



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y fidelización del cliente en el restaurant “Sabor a Selva”, La Molina, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciada en Administración

AUTOR

Sifuentes Arrunategui, Kiberlyn

ASESOR

MG. Romero Fabián, Víctor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

LIMA - PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).....**KIBERLYN SIFUENTES ARRUNATEGUI**.....
 cuyo título es:
CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN EL.....
RESTAURANT "SABOR A SELVA", LA MOLINA, 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14.....(número)
CATORCE.....(letras).

Trujillo (o Filial) ATE, 05 de 12 del 2018



PRESIDENTE

Dr. Roberto Justo Tejada Estrada



SECRETARIO

Mg. Julio Roberto Pérez Huamán



VOCAL

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante





Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------





DEDICATORIA

A Dios, a mi esposo y mi hijita por estar presente en cada momento de mi vida porque ellos son la fuerza incondicional para la búsqueda de mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

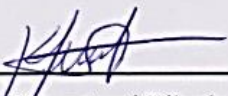
Agradezco a mi madre y abuela, a la familia Gamarra, mis compañeros, a la Universidad por haberme permitido cumplir mi sueño de tener una carrera profesional y para concluir quiero dar un agradecimiento

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sifuentes Arrunategui Kiberlyn con DNI. 43933198, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grado y título de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro ~~bajo juramento~~ que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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 la información aportada por lo que me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Asimismo, autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Lima, 20 de noviembre del 2020



Sifuentes Arrunategui Kiberlyn
DNI N°43933198

ÍNDICE

Carátula.....	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	8
2.1 Diseño de investigación	8
2.2 Variables, operacionalización	8
2.3 Población y Muestra.....	10
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	10
2.5 Métodos de análisis de datos	12
III. RESULTADOS.....	14
3.1 Descripción de datos	14
3.2 Prueba de hipótesis	23
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	37
ANEXO 1	38
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA	40

RESUMEN

La presente investigación titulada Calidad de servicio y Fidelización del cliente en el restaurant “Sabor a Selva”, dedicado al servicio de comidas y bebidas de la Selva siendo un negocio familiar conformada por 4 personas el cual viene trabajando en esto hace 1 año.

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la variable Calidad de servicio y la variable Fidelización del cliente en el restaurant “Sabor a Selva” y poder generar mejoras para el negocio invertido. Se diseñó una investigación no experimental - transversal.

La muestra tomada para este trabajo de investigación estuvo compuesta por 41 clientes a quienes se usó la técnica de la encuesta para la medición de las variables. Se menciona que cada dimensión tiene un resultado conforme a los indicadores encontrados en el estudio, lo que implicó la calificación en una escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Palabras claves: Calidad de servicio, selva, Fidelización de clientes

ABSTRACT

This research entitled Quality of service and customer loyalty in the restaurant "Sabor a Selva", dedicated to the food and beverages service of the Selva being a family business made up of 4 people who have been working on this for 1 year.

The main objective of this research was to determine the relationship between the variable Quality of service and the variable Loyalty of the customer in the restaurant "Sabor a Selva" and be able to generate improvements for the business invested. A non-experimental - transversal research was designed.

The sample taken for this research work was composed of 41 clients who used the survey technique to measure the variables. It is mentioned that each dimension has a result according to the indicators found in the study, which implied the rating on a Likert scale: Strongly disagree (1), Disagree (2), Undecided (3), Agree (4), Strongly agree (5).

Keywords: Quality of service, jungle, Customer loyal