

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE
CLIENTES EN RESTAURANTES DE COMIDA Y
BEBIDAS DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA-
PERÚ 2024

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Renato Alfonso Julca Espinoza

Asesor:

Mg. José Antonio Coral Morante

<https://orcid.org/0000-0001-7774-1227>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 presidente	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	PAULO CESAR CACERES IGLESIAS
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JOSÉ ANTONIO CORAL MORANTE
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 73 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tm:oid::1:3124061700

3% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales




- 0%  Fuentes de Internet
 - 3%  Publicaciones
 - 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)
-

Tabla de contenido

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Objetivos	21
1.4. Hipótesis	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
3.1 Estadística Descriptiva	28
3.2 Estadística Inferencial	46
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	56
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra	27
Tabla 2 Grado de fiabilidad	27
Tabla 3 P1: Antes de visitar un restaurante, ¿crees que el servicio y la comida/bebida cumplirán con tus expectativas?	28
Tabla 4 P2: ¿Considera usted que la comida/bebida y el servicio recibido cumplió con expectativas?	29
Tabla 5 P3: ¿Considera usted que la relación entre los beneficios obtenidos del restaurante es proporcional a lo que usted pagó?.....	30
Tabla 6 P1: ¿Considera usted que los empleados del restaurante ofrecieron un servicio rápido y efectivo?	31
Tabla 7 P2: ¿Considera usted que los empleados están adecuadamente capacitados?	32
Tabla 8 P3: ¿Considera usted que los empleados y el restaurante respondieron correctamente sus preguntas o consultas?	33
Tabla 9 P4: ¿Considera usted que en el restaurante percibe un ambiente de seguridad?.....	34
Tabla 10 P5: ¿Considera usted que en el restaurante existen las debidas señalizaciones de seguridad?35	
Tabla 11 P6: ¿Considera usted que en el restaurante se sintió con la seguridad y confianza al realizar el pago del servicio?	36
Tabla 12 P7: ¿Considera usted que el servicio brindado cumplió con lo prometido?	37
Tabla 13 P8: ¿Considera usted que hay una buena manipulación de los alimentos?	38
Tabla 14 P9: ¿Considera usted que el pedido realizado le llegó en el tiempo estimado?	39
Tabla 15 P10: ¿Considera usted que las instalaciones físicas del restaurante son cómodas y visualmente atractivas?.....	40
Tabla 16 P11: ¿Considera usted que el restaurante cuenta con el debido equipamiento de sanidad?.....	41
Tabla 17 P12: ¿Considera usted que los empleados del restaurante cuentan con uniforme limpio y adecuado?.....	42
Tabla 18 P13: ¿Considera usted que se sintió escuchado y atendido por los empleados del restaurante?	43

Tabla 19 P14: ¿Considera usted que los empleados comprendieron sus necesidades?	44
Tabla 20 P15: ¿Considera usted que los empleados del restaurante fueron amables al responder sus consultas?	45
Tabla 21 Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente	47
Tabla 22 Correlación entre seguridad y satisfacción del cliente	48
Tabla 23 Correlación entre empatía y satisfacción del cliente	49
Tabla 24 Correlación entre confiabilidad y satisfacción del cliente	50
Tabla 25 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del cliente	51
Tabla 26 Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del cliente	52

Índice de figuras

Figura 1 P1: Antes de visitar un restaurante, ¿crees que el servicio y la comida/bebida cumplirán con tus expectativas?	28
Figura 2 P2: ¿Considera usted que la comida/bebida y el servicio recibido cumplió con expectativas? ...	29
Figura 3 P3: ¿Considera usted que la relación entre los beneficios obtenidos del restaurante es proporcional a lo que usted pagó?.....	30
Figura 4 P1: ¿Considera usted que los empleados del restaurante ofrecieron un servicio rápido y efectivo?	31
Figura 5 P2: ¿Considera usted que los empleados están adecuadamente capacitados?	32
Figura 6 P3: ¿Considera usted que los empleados y el restaurante respondieron correctamente sus preguntas o consultas?	33
Figura 7 P4: ¿Considera usted que en el restaurante percibe un ambiente de seguridad?	34
Figura 8 P5: ¿Considera usted que en el restaurante existen las debidas señalizaciones de seguridad? 35	
Figura 9 P6: ¿Considera usted que en el restaurante se sintió con la seguridad y confianza al realizar el pago del servicio?	36
Figura 10 P7: ¿Considera usted que el servicio brindado cumplió con lo prometido?	37
Figura 11 P8: ¿Considera usted que hay una buena manipulación de los alimentos?.....	38
Figura 12	39
Figura 13 P10: ¿Considera usted que las instalaciones físicas del restaurante son cómodas y visualmente atractivas?.....	40
Figura 14 P11: ¿Considera usted que el restaurante cuenta con el debido equipamiento de sanidad? ...	41
Figura 15 P12: ¿Considera usted que los empleados del restaurante cuentan con uniforme limpio y adecuado?.....	42
Figura 16 P13: ¿Considera usted que se sintió escuchado y atendido por los empleados del restaurante?	43
Figura 17 P14: ¿Considera usted que los empleados comprendieron sus necesidades?	44

