



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANT  
MATEOS DE LA CIUDAD DE PIURA – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. DEBIE ELIZABETH FERNANDEZ ZA VALETA**

**ASESOR:**

**Dr. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**MARKETING**

**PIURA – PERU**

**2016**

**Página de Jurado**

---

**Dr. Freddy William Castillo Palacios**

**Presidente**

---

**Mg. Carmen Milena Noblecilla Saavedra**

**Secretario**

---

**Mg. Lidia Mercedes Olaya Guerrero**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mi madre Eugenia por apoyarme cada día para ser mejor y a mis hijos por su comprensión en esta etapa de estudios, teniendo en cuenta que son mi motor y motivo por quienes me esfuerzo cada día.

## **Agradecimiento**

A DIOS, por darnos la vida, la fuerza espiritual y la sabiduría para realizar este trabajo de investigación, a mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su preparación, experiencia y enseñanzas compartidas y aquellas personas que me apoyaron en cada momento para cumplir con esta meta que con lleva a la obtención de mi título profesional.

## **Declaración De Autenticidad**

Yo Debie Elizabeth Fernández Zavaleta con DNI N°41828915, 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, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

Piura, 07 octubre de 2016.

Debie Elizabeth Fernández Zavaleta

DNI N° 41828915

## **Presentación**

Señores miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Nivel de satisfacción del cliente del Restaurant Mateos de la Ciudad de Piura-2016”; con la finalidad de capacitar a los trabajadores, innovar la preparación de platos y remodelar el local para que los clientes se sientan seguros, confiables con una atención de calidad; en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Licenciada en Administración.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quién desea Continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**El Autor**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación responde a la necesidad de conocer la opinión que tienen los clientes del restaurant Mateos en cuanto al servicio que ofrece para aportar con información válida y confiable sobre la prestación que está brindando esta empresa para que se tome en cuenta y mejorar los aspectos que no están siendo satisfechos aún. En tal sentido, la investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los clientes del restaurant Mateos de la Ciudad de Piura, año 2016. Para complementar la investigación ésta se ha fundamentado en las teorías de la elección del consumidor y la teoría sobre las expectativas del cliente. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de estudio descriptivo, con diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 206 clientes del restaurant que asistieron por dos días, a quienes se les aplicó un cuestionario para conocer la calificación de cada una de las dimensiones que formaron parte de la variable satisfacción del cliente. Entre los resultados se determinó que la mayoría (74.3%) de los clientes opinan que el nivel de satisfacción que tienen acerca del servicio recibido en el restaurante Mateos es bueno. Concluyendo que el restaurante se preocupa por satisfacer a sus clientes tomando en cuenta sus preferencias, intereses y necesidades.

**Palabras claves:** satisfacción, cliente, atención, servicio

## ABSTRACT

This research responds to the need to know the opinion that customers have the restaurant Mateos in service offered to contribute with valid and reliable information on the provision that is providing this company to be taken into account and improve aspects that are still not being satisfied. In this sense, the research aimed to know the level of customer satisfaction in the restaurant Mateos City Piura, 2016. To complement this research has been based on the theories of consumer choice and the theory of customer expectations. For its development it has been used type of descriptive study with cross non-experimental design. The sample consisted of 206 customers attended the restaurant for two days, who were applied a questionnaire to determine the status of each of the dimensions that were part of the variable customer satisfaction. Among the results it was determined that the majority (74.3%) of customers say that the level of satisfaction with the service received about the Mateos restaurant is good. Concluding that the restaurant cares about satisfying its customers taking into account their preferences, interests and needs.

**Keywords:** satisfaction, customer care, service



## Índice

Jurado.....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaración de Autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT .....	VIII
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previo.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 . Formulación del Problema.....	20
1.5. Justificación.....	21
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Objetivos.....	22
II. MÉTODO .....	23
2.1. Diseño.....	23
2.2. Variables, operacionalización.....	23
2.3. Población, muestra.....	26
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.5.Métodos de análisis de datos.....	27
2.6 Aspectos Éticos .....	27
III. RESULTADOS .....	28
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES .....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. REFERENCIAS .....	54
ANEXOS.....	47