



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN
EL RESTAURANTE SABOR DE MI TIERRA DE SAN**

IGNACIO - 2017

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autoras:

**Cueva Peltroche Bety Karina
Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena**

Asesor:

Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad

**Pimentel – Perú
2017**

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra, aplicando un instrumento de elaboración propia.

El tipo de investigación que se utilizó para este proyecto de investigación es de tipo no experimental descriptivo transversal.

Este trabajo fue aplicado con la metodología científica, que consistió en identificar el problema, para después de analizar las teorías, se propondrá soluciones a través de las conclusiones. El estudio planteado es del tipo no experimental descriptivo por un lado describirá el fenómeno objeto de estudio y enunciará las características de la realidad, en el restaurante Sabor de mí tierra.

Además, se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales que ayudaron a contribuir el marco teórico de la investigación y así poder fundamentar nuestra base teórica, en cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta al cliente.

Se concluye que existen serias deficiencias en el Desempeño Laboral y la calidad de servicio de restaurante Sabor de mi Tierra.

Palabras claves: Calidad de servicio, Precio, Producto.

Índice

Resumen.....	ii
Índice.....	iii
Indice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Problema de Investigación.....	8
1.2. Justificación.....	9
1.3. Antecedentes.....	9
1.3.1. Internacionales.....	9
1.3.2. Nacionales.....	10
1.3.3. Local.....	11
1.4. Formulación Del Problema.....	11
1.5. Objetivo De Estudio.....	11
1.5.1. Objetivo General.....	11
1.5.2. Objetivo Específicos.....	11
1.6. Marco Teórico.....	12
1.6.1. Desempeño Laboral.....	12
1.6.1.1. La Evaluación del desempeño.....	12
a. Acciones.....	12
b. Comportamiento.....	12
c. Organización.....	13
d. Resultados.....	13
1.6.2. Calidad de Servicio.....	13
1.6.2.1. Dimensiones.....	14
a. Competidores.....	14
b. Necesidades de los clientes.....	14
c. Servicio rápido.....	15
d. Trato personalizado.....	15
1.7. Marco Metodológico.....	16
1.7.1. Tipo de estudio.....	16

1.7.2. Población y Muestra.	16
1.7.3. Planteamiento de la hipótesis.	17
1.8. Operacionalización de Variables	17
II. DESARROLLO	19
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
3.1. Conclusiones.....	34
3.2. Recomendaciones.....	35
IV. REFERENCIAS	37
Anexos	38

Indice de Tablas

Tabla 1: ¿En su opinión, usted considera que existen muchos competidores en la zona de influencia de este restaurant?-----	19
Tabla 2: ¿Está satisfecho con la disposición que muestran los empleados de estar siempre dispuestos a ayudar a los clientes? -----	20
Tabla 3: ¿Está usted satisfecho con la confianza que expresan los trabajadores al momento de adquirir el servicio? -----	21
Tabla 4: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en el restaurant Sabor de mí Tierra en San Ignacio?-----	22
Tabla 5: ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en este restaurant Sabor de mí Tierra?-----	23
Tabla 6: ¿En términos generales, usted se siente satisfecho con el trato que recibe por el personal de atención al cliente en este restaurant Sabor de mí Tierra? -----	24
Tabla 7: Considera usted importante que el restaurant Sabor de mí Tierra, ofrezca promociones de bajo precio de manera -----	25
Tabla 8: ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que vende el restaurant Sabor de mí Tierra? -----	26
Tabla 9: ¿Qué nivel de satisfacción usted cataloga al personal que trabaja en el restaurant Sabor de mí Tierra?-----	27
Tabla 10: ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir el servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio? -----	28
Tabla 11: ¿Considera usted importante que los trabajadores deben estar en constante evaluación? -----	29
Tabla 12: ¿Está satisfecho con la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio? -----	30
Tabla 13: ¿Considera que el servicio de la empresa está mejorando continuamente? -----	31
Tabla 14: ¿Está de acuerdo que el personal de atención debe estar bien presentable?-----	32

Índice de Figuras

<i>Figura 1: Presencia de competidores del Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 2: Disposición de los empleados para ayudar a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 3: Disposición de los empleados para ayudar a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 4: Satisfacción de la calidad de servicio a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 5: Satisfacción del tiempo de espera del servicio a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 6: Satisfacción del trato que brindan los empleados a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 7: Importancia de brindar promociones a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 8: Satisfacción de los clientes con la calidad de los productos del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 9: Satisfacción con la atención de los clientes que laboran del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 10: Satisfacción con el tiempo de espera para recibir un servicio del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 11: Importancia de la constante evaluación a los empleados del Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 12: Satisfacción de la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 13: Opinión de la mejora continua en el Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 14: Opinión sobre la presentación del personal que labora en el Restaurante Sabor de mi Tierra - San Ignacio 2017.....</i>	<i>31</i>

CAPITULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación.

En la actualidad hoy en día el mercado no solo exige calidad de productos, precios bajos o tecnología de punta sino también la calidad de servicio que es un requisito indispensable para el éxito.

Poveda (2012), manifiesta que, en Costa Rica, muchas empresas han empezado a prepararse para lograr un servicio de calidad a los clientes y para poder subsistir en un mundo tan competitivo, mas ahora con el libre comercio y la globalización, en donde la empresa que no se prepare y se adapte a los cambios constantes tendera a desaparecer o a ser absorbida.

Sandoval (2013) en México, exactamente en Huajuapán, la calidad de servicio que se presenta actualmente en las micro y pequeñas empresas de giro comercial es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma.

Cruz, Feria, Estrada y Rodríguez (2013), dicen que el propósito de su artículo es presentar los resultados más relevantes de la investigación cuyo objetivo fue medir la influencia de la calidad del servicio sobre la fidelidad de consumo del cliente en dos establecimientos de comida rápida en la ciudad de Aguascalientes. El instrumento se adaptó, con base en las dimensiones del modelo Servqual.

Tello y Correa (2012) en un estudio realizado en la ciudad de Lima señala que la gastronomía es una oferta contracorriente al boom de la comida Novo andina y gourmet peruana, donde invita a regresar a los sabores de origen, preparados con técnicas rústicas peruanas donde la oferta se presenta en un mercado netamente urbano, compuesto por migrantes de primera o segunda generación, que conocen, valoran y recuerdan los sabores y técnicas culinarias de sus padres provincianos, en la denominada Lima Moderna, donde su ingreso mínimo requerido permite una mayor capacidad de gasto, características acordes a la estrategia de diferenciación con precios altos.

1.2. Justificación

La presente investigación tiene una justificación práctica porque podemos aplicar el estudio a cualquier rubro de negocio. Esta investigación es importante para la atención en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017; porque nos permite conocer la atención y el desempeño que tienen los trabajadores del Restaurante. Adicionalmente la investigación tiene una utilidad metodológica porque contribuye con una herramienta de medición de la calidad para este tipo de negocio.

La importancia de la investigación permitirá que se realice una mejora en la calidad del servicio del cliente, es un verdadero reto, no se logra de la noche a la mañana, se necesita definir un proceso de cambio aplicado por etapas en donde se vaya midiendo cada una de las estrategias que se implementen, es necesario crear evidencias visibles que puedan indicar si el camino para alcanzarla está siendo el correcto.

Está entonces plenamente justificado revisar los procesos de atención, modernizar los sistemas y establecer una planeación estratégica que nos permita alcanzar los objetivos propuestos en bienestar de todos los clientes, e implementar la calidad para mejorar la atención al servicio al cliente.

Finalmente, la importancia del estudio está centrada en determinar las falencias del servicio de esta empresa ubicada en el Distrito y Provincia de San Ignacio de alta rotación de personas, y en horas punta los tiempos de espera son demasiados prolongados y por lo tanto afecta el nivel de atención.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Internacionales

Según Julián (2015) en Argentina, investigo acerca de la identidad institucional: el/los estilo/s comunicativo/s en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico, A lo largo de la investigación se planeará examinar el modo en que se manifiestan las identidades socio-discursivas de los empleados que atienden en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico en una ciudad de argentina que pertenece a la región lingüística del español bonaerense.

Según Uria (2011) manifiesta que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.

Es importante plantear cambios dimensionales en el tipo de liderazgo que se aplica en las empresas a nivel mundial, pues un inadecuado liderazgo conlleva a originar problemas de desmotivación, en ese sentido, se debe aplicar un liderazgo democrático que permita la participación de los trabajadores y se incremente su desempeño laboral.

1.3.2. Nacionales.

Según Vela y Zavaleta (2014) en Trujillo, en su investigación titulada influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, La globalización ha generado no solo cambios en la economía, sino también en el comportamiento de los mercados. Al contar los clientes con mayores opciones de compra se vuelven más selectivos y naturalmente buscan obtener el mejor producto, con las mejores condiciones, y el mejor trato.

Según Sánchez (2014), este estudio es realizado con el propósito de demostrar que las habilidades del personal del restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo mejoran mediante la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 10 preguntas.

Castillo (2014) realizó su estudio en la ciudad de Piura sobre un plan de negocio para la puesta en marcha de un fast food saludable en la ciudad antes mencionada de Piura”, pudo demostrar con los resultados obtenidos que el perfil de público objetivo se basa en un estilo de vida moderno donde el principal

motivo por el cual sale a comer fuera de casa es por la familia y por gusto. Por lo tanto, los atributos más buscados ante un centro de comida rápida es el buen ambiente, el buen sabor y la variedad de menús que pueda encontrar, lo cual va de la mano con la rapidez en que lo puedan atender.

1.3.3. Local.

Sabemos que hoy en día estamos en un mercado global muy competitivo, donde cualquier diferencia es cifra clave para cualquier empresa y en cualquier sector. Muchas empresas y marcas hacen que el cliente tenga todo el poder, convirtiéndole en el actor y gran influenciado en el éxito o fracaso de una empresa. En el Restaurante El Sabor de mi Tierra encontramos como falencia la atención en el servicio al cliente creando insatisfacción en los clientes, ya que no se sienten conformes con el trato que se les brinda en el restaurante.

En el día a día existe una cierta concordia en que el carácter que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición del restaurante en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio, que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio

1.4. Formulación Del Problema

¿Cuáles son los niveles del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017?

1.5. Objetivo De Estudio

1.5.1. Objetivo General

Determinar los niveles del desempeño laboral y el servicio de atención en el Restaurante Sabor de mi Tierra – 2017.

1.5.2. Objetivo Específicos

- Medir los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en el

Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017.

