

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y**  
**HOTELERÍA**



**TESIS**

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL COMENSAL Y LA CALIDAD  
ESPERADA POR EL SERVICIO DEL RESTAURANTE EL "GANZO  
AZUL" DEL DISTRITO DE CATACAOS 2010**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR(ES)**

**CRUZ CORONADO, GLADYS MERCEDES**  
**ULLOA BAYONA, TANIA NOHELY**

**ASESORES:**

**TORRES TAFUR EDWIN**  
**VILLEGAS TIMANA AMELIA**

**PIURA – PERU**

**AÑO**

**2011**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, bendecirme, guiarme en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres William y Mercedes que me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mis hermanas y hermanos, por enseñarme a ser perseverante y a seguir mis sueños y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

GLADYS MERCEDES

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, bendecirme, guiarme y protegerme en todo momento de mi vida.

A mis padres Javier y Nancy, y a mis hermanas, por ser mi apoyo y fortaleza en cada momento de mi existencia.

A mis abuelos que desde el cielo me protegen para que cada día goce de mi existencia.

TANIA NOHELY

## **PRESENTACIÓN**

La presente tesis que adopta como título "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL COMENSAL Y CALIDAD ESPERADA POR EL SERVICIO DEL RESTAURANTE EL GANZO AZUL DEL DISTRITO DE CATACAOS, 2010", la cual tiene como objetivo determinar la relación entre estas dos variables, que desde un punto de vista empresarial ha llegado a pasar desapercibido para los gerentes de los restaurantes, orientándose solo a la parte lucrativa del negocio y más no en la satisfacción del comensal.

La decisión de realizar esta investigación en la ciudad de Piura, fue por analizar la calidad de servicio que brinda el restaurante el Ganzo Azul lo que servirá para futuras investigaciones ya que se podrá realizar en otros restaurantes de Catacaos y así determinar la calidad de servicio de los restaurantes del distrito.

El crecimiento de la industria de turismo, día a día, ha sido consecutivo, pues Piura se ha convertido en un impresionante destino turístico tanto para el mercado nacional como para el internacional. Pero el desarrollo de este rubro conlleva a hacer hincapié a la gastronomía como a los restaurantes del distrito de Catacaos que deben tener a cargo ciertas responsabilidades como, la higiene, la seguridad, la limpieza, etc. pilares fundamentales de la calidad de servicio.

El estudio ha tenido como actores principales a los comensales del restaurante el Ganzo Azul del distrito de Catacaos; pues la iniciativa es determinar la calidad de servicio ofrecida por el mismo.

Es por ello que el fin de esta investigación va más allá de hallar la relación, sino es la de precisar la utilidad del instrumento Dinerserv, el mismo que nos permite conocer los puntos exactos en donde se tiene debilidad, para en un futuro realizar un plan de mejora continua y tener como resultado una calidad de servicio óptima.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros profesores y en especial a nuestros padres, por encaminarnos a ser mejores cada día brindándonos todas las facilidades para lograrlo, y así perseguir nuestros sueños.

Gladys M. Cruz Coronado

Tania N. Ulloa Bayona

# INDICE

Pág.

<b>DEDICATORIAS</b>	
<b>PRESENTACION</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	

## CAPITULO I MARCO METODOLOGICO

<b>1.1.</b>	<b>El problema</b>	<b>15</b>
<b>1.2.</b>	<b>Antecedentes del problema</b>	<b>16</b>
<b>1.3.</b>	<b>Formulación del problema</b>	<b>21</b>
	1.3.1. Problema general	21
	1.3.2. Problema específico	21
<b>1.4.</b>	<b>Justificación</b>	<b>21</b>
	1.4.1. Justificación práctica	21
<b>1.5.</b>	<b>Limitaciones</b>	<b>22</b>
<b>1.6.</b>	<b>Objetivos</b>	<b>22</b>
	1.6.1. Objetivo general	22
	1.6.2. Objetivo específico	22
<b>1.7.</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>23</b>
	1.7.1. Hipótesis General	23
	1.7.2. Hipótesis Nula	23
	1.7.3. Hipótesis Específica	23

<b>1.8.</b>	<b>Variables- Indicadores-Dimensiones</b>	<b>23</b>
1.8.1.	Variable Independiente	23
1.8.1.1.	Dimensiones de variable independiente	23
1.8.1.2.	Indicadores de Variable Independiente	
1.8.2.	Variable Dependiente	24
1.8.2.1.	Dimensiones de variable dependiente	24
1.8.2.2.	Indicadores de Variable Dependiente	24
<b>1.9.</b>	<b>Diseño de la ejecución</b>	<b>24</b>
1.9.1.	Tipo de diseño	24
1.9.2.	Población de estudio	24
1.9.3.	Población-muestra	24
1.9.3.1.	Muestra del estudio	24
1.9.3.2.	Método no probabilístico	25
1.9.3.3.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos	25
<b>1.10.</b>	<b>Material de estudio</b>	<b>26</b>
1.10.1.	Procesamiento de recolección de datos	26
1.10.1.1.	Procesamiento de los datos	26

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO**

<b>Marco teórico</b>	<b>29</b>
La satisfacción del cliente	29
2.1.0.1. Definición de satisfacción del cliente	29
2.1.0.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente	29
Calidad	30
Servicio	31
2.1.2.1. Definición de servicio	31
2.1.2.2. Características de servicio	31

