



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Nivel de Satisfacción del cliente del Restaurante Piso 21 del Hotel Estelar,
distrito de Miraflores 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR

José Gustavo Quiñonez Arteaga

ASESORA

MBA. María de las Mercedes Vigo Gálvez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA, PERÚ

Año 2017 – I

PÁGINA DEL JURADO



Dra. Teresa Narvaez Aranibar

PRESIDENTE



MBA. María Vigo Gálvez

SECRETARIO



Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras

VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mi familia, por ser mi motivo, mi sustento, mi mano derecha que me dio la capacidad, la fortaleza y el valor día a día para que esta meta se pudiera hacer realidad

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la MBA María Vigo Gálvez por el asesoramiento, preocupación y criterio que tuvo para que este trabajo de investigación se logre satisfactoriamente, además a todas aquellas personas por haber compartido sus conocimientos lo cual demuestra la calidad de personas y profesionales que son y por ultimo agradecer a toda la organización de Hoteles Estelar por brindarme información y facilidades para poder concluir esta investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

iv

Yo QUIÑONEZ ARTEAGA, JOSE GUSTAVO, con DNI N° 72679564, 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 y 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, 17 de Julio del 2017



Quiñonez Arteaga José Gustavo

v

6

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de Satisfacción del cliente del Restaurante Piso 21 del Hotel Estelar, distrito de Miraflores 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

El Autor

Índice

PAGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Problema de Investigación.....	21
1.2. Objetivos.....	22
II. MÉTODOLOGIA.....	24
2.1. Diseño de Investigación.....	24
2.2. Variables, operacionalización.....	24
2.3. Población y Muestra.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.4.1. Técnica e instrumento de recolección.....	25
2.4.2. Instrumentos de Recolección de datos.....	26
2.4.3. Validez del instrumento de medición.....	26
2.4.4. Confiabilidad del Instrumento de medición.....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	28
2.6. Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIÓN.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
VII. REFERENCIAS.....	39

ANEXOS.....	42
-------------	----

Índice de tablas

vii

Tabla N° 1: Variable operacionalización de la variable Satisfacción del Cliente....	24
Tabla N° 2: Instrumento de Validación de cinco expertos.....	26
Tabla N° 3: Validez de contenido por indicador	27
Tabla N° 4: Estadística de fiabilidad.....	28

viii

Índice de figuras

Figura 1: Frecuencia estadística de la variable Satisfacción del cliente.....	29
Figura 2: Frecuencia estadística de la dimensión de rendimiento percibido.....	30
Figura 3: Frecuencia estadística de la dimensión de las expectativas.....	31
Figura 4: Frecuencia estadística del ítem número 1.....	56
Figura 5: Frecuencia estadística del ítem número 2.....	57
Figura 6: Frecuencia estadística del ítem número 3.....	58
Figura 7: Frecuencia estadística del ítem número 4.....	59
Figura 8: Frecuencia estadística del ítem número 5.....	60
Figura 9: Frecuencia estadística del ítem número 6.....	61
Figura 10: Frecuencia estadística del ítem número 7.....	62
Figura 11: Frecuencia estadística del ítem número 8.....	63
Figura 12: Frecuencia estadística del ítem número 9.....	64
Figura 13: Frecuencia estadística del ítem número 10.....	65
Figura 14: Frecuencia estadística del ítem número 11.....	66
Figura 15: Frecuencia estadística del ítem número 12.....	67
Figura 16: Frecuencia estadística del ítem número 13.....	68
Figura 17: Frecuencia estadística del ítem número 14.....	69
Figura 18: Frecuencia estadística del ítem número 15.....	70
Figura 19: Frecuencia estadística del ítem número 16.....	71
Figura 20: Frecuencia estadística del ítem número 17.....	72
Figura 21: Frecuencia estadística del ítem número 18.....	73
Figura 22: Frecuencia estadística del ítem número 19.....	74
Figura 23: Frecuencia estadística del ítem número 20.....	75

Resumen

El presente trabajo es de tipo cualitativo, no experimental, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del cliente del Restaurante Piso 21 del Hotel Estelar de Miraflores. Se utilizó la teoría de Kotler y Armstrong quienes definían mejor a la variable de estudio de la presente investigación y quienes además también proporcionaron las dimensiones las cuales son rendimiento percibido y las expectativas. La muestra estuvo conformada por 195 clientes del restaurante Piso 21 del Hotel Estelar de Miraflores. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22. El nivel de satisfacción que tienen los clientes encuestados del restaurante Piso 21 fue de 97% que viene a ser un nivel alto, y un 3% de los clientes encuestados se encuentran en un nivel medio de satisfacción, esto se puede dar a conocer a través del uso del instrumento que fue la encuesta. La conclusión que se obtuvo de este trabajo de investigación es el nivel de satisfacción de los clientes del restaurante Piso 21 del Hotel Estelar de Miraflores con relación a la variable de estudio que es Satisfacción del cliente, y es que la mayoría de los clientes que acuden a este restaurante se encuentran satisfechos con el servicio en general que se les brinda.

Palabras Claves: Satisfacción, rendimiento, expectativas, servicio, cliente.

Abstract

The present work of research is qualitative, non-experimental, whose objective is to determine the level of customer satisfaction of the restaurant "Piso 21" of the stellar hotel at Miraflores. We used the theory of Kotler and Armstrong, who defined better the study variable of the present research and who also provided the dimensions that are perceived performance and expectations. The sample consisted of 195 clients of the restaurant "Piso 21" of the star hotel of Miraflores. The data collected were processed and analyzed using the SPSS software version 22. The level of satisfaction of the customers surveyed in the "Piso 21" restaurant was 97%, which is a high level, and 3% of the customers surveyed Found in an average level of satisfaction; this could be made known through the use of the instrument that was the survey. The conclusion of this research was the level of satisfaction of the clients of the "Piso 21" restaurant of the Miraflores stellar hotel in relation to the study variable, which is customer satisfaction, and is that most of the customers who come to this restaurant are satisfied with the general service that is offered.sd

Key words: satisfaction, performance, service, expectations, service