

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
DEL RESTAURANTE "EL PAISITA DE LA
CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2013"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:
Br. MORÓN CACHO, EDDIE**

**ASESORA:
Dra. CALVANAPÓN ALVA, ALICIA**

TRUJILLO - PERÚ

2013

PÁGINA DE JURADO

Dra Calvanapon Alva Flor Alicia
Presidente

Mg Baltodano Nontol Luz Alicia
Secretaria

Mg. Aguilar Aragon Nancy

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen María, por ser la fuente de ayuda máxima en toda meta trazada y por ser mi motivación en lo emprendido

A mis amados padres Eddie Nelson Morón Cifuentes, que de Dios goce y en paz descanse y a mi Madre Nelly Cacho Álvarez, gracias por el apoyo incondicional demostrado en todos estos años de estudios que hoy en día me permiten cumplir uno de mis Anhelos más importantes en mi vida

A mis hermanos, amigos, profesores a todos quienes me demostraron su apoyo, cariño y amor durante este largo tiempo de mi formación académica, gracias por darme su confianza y por saber aconsejarme y enrumbarme por el camino del bien y la dedicación, a todos ellos.

AGRADECIMIENTO:

A la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la
Facultad de Ciencias Empresariales de La Universidad Privada César
Vallejo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el alumno Morón Cacho Eddie a elaborado la tesis denominada: Nivel de satisfacción de los clientes del restaurante “El Paisita” de la ciudad de Trujillo en el año 2013

Para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración otorgado por la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo a sido íntegramente elaborado y que en el no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo Julio del 2013

Morón Cacho Eddie
DNI: 42181410

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "Nivel de satisfacción de los clientes del Restaurante "El Paisita" de la ciudad de Trujillo en el año 2013" con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los clientes del restaurante "El Paisita", esta investigación fue elaborada en total cumplimiento con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

El Autor

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de investigación es evaluar o medir el nivel de satisfacción actual de los clientes del restaurante “El Paisita”, así como determinar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas factores que permiten determinar los puntos que originan una mala percepción de la calidad del servicio brindado y si sus expectativas fueron cubiertas o no, permitiendo así orientar los recursos necesarios hacia esos puntos, para controlar la medida de la satisfacción y proponer cambios para mejora de la empresa.

Para lograr estos objetivos, se hace uso de la metodología de PHILIP KOTLER la cual nos indica que debemos aplicar la fórmula de rendimiento percibido menos las expectativas cuyos resultados son obtenidos de la aplicación de un cuestionario que nos permite determinar la precepción del cliente y si esta es excelente, buena, regular o mala y como fueron cubiertas sus expectativas, si estas fueron cubiertas en un grado elevado, moderado o bajo, estos resultados son explicados a través de tablas y gráficos para un mayor entendimiento el diseño del cuestionario que mida la satisfacción del cliente está hecho por preguntas sobre rendimiento percibido y expectativas.

Llegando a la conclusión según el resultado obtenido el cual determina que el nivel de satisfacción de los clientes del restaurante “El Paisita” es el de satisfacción en un 90%.

Palabras Clave:

Nivel de satisfacción, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades, rendimiento percibido, expectativas, complacido, satisfecho, insatisfecho

INDICE	Pág
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Presentación	iv
Índice	
Resumen	vi
Abstract	vii
INTRODUCCIÓN	
Introducción	2
1.1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
Realidad problemática	6
Formulación del problema	7
Justificación	7
Hipótesis	8
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
.Antecedentes	9
.Fundamentación	11
Marco teórico	11
Marco conceptual	31
MARCO METODOLOGICO	34
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	34

2.4. Tipos de estudio	35
2.5. Diseño	35
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	37
2.9. Aspectos éticos	37
RESULTADOS	40
3.1. Generalidades	40
Reseña histórica	40
Misión	40
Visión	40
3.2. Fortalezas y debilidades	40
3.3. Oportunidades y amenazas	46
3.4. Diagnosticar la situación actual	54
Plan de acción de mejoras	55
Matriz de perfil competitivo	57
3.5 Nivel de satisfacción de los clientes del restaurante “El Paisita”.	60
3.6 Contrastación de hipótesis	68
Discusión	71
Conclusiones	74
Recomendaciones	78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
.ANEXOS	85

ABSTRAC

The main objective of this research is to evaluate or measure the current satisfaction level of the customers of the restaurant "The Paisita" and determine their strengths, weaknesses, opportunities and threats factors for determining the points that create a poor perception of the quality of service provided and if their expectations were met or not, allowing direct resources towards these points needed to control the extent of satisfaction and propose changes to improve the business.

To achieve these objectives, it is using Philip Kotler methodology which tells us that we must apply the formula of perceived performance expectations unless the results are obtained from the application of a questionnaire that allows us to determine the customer precepción and if this is excellent, good, fair or poor and how their expectations were met, whether they were covered in a high degree, moderate or low, these results are explained through charts and graphs for better understanding the design of the questionnaire to measure satisfaction the client is made by questions about perceived performance and expectations.

Coming to the conclusion that the result which determines the level of satisfaction of the customers of the restaurant "The Paisita" is the total satisfaction.

Keywords:

Level of satisfaction, strengths, weaknesses, threats, opportunities, perceived performance, expectations, pleased, satisfied, dissatisfied