", it should be noted a total of 12 workers, comprising the production area (5) Administrative (3) and customer service (4). For the population reduced fee as shown take entire population, forming a sample population. For population N ° 02: composed by customers "De Los Reyes - Restaurant", it should be noted that the population was taken as database frequent customers entering the restaurant, currently being recorded a total of 50 customers. For the population reduced fee as shown take entire population, forming a sample population.

For data analysis, according to the type and design research explanatory used inferential statistics based on frequency table and graphs. We used a graphic

positioning of the dimensions of consumer satisfaction "De Los Reyes - Restaurant" to demonstrate the improving trend.

After conducting the research process, findings were obtained in line with the objectives; therefore, research has come to determine the level of job performance of employees of the company, presenting the 50% efficient level, 42 % average level and 8% poor level. Also, it has come to set the level of consumer satisfaction of the company, presenting the 4% high, 56% of normal, and 40% low.

As for the research hypothesis, the study analyzed job performance and its effect on consumer satisfaction in the company "De Los Reyes" Restaurant, Chimbote - 2013. Therefore, one can conclude that the hypothesis is rejected research to find that despite the efficient performance of employees satisfaction level of consumers is high 4%, indicating that other factors influencing the satisfaction. Therefore, it should be noted that customer satisfaction does not depend exclusively on the product or service provided, but also depends on two factors: the perception of the service, and customer expectations.