- Evaluar las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores el Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017.

1.6. Marco Teórico.

1.6.1. Desempeño Laboral

Según Vargas, (2011) son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento.

1.6.1.1. La Evaluación del desempeño

Para Mondy y Noe (2005), sostiene que es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

a. Acciones

Las acciones son valores negociables de renta variable que representan la fracción o parte alícuota mediante la cual una persona física o jurídica participa en el capital social de una sociedad anónima o sociedad comercial por acciones

b. Comportamiento

El objetivo del comportamiento organizacional es tener esquemas que nos permitan mejorar las organizaciones adaptándolas a la gente que es diferente, ya que el aspecto humano es el actor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, siendo sin duda

el estudio del cambio uno de los aspectos más relevantes en todo estudio organizacional. Turienzo (2016).

c. Organización

La palabra organización tiene tres acepciones; la primera, etimológicamente, proviene del griego “Organon” que significa instrumento; otra se refiere se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso. Esta etapa del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social. Rodríguez, Zarco, & Gonzales (2009).

d. Resultados

En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado emocional. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo. Reeve (2010).

1.6.2. Calidad de Servicio

Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición. Actualmente, las organizaciones de servicios o de otra actividad económica, consideran a la calidad de servicio como una ventaja competitiva y que las distingue de la competencia; el servicio es un valor agregado que cada corporación hace que surja como herramienta esencial para lograr su completa satisfacción del cliente y de esta manera obtener su fidelización y consolidar su posicionamiento y participación en el mercado.

Para Philip Crosby, la calidad es la adecuación a los requerimientos, cuando una organización no ha comprendido que la calidad es un instrumento de dirección y sigue manteniendo la idea que es algo que concierne única y exclusivamente al área de control de calidad, es muy posible que los problemas de calidad le estén causando una cifra equivalente al 20% de las ventas; con el compromiso de la dirección y empleado, se pueden lograr grandes pasos en el mejoramiento de la calidad. (Crosby, 1979, pág. 79)

1.6.2.1. Dimensiones

a. Competidores

Los competidores de una empresa corresponde a aquellos negocios que se enfocan a un público objetivo igual que el nuestro o que ofrecen productos o servicios que se encuentran en nuestra línea de mercado. Un correcto análisis de la competencia nos ofrece la posibilidad de conocer a fondo estas empresas y estudiar los movimientos de diferentes departamentos. Es habitual hacer un seguimiento de los departamentos de marketing de empresas afines a la nuestra con el objetivo de conocer sus acciones e incluso tener relación con sus representantes. Martin y Gaspar (2010).

b. Necesidades de los clientes

En toda buena negociación es importante el entender cuáles son las necesidades que motivan a nuestros clientes y los objetivos que se desean alcanzar. Los resultados que esperamos obtener al satisfacer esas necesidades se conocen como los objetivos.

El psicólogo Dr., Abraham Maslow describió 7 grupos de necesidades que influyen el comportamiento del ser humano. Los seres humanos necesitamos satisfacer nuestras necesidades más básicas primero para reconocer las siguientes. . La jerarquía en el diagrama del Dr. Maslow provee un marco de referencia para entender cuando

estas necesidades se presentan en un proceso de negociación y así atender el que se les den atención y puedan ser satisfechas. Snall, B. (2013).

1. Fisiológicas
2. Seguridad y protección
3. Pertenencia y amor
4. Estima
5. Actualización
6. Conocimiento y entendimiento
7. Estéticas

c. Servicio rápido

Uno de los factores de calidad es que la empresa tenga un servicio rápido que pueda ofrecerle una gran ventaja competitiva, aumentar las ventas de servicios, reducir los problemas de capacidad de servicio y mejorar el rendimiento. Además, le permite dar servicio con garantía a clientes que tienen tiempos limitados. Las empresas desarrollan o refinan su estrategia para brindar un servicio rápido para optimizar y estandarizar la oferta de este servicio. Snall, B. (2013).

d. Trato personalizado

Los consumidores de hoy ya no solo buscan productos de buena calidad y bajos precios, sino también que se les brinde una buena atención, que se les trate como amabilidad, que se les haga sentir valorados e importantes. La atención personalizada es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de éste último Snall, B. (2013).

1.7. Marco Metodológico.

1.7.1. Tipo de estudio.

Se realizó una investigación descriptiva no experimental donde se realizó una encuesta a todos los elementos de la población, para determinar los niveles de la calidad de servicio y el desempeño laboral.

Es de datos cuantitativos; descriptivos porque se puntualizó dos variables, el desempeño laboral y el servicio de calidad; transversal porque se contó dos variables una sola vez; prospectivo porque la data se constituyó en ese lapso; la estadística descriptiva se consiguió de las medidas de tendencia central y de dispersión.

Transversal descriptiva: desempeño laboral y la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio

1.7.2. Población y Muestra.

La población está conformada por todo el distrito de San Ignacio que acuden al Restaurante en un periodo de tiempo determinado, en el actual trabajo se fijó por fuente directa del negocio que acuden a consumir los productos del servicio un total de 200 consumidores por semana, por lo cual equivale a una población mensual de 800.

El tamaño de muestra de población, se obtuvo mediante la fórmula para población finita; es decir; como se conoce el total de pobladores.

La fórmula es la siguiente:

FORMULA

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la población = 200

z = 1,96 Valor del nivel de confianza del 95%

e = Error 0.05

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{0.05^2(200-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 33 \text{ clientes}$$

1.7.3. Planteamiento de la hipótesis.

Se realizó un estudio descriptivo informativo desempeño laboral y la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio. Por tal motivo carece de Hipótesis inferenciales.

1.8. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos
Servicio de Calidad	Competidores	Número de competidores que ofrecen el mismo producto.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Necesidades de los clientes	Nivel de satisfacción.	
	Servicio rápido.	Tiempo de espera	
	Trato personalizado	Grado de amabilidad	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos
Desempeño Laboral	Acciones	Relaciones interpersonales Actitud y dedicación en el trabajo Atención al cliente	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Factores	Producto Calidad Responsabilidad	

CAPITULO II

II. DESARROLLO

Tabla 1: ¿En su opinión, usted considera que existen muchos competidores en la zona de influencia de este restaurant?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muchos	20	66.7
Más o menos	2	6.7
Un poco	8	26.7
Muy poco	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

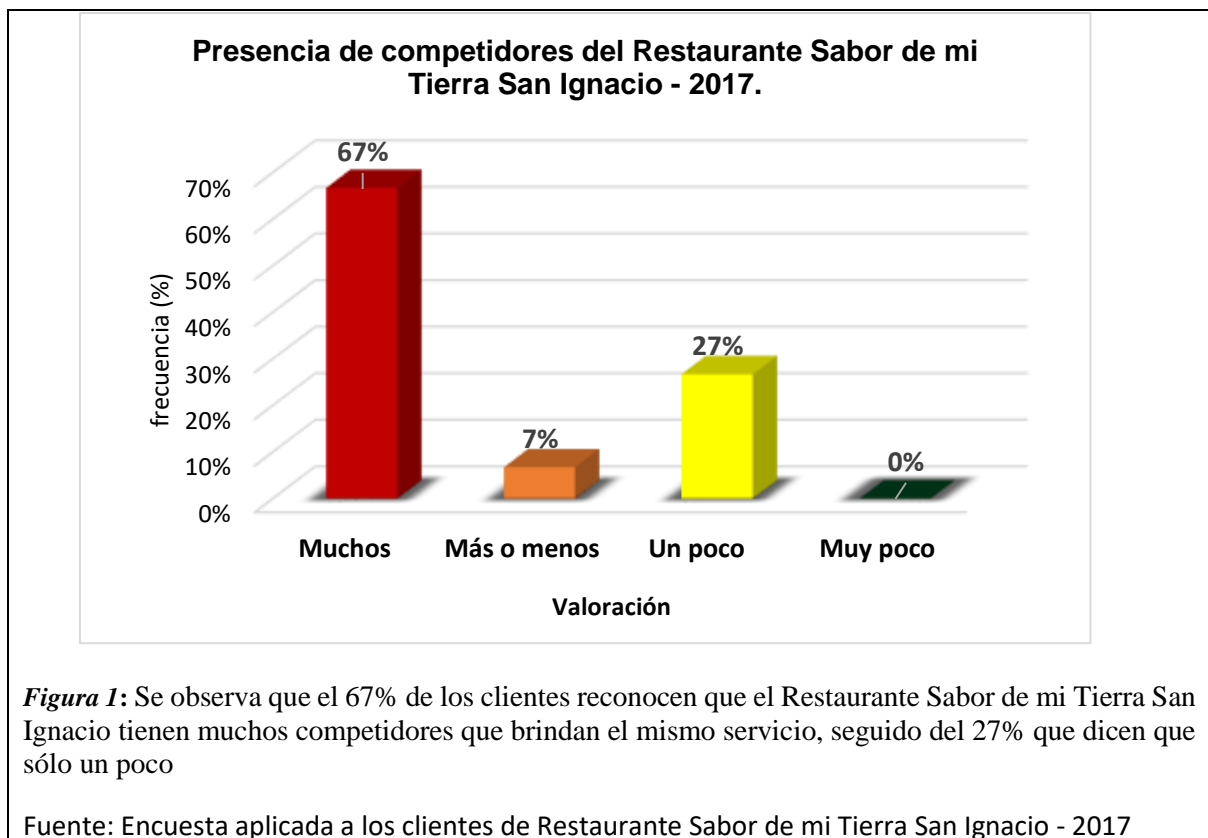


Tabla 2: ¿Está satisfecho con la disposición que muestran los empleados de estar siempre dispuestos a ayudar a los clientes?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	5	16.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	43.3
Un poco satisfecho	2	6.7
Muy insatisfecho	10	33.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

