



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y

HOTELERÍA

“Satisfacción del cliente en los restaurantes Don Belisario de Lima Norte”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIATURA

AUTOR:

FERMIN CORDOVA, Jesús Alfredo

ASESOR:

Mg. VALDEZ ROCA, Álvaro Fernando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y centros de esparcimiento

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mis padres, por su apoyo constante y por el amor que me tienen, a mis abuelitos que me guiaron desde donde se encuentren hoy en día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre, por estar en todo momento a mi lado, alentándome a seguir avanzando. A mi padre, por los sabios consejos que siempre me brinda. A mis profesores, quienes siempre confiaron en mi capacidad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jesús Alfredo Fermín Córdova, con DNI N° 72084482, 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 profesional 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, 14 de Diciembre, 2016

Jesús Alfredo Fermín Córdova

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación recibe el título de “Satisfacción del Cliente en los restaurantes Don Belisario Lima Norte, 2016”.

El trabajo de investigación está estructurado por capítulos I, II, III, IV, V, VI, Y VII. El primer capítulo, que recibe el nombre de Introducción, abarca los siguientes puntos: realidad problemática; trabajos previos y/o antecedentes; teorías relacionadas al tema; formulación del problema; justificación del estudio, y objetivos del mismo. El segundo capítulo, que se denomina método; hace referencia a la metodología utilizada en el trabajo, abarca lo siguiente: diseño de investigación; variables y operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo denominado resultados contiene los gráficos y porcentajes arrojados del Spss, y su interpretación por cada una de ellas. El cuarto capítulo contiene la discusión entre los resultados obtenidos y la información obtenida a lo largo del trabajo. En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones, seguido del sexto capítulo que contiene las recomendaciones para mejorar la problemática. Y por último en el séptimo capítulo, se encuentran todas las referencias bibliográficas que se ha utilizado.

RESUMEN

La presente investigación es realizada en el segundo semestre del año 2016, en el Cono Norte, uno de los Conos más poblados de Lima.

Los resultados que se han obtenido en el trabajo de campo, han respondido a la problemática principal que fue: ¿Qué diferencias existen en los restaurantes Don Belisario de Lima Norte, respecto a su satisfacción del cliente?, así como a la vez se logró el objetivo principal, que es identificar las diferencias que existen en los restaurantes Don Belisario de Lima Norte, respecto a su satisfacción del cliente. Los resultados indican que la satisfacción del cliente que ofrece los restaurantes Don Belisario es alta, un total del 68% en Pro y 83% en Plaza Norte% de encuestados opinaron lo mismo. Por otro lado los resultados a las problemáticas específicas y objetivos específicos también ya fueron establecidos.

La metodología de la investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo.

Palabras claves: Satisfacción del cliente, Empatía, Fiabilidad.

ABSTRACT

This research is carried out in the second half of 2016, in the Northern Cone, one of the most populated cones in Lima.

The results that have been obtained in the field work, have responded to the main problem that was: What differences exist in the restaurants Don Belisario de Lima Norte, regarding if customer satisfaction?, as well as the Main objective, which is to identify the differences that exist in the restaurants Don Belisario of Lima North, with respect to their satisfaction of the client. The results indicate that the customer satisfaction offered by Don Belisario restaurants is high, a total of 68% in Pro and 83% in Plaza Norte of respondents expressed the same opinion. On the other hand the results to the specific problems and specific objectives have already been established. The methodology of the research was of basic type, descriptive level with quantitative approach.

Key words: Customer satisfaction, Empathy, Reliability.

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	9
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Objetivos.	21
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Variables, operacionalización	23
2.3 Población y muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
Validez y confiabilidad	
2.5 Métodos de análisis de datos	27
2.6 Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACION	52
VII. REFERENCIA	53
- Matriz de consistencia	56
- Instrumentos	57
- Validaciones	58