



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**TÍTULO:**

**“EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
AL CLIENTE EN RESTAURANTES TURÍSTICOS  
CATEGORIZADOS “DOÑA ZULLY” Y “LA PATARASHCA” DE LA  
CIUDAD DE TARAPOTO, 2014”**

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

**AUTORA:**

**ERIKA MARIELLA TANANTA PEZO**

**ASESOR:**

**Ing. FERNANDO RUIZ SAAVEDRA**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2014**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada: **“EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN RESTAURANTES TURÍSTICOS CATEGORIZADOS “DOÑA ZULLY” Y “LA PATARASHCA” DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora

**Presidente**

**Secretario**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a los seres que más amo en este mundo: mi familia (mi esposo: Paul Villegas Valera y mi hijo Roberto Paúl Villegas Tananta), mis padres y hermanos, por ser la fuente de inspiración y motivación para superarnos cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor, todo mi agradecimiento.

**Erika**

## AGRADECIMIENTO

Todo nuestro agradecimiento:

A Dios creador del universo y dueño de nuestra vida que me permite construir otros mundos mentales posibles.

A mi madre y hermano: Ritsi María Pezo Pinedo, Roberto Valery Tananta Pezo, por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera profesional.

A nuestro asesor de tesis, Ingeniero Fernando Ruiz Saavedra por su calidez, sugerencias y confianza.

A nuestros amigos, que por medio de las discusiones y preguntas, nos hacen crecer en conocimiento.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mis sinceros agradecimientos.

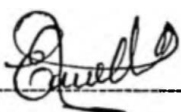
La autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo ERIKA MARIELLA TANANTA PEZO, identificada con DNI N° 44201204, con domicilio real en la Urb. Martínez de Compagñon Mza "I" lte. "19" del distrito de Morales.

Declaro bajo juramento de la autenticidad del presente trabajo de Investigación Titulado **"EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN RESTAURANTES TURÍSTICOS CATEGORIZADOS "DOÑA ZULLY" Y "LA PATARASHCA" DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2014"**, es de creación e investigación propia.

Declaro para los fines Pertinentes.



---

Erika Mariella Tananta Pezo

DNI: 44201204

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado Calificador; cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **“EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN RESTAURANTES TURÍSTICOS CATEGORIZADOS “DOÑA ZULLY” Y “LA PATARASHCA” DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2014”**

Con la certeza que será revisado minuciosamente el presente estudio, agradezco por anticipado las observaciones, apreciaciones y sugerencias que brinden a la presente investigación para su mejora.

La autora

# ÍNDICE

PAGINAS DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLATORIA DE AUTENTECIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
Antecedentes.....	12
Justificación.....	16
Marco Teórico.....	17
1.1 Realidad Problemática.....	23
1.2 Problema.....	25
1.3 Hipótesis.....	25
1.4 Objetivos.....	26
<b>II. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>27</b>
2.1. Variables.....	27
2.2. Operacionalización de variables.....	27
2.3. Metodología.....	27
2.4. Tipos de estudio.....	28
2.5 Diseño de investigación.....	28
2.6 Población, Muestra y Muestreo.....	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29

2.8. Métodos de análisis de datos.....	30
2.9. Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
VIII. ANEXOS.....	49
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	51
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.....	54
Anexo 03: Ficha de validación de expertos.....	57



## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue evaluar la calidad del servicio al cliente en los restaurantes turísticos "DOÑA ZULLY" y "LA PATARASHCA" de Tarapoto, 2014; teniendo en cuenta la accesibilidad, el personal, el producto, el servicio y las instalaciones de ambos restaurantes.

Entonces, se realizó un estudio descriptivo comparativo con una muestra conformada por 80 sujetos, entre hombres y mujeres comensales; a quienes se aplicó una encuesta, la misma que fue validada mediante juicio de expertos; los datos fueron analizados mediante la frecuencia y el porcentaje; los datos se presentaron y analizaron en tablas y gráficos de barras y fueron procesados en el Microsoft Excel

Los resultados descriptivos demuestran que ambos establecimientos turísticos brindan un buen servicio al cliente; pues al comparar las puntuaciones derivadas de las percepciones de los clientes, hay una diferencia de 200 a favor del Restaurante "Doña Zully" respecto a "La Patarashca"; es decir, su accesibilidad, el personal que atiende, el servicio que brindan, el producto que ofrecen y las instalaciones físicas de dicho negocio son modestamente mejores según la opinión de los propios clientes. Además, se aprecia que las diferencias más altas a favor del Restaurante "Dona Zully" son en los servicios (83), el producto (89) y las instalaciones (23) puntos respectivamente. En los demás aspectos no se percibe una diferencia relevante.

En consecuencia, el nivel de satisfacción del servicio al cliente en los restaurantes turísticos "Doña ZULLY" y "LA PATARASHCA" de Tarapoto, 2014; **es bueno**. En decir, según la opinión de los clientes, la accesibilidad, el personal que atiende, el servicio que ofrecen, la calidad del producto y las instalaciones de ambos establecimientos son muy favorables y buenos.

Palabras clave: Evaluación de la calidad, servicio del cliente, calidad del producto.

## ABSTRACT

The aim of this study was to evaluate the quality of customer service in tourist restaurants "DONA ZULLY" and "PATARASHCA" Tarapoto, 2014; considering accessibility, personnel, product, service and facilities of both restaurants.

Then, a comparative descriptive study was conducted with a sample consisting of 80 subjects, men and women diners; to a survey, it was validated by expert judgment was applied; Data were analyzed using frequency and percentage; the data presented and analyzed in tables and bar charts and were processed in Microsoft Excel

The descriptive results show that both tourism establishments provide good customer service; as to compare the scores derived from the perceptions of customers, there is a difference of 200 in favor of the restaurant "DOÑA ZULLY" on "PATARASHCA"; that is, accessibility, staff attending the service provided, the product offering and the physical facilities of this business are modestly better as judged by the customers themselves. Furthermore, it is seen that the highest differences in favor of the Restaurant "DONA ZULLY" are in services (83), the product (89) and facilities (23) points respectively. In other respects a relevant difference is not perceived.

Consequently, the level of customer service satisfaction in tourist restaurants "DOÑA ZULLY" and "PATARASHCA" Tarapoto, 2014; is good. In other words, in the opinion of customers, accessibility, staff caring, service offering, product quality and facilities of both institutions are very friendly and good.

**Keywords:** Evaluation of quality, customer service, product quality.