



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA**

“Calidad en el servicio y lealtad del cliente del restaurante Rústica, Los Olivos
Lima 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Br. Calle Carbajal, Nicanor Paolo

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

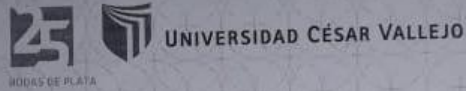
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y centros de esparcimientos

Lima - Perú

2016

Página del Jurado



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS

N° 070 (CN) - 2016 / EP- ATH - DPT

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 070 (BN)-2016-UCV-Lima Norte/EP-ATH-PI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

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

El Desarrollo de Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: CALLE CARBAJAL, NICANOR PAOLO, denominado:

""CALIDAD EN EL SERVICIO Y LEALTAD DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE RUSTICA, LOS OLIVOS, LIMA 2016""

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

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
12	DOCE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MG. SC. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

Miembro (a) MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

Miembro (a) MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS



Los Olivos, 06 de diciembre de 2016

UCV.EDU.PE

DEDICATORIA:

Dedico esta investigación a mis padres y hermanos que siempre estuvieron atentos a mis necesidades y alentándome para que lo terminara.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mis padres por su confianza y entereza para sostener mi desarrollo profesional que a veces flaqueaba por las cosas de la vida que afrontamos los jóvenes y muchas veces no entendemos las razones por las cuales ocurren.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nicanor Paolo Calle Carbajal con DNI N° 45212506, 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 en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Del mismo modo, juro por esta declaración que todos los datos e información proporcionados en este artículo son verdaderos.

En este sentido, asumo la responsabilidad correspondiente por cualquier información falsa, oculta u omitida en los documentos y la información proporcionada, para lo cual obedezco las regulaciones académicas de la Universidad de Cesar Vallejo.

Lima, 2 de Diciembre del 2016



Nicanor Paolo Calle Carbajal

DNI N°45212506

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “La calidad en el servicio y la lealtad del cliente del restaurante Rústica de Los Olivos, Lima 2016”.

Esta tesis parte de la idea que, en efecto, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la lealtad del cliente.

Con ese fin, se elaboró un cuestionario y se aplicó a ciento veinte visitantes del restaurante Rústica de Los Olivos, para que nos diera referencia empírica de lo propuesto en la hipótesis.

Una vez aplicada la encuesta, se elaboró una base de datos en el Programa SPSS, el cual permitió obtener los cuadros y medir las relaciones entre las dimensiones de las variables y entre las propias variables.

En se sentido se ha ido describiendo una a una las dimensiones de cada variable y luego se han obtenido las llamadas tablas de contingencia y su correspondiente prueba de hipótesis no paramétrica, en este caso la chi cuadrado que es el test adecuado para probar la independencia o la relación entre variables cualitativas como corresponde en nuestro caso.

La información se divide en siete capítulos, para lo cual se considera el plan de investigación recomendado por la universidad. En el Capítulo I, se consideró una introducción a la investigación. En el capítulo II, métodos de investigación. En el Capítulo III, se registran los resultados. En el Capítulo IV, discuta los resultados. La conclusión del quinto capítulo. Recomendaciones en el Capítulo VI. Finalmente, en el Capítulo VII, la bibliografía y el anexo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	26
1.4.1. Problema General	26
1.4.2. Problemas Específicos	26
1.5. Justificación	27
1.6. Hipótesis	28
1.6.1. Hipótesis General	28
1.6.2. Hipótesis Específicas	28
1.7. Objetivos	28
1.7.1. Objetivo General	28
1.7.2. Objetivos Específicos	28
II. MÉTODO	29
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	33

III. RESULTADOS	34
3.1. Resultados Generales	35
3.2. Resultados sobre la Calidad en el Servicio	37
3.3. Resultados sobre la Lealtad del Cliente	52
3.4. Relación entre Calidad del Servicio y Lealtad del Cliente	61
3.4.1. Relación entre fiabilidad y lealtad	62
3.4.2. Relación entre capacidad de respuesta y lealtad	64
3.4.3. Relación entre empatía y lealtad	65
3.4.4. Relación entre aspectos tangibles y lealtad	66
3.4.5. Relación entre calidad del servicio y lealtad del cliente	67
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS	77
VIII. ANEXOS	84
Anexo 1 Matriz de Consistencia	85
Anexo 2 Encuesta	86
Anexo 3 Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos de la UCV	91
Anexo 4 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	92
Anexo 5 Autorización de la versión final del trabajo de investigación	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Dimensiones, variables y definiciones de la calidad del servicio	25
Tabla 2.	Operacionalización de las variables	30
Tabla 3.	Análisis de fiabilidad	33
Tabla 4.	Edad de los 120 encuestados en el restaurante Rústica de Los Olivos, Lima	35
Tabla 5.	Ocupación de los 120 encuestados en el restaurante Rústica de Los Olivos, Lima	36
Tabla 6.	Estado Civil de los 120 encuestados en el restaurante Rústica de Los Olivos, Lima	36
Tabla 7.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Piensa usted que el restaurante cumplió con lo que prometió en relación con el servicio?	37
Tabla 8.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿En caso de haber tenido algún problema, el restaurante lo resolvió rápidamente?	38
Tabla 9.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Siente usted que tuvo que esperar mucho tiempo para recibir su pedido?	39
Tabla 10.	Resumen de las respuestas de los encuestados sobre la fiabilidad	39
Tabla 11.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Los empleados le brindaron un excelente servicio?	40

