



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“Satisfacción del cliente en el restaurante Social del Hotel Hilton, distrito
de Miraflores, Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTOR:

Rupay Castillo, Izel Alanis

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios Miguel Ángel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS
N° 044- 2018 / EP- ATH - DPI**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 044-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) RUPAY CASTILLO IZEL ALANIS, denominado:

**“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE SOCIAL DEL HOTEL HILTON,
DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA, 2018”**

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

| NUMERO | LETRAS | CONDICIÓN |
|--------|--------|-------------|
| 12 | DOCE | POR MAYORÍA |

Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS

Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA

Miembro (a) MGTR. BAZALAR PAZ MIGUEL ANGEL

Los Olivos, 07 de diciembre de 2018



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA:

*En primer lugar, a Dios por brindarme las
fuerzas necesarias, a mis padres
y a mi hermana por el apoyo
en estos cinco años de mi carrera profesional.*

AGRADECIMIENTO:

*A los docentes de la Universidad César Vallejo
por los conocimientos brindados,
a mi asesor Mg. Miguel Ruiz,
por la paciencia y el tiempo dedicado
para realizar un buen proyecto,
y a mis compañeros de estudio
por estos años de apoyo incondicional.*

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Izel Alanis Rupay Castillo**, estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, de la universidad César Vallejo, declaro que el trabajo titulado **“Satisfacción del cliente en el restaurante Social del Hotel Hilton, distrito de Miraflores, Lima, 2018”**, presentado en VII capítulos para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- En el presente trabajo de investigación, he mencionado todas las fuentes empleadas, identificando toda cita textual o de paráfrasis originado de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración en trabajos académicos.
- No he hecho uso de ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Soy consciente y responsable de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Diciembre del 2018



Izel Alanis Rupay Castillo

DNI : 77431463

PRESENTACIÓN

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo – Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada: **Satisfacción del cliente en el restaurante Social del Hotel Hilton, distrito de Miraflores, Lima, 2018**, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

El presente trabajo de investigación está estructurado en siete capítulos. En el primero, se expone la realidad problemática del tema de estudio, la fundamentación de la variable Satisfacción del cliente y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y sus objetivos. En el segundo capítulo, se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo, se expone los resultados descriptivos y el cuarto capítulo se dedica a la discusión de resultados. El quinto capítulo abarca las conclusiones de la investigación, en el sexto se establecen las recomendaciones y en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los Anexos los cuales dan consistencia a lo mencionado anteriormente.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibo con agrado sus sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación desarrollada del tema Satisfacción del cliente.

Atentamente,

La Autora

ÍNDICE

| | Pág. |
|------------------------------------|-------------|
| Carátula | i |
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de Tablas | x |
| Índice de Figuras | xii |
| Resumen | xiii |
| Abstract | xiv |
| | |
| I. Introducción | |
| 1.1 Realidad Problemática | 16 |
| 1.2 Trabajos previos | 18 |
| 1.2.1 Antecedentes internacionales | 18 |
| 1.2.2 Antecedentes nacionales | 19 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 20 |
| 1.4 Formulación del Problema | 39 |
| 1.4.1 Problema general | 39 |
| 1.4.2 Problemas específicos | 39 |
| 1.5 Justificación | 39 |
| 1.6 Objetivos | 40 |
| 1.6.1 Objetivo general | 40 |

