

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



TESIS

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LOS
RESTAURANTES DE SULLANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

GARCIA ORTIZ, JOSEHP CRISTIAN

ASESOR

Gómez Jacinto, Luis Gerardo

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPITULO II del ARTICULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela Profesional de Contabilidad, de optar el Título de Profesional de Contador Público.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LOS RESTAURANTES DE SULLANA

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

MBA. GERARDO GÓMEZ JACINTO
PRESIDENTE

MG. ROMÁN VÍLCHEZ INGA
SECRETARIO

CPC. LUIS MIGUEL FLOREANO BENÍTES
VOCAL

DEDICATORIA

- ✚ A Dios por darme sabiduría y fuerza para enfrentar las adversidades que se me presentaron en el transcurso del desarrollo de la investigación.
- ✚ A mi madre, que con su ejemplo en el trabajo esfuerzo, sacrificio y humildad, ha sido la persona que me ha inculcado que todo ser humano exitoso en la vida ha de tener el apoyo incondicional y el empuje guerrero para poder salir adelante y llegar a ser una persona perseverante, dándome la oportunidad de cumplir mi meta profesional.
- ✚ A mis hermanas, por demostrarme su apoyo incondicional, por soportarme y porque siempre confiaron en mí.
- ✚ A mi novia, por demostrarme todo su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

- ✚ Al C.P.C. MBA. Luis Gerardo Gómez Jacinto, asesor de la presente investigación, por su colaboración, dedicación y ayuda incondicional.

- ✚ Al Ingeniero industrial. Juan Manuel Vargas Tinoco, por su colaboración en la presente investigación.

- ✚ Al Economista. Juan Francisco Crisanto Quispe, por su colaboración, dedicación y ayuda incondicional en la presente investigación.

- ✚ También agradecer a los propietarios de los restaurantes por brindarme su tiempo y reconocido apoyo en el proceso de la investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes, respecto al servicio de atención que brindan los restaurantes en la ciudad de Sullana. El sector restaurantero cumple un rol muy importante en nuestro país, ya que es una de las industrias que genera muchos ingresos para nuestro país. Dada esta realidad he creído conveniente analizar Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes, respecto al servicio de atención que brindan los restaurantes en la ciudad de Sullana. Para obtener resultados de esta investigación se ha realizado una encuesta a los clientes que acuden a los diferentes restaurantes de Sullana, conformados por 38 restaurantes de la ciudad, el cual se ha extraído un total de 384 encuestas realizadas a los clientes que acuden a estos establecimientos. No solo se encuestó a los clientes dentro de los restaurantes, si no que se tuvo que encuestar a estos al momento que salían de los restaurantes. La metodología empleada para la contrastación de la hipótesis, se utilizó el análisis de varianza, considerando la valoración para las preguntas 1, 3, 5, 7, 8 y 9 para las variables calidad en el servicio, calidad del producto y ambiente; y las preguntas del 1 al 6 para la variable precio. Los resultados con respecto a la aplicación de las encuestas, se obtuvo 384 encuestados; a cada uno de ellos se le tomó el tiempo para llenar la encuesta, luego se realizó la respectiva tabulación para conocer los resultados los cuales fueron positivos: el 91% de los clientes encuestados se sintieron satisfechos con los servicios que ofrecen los restaurantes de Sullana, el factor que influye más en el nivel de satisfacción de los clientes es la calidad del producto representado en 54% del total de encuestas, mientras que el factor que menos influye en el nivel de satisfacción de los clientes es el precio representado en 9% del total de encuestas.