Tabla 12.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudarte en todo momento?	41
Tabla 13.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Los empleados tienen aspecto pulcro?	41
Tabla 14.	Resumen de las respuestas de los encuestados sobre la capacidad de respuesta	42
Tabla 15.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Los empleados le brindaron una excelente atención?	43
Tabla 16.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Siente que los empleados entendieron sus necesidades concretas?	43
Tabla 17.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿El comportamiento de los empleados generó confianza?	44
Tabla 18.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Los empleados fueron corteses con usted todo el tiempo?	45
Tabla 19.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿La persona que lo atendió tenía suficiente conocimiento para responder todas sus preguntas?	46
Tabla 20.	Resumen de las respuestas de los encuestados sobre la empatía	47
Tabla 21.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Las instalaciones son atractivas a la vista?	48
Tabla 22.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Los equipos de sonido y TV son adecuados?	49

Tabla 23.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Dispone de servicio telefónico y WiFi?	49
Tabla 24.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Se entregan tickets (comprobantes de pago) claros y bien especificados?	50
Tabla 25.	Resumen de las respuestas de los encuestados sobre los aspectos tangibles del restaurante Rústica de Los Olivos	51
Tabla 26.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Visita frecuentemente el restaurante Rústica?	52
Tabla 27.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿En los próximos años consumiré más en este restaurante Rústica?	53
Tabla 28.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Está de acuerdo con los productos y servicios que ofrece el restaurante Rústica?	54
Tabla 29.	Resumen de las respuestas de los encuestados sobre su comportamiento con respecto al restaurante Rústica	55
Tabla 30.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Recomendaré este restaurante Rústica a cualquier que busque mi consejo?	56
Tabla 31.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Animaré a mis amigos y familiares a consumir en este restaurante Rústica?	57
Tabla 32.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿En una próxima vez, consideraré este restaurante Rústica como la primera opción?	58
Tabla 33.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Contaré aspectos positivos sobre este restaurante Rústica a otras personas?	59

Tabla 34.	Respuesta de los encuestados a la pregunta ¿Luego de visitar el restaurante Rústica, usted se encuentra satisfecho?	60
Tabla 35.	Resumen de las respuestas de los encuestados sobre su actitud con respecto al restaurante Rústica	61
Tabla 36.	Datos sobre la fiabilidad y la lealtad del cliente	62
Tabla 37.	Resultado de la aplicación del test chi cuadrado a los datos de la Tabla 36	63
Tabla 38.	Datos sobre la capacidad de respuesta y lealtad del cliente	64
Tabla 39.	Resultado de la aplicación del test chi cuadrado a los datos de la Tabla 38	64
Tabla 40.	Datos sobre la empatía y lealtad del cliente	65
Tabla 41.	Resultado de la aplicación del test chi cuadrado a los datos de la Tabla 40	65
Tabla 42.	Datos sobre aspectos tangibles y lealtad del cliente	66
Tabla 43.	Resultado de la aplicación del test chi cuadrado a los datos de la Tabla 42	66
Tabla 44.	Datos sobre las variables de calidad de servicio y lealtad del cliente	67
Tabla 45.	Resultado de la aplicación del test chi cuadrado a los datos de la Tabla 44	67

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la lealtad del cliente del restaurante Rústica de Los Olivos, Lima 2016.

El método utilizado para escribir este documento es recopilar datos estadísticamente (a través de una encuesta de aplicación), organizarlos (a través de cuadros de frecuencias relativas y absolutas y acumulativas), describirlos (a través de porcentajes) y realizar las correspondientes pruebas de hipótesis (en este caso la prueba chi cuadrado).

La conclusión más importante a que hemos arribado con la investigación es que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad en el servicio y la lealtad del cliente del restaurante Rústica de Los Olivos, Lima 2016.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, lealtad, servicios, productos

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the quality of service and customer loyalty of the Rústica restaurant in Los Olivos, Lima 2016.

The method used to write this document is to collect data statistically (through an application survey), organize it (through tables of relative and absolute and cumulative frequencies), describe it (through percentages) and perform the corresponding hypothesis tests (in this case, the chi-square test).

The most important conclusion that we have reached with the research is that there is a statistically significant relationship between the quality of the service and the customer loyalty of the Rústica restaurant in Los Olivos, Lima 2016.

Keywords: quality, satisfaction, loyalty, services, products.