



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurante “El  
Paradero”, La Victoria 2018

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

**AUTORA:**

Hinostroza Palacios Mayté Guadalupe

**ASESOR:**

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	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) MAYTÉ GUADALUPE HINOSTROZA PALACIOS cuyo título es: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE "EL PARADERO", LA VICTORIA 2018"

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

Lima, Ate 04 de 12 del 2018

  
 Mg. ALFREDO LÓPEZ ALFREDO  
 PRESIDENTE

  
 Mg Jorge Vargas Merino  
 SECRETARIO

  
 DA JAVIER NAVARRO TAPIA  
 VOCAL

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

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por todas las enseñanzas, ejemplos, consejos y motivaciones que me brindaron siempre para lograr todas mis metas profesionales. Principalmente por todo el gran amor que me demuestran cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarme por el buen camino y brindarme su bendición durante todo este tiempo académico y darme la fortaleza de seguir adelante y vencer todos mis obstáculos. Por otra parte, quiero agradecer a todos mis profesores de mi facultad de Administración en Turismo y Hotelería que me dieron las mejores enseñanzas y valores académicos para ser una profesional completa.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Mayté Guadalupe Hinostroza Palacios** estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, con código 6500022838, identificada con DNI **73241974**, con la tesis titulada “**Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurante “El Paradero”, La Victoria 2018**” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificar la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

  
Mayté Guadalupe Hinostroza Palacios

---

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de César Vallejo, presento ante ustedes la tesis Titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurante “El Paradero”, La Victoria 2018”, con la finalidad de describir la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, la misma que someto a vuestra consideración, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4. Formulación del Problema .....	34
1.5. Justificación del estudio .....	34
1.6. Hipótesis.....	35
1.7. Objetivos .....	36
MÉTODO.....	37
2.1. Diseño de Investigación .....	38
2.2. Variables, Operacionalización .....	39
2.3. Población y Muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	42
2.5. Métodos de análisis de datos .....	47
2.6. Aspectos Éticos .....	47
RESULTADOS.....	49
CONCLUSIONES .....	70
RECOMENDACIONES .....	72
REFERENCIAS .....	74
ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	51
FIGURA 2: ENCUESTA SOBRE ELEMENTOS TANGIBLES, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	52
FIGURA 3: ENCUESTA SOBRE FIABILIDAD, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	53
FIGURA 4: ENCUESTA SOBRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	54
FIGURA 5: ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	55
FIGURA 6: ENCUESTA SOBRE LA EXPECTATIVAS, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	56
FIGURA 7: ENCUESTA SOBRE LAS CALIDAD PERCIBIDA, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	57
FIGURA 8: ENCUESTA SOBRE LAS QUEJAS DEL CLIENTE, REALIZADA A LOS COMENSALES DEL RESTAURANTE "EL PARADERO" .....	58



## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: MODELOS DE LA CALIDAD.....	28
TABLA 2 MODELO DE AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX.....	31
TABLA 3: MODELO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	33
TABLA 4: VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN .....	40
TABLA 5: TÉCNICA E INSTRUMENTO.....	42
TABLA 6: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE.....	44
TABLA 7: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA SEGUNDA VARIABLE.....	44
TABLA 8: APELLIDOS Y NOMBRE DE LOS EXPERTOS.....	45
TABLA 9: ALFA DE CRONBACH AL CUESTIONARIO .....	46
TABLA 10: ALFA DE CRONBACH AL CUESTIONARIO .....	46
TABLA 11: MEDIDAS DESCRIPTIVAS DE LAS VARIABLES.....	50
TABLA 12: VARIABLE 1 CALIDAD DE SERVICIO.....	50
TABLA 13: DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES .....	51
TABLA 14: DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD.....	52
TABLA 15: DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA .....	53
TABLA 16: VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	54
TABLA 17: DIMENSIÓN 4 EXPECTATIVAS .....	55
TABLA 18: DIMENSIÓN 5 CALIDAD DE SERVICIO.....	56
TABLA 19: DIMENSIÓN 6 QUEJAS DEL CLIENTE.....	57
TABLA 20: TABLA CRUZADA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	59
TABLA 21: TABLA CRUZADA DE ELEMENTOS TANGIBLES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE....	59
TABLA 22: TABLA CRUZADA DE FIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	60
TABLA 23: TABLA CRUZADA DE CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE60	60
TABLA 24: PRUEBA DE NORMALIDAD .....	61
TABLA 25: PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV- SMIRNOV .....	62
TABLA 26: PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL .....	63
TABLA 27: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN POR RANGOS DE SPEARMAN.....	64
TABLA 28: CORRELACIÓN DIMENSIÓN 1 Y VARIABLE 2 .....	64
TABLA 29: CORRELACIÓN DIMENSIÓN 2 Y VARIABLE2 .....	65
TABLA 30: CORRELACIÓN DIMENSIÓN 3 Y VARIABLE 2.....	66

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	83
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO .....	85
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	86
ANEXO 4: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO.....	87
ANEXO 5: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	89
ANEXO 6: VALIDACIÓN DE EXPERTOS PARA LA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIO Y DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	90
ANEXO 7: MATRIZ DE DATOS.....	103

## RESUMEN


El presente desarrollo de investigación tiene como título “Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el Restaurante “El Paradero”, La Victoria 2018”, cuyo objetivo general es describir la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante El Paradero, La Victoria 2018, se realizó una investigación de nivel descriptivo correlacional. Para la obtención de datos se elaboró dos cuestionarios, el primero de 18 ítems en base al modelo SERVQUAL para la variable calidad de servicio y el segundo de 18 ítems a través del modelo ACSI para la variable satisfacción del cliente, la cual fue validada por tres expertos metodólogos, y consecutivamente se realizó el censo a la población conformada por 97 comensales. Mediante los resultados obtenidos por el software spss 23, se concluye que existe una correlación positiva moderada del rho de spearman 0.918 y un nivel de significancia bilateral de 0.000, en relación con el resultado se puede afirmar que a mejor calidad de servicio será mayor la satisfacción de los clientes.

Palabra clave: Calidad, servicio, Satisfacción ,Cliente

## ABSTRACT

The present research development has the title “Quality of Service and Satisfaction in the customers of the restaurant “El Paradero”, La Victoria 2018”, whose general objective is to determine the relationship between quality of service and customer satisfactions of the restaurant “El Paradero”, La Victoria 2018”, a correlational descriptive level research was carried out. To obtain data, two questionnaires were prepared, the first of 18 ítems base don the SERVQUAL model for the quality of the service variable and the second of 18 ítems through the ACSI model for the commensal satisfaction variabile, which was valid for three. Methodological experts, and consequently the census was carried out to the population made up of 97 commensal. By means of the results obtained by the software SPSS 23, it is concluded that there is positive correlation of the Spearman´s Rho 0.918 and the bilateral significance leve of 0.000, in relation to the result it can be affirmed that the better quality of service Will be greater the satisfaction of the commensal.

Keywords: Quality, service, satisfaction , Customer

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE          ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Ate, revisor(a) de la tesis titulada

"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE "EL PARADERO", LA VICTORIA 2018"

del (de la) estudiante MAYTÉ GUADALUPE HINOSTROZA PALACIOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 04/12/18

  
 Firma

JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA

DNI: 08314139

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