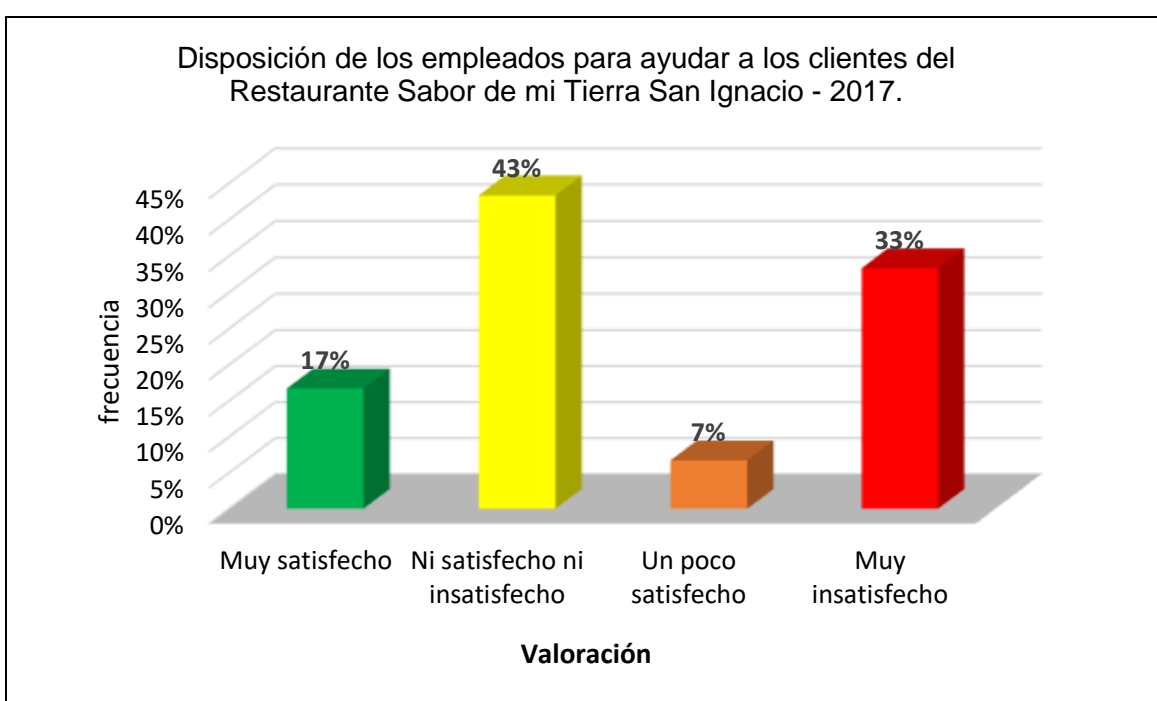


Figura 2: Se observa que el 43% de los clientes se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos con la disposición de los empleados para ayudar a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio seguidos de un 33% que se mostraron muy insatisfechos, sólo un 17% de los clientes se mostraron muy satisfechos

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017

Tabla 3: ¿Está usted satisfecho con la confianza que expresan los trabajadores al momento de adquirir el servicio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	4	13.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	46.7
Un poco satisfecho	12	40.0
Muy insatisfecho	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

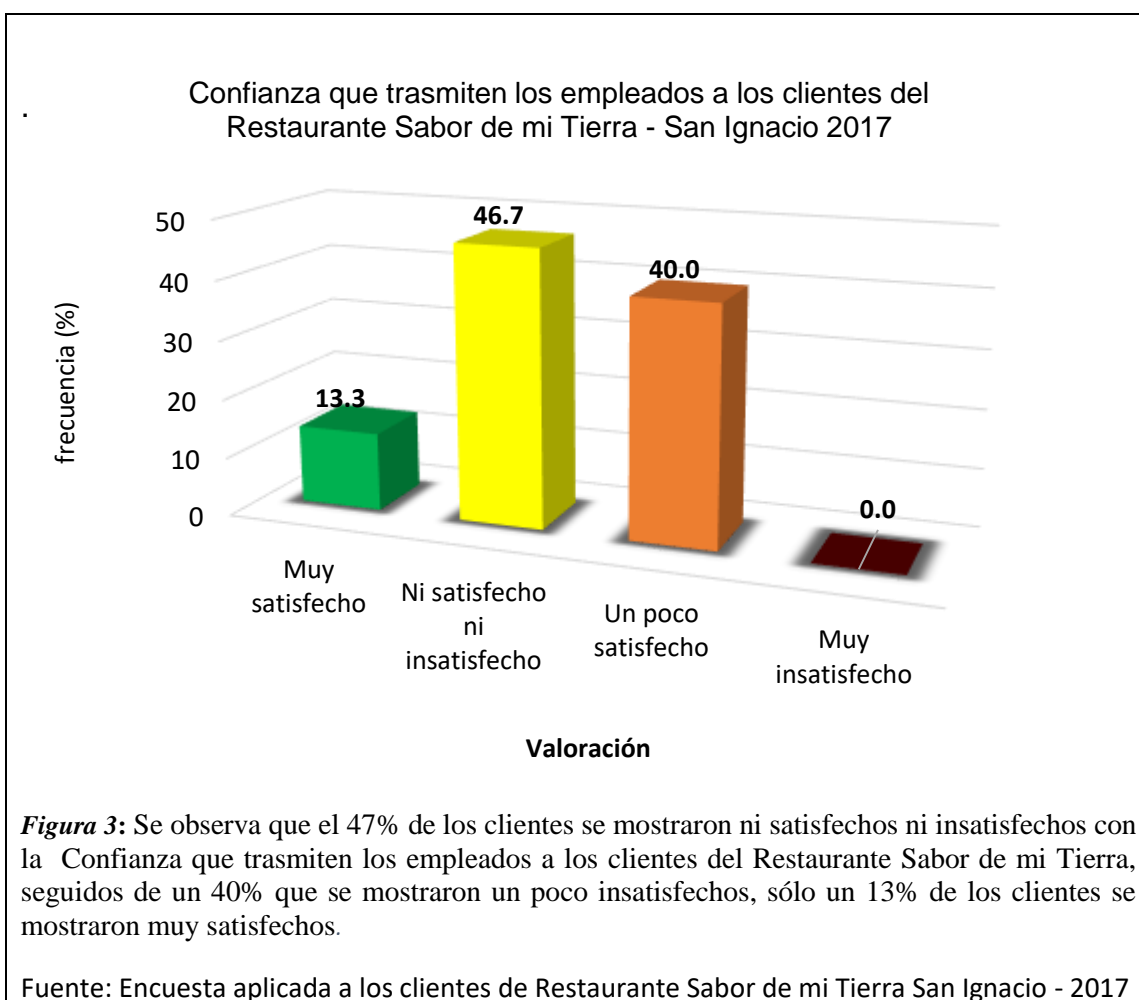


Tabla 4: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en el restaurant Sabor de mí Tierra en San Ignacio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	3	10.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	53.3
Un poco satisfecho	9	30.0
Muy insatisfecho	2	6.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

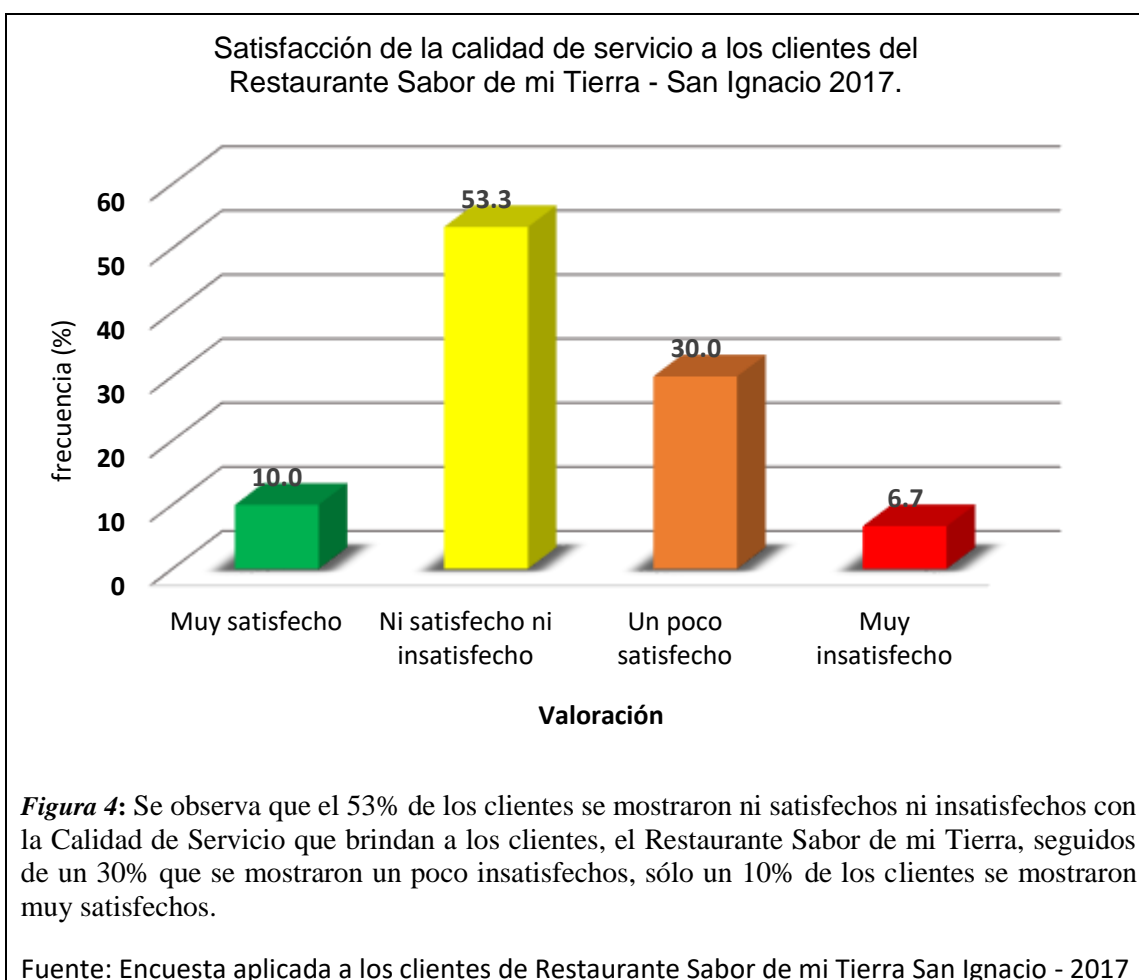


Tabla 5: ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en este restaurant Sabor de mí Tierra?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	1	3.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	66.7
Un poco satisfecho	9	30.0
Muy insatisfecho	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