Figura 18 P15: ¿Considera usted que los empleados del restaurante fueron amables al responder sus consultas?	45
Figura 19 Prueba de normalidad	46

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es identificar la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en restaurantes de comida y bebida del distrito de Cercado de Lima, Perú, en 2024. Se aplicó una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental-transversal con una muestra de 384 clientes de dichos restaurantes. Se utilizó la técnica de encuesta para recolectar datos, empleando un cuestionario politómico de 5 niveles, dividido en 3 secciones: la primera con 2 preguntas filtro, la segunda con 3 preguntas (una por cada dimensión según Kotler y Keller) y la tercera con 15 preguntas (3 por cada dimensión descrita por Parasuraman, Zeithaml y Berry), inspirado en el modelo SERVPERF para evitar sesgos.

Se encontró que, si existe una relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en estos restaurantes, con un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.616$) y un nivel de significancia de 0.001. También se halló una relación entre dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad y empatía con la satisfacción de los clientes. Por lo tanto, se concluyó que, en los restaurantes del distrito de Cercado de Lima, si la calidad de servicio aumenta, la satisfacción de los clientes también aumentará.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del cliente, Calidad de servicio, Cercado de Lima

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

Acuña, A., Contreras, E. y Munévar, L. (2023). Calidad percibida en el servicio de restaurantes de cocina autóctona en Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(10), 1313-1328.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.27>

Barrera, M., Fernández, S., Quevedo, D. y Montero, M. (2023). Calidad del servicio de alimentos y satisfacción del cliente. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 278-302.
<https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1061>

Bernal. C. (2010). *Metodología de la investigación*. (1ra edición). Editorial Pearson.

Bustamante, W., Castillo, R., Loaiza, R., Martel, C., Medina, M. & Rojas, R., (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Extraído de:
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

CCL CONECTADOS (2023). Equifax: Análisis de la Distribución de Restaurantes en Distritos de Lima y Callao. Recuperado de: <https://cclconectados.com/equifax-analisis-de-la-distribucion-de-restaurantes-en-distritos-de-lima-y-callao/>

Cochran, W. (1976) *Técnicas de muestreo* (2da. edición). Editorial Continental.

Crispín, J., Martel, C. y Torero, N. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *desafíos*, 11(2), 156–164.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>

Cronin, J y Taylor S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing* 56 (3): 55-68.

Dueñas, J., Silador, R., Vargas, E. y Utrera, A. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en el hotelería: Caso de estudio. Ayana. Revista De Investigación En Turismo, 3(1), 028. <https://doi.org/10.24215/27186717e028>

Elliott, N. Frieck R & Schonlau, M. (2002). Conducting Research Surveys Via E-Mail and The Web. Editorial RAND Corporation.

Gutiérrez, H. (2020). Calidad y Productividad. (5ta, edición). Editorial McGraw-Hill.

Hermosillo, G., Kaplan, J. & Yocupicio, A. (2022). SERVQUAL: CALIDAD EN EL SERVICIO DE UN RESTAURANTE DE MARISCOS. Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa, (38). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.472>

Hernández, R. (2017). Fundamentos de investigación. (1ra edición). Editorial McGraw-Hill.

Hernández., R y Mendoza C. (2023) Metodología de la Investigación (2da. edición). Editorial McGraw-Hill.

INCAL (2023). Turismo: Inacal promueve la calidad en servicios de restaurantes. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/inacal/noticias/809133-turismo-inacal-promueve-la-calidad-en-servicios-de-restaurantes>

INEGI (2021). Conociendo la Industria Restaurantera, Colección de estudios sectoriales y regionales.

INEI (2024). PERÚ: EMPRESAS SECTOR RESTAURANTES, SEGÚN REGIÓN, II TRIMESTRE 2023(NO PUBLICADO)

Kotler, P. y Keller, K. (2012) Dirección de marketing, Pearson educación.

Monroy, M y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Investigación administrativa, 48(123)
Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es.

Municipalidad Metropolitana de Lima (2022). Estudio de caracterización de residuos sólidos municipales en el distrito de Cercado de Lima - Lima 2022. Extraído de:
<https://smia.munlima.gob.pe/documentos-publicacion/detalle/1367>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Radio Programas del Perú (2017). ¿Cuánto gastan los peruanos en un menú para almorzar?
Extraído de: <https://rpp.pe/economia/economia/cuanto-gastan-los-peruanos-en-un-menu-para-almorzar-noticia-1078698>

Rivero, J. (2016). Marketing relacional, Pearson Educación, 2016.

Salkind N. (1999). Métodos de Investigación. (3ra. Edición). Mexico: Editorial Prentice Hall.

Schiffman, L. & Lazar, L. (2014). Comportamiento del consumidor. (9na. Edición). México: Editorial Prentice Hall.

Solis, B. (2015). X: The Experience When Business Meets Design. Editorial John Wiley & Sons Inc.

Suárez, M. (2018). La importancia de la calidad del servicio en la economía mexicana, Milenio.