

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Gastronomía y Gestión de Restaurantes

“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN
RESTAURANTES DE HOTELES 5 ESTRELLAS DE
TRUJILLO-2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Gastronomía y Gestión de Restaurantes

Autora:

Katy Alexandra Márquez Gonzales

Asesor:

Dra. Gaby Mónica Felipe Bravo

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi Padre, que con su esfuerzo me guió.

Alexandra M.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por el soporte incondicional

A Dios, por guiarme por el buen camino

A mi asesora de tesis, por el apoyo y paciencia

A Antuanet, por darme el soporte emocional que necesitaba.

A Nala, por acompañarme

Alexandra M.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
Tabla de contenidos.....	3
RESUMEN.....	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
Clientes entre 25 a 65 años.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS.....	7

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1: Gráfico estadística de la dimensión “Tangible”. **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 2: Gráfico estadística de la dimensión “Confiabilidad”..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 3: Gráfico estadística de la dimensión “Respuesta” **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 4: Gráfico estadística de la dimensión “Garantía” **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 5: Gráfico estadística de la dimensión “Empatía” **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 6: Gráfico estadística de los valores obtenidos por ambos restaurantes **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

La aplicación de estándares de calidad del servicio son puntos claves para una atención óptima en restaurantes, lo cual puede generar aumento de clientes, rentabilidad y prestigio. El objetivo de la investigación fue analizar el nivel de la satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio en restaurantes de hoteles 5 estrellas de Trujillo-2019. La investigación fue cuantitativa, aplicada y descriptiva. Se trabajó en 2 restaurantes de Hoteles de 5 estrellas, utilizando una escala de Likert del instrumento DINERSERV; la cual fue validada por 3 expertos, se obtuvo un coeficiente V Aiken de 0.97; de 29 preguntas divididas en 5 dimensiones: Tangible, Respuestas, Confiabilidad, Garantías y Empatía. Fueron valoradas como: Totalmente de acuerdo (6), De acuerdo (5), Algo de acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1); estas valoraciones fueron adaptadas en: Totalmente Satisfecho (6), Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Indiferente (3), Insatisfecho (2) e Insatisfecho (1). Se concluye que el nivel de satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio en Restaurantes de Hoteles 5 estrellas fue “Satisfecho”.

PALABRAS CLAVES: Restaurantes, Satisfacción, Calidad, Cliente

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aguilar, A & Ibáñez, V. (2016). Características de la oferta de servicios de restauración en los hoteles de Sevilla. *El Turismo y La Experiencia Del Cliente: IX Jornadas de Investigación En Turismo*. Retrieved from <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/51769/aguilarescobar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre, A. (2014). *Metodología y Herramienta para la Medición de Percepción en los Atributos de Calidad entre el Cliente y el Empleado de un Restaurantes*. (Tesis de Maestría) Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Monterrey. Retrieved from <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/619526/Tesis%20Angeles%20Aguirre%20Percep.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arapa, E. (2017). *Calidad de Servicio e Influencia en la Satisfacción de Clientes en los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, Ayacucho. Retrieved from http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1678/Tesis%20AD157_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballestas, B & Toncel, P. (2006). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente que prestan los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Cartagena*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias, Colombia. Retrieved from <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0039501.pdf>
- Ballón Cervantes, S. C. (2016). *Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay*. (Tesis de pregrado). Universidad ESAN, Lima, Perú. Retrieved from https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadena, J; Vega, A; Real, I & Vasquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial*.

Actualidad y Nuevas Tendencias. Retrieved from
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>