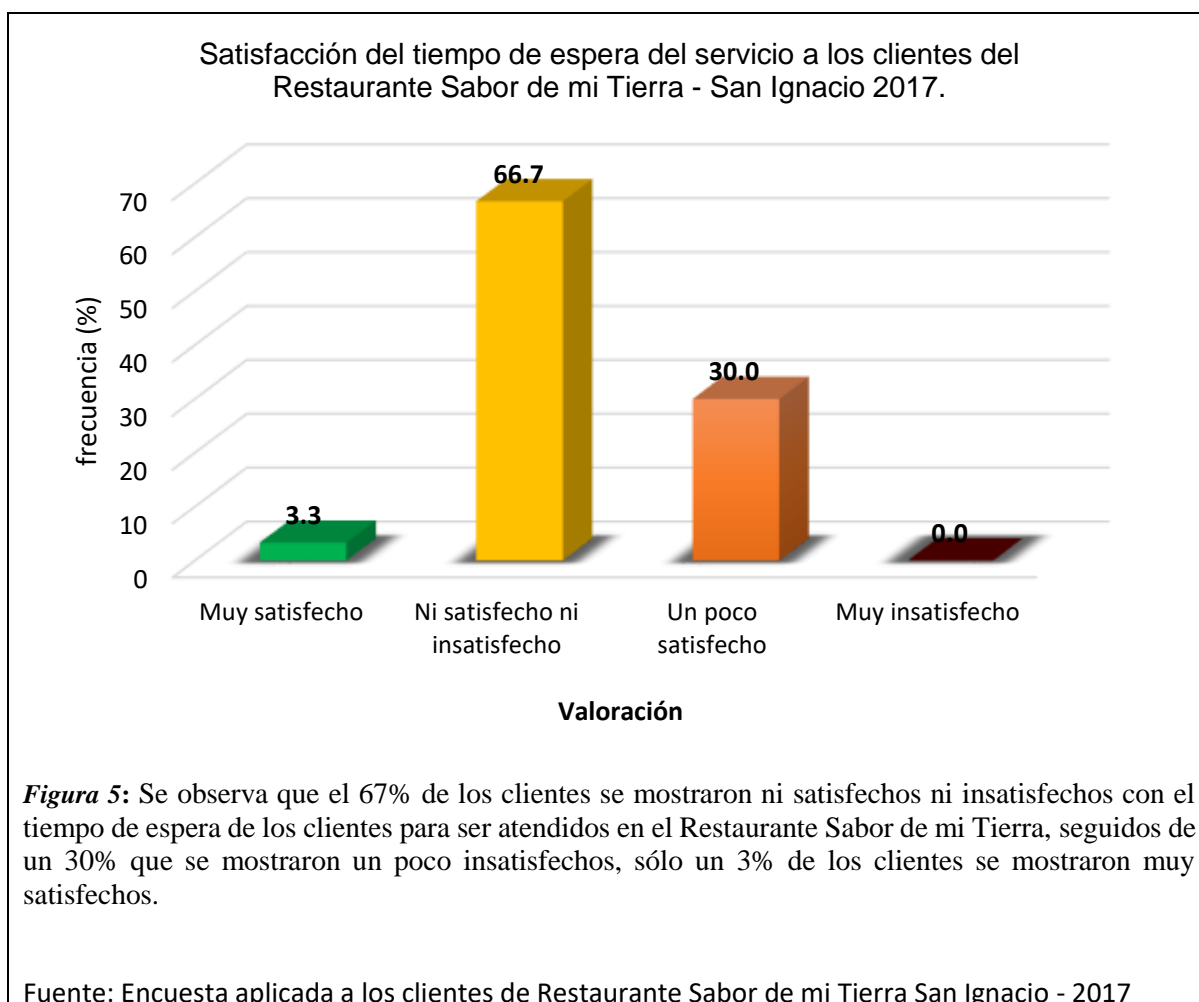


Tabla 6: ¿En términos generales, usted se siente satisfecho con el trato que recibe por el personal de atención al cliente en este restaurant Sabor de mí Tierra?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	2	6.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	66.7
Un poco satisfecho	8	26.7
Muy insatisfecho	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

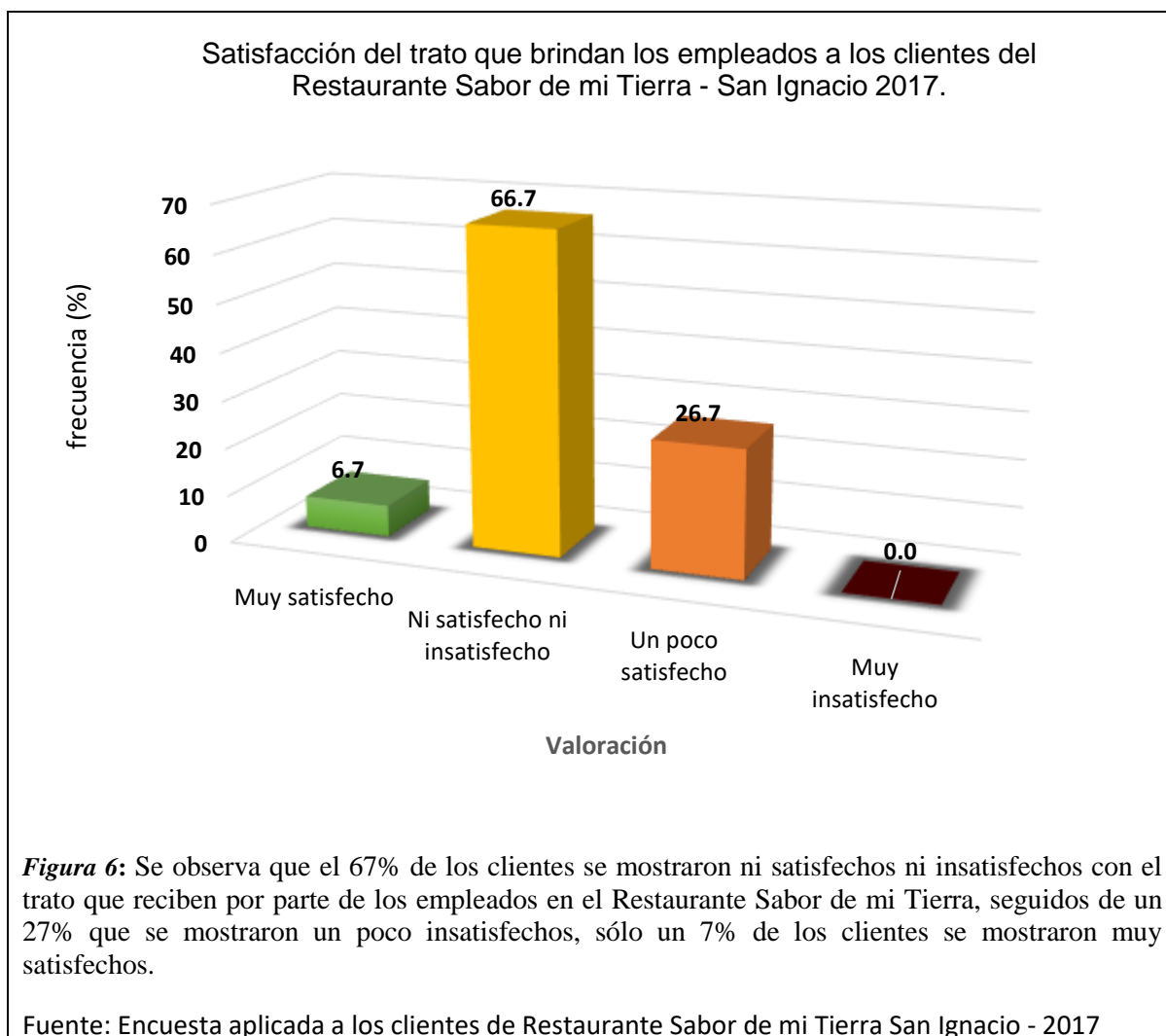


Tabla 7: Considera usted importante que el restaurant Sabor de mí Tierra, ofrezca promociones de bajo precio de manera

<i>RESPUESTAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Muy importante	19	63.3
Indiferente	5	16.7
Poco importante	6	20.0
Nada importante	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

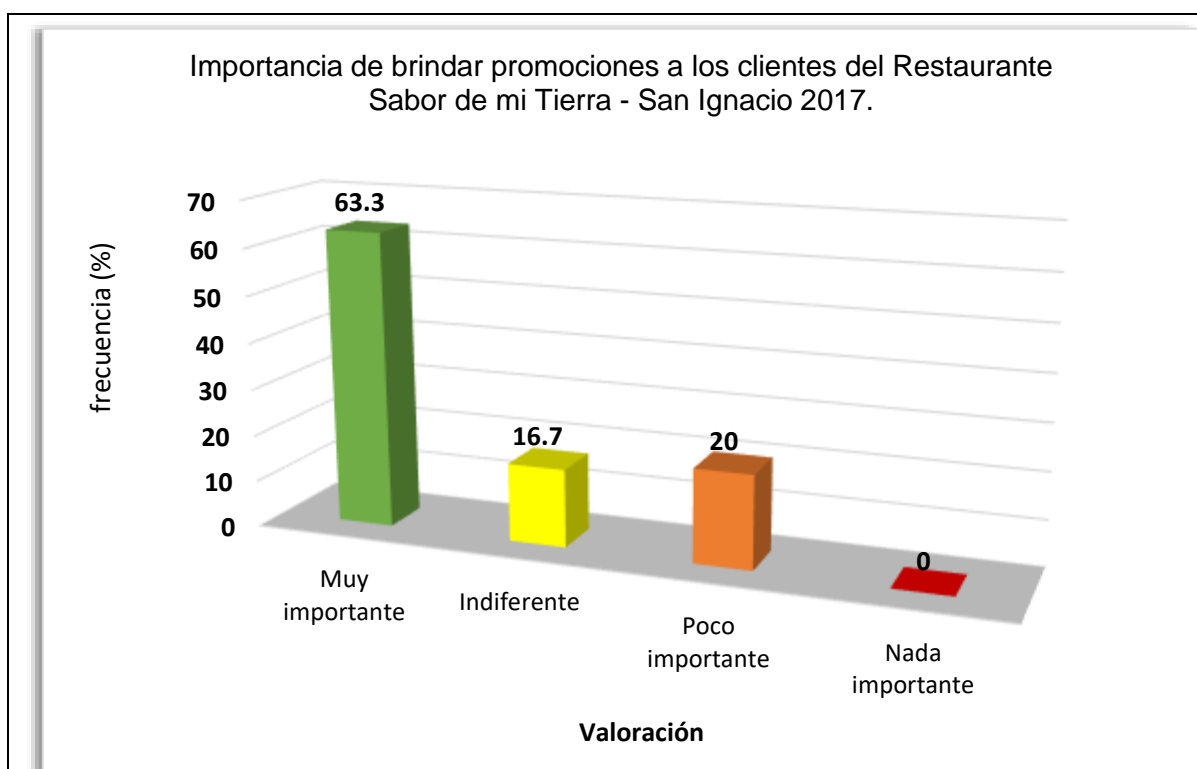


Figura 7: Se observa que el 63% de los clientes declararon que es muy importante que se brinde promociones de consumo en el Restaurante Sabor de mi Tierra, seguidos de un 20% que se dijeron que era poco importante, sólo un 17% de los clientes se mostraron indiferentes.

