



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
EN TURISMO Y HOTELEERÍA**

**“CALIDAD EN EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN  
EL RESTAURANTE LA CHOZA NÁUTICA, LOS OLIVOS”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y  
HOTELEERÍA**

**AUTOR:**

**MARIA CLAUDIA CASTILLO ANGELDONIS**

**ASESOR:**

**MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....

**MG. SC VALDEZ ROCA, ALVARO FERNANDO**

.....

**MGTR. RUIZ PALACIOS, MIGUEL ANGEL**

.....

**MGTR. GABRIEL CAMPOS, EDWIN NATIVIDAD**

## **DEDICATORIA**

A todos mis seres queridos; por sus recomendaciones, sus principios y su apoyo constante para ser una persona de bien.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, hermanas por el gran soporte constante para lograr que cada día sea fruto del esfuerzo y aprendizaje. A mi profesor Carlos Tovar Zacarías por toda la colaboración dedicada durante este tiempo en la elaboración de esta tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Castillo Angeldonis, Maria Claudia con DNI N° 74136580, 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 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, 5 de Julio del 2016

---

Castillo Angeldonis, Maria Claudia

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis que tiene como título “Calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el restaurante La Choza Náutica, Los Olivos”, con el propósito de conocer la calidad en base al servicio que brindan los colaboradores del restaurante y así poder saber si el cliente se encuentra satisfecho o no , cumplimiento con el respectivo Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de César Vallejo para conseguir el Grado de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con las condiciones de aceptación

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DE JURADO.....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>V</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XI</b>
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del problema.....	21
1.5 Justificación de estudio.....	22
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos.....	23
<b>II. METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación.....	24
2.2 Variables, operacionalización.....	24
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez.....	27
2.5 Métodos de análisis de datos.....	28
2.6 Aspectos éticos.....	28
<b>III.RESULTADOS.....</b>	<b>29*</b>
<b>IV.DISCUSIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>V.CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>VI.RECOMENDACION.....</b>	<b>71</b>
<b>VII.REFERENCIAS.....</b>	<b>73</b>

<b>ANEXOS</b> .....	77
Matriz de consistencia.....	77
Encuesta.....	79
Base de datos.....	80

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Operacionalizacion variable calidad.....	25
Tabla 2: Operacionalizacion variable satisfacción.....	26
Tabla 3: Equipamiento moderno.....	29
Tabla 4: Instalaciones físicas.....	30
Tabla 5: Presentación de colaboradores.....	31
Tabla 6: Material asociado al servicio .....	32
Tabla 7: Análisis situacional de los elementos tangibles.....	33
Tabla 8: Pedido en el tiempo pactado.....	34
Tabla 9: Interés en solucionar problemas.....	35
Tabla 10: Servicio de manera correcta.....	36
Tabla 11: Punto de cocción.....	37
Tabla 12: Interés por no cometer errores.....	38
Tabla 13: Análisis situacional de la fiabilidad.....	39
Tabla 14: Comunicación de finalización del servicio.....	40
Tabla 15: Rapidez de la carta.....	41
Tabla 16: Disposición en atender.....	42
Tabla 17: Respuesta a cualquier inquietud.....	43
Tabla 18: Análisis situacional de la capacidad de respuesta.....	44
Tabla 19: Trato del personal.....	45
Tabla 20: Pagina web adecuada al servicio.....	46
Tabla 21: Respuesta a cualquier duda en base la elaboración plato.....	47
Tabla 22: Precio en base al servicio.....	48
Tabla 23: Análisis situacional de la seguridad.....	49
Tabla 24: Atención personalizada.....	50
Tabla 25: Personal se dirige por su nombre.....	51
Tabla 26: Preocupación por la comodidad del cliente.....	52
Tabla 27: Horarios de atención.....	53



Tabla 28: Paciencia a la toma de pedido.....	54
Tabla 29: Análisis situacional de la empatía.....	55
Tabla 30: Recomendación del restaurante.....	56
Tabla 31: Disposición en retornar.....	57
Tabla 32: Análisis situacional de la satisfacción.....	58
Tabla 33: Contrastación hipótesis entre calidad y satisfacción.....	59
Tabla 34: Contrastación hipótesis entre tangibles y satisfacción.....	60
Tabla 35: Contrastación hipótesis fiabilidad y satisfacción.....	61
Tabla 36: Contrastación hipótesis capacidad de respuesta y satisfacción.....	62
Tabla 37: Contrastación hipótesis entre seguridad y satisfacción.....	63
Tabla 38: Contrastación hipótesis entre empatía y satisfacción.....	64

## RESUMEN

En el presente estudio se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a Calidad en el servicio y Satisfacción del cliente la cual hace referencia al resultado obtenido del comensal que consumen un producto en el restaurante La Choza Náutica localizado en el distrito de Los Olivos. Asimismo, debemos tener en cuenta que, para tener un nivel de satisfacción adecuado, debemos considerar las expectativas y la percepción del cliente.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se consideraron los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se consideró la discusión de los resultados. En el capítulo V se consideraron las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones, por último, en el capítulo VII se consideraron las referencias bibliográficas de donde se recogió información, posterior a ello se encuentran los anexos de la investigación.

Es por ello lo cual se planteó una hipótesis general: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante La Choza Náutica, Los Olivos.

El método que se utilizó en esta investigación es el diseño de estudio no experimental de tipo cuantitativa. Los comensales a encuestar estuvieron conformados por 304 comensales, la cantidad de personas que realizan visitas para consumir en el restaurante La Choza Náutica y la muestra estuvo representada por 170 comensales quienes participaron de forma voluntaria en las encuestas. Los resultados obtenidos a través de cada comensal se procesaron en el sistema Excel y en cuanto a lo estadístico fue procesado al SPSS 23. Lo cual las variables se evidenciaron en indicadores en base a las dos variables, estas son: los equipamientos modernos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía que existen en el restaurante.

**Palabras clave:** calidad, satisfacción

## **ABSTRACT**

This research has made a correlation of results found around Quality of Service (first variable) and customer satisfaction (variable second) with which it is served on customers who consume the product in the restaurant La Choza Nautica located in the district of Los Olivos. We must also consider that to be an appropriate level of satisfaction, we must consider the expectations and customer perception. This is why it has been descriptively analyzed the correlation between these two variables.

The information is structured in seven chapters considering the scheme suggested research university. In Chapter I, it has been considered the introduction of the investigation. In Chapter II, the methodological framework is recorded. In Chapter III, the results are considered from the processing of information collected. In Chapter IV the discussion of the results was considered. In Chapter V the findings were considered. In Chapter VI recommendations Finally, in Chapter VII of the subsequent references where we collected information, this are the annexes to the investigation were considered.

That is why, in this research the general hypothesis arose: there a relationship between service quality and customer satisfaction at La Choza Nautica, Los Olivos.

The method used in this research is non-experimental research design - quantitative. Infer the population consisted of 304 diners, the number of people who make visits to eat at the restaurant La Choza Nautica and the sample was represented by 170 people who participated voluntarily in the polls. Data were processed in Excel and SPSS 23. Which variables were evident in indicators regarding the quality of service and satisfaction, these are modern equipment, reliability, responsiveness, assurance, empathy that exist in the restaurant.

**Keywords:** quality, satisfaction