Calidad de servicio	33
Calidad de servicio en Turismo	34
Service Quality Framework (SERVQUAL)	36
Modelo servqual aplicado a la empresa turística	42
Dinerserv	43
<b>Marco conceptual</b>	<b>45</b>

## **CAPITULO III**

### **ANALISIS DE LOS DATOS**

<b>3.1.</b>	<b>Análisis de Datos</b>	<b>48</b>
<b>3.2.</b>	<b>Grado de la satisfacción por el servicio recibido del restaurante el "Ganzo Azul" del distrito de Catacaos</b>	<b>49</b>
3.2.1.	Cuadro: Grado de satisfacción por el servicio recibido respecto a los elementos tangibles	49
3.2.2.	Cuadro: Grado de satisfacción por el servicio recibido respecto a la fiabilidad	59
3.2.3.	Cuadro: Grado de satisfacción por el servicio recibido respecto a la capacidad de respuesta	64
3.2.4.	Cuadro: Grado de satisfacción por el servicio recibido respecto a la seguridad	67
3.2.5.	Cuadro: Grado de satisfacción por el servicio recibido respecto a la empatía	73
<b>3.3.</b>	<b>Grado de calidad esperada por el servicio ofrecido del restaurante el "Ganzo Azul" del distrito de Catacaos</b>	<b>78</b>
3.3.1.	Cuadro: Grado de calidad esperada respecto a los elementos tangibles	78
3.3.2.	Cuadro: Grado de calidad esperada respecto a la fiabilidad o confiabilidad	88
	Cuadro: Grado de calidad esperada respecto a la capacidad de respuesta	93
3.3.3.	Cuadro: Grado de calidad esperada respecto	



	Satisfacción y la Calidad Esperada por el servicio recibido en el restaurante Ganzo Azul, 2010	116
3.7.4.	Grafico: Brechas por Dimensiones, entre la Satisfacción y la Calidad Esperada por el servicio recibido en el restaurante Ganzo Azul, 2010.	117

## **CAPITULO IV**

### **CONTRASTACION DE HIPOTESIS**

<b>4.1.</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	<b>118</b>
4.1.1.	Contrastación de Hipótesis General.	119
4.1.2.	Contrastación de Hipótesis Especificas	119

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION DE LOS RESULTADOS**

<b>5.1.</b>	<b>Discusión de Resultados</b>	<b>121</b>
5.1.1.	Elementos Tangibles	122
5.1.2.	Fiabilidad o Confiabilidad	123
5.1.3.	Capacidad de Respuesta	124
5.1.4.	La seguridad	124
5.1.5.	Empatia	125

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1.	Conclusiones	128
6.2.	Recomendaciones	132

## **CAPITULO VII**

### **BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS**

# RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título: "Análisis de la satisfacción del comensal y calidad esperada por el servicio del restaurante el Ganzo Azul del distrito de Catacaos, 2010; el objetivo primordial de esta investigación se encuentra enmarcado en analizar la relación entre la satisfacción del comensal y la calidad esperada por el servicio del restaurante. Teniendo en cuenta que el distrito de Catacaos tiene una gastronomía muy variada, en el cual se han creado un sin número de restaurantes y es por esto que nace la necesidad de medir la calidad del servicio.

Los resultados indican que la relación que existe entre satisfacción del comensal y la calidad esperada por el servicio del restaurante el "Ganzo Azul" es de desigualdad, debido a que la satisfacción del comensal es menor que la calidad esperada.

La metodología a aplicar será el instrumento DINERSERV, que consiste en la aplicación del cuestionario el cual consta de 29 preguntas dividida en cinco dimensiones: Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía aplicados a una muestra de 227 comensales antes de la prestación del servicio, con lo cual podremos medir el grado de calidad esperada por los comensales y luego se aplicara nuevamente después de haber recibido el servicio para medir la satisfacción de los comensales

Siendo la presente una investigación de tipo descriptivo, de corte longitudinal, puesto que se recogerán las percepciones de la calidad de servicio ofrecida antes y después de recibir el servicio, es decir en dos momentos diferentes.

Ante estos resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los comensales, se comprobó la hipótesis aceptando que no existe calidad de servicio en el restaurante "El Ganzo Azul"; debido a que la calidad esperada es mayor que la satisfacción del comensal.

# ABSTRACT

This research paper entitled: "Analysis of guest satisfaction and service quality expected by the restaurant the Blue Goose Catacaos District, 2010, the primary objective of this research is framed in analyzing the relationship between satisfaction the diner and the service quality expected by the restaurant. Given that the district Catacaos has a varied gastronomy which have created a number of restaurants and that is why we created the need to measure the quality of service. The results indicate that the relationship between guest satisfaction and service quality expected by the restaurant "Blue Goose" is unequal, because guest satisfaction is lower than expected quality.

The methodology applied is the SERVQUAL model, which involves the application of the questionnaire which consists of 29 questions divided into five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance and empathy applied to a sample of 227 diners before the provision of service, which we measure the quality level expected by the guests and then apply again after receiving the service to measure the satisfaction of the guests. Since this research is a descriptive, longitudinal, as it will reflect the perceptions of quality of service offered before and after receiving the service, ie at two different times. Given these results obtained through the survey of diners, it was found accepting the hypothesis that there is no quality of service in the restaurant "The Blue Goose", because the expected quality is higher than the satisfaction of the diner.