ABSTRACT

The present research has as general objective to determine the factors that influence the level of customer satisfaction, regarding the service offered by restaurants in the city of Sullana. The restaurant industry plays an important role in our country, as it is one of the many industries that generate income for our country. Given this reality I have seen fit to analyze what are the factors that influence the level of customer satisfaction, regarding the service offered by restaurants in the city of Sullana. For results of this research was conducted a survey of customers who go to different restaurants Sullana, comprised of 38 restaurants in the city, which has drawn a total of 384 surveys of clients who come to these establishments . Not only surveyed customers in restaurants, but it had to be surveyed at the time these came out of the restaurants. The methodology used for the testing of the hypothesis, we used analysis of variance, considering the valuation for questions 1, 3, 5, 7, 8 and 9 for the variable quality of service, product quality and environment, and Questions 1 through 6 for the price variable. The results regarding the application of these surveys, we obtained 384 respondents, each of them will take the time to complete the survey, then made the appropriate tab for the results of which were positive: 91% customers surveyed were satisfied with the services offered by restaurants Sullana, the factor that most influences the level of customer satisfaction, product quality is represented in 54% of all surveys, while the factor least influences at the level of customer satisfaction is the price represented 9% of total surveys.

ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Índice de Cuadros	xi
Índice de gráficos	xi
Introducción	xiv
CAPITULO I: LINEAMIENTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1.1. Planteamiento del problema	17
1.1.2. Formulación del problema	18
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
1.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
1.3.1. Planteamiento de la hipótesis	18
1.3.2. Fundamentación teórica y empírica	19
1.3.3. Variables – indicadores	19
1.3.3.1. Identificación de la unidad de análisis y variables	19
Unidad de análisis	19
Variables	19
1.3.3.2. Definición conceptual de las variables	20
➤ Satisfacción del cliente	20
➤ Calidad en el servicio	20

➤ Calidad del producto	20
➤ El precio	20
➤ El ambiente	20
1.3.3.3. Definición operacional de las variables	21
➤ Satisfacción del cliente	21
➤ Calidad en el servicio	21
➤ Calidad del producto	21
➤ El precio	21
➤ El ambiente	22
1.4 METODOLOGIA	22
1.4.1. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	23
1.4.2. Forma de análisis de la información	25
CAPITULO II: TEORIA SOBRE LA SATISFACCIÓN Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	26
2.1 TEORIA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	27
2.1.1 Definición de satisfacción del cliente	27
2.1.2 Importancia de la satisfacción del clientes	31
2.1.3 Elementos que conforman la satisfacción del cliente	37
2.1.4 La satisfacción de los clientes en los servicios de alimentación	42
2.2 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	45
2.2.1 Calidad en el servicio	45
2.2.2 Calidad del producto	55
2.2.3 El precio	60
2.2.4 El ambiente	61

CAPITULO III: DIAGNÓSTICO O ANÁLISIS DEL PROBLEMA	66
3.1 Análisis de las variables	67
3.2 Análisis de los aspectos generales de los clientes	68
3.3 Análisis de la calidad en el servicio	74
3.4 Análisis de la calidad del producto	77
3.5 Análisis del precio	79
3.6 Análisis del ambiente	82
3.7 Análisis de la satisfacción del cliente	84
CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS	88
4.1 Planteamiento de la hipótesis	89
4.2 Análisis de las variables	92
4.3 Resultados obtenidos	115
Conclusiones	117
Recomendaciones	119
Referencias bibliográficas	120
Anexos	125

ÍNDICE DE CUADROS

	PÁG.
CUADRO N°01: Definición operacional de las variables	21
CUADRO N°02: Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	23
CUADRO N°03: Características generales socioculturales de los clientes.	68
CUADRO N°04: Edad de los clientes de los restaurantes de Sullana.	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PÁG.
GRÁFICO N°01: Sexo de los clientes de los restaurantes de Sullana.	70
GRÁFICO N°02: Nivel educativo de los clientes de los restaurantes.	71
GRÁFICO N°03: Frecuencia con que asisten los clientes a los restaurantes.	72
GRÁFICO N°04: Usted acude a este restaurante acompañado.	72
GRÁFICO N°05: Cuál de los siguientes factores es el que más influye en su nivel de satisfacción cuando acude a un restaurante.	73
GRÁFICO N°06: Cómo te pareció la atención de los trabajadores hacia tu persona.	74
GRÁFICO N°07: Qué opinas sobre la rapidez del servicio ofrecido.	75
GRÁFICO N°08: El personal que brindo la atención muestra amabilidad para atenderle.	76
GRÁFICO N°09: Qué te pareció la calidad de los alimentos.	77
GRÁFICO N°10: Qué opinas de la temperatura de los alimentos al momento de ser servidos.	77
GRÁFICO N°11: Qué opinas sobre la calidad de los ingredientes de los platos consumidos.	78
GRÁFICO N°12: Qué te parece el precio de los platos en este restaurante.	79