| | | |
|------------------------|--|-----------|
| 1.6.2 | Objetivos específicos | 40 |
| II. Método | | |
| 2.1 | Diseño de Investigación | 42 |
| 2.2 | Variables, Operacionalización | 42 |
| 2.3 | Población y muestra | 44 |
| 2.3.1 | Población | 44 |
| 2.3.2 | Muestra | 44 |
| 2.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 45 |
| 2.4.1 | Técnicas | 45 |
| 2.4.2 | Instrumentos | 45 |
| 2.4.3 | Validez | 45 |
| 2.4.4 | Confiabilidad de instrumentos | 46 |
| 2.5 | Métodos de análisis de datos | 46 |
| 2.6 | Aspectos éticos | 46 |
| III. Resultados | | |
| 3.1 | Análisis descriptivos de los resultados | 48 |
| 3.2 | Resultados de la primera dimensión: Elementos tangibles | 63 |
| 3.3 | Resultados de la segunda dimensión: Fiabilidad | 63 |
| 3.4 | Resultados de la tercera dimensión: Capacidad de respuesta | 64 |
| 3.5 | Resultados de la cuarta dimensión: Seguridad | 64 |
| 3.6 | Resultados de la quinta dimensión: Empatía | 65 |
| 3.7 | Resultados de la variable: Satisfacción del cliente | 65 |
| IV. | Discusión | 67 |
| V. | Conclusiones | 71 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| VI. Recomendaciones | 73 |
| VII. Referencias | 75 |
| | |
| Anexos | |
| Anexo 1 Instrumento de investigación | 80 |
| Anexo 2 Matriz de consistencia | 83 |
| Anexo 3 Validación de expertos | 85 |
| Anexo 4 Base de datos | 89 |
| Anexo 4 Evidencias | 99 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Resumen de conceptos de la satisfacción del cliente | 22 |
| Tabla 2 Resumen de los modelos de la satisfacción del cliente | 33 |
| Tabla 3 Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del cliente | 45 |
| Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad | 48 |
| Tabla 5 Edad del encuestado | 50 |
| Tabla 6 Sexo del encuestado | 51 |
| Tabla 7 El restaurante cuenta con equipos modernos | 52 |
| Tabla 8 Las instalaciones observadas son atractivas | 53 |
| Tabla 9 La apariencia del personal es pulcro y organizado | 54 |
| Tabla 10 Los materiales en lo que se transportan los productos son bien presentados | 55 |
| Tabla 11 Se realiza el servicio en el tiempo prometido | 56 |
| Tabla 12 Existe interés en resolver algún problema | 57 |
| Tabla 13 Existe una buena relación con el personal | 58 |
| Tabla 14 Las quejas o incomodidades se resuelven a tiempo | 59 |
| Tabla 15 Se cumple con lo prometido | 60 |
| Tabla 16 El personal está dispuesto a ayudar en todo momento | 61 |
| Tabla 17 Se comentan los horarios exactos del servicio | 62 |
| Tabla 18 El personal ofrece un servicio rápido | 63 |
| Tabla 19 El personal responde a sus preguntas oportunamente | 64 |
| Tabla 20 El personal transmite confianza | 65 |
| Tabla 21 Me siento seguro de las transacciones que realizo con el hotel | 66 |
| Tabla 22 El personal se muestra amable | 67 |

| | |
|---|----|
| Tabla 23 El personal tiene conocimiento y realiza bien su trabajo | 68 |
| Tabla 24 El hotel ofrece servicios adicionales | 69 |
| Tabla 25 Se tienen horarios de trabajo convenientes para todos | 70 |
| Tabla 26 El personal ofrece atención personalizada | 71 |
| Tabla 27 El restaurante se preocupa por nuevos intereses | 72 |
| Tabla 28 El personal comprende necesidades específicas | 73 |
| Tabla 29 Elementos tangibles | 74 |
| Tabla 30 Fiabilidad | 75 |
| Tabla 31 Capacidad de respuesta | 76 |
| Tabla 32 Seguridad | 77 |
| Tabla 33 Empatía | 78 |
| Tabla 34 Satisfacción del cliente | 79 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Satisfacción e insatisfacción del cliente | 27 |
| Figura 2. Modelo Servqual | 28 |
| Figura 3. Mapa de ubicación | 33 |
| Figura 4. Organigrama | 35 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Social del Hotel Hilton, distrito de Miraflores, Lima, 2018, de acuerdo a las dimensiones obtenidas en el proceso del estudio.

Esta investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, el cual consistió en describir la variable Satisfacción del cliente, tiene un diseño no experimental de corte transversal y para su determinación se recolectó información en un periodo de tiempo definido invitando a una muestra aplicada a 331 clientes. Así mismo, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario, conformado por 22 preguntas en medición de la escala de Likert (totalmente desacuerdo, desacuerdo, parcial, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

Los resultados obtenidos indicaron un nivel medio de 51% en la satisfacción del cliente en el restaurante Social del hotel Hilton en Miraflores.

Palabras claves: Satisfacción, Cliente, Satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The main objective of the present study was to determine the level of customer satisfaction in the Social restaurant of the Hilton Hotel, Miraflores district, Lima, 2018, according to the dimensions obtained in the research process.

This investigation of quantitative approach of descriptive type, which consisted in describing the variable customer satisfaction, has a non-experimental design of transversal cut and for its determination collected information in a defined period of time inviting a non-probabilistic sample of 331 customers. Likewise, the survey technique was used and, as an instrument, the questionnaire was made up of 22 questions on Likert scale measurement (totally disagree, disagree, partial, agree, totally agree).

The results obtained indicated an average level of 51% in the client's satisfaction in the Social restaurant of Hilton hotel in Miraflores.

Keywords: Satisfaction, Customer, Customer Satisfaction.