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017

Tabla 8: ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que vende el restaurant Sabor de mí Tierra?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	3	10.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	53.3
Un poco satisfecho	9	30.0
Muy insatisfecho	2	6.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

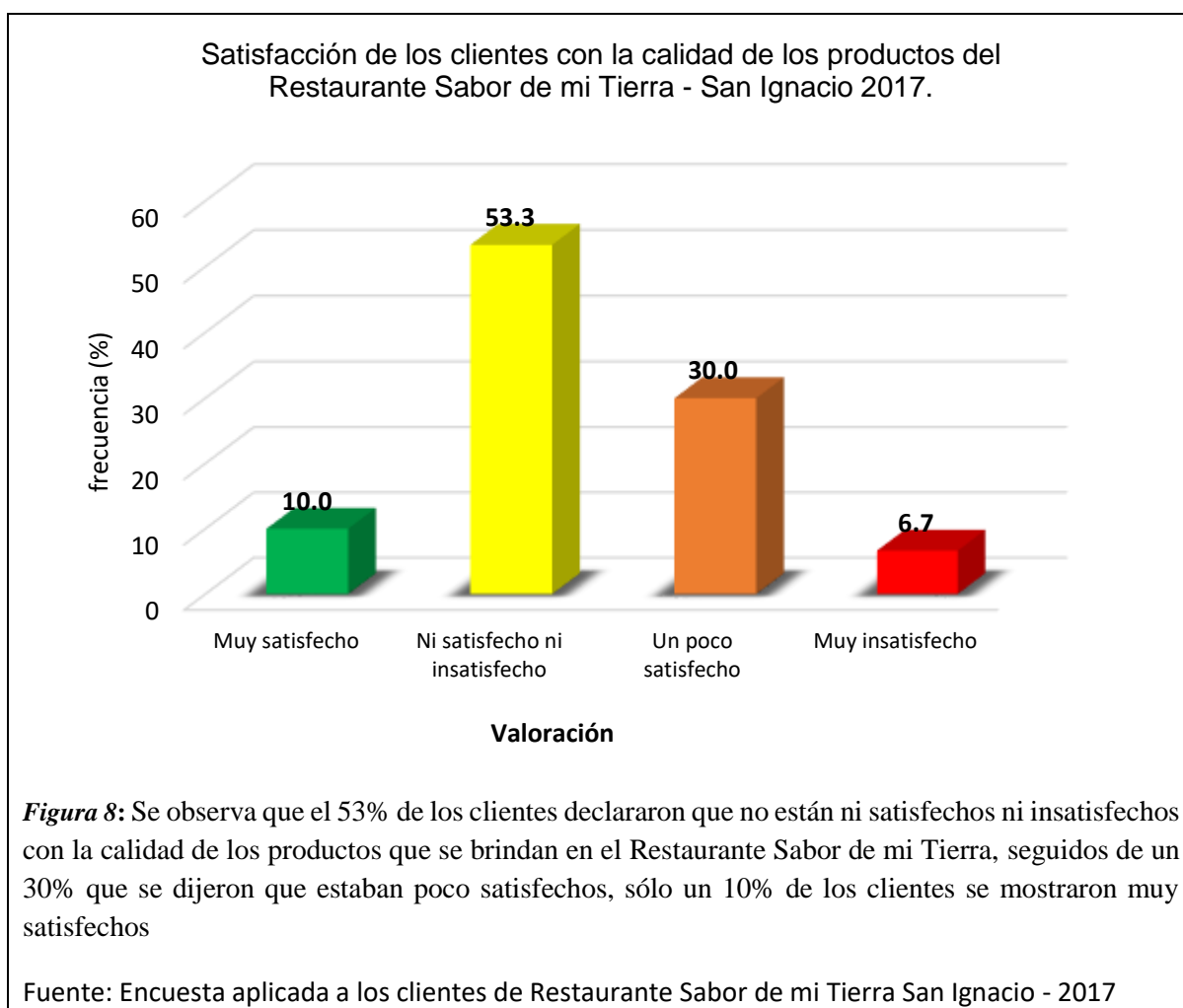


Tabla 9: ¿Qué nivel de satisfacción usted cataloga al personal que trabaja en el restaurant Sabor de mí Tierra?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	10	33.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	30.0
Un poco satisfecho	11	36.7
Muy insatisfecho	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

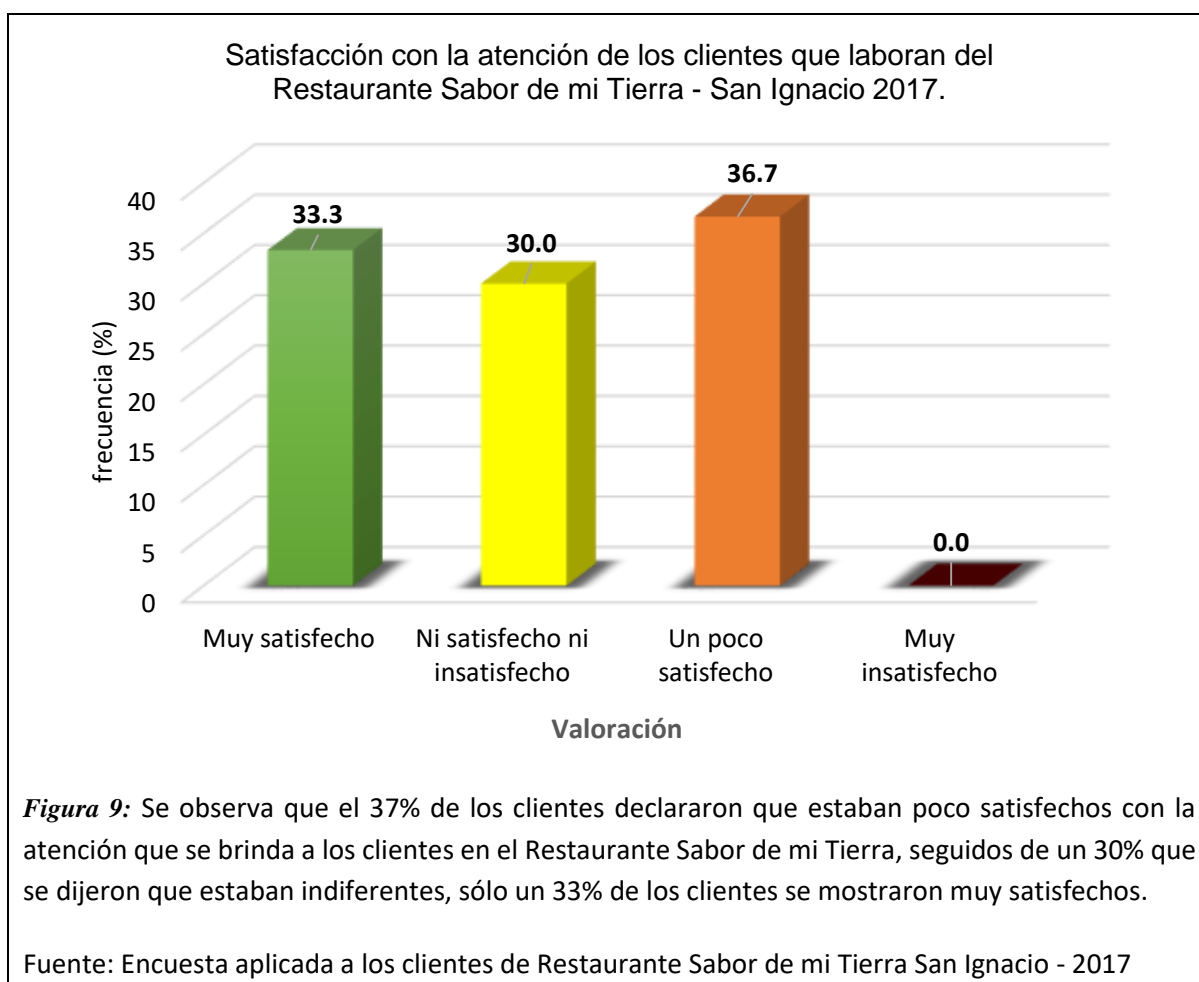


Tabla 10: ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir el servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	4	13.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	46.7
Un poco satisfecho	12	40.0
Muy insatisfecho	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

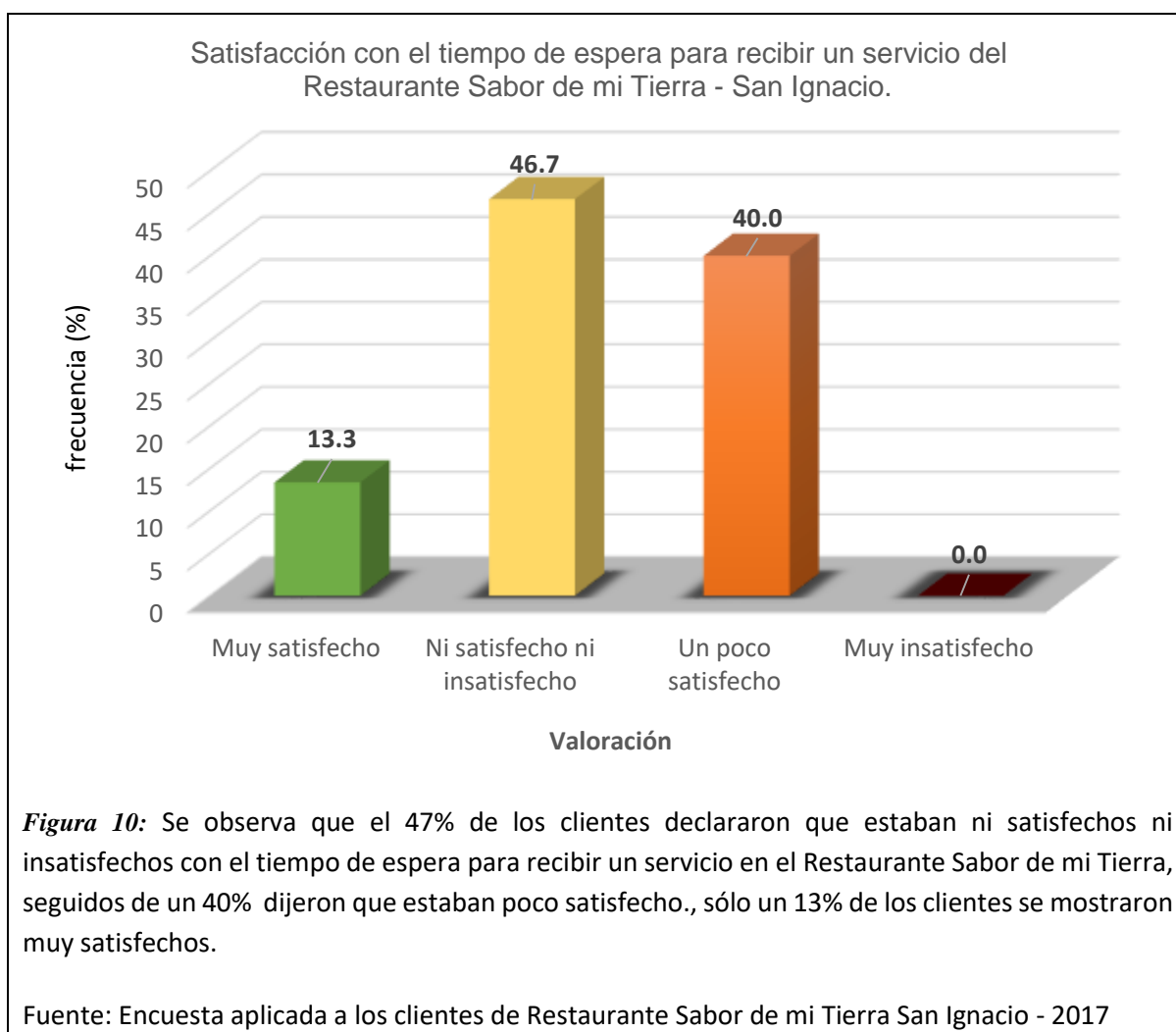


Tabla 11: ¿Considera usted importante que los trabajadores deben estar en constante evaluación?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	10	33.3
Indiferente	9	30.0
Poco importante	11	36.7
Nada importante	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

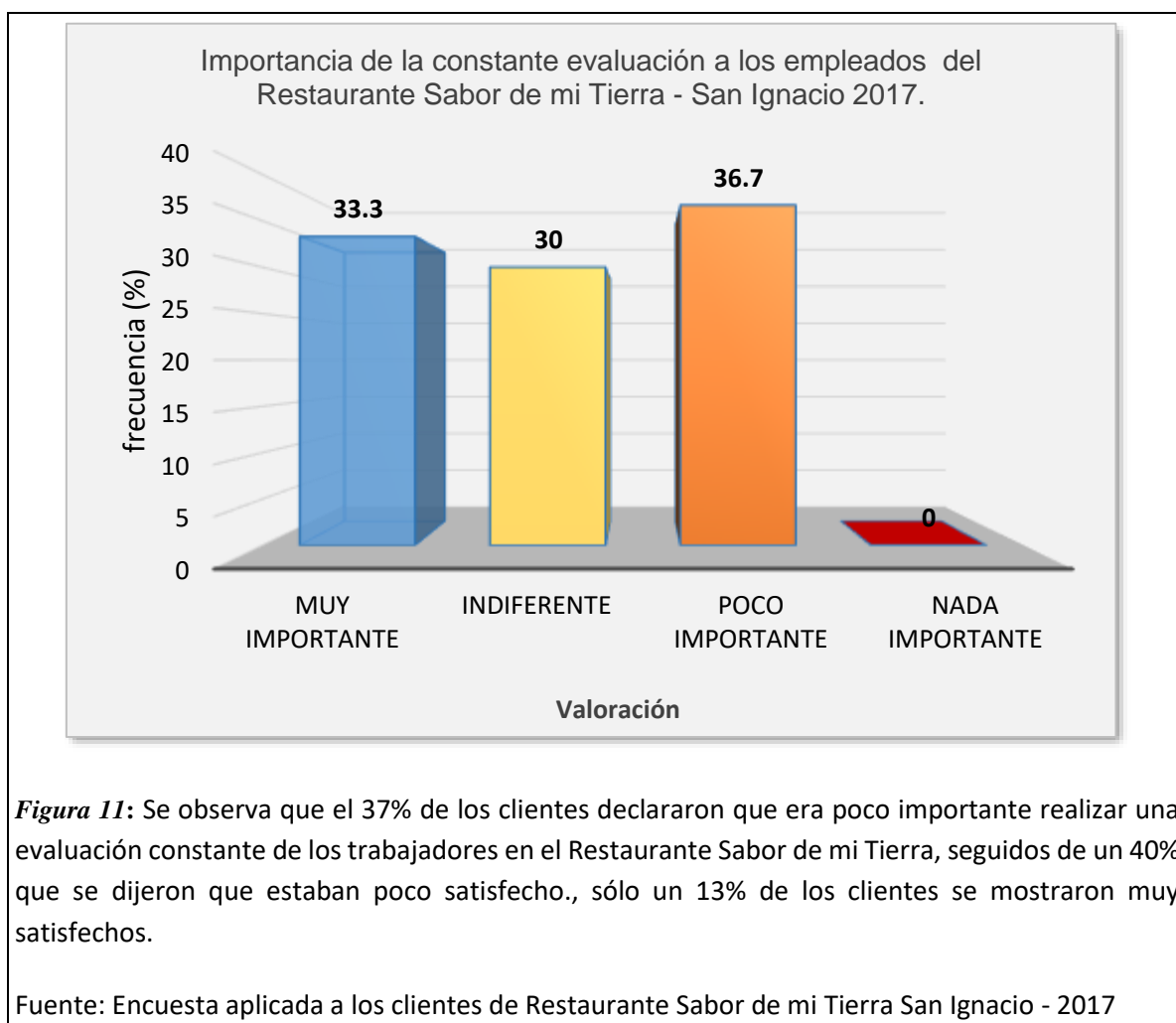


Tabla 12: ¿Está satisfecho con la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	24	80.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	10.0
Un poco satisfecho	3	10.0
Muy insatisfecho	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

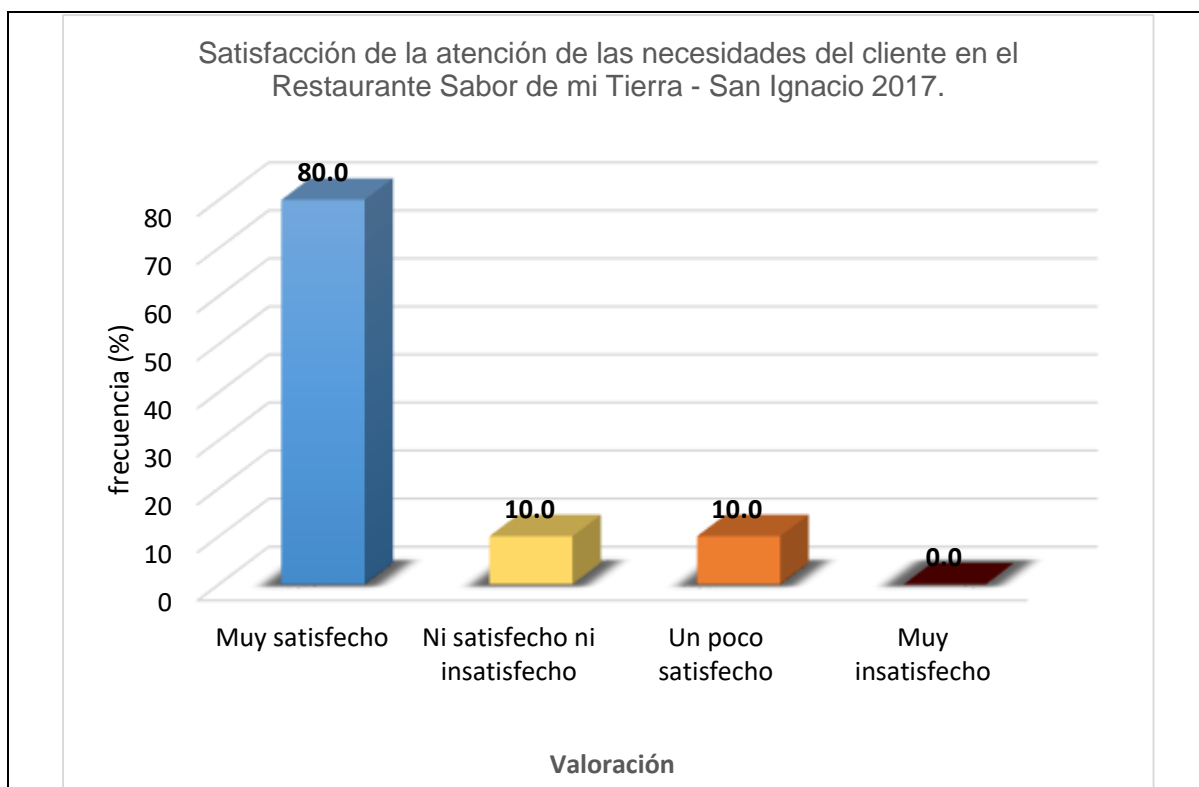


Figura 12: Se observa que el 80% de los clientes declararon que estaban muy satisfechos con la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra, seguidos de un 10% que se dijeron que estaban ni satisfechos ni insatisfechos, sólo un 10% de los clientes se mostraron poco satisfechos

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017

Tabla 13: ¿Considera que el servicio de la empresa está mejorando continuamente?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	6.7
De acuerdo	8	26.7
En desacuerdo	20	66.7
Muy en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

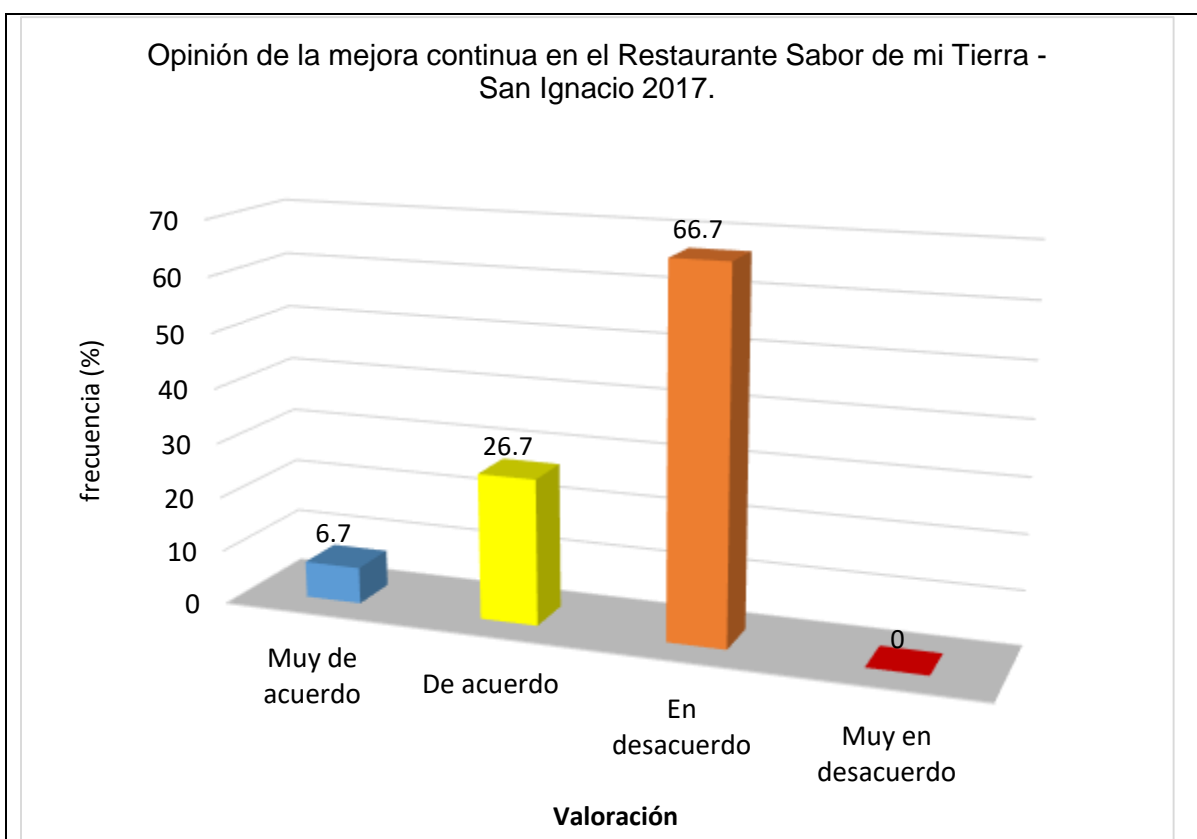


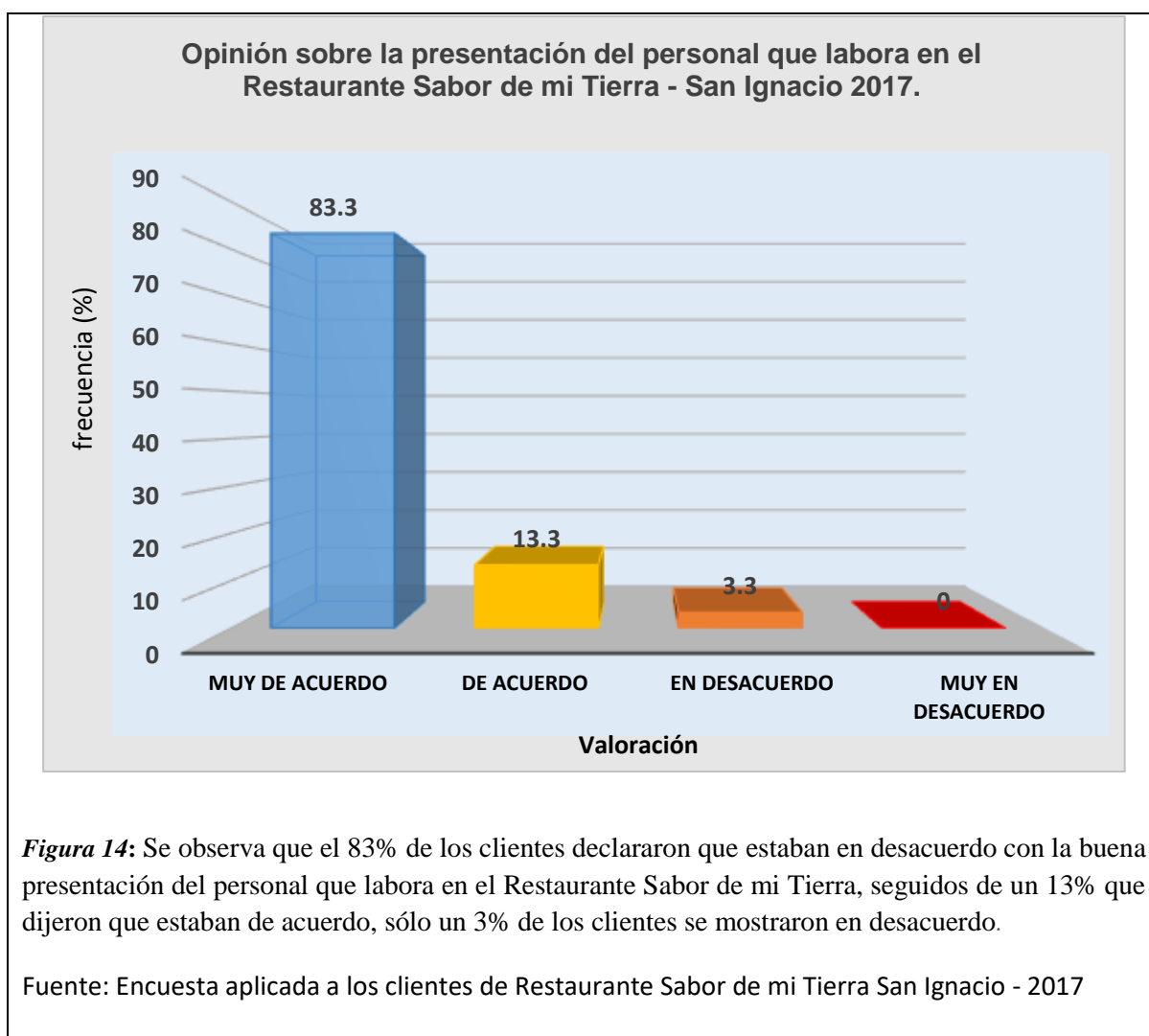
Figura 13: Se observa que el 67% de los clientes declararon que estaban en desacuerdo con la frecuencia de mejora continua en el Restaurante Sabor de mi Tierra, seguidos de un 27% que dijeron que estaban de acuerdo, sólo un 7% de los clientes se mostraron muy de acuerdo.

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017

Tabla 14: ¿Está de acuerdo que el personal de atención debe estar bien presentable?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	25	83.3
De acuerdo	4	13.3
En desacuerdo	1	3.3
Muy en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia



CAPITULO III

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones.

En la evaluación de la Calidad de Servicio se encontró que el 53% de clientes manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho con la calidad de servicio que ofrece el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

En las dimensiones de la variable calidad de servicio se encontró que:

El 67% de clientes manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho con el trato recibido de los empleados del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

El 47% de clientes manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho con la confianza que transmiten los empleados a los clientes.

40% se mostró un poco insatisfecho con la rapidez de la atención del servicio que tienen los empleados para atender a los clientes en el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

Al medir el Desempeño Laboral encontramos que el 37% de clientes manifestó no estar satisfecho con el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

En las dimensiones de la variable desempeño laboral se encontró que:

El 67% de clientes manifestó que existen muchos competidores para los servicios que ofrece el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

El 43% de clientes manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho con la disposición que tienen los empleados para ayudar a los clientes.

El 67% de clientes manifestó estar un poco insatisfecho con la mejora continua del servicio brindado por los empleados del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

3.2. Recomendaciones

Se recomienda al administrador del Restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio que realice estudios con respecto a satisfacción al cliente de manera periódica, al menos dos veces durante un año.

Se recomienda al administrador del Restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio capacitar constantemente al personal que labora en el Restaurante Sabor de mi tierra San Ignacio para mejorar la atención logrando así la satisfacción del cliente.

Se recomienda al administrador del Restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio elaborar y ejecutar una propuesta para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Sabor de mi tierra San Ignacio.

CAPITULO IV

IV. REFERENCIAS

- Reeve, J. (2010) *"Motivación y Emoción"* México. Mcgrau-Hill.
- Alles, M. (2010) *"Desempeño por Competencias: Evaluación 360°"* Argentina. Granica S.A.
- Snell, B (2013) *"Administración De Recursos Humanos"*. México. Cengage.
- Martin, I & Gaspar, A. (2010) *"Administración de los Recursos Humanos en las Empresas Turísticas"*. Madrid. Pirámides.
- Arias, F & Heredia, V. (2013) *"Administración De Recursos Humanos Para el Alto Desempeño"* México. Trillas.
- Dessler, G. (2015) *"Administración de Recursos Humanos"* México. Pearson.
- Interconsulting, B. (2015) *"Motivación para el trabajo en equipo"* Bogotá. Ediciones de la U.
- Fishman, D (2011) *"Motivación 360"*. Perú.
- Turienzo, R (2016) *"El pequeño libro de la Motivación"*. México. Grupo planeta.
- Rodríguez, A, Zarco, V & Gonzales, M (2009) *"Psicología del trabajo"*. Madrid. Ediciones pirámide.
- Quick, N (2013) *"comportamiento organizacional"* México. Cengage learning.
- Cuesta, A (2010) *"gestión del talento humano"*. Bogotá. Ediciones Ecoe.
- Garcia. (2012). Tesis: La Motivacion Laboral Estudios Descriptivode Algunas Variables.
- Prado. (2015). Tesis: Relacion entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Trujillo.
- Supo, A., & Choquepuma, K. (2015). Tesis: "Análisis de la relacion entre la satisfaccion laboral y la motivacion que presenta el personal de la Empresa Compartamos Financiera S.A.". Arequipa.

Anexos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Usted como consumidor frecuente en ese restaurante Sabor de mí Tierra en San Ignacio queremos desarrollar el presente cuestionario para mejorar el servicio ofrecido:

1.- ¿En su opinión, usted considera que existen muchos competidores en la zona de influencia de este restaurant?

- a) Muchos
- b) Mas o menos
- c) Un poco
- d) Muy pocos

2.- ¿Está satisfecho con la disposición que muestran los empleados de estar siempre dispuestos a ayudar a los clientes?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

3.- ¿Está usted satisfecho con la confianza que expresan los trabajadores al momento de adquirir el servicio?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

4.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en el restaurant Sabor de mí Tierra en San Ignacio?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

5.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en este restaurant Sabor de mí Tierra?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

6.- ¿En términos generales, usted se siente satisfecho con el trato que recibe por el personal de atención al cliente en este restaurant Sabor de mí Tierra?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

7.- ¿Considera usted importante que el restaurant Sabor de mí Tierra, ofrezca promociones de bajo precio de manera frecuente?

- a) Muy importante
- b) Indiferente
- c) Poco importante
- d) Nada importante

8.- ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que vende el restaurant Sabor de mí Tierra?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

9.- ¿Qué nivel de satisfacción usted cataloga al personal que trabaja en el restaurant Sabor de mí Tierra?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

10.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir el servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

11.- ¿Considera usted importante que los trabajadores deben estar en constante evaluación?

- a) Muy importante
- b) Indiferente
- c) Poco importante
- d) Nada importante

12.- ¿Está satisfecho con la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco satisfecho
- e) Muy insatisfecho

13.- ¿Considera que el servicio de la empresa está mejorando continuamente?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Muy en desacuerdo

14.- ¿Está de acuerdo que el personal de atención debe estar bien presentable?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

Nombre del Juez	<i>Hipólito Macalopá Inga</i>
Profesión	<i>Licenciado En Estadística</i>
Mayor Grado Académico obtenido	<i>Magister En Administración</i>
Experiencia Profesional (en años)	<i>20 años</i>
Institución donde labora	<i>Universidad Cesar Vallejo</i>
Cargo	<i>Docente Universitario</i>

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE SABOR DE MI TIERRA DE SAN IGNACIO - 2017.

PROBLEMA: ¿Cuáles son los niveles del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017?

OBJETIVO GENERAL: Determinar los niveles del desempeño laboral y el servicio de atención en el Restaurante Sabor de mi Tierra – 2017.

AUTORES: Cueva Peltroche, Bety Karina Gonzales Adrianzen, Cesibel Lorena	
Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivo de la Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Medir los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017. • Evaluar las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores el Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017.
<p>Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Consistió en un listado de 13 preguntas, diseñado para obtener información escrita sobre la situación actual del Restaurante Sabor de mi Tierra.</p>	

<p>Items de preguntas: Esta se realizó con el fin de conocer los estados de opinión del desempeño laboral y la calidad de servicio que perciben los clientes externos de la empresa Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio. Le agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en la A si está de acuerdo y en la alternativa D si está en desacuerdo.</p>	
<p>1.- ¿En su opinión, usted considera que existen muchos competidores en la zona de influencia de este restaurant?</p> <p>a) Muchos b) Mas o menos c) Un poco d) Muy pocos</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>2.- ¿Está satisfecho con la disposición que muestran los empleados de estar siempre dispuestos a ayudar a los clientes?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>3.- ¿Está usted satisfecho con la confianza que expresan los trabajadores al momento de adquirir el servicio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>4.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en el restaurant Sabor de mi Tierra en San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>

<p>5.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en este restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>6.- ¿En términos generales, usted se siente satisfecho con el trato que recibe por el personal de atención al cliente en este restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>7.- ¿Considera usted importante que el restaurant Sabor de mí Tierra, ofrezca promociones de bajo precio de manera frecuente?</p> <p>a) Muy importante b) Indiferente c) Poco importante d) Nada importante</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>8.- ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que vende el restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>9.- ¿Qué nivel de satisfacción usted cataloga al personal que trabaja en el restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>10.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir el servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>11.- ¿Considera usted importante que los trabajadores deben estar en constante evaluación?</p> <p>a) Muy importante b) Indiferente c) Poco importante d) Nada importante</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>12.- ¿Está satisfecho con la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>13.- ¿Considera que el servicio de la empresa está mejorando continuamente?</p> <p>a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Muy en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>14.- ¿Está de acuerdo que el personal de atención debe estar bien presentable?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>


.....
HIPÓLITO MACALUPU INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Nombre del Juez	<i>Martín Alexis del Cuadro Vera</i>
Profesión	<i>Administrador de Empresas</i>
Mayor Grado Académico obtenido	<i>Magister En Administración</i>
Experiencia Profesional (en años)	<i>6 años</i>
Institución donde labora	<i>I.S.P.P. Jorge Bazadre - Túcume</i>
Cargo	<i>Director Administrativo</i>

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE SABOR DE MI TIERRA DE SAN IGNACIO - 2017.

PROBLEMA: ¿Cuáles son los niveles del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017?

OBJETIVO GENERAL: Determinar los niveles del desempeño laboral y el servicio de atención en el Restaurante Sabor de mi Tierra – 2017.

AUTORES: Cueva Peltroche, Bety Karina Gonzales Adrianzen, Cesibel Lorena	
Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivo de la Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Medir los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017. • Evaluar las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores el Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017.
Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Consistió en un listado de 13 preguntas, diseñado para obtener información escrita sobre la situación actual del Restaurante Sabor de mi Tierra.	

<p>Items de preguntas: Esta se realizó con el fin de conocer los estados de opinión del desempeño laboral y la calidad de servicio que perciben los clientes externos de la empresa Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio. Le agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en la A si está de acuerdo y en la alternativa D si está en desacuerdo.</p>	
<p>1.- ¿En su opinión, usted considera que existen muchos competidores en la zona de influencia de este restaurant?</p> <p>a) Muchos b) Mas o menos c) Un poco d) Muy pocos</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>2.- ¿Está satisfecho con la disposición que muestran los empleados de estar siempre dispuestos a ayudar a los clientes?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>3.- ¿Está usted satisfecho con la confianza que expresan los trabajadores al momento de adquirir el servicio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>4.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en el restaurant Sabor de mi Tierra en San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>

<p>5.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en este restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>6.- ¿En términos generales, usted se siente satisfecho con el trato que recibe por el personal de atención al cliente en este restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>7.- ¿Considera usted importante que el restaurant Sabor de mí Tierra, ofrezca promociones de bajo precio de manera frecuente?</p> <p>a) Muy importante b) Indiferente c) Poco importante d) Nada importante</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>8.- ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que vende el restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>9.- ¿Qué nivel de satisfacción usted cataloga al personal que trabaja en el restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>10.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir el servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>..... </p>
<p>11.- ¿Considera usted importante que los trabajadores deben estar en constante evaluación?</p> <p>a) Muy importante b) Indiferente c) Poco importante d) Nada importante</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>..... </p>
<p>12.- ¿Está satisfecho con la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>..... </p>
<p>13.- ¿Considera que el servicio de la empresa está mejorando continuamente?</p> <p>a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Muy en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>..... </p>
<p>14.- ¿Está de acuerdo que el personal de atención debe estar bien presentable?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>..... </p>


I. S. D. S.
SORBE PASADRE TUDUME
Norma Del Cuzco Vera
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Nombre del Juez	<i>Abel Eduardo Chávarry Isla</i>
Profesión	<i>Médico Cirujano</i>
Mayor Grado Académico obtenido	<i>Magister En Administración</i>
Experiencia Profesional (en años)	<i>15 años</i>
Institución donde labora	<i>Universidad César Vallejo</i>
Cargo	<i>Docente Pos-Grado</i>

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE SABOR DE MI TIERRA DE SAN IGNACIO - 2017.

PROBLEMA: ¿Cuáles son los niveles del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio - 2017?

OBJETIVO GENERAL: Determinar los niveles del desempeño laboral y el servicio de atención en el Restaurante Sabor de mi Tierra - 2017.

AUTORES: Cueva Peltroche, Bety Karina Gonzales Adrianzen, Cesibel Lorena	
Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivo de la Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Medir los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017. • Evaluar las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores el Restaurante Sabor de mi Tierra, 2017.
Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Consistió en un listado de 13 preguntas, diseñado para obtener información escrita sobre la situación actual del Restaurante Sabor de mi Tierra.	

<p>Items de preguntas: Esta se realizó con el fin de conocer los estados de opinión del desempeño laboral y la calidad de servicio que perciben los clientes externos de la empresa Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio. Le agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en la A si está de acuerdo y en la alternativa D si está en desacuerdo.</p>	
<p>1.- ¿En su opinión, usted considera que existen muchos competidores en la zona de influencia de este restaurant?</p> <p>a) Muchos b) Mas o menos c) Un poco d) Muy pocos</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>2.- ¿Está satisfecho con la disposición que muestran los empleados de estar siempre dispuestos a ayudar a los clientes?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>3.- ¿Está usted satisfecho con la confianza que expresan los trabajadores al momento de adquirir el servicio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>
<p>4.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en el restaurant Sabor de mi Tierra en San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p>

<p>5.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en este restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>6.- ¿En términos generales, usted se siente satisfecho con el trato que recibe por el personal de atención al cliente en este restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>7.- ¿Considera usted importante que el restaurant Sabor de mí Tierra, ofrezca promociones de bajo precio de manera frecuente?</p> <p>a) Muy importante b) Indiferente c) Poco importante d) Nada importante</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>8.- ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que vende el restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>9.- ¿Qué nivel de satisfacción usted cataloga al personal que trabaja en el restaurant Sabor de mí Tierra?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco satisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>10.- ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir el servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>11.- ¿Considera usted importante que los trabajadores deben estar en constante evaluación?</p> <p>a) Muy importante b) Indiferente c) Poco importante d) Nada importante</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>12.- ¿Está satisfecho con la atención de las necesidades del cliente en el Restaurante Sabor de mi Tierra San Ignacio?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>13.- ¿Considera que el servicio de la empresa está mejorando continuamente?</p> <p>a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Muy en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>14.- ¿Está de acuerdo que el personal de atención debe estar bien presentable?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>


Dr. Abel Chávarry Isla
Magister en Administración
Universidad ESAN
Reg. N° 4101

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Cueva Peltroche Bety Karina

Apellidos y nombres

46118356 2151810999 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

Apellidos y nombres

43327625 2151812296 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración
Escuela académico profesional
Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado
Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en el Restaurante Sabor de mi tierra de San Ignacio - 2017

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
- Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Cueva Peltroche Bety Karina

DNI N° 46118356




Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

DNI N° 43327625



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 18 de Enero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

CUEVA PELTROCHE BETY KARINA, con DNI: 46118356

GONZALES ADRIANZEN CESIBEL LORENA, con DNI: 43327625.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE SABOR DE MI TIERRA DE SAN IGNACIO – 2017, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el Bachiller de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CUEVA PELTROCHE BETY KARINA	46118356	
GONZALES ADRIANZEN CESIBEL LORENA	43327625	

