



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Nivel de satisfacción de los clientes en los servicios de las Picanterías del  
Distrito de Catacaos - Piura - 2016”

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

**AUTOR:**

Bach. Cardoza Isuiza, Sandra Katherine.

**ASESOR:**

Dra. Díaz Espinoza, Maribel.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Empresas Turísticas y Centros de Esparcimiento

**PIURA - PERÚ**

**2016**

**Página de jurado**

---

DIGNA CORREA ZAMORA  
PRESIDENTA

---

ALFREDO SEMINARIO VENEGAS  
SECRETARIO

---

MARIBEL DIAZ ESPINOZA  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis principalmente a Dios que siempre está presente que me ha dado fortaleza para continuar y no rendirme y gracias a él he logrado concluir mi carrera.

De igual forma dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos valores y sentimientos que en sus ojos sólo refleja el amor y orgullo que siente por sus tres hijos, siendo un gran ejemplo de madre y mujer a la que amo y admiro bastante.

A mi padre por la confianza que me ha tenido, por respetar cada decisión que he tomado, por la formación que me brindo todos estos años y su amor.

A mis hermanos Francis y Pedro por su apoyo y amor incondicional por confiar y creer en mí.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige a DIOS quien ha forjado mi camino, que en todo momento está conmigo, permitiéndome sonreír ante todos mis logros.

Agradezco a mis padres, hermanos y familia que me apoyaron siempre y motivaron a seguir en todo lo que me proponía.

Mi agradecimiento también va dirigido a los propietarios y trabajadores de las 9 picanterías del distrito de Catacaos por el apoyo en la realización de mi tesis.

Y para finalizar agradezco a todos los que estuvieron presentes por su amistad y apoyo moral.

## Declaración de Autoría

Yo Cardoza Isuiza, Sandra Katherine estudiante de la Escuela profesional de Administración en Hotelería y Turismo de la Universidad César Vallejo, sede/ filial Piura; declaro que el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción de los clientes en los servicios de las Picanterías del distrito de Catacaos – Piura - 2016” presentado, en 92 folios para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración en Hotelería y Turismo es de mi autoría.

Por tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De no encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Piura 18 de julio de 2016

  
-----  
Sandra Katherine Cardoza Isuiza

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los clientes en los servicios de las Picanterías del distrito de Catacaos - Piura - 2016”, 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

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Cardoza Isuiza, Sandra Katherine

## Índice

Página de jurado.....	1
Dedicatoria .....	2
Agradecimiento.....	3
Declaracion de autoria .....	4
Presentación.....	5
Indice.....	6
Resumen .....	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática:.....	10
1.2. Trabajos previos .....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
1.4. Formulación del problema:.....	34
1.4.1. Problema general .....	34
1.4.2. Problemas específicos:.....	34
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivos .....	37
1.7.1. Objetivo General.....	37
1.7.2. Objetivos Específicos.....	37
II. MÉTODO.....	38
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables, operacionalización .....	39
2.2.1. Variable .....	39
2.2.2. Operacionalización de variables .....	40
2.3. Población y muestra.....	43
2.3.1. Población .....	43
2.3.2. Muestra .....	43
2.4. Técnicas / instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	45
2.4.1. Técnica:.....	45

2.4.2.	Instrumento de recolección de datos.....	45
2.4.3.	Validez.....	45
2.4.4.	Confiabilidad.....	46
2.5.	Métodos de análisis de datos .....	46
2.6.	Aspectos éticos.....	46
III.	RESULTADOS.....	47
IV.	DISCUSIÓN.....	58
V.	CONCLUSIONES.....	66
VI.	RECOMENDACIONES.....	68
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
	ANEXOS.....	73
	<b>ANEXO 01:</b> Instrumento .....	74
	<b>ANEXO 02:</b> Carta de presentación a las instituciones.....	77
	<b>ANEXO 03:</b> Matriz de consistencia .....	78
	<b>ANEXO 04:</b> Constancia de validaciones .....	82
	<b>ANEXO 05:</b> Confiabilidad.....	85
	<b>Anexo 06:</b> Declaratoria de patrimonio cultural de la nación de Picanterías y Chicherías Cusqueñas y Piuranas. ....	86
	<b>Anexo 07:</b> Lista de Picanterías del Distrito de Catacaos.....	89
	<b>ANEXO 08:</b> foto de aplicación de instrumento a los clientes de las Picanterías.....	90
	<b>ANEXO 09:</b> .....	92

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los clientes en los servicios de las Picanterías de Catacaos. El estudio fue de diseño no experimental de tipo descriptiva – transversal, se aplicó el método análisis síntesis para procesar la información obtenida de la aplicación de encuesta. La población de estudio estuvo conformada por 820 clientes, la muestra se determinó mediante la fórmula de población conocida una muestra de 262 encuestados que formaron parte de un muestreo aleatorio simple. Para el procesamiento de la información se usó el método estadístico de SPSS. No se consideró contrastación de hipótesis por la naturaleza descriptiva de la investigación. Como principal conclusión se presenta que los clientes están en una escala DE ACUERDO con el servicio adquirido con las cinco dimensiones Seguridad (4.013), Fiabilidad (3,959), Empatía (3,884), Tangibilidad (3,852), Capacidad de respuesta (3,778). Llegándose a determinar que se ha logrado tener una buena satisfacción por parte de los comensales que han visitado las nueve Picanterías con las que cuenta el distrito de Catacaos.

**Palabras clave:** Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad Empatía.

## **Abstract**

The present investigation had as objective to determine the level of satisfaction of the clients in the services of the “Picanterías” of Catacaos. The study was of non - experimental design of descriptive - transverse type, the method was applied the synthesis analysis to process the information obtained from the application of the survey. The study population consisted of 820 clients, the sample was determined using the known population formula a sample of 262 respondents who were part of a simple random sampling. The statistical method of SPSS was used for the processing of the information. It was not considered hypothesis verification because of the descriptive nature of the investigation. The main conclusion is that customers are on a scale ACCORDING to the service acquired with the five dimensions Security (4,013), Reliability (3,959), Empathy (3,884), Tangibility (3,852), and Responsiveness (3,778). Finding that it has managed to have a good satisfaction on the part of the diners who have visited the nine “Picanterías” that the district of Catacaos has.

**Keywords:** Tangibility, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy