



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

“Satisfacción del cliente en el restaurante Santo Menú, distrito de San Isidro,
Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA:

Yessenia Fiorella, Pumachagua Almonacid

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS
N° 043- 2018 / EP- ATH - DPI**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 043-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) PUMACHAGUA ALMONACID YESSENIA FIORELLA, denominado:

"SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE SANTO MENÚ, DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA, 2018"

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS

Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA

Miembro (a) MGTR. BAZALAR PAZ MIGUEL ANGEL



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Los Olivos, 07 de diciembre de 2018



ucv.edu.pe

DEDICATORIA:

*A las personas más importantes de mi vida,
mi madre y padre por siempre brindarme el
constante apoyo a lo largo de mi vida
universitaria y nunca permitir que me rinda
ante ningún obstáculo que se me presente en
la vida.*

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de este camino.

A mis padres por siempre apoyarme y sus consejos.

A mi docente Mg. Miguel Ángel Ruíz por el asesoramiento en la elaboración y desarrollo de la investigación de mi tesis.

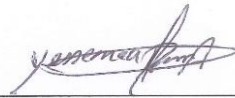
Declaración de Autenticidad

Yo, Yessenia Fiorella Pumachagua Almonacid con DNI N° 72361246, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, 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, Los olivos, 07 de Diciembre del 2018



Yessenia Fiorella Pumachagua Almonacid

DNI N° 7236124

PRESENTACIÓN

La presente investigación busca describir la satisfacción del cliente en el restaurante Santo Menú, distrito de San Isidro, Lima, 2018, para ello el presente estudio está conformado en siete capítulos, por lo tanto, se explicará cada uno de ellos, así como su contenido.

En el capítulo I, se presentará y se fundamentará la investigación, el cual está conformado por la aproximación temática, trabajos previos, además se contextualizará las teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema de investigación, justificación del estudio y el objetivo general y específicos de la investigación.

En el capítulo II, se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos.

En el capítulo III, se detallará los resultados del trabajo de campo, el cuál fue producto del procesamiento de los instrumentos de la investigación.

En capítulo IV, se presentará la discusión de los resultados encontrados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados, se contrastarán los resultados con el problema y objetivos de la investigación, trabajos previos y bases teóricas para la elaboración de críticas en la investigación.

En el capítulo V, se abordará las conclusiones, para conocer si se alcanzó los objetivos correspondientes y seguidamente en el capítulo VI, se presentará las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo VII, se expondrán las referencias bibliográficas, seguidamente de los anexos de la investigación.

Atentamente,

La Autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Aproximación temática	14
1.2 Marco Teórico	17
1.2.1 Conceptos de satisfacción del cliente	17
1.2.2 Beneficios de la satisfacción del cliente	19
1.2.3 Elementos de la satisfacción del cliente	20
1.2.4 Dimensiones de la satisfacción del cliente	21
1.2.5 Teorías de la satisfacción del cliente	25
1.2.6 Modelos de la satisfacción del cliente	28
1.2.7 Información general de la empresa	33
1.3 Formulación del problema	40

1.4 Justificación	40
1.5 Objetivos	41
1.5.1 Objetivo general	41
1.5.2 Objetivos específicos	41
II. Método	42
2.1 Diseño de investigación	43
2.2 Variables, operacionalización	43
2.3 Población y muestra	45
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5 Métodos de análisis de datos	47
2.6 Aspectos éticos	47
III. Resultados	48
3.1 Análisis descriptivos de los resultados	49
IV. Discusión	65
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias	73
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Instrumento	82
Anexo 3: Constancia	85
Anexo 4: Validación del instrumento	87
Anexo 5: Evidencias	91
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos de la UCV	95

Índice de Tablas

	Pág
Tabla 1. Resumen de conceptos satisfacción del cliente	18
Tabla 2. Resumen de teorías satisfacción del clientes	27
Tabla 3. Resumen de los modelos de satisfacción del cliente	32
Tabla 4. Matriz de operacionalización de la variable: satisfacción del cliente	44
Tabla 5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	46
Tabla 6. Validez de expertos	46
Tabla 7. Confiabilidad del cuestionario	47
Tabla 8. Edad del encuestado	49
Tabla 9. Sexo del encuestado	49
Tabla 10. Estado civil del encuestado	50
Tabla 11. Variable satisfacción del cliente	50
Tabla 12. Dimensión elementos tangibles	51
Tabla 13. Dimensión fiabilidad	51
Tabla 14. Dimensión capacidad de respuesta	52
Tabla 15. Dimensión seguridad	52
Tabla 16. Dimensión empatía	53

Índice de Figuras

	Pág
Figura 1. Teoría de los dos factores	26
Figura 2. Satisfacción e insatisfacción del cliente	27
Figura 3 Modelo Servqual	29
Figura 4 Mapa de ubicación	33
Figura 5 Organigrama del restaurante Santo Menú	35

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción del cliente del restaurante Santo Menú, distrito de San Isidro, Lima, 2018. Tiene como objetivo determinar la satisfacción del cliente en el restaurante Santo Menú, distrito de San Isidro, Lima, 2018. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental ya que no se manipula la variable y de corte transversal. El tipo de estudio es descriptivo ya que consistió en describir la variable satisfacción del cliente. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron fuentes como tesis, libros, artículos entre otros. La población fueron los clientes del restaurante Santo Menú del distrito de San Isidro, la muestra fue aplicada a 331 clientes, así mismo para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVPERF conformado por cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía lo cual está conformado por 22 preguntas y fue medido con la escala de Likert (totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho, ni insatisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho). Los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a 331 clientes indicaron un porcentaje medio de 72% en la satisfacción del cliente en el restaurante Santo Menú.

Palabras claves: satisfacción, cliente, satisfacción del cliente

ABSTRACT

The main objective of the present entitled "Customer Satisfaction of the Santo Menu Restaurant, San Isidro district, Lima, 2018. Its objective is to determine customer satisfaction in the Santo Menu restaurant, San Isidro district, Lima, 2018. The methodology became a quantitative approach, with a non-experimental design and that does not manipulate the variable and the transversal cut. The type of study is descriptive and consists in describing the variable of customer satisfaction. For the development of research, sources such as theses, books, articles, among others, are used. The population was a client of the Santo Menu restaurant in the district of San Isidro, the sample was not probabilistic applied to 331 clients, as well as the data collection used the survey technique and as an instrument the SERVPERF questionnaire formed by five dimensions that are: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy which is made up of 22 questions and was with the Likert escalation (totally dissatisfied, dissatisfied, neither satisfied, nor dissatisfied, satisfied and totally satisfied).

The results through the survey of 331 customer indicated an average percentage of 72% in customer satisfaction at the Santo Menu restaurant.

Keywords: satisfaction, customer, customer satisfaction.