GRÁFICO N°13:	Qué opinas del precio de las bebidas en este restaurante	80
GRÁFICO N°14:	Qué te parece los precios cobrados por el producto recibido	80
GRÁFICO N°15:	En relación a otros restaurantes como evalúa los precios establecidos.	81
GRÁFICO N°16:	Qué opinas del estado de las instalaciones de este restaurante.	82
GRÁFICO N°17:	Qué te parece la ventilación de este restaurante	83
GRÁFICO N°18:	Cómo valoras el estado de la parte externa de este restaurante.	83
GRÁFICO N°19:	Qué tan satisfecho quedó con la atención recibida	84
GRÁFICO N°20:	La ambientación de este restaurante de ha dejado.	85
GRÁFICO N°21:	Los productos consumidos en este restaurante te han dejado.	86
GRÁFICO N°22:	El precio pagado por los productos consumido ¿te ha dejado?	86
GRÁFICO N°23:	Análisis de varianza de las cuatro variables	91
GRÁFICO N°24:	Cómo catalogas el nivel de recepción al ingresar a este restaurante.	92
GRÁFICO N°25:	Profesionalidad del personal que labora en los restaurantes	93
GRÁFICO N°26:	Cuál es tu percepción en relación a tus expectativas como cliente.	93
GRÁFICO N°27:	Cómo te pareció el servicio que le brindo el restaurante por parte de sus empleados hacia usted.	94
GRÁFICO N°28:	Cómo evalúa globalmente su experiencia en el restaurante después de haber utilizado sus servicios.	95
GRÁFICO N°29:	Cree que la calidad en el servicio es un factor muy importante para sentirte satisfecho.	96
GRÁFICO N°30:	Cómo califica la sazón de este restaurante	97
GRÁFICO N°31:	Cómo catalogas la presentación de los platos	98
GRÁFICO N°32:	Qué te pareció la variedad de la carta en este restaurante	99
GRÁFICO N°33:	Cómo consideras el menú que brinda este restaurante	99
GRÁFICO N°34:	En general qué opinas de la atención y los platos consumidos.	100

GRÁFICO N°35:	Crees que la calidad del producto es un factor muy importante para sentirte satisfecho.	101
GRÁFICO N°36:	Qué te parece el precio de los platos en este restaurante.	102
GRÁFICO N°37:	Qué opinas del precio de las bebidas en este restaurante.	103
GRÁFICO N°38:	Qué te parece los precios cobrados por el producto recibido	104
GRÁFICO N°39:	En relación a otros restaurantes como evalúa los precios establecidos.	104
GRÁFICO N°40:	Cómo considera en forma global los precios establecidos por este restaurante.	105
GRÁFICO N°41:	Cree que el precio es un factor muy importante para sentirte satisfecho.	106
GRÁFICO N°42:	Cómo evalúa el ambiente que te ofrece este restaurante.	108
GRÁFICO N°43:	Qué te parece la higiene de los baños	108
GRÁFICO N°44:	Qué opinas del estado de decoración de este restaurante.	109
GRÁFICO N°45:	Cómo catalogas el estado de conservación de la zona interior de este restaurante.	110
GRÁFICO N°46:	En general cómo calificas la presentación del restaurante.	110
GRÁFICO N°47:	Cree que el ambiente es un factor muy importante para sentirte satisfecho.	111
GRÁFICO N°48:	Cuál es su nivel de satisfacción en general	113
GRÁFICO N°49:	Cómo se siente después de haber utilizado los servicios de este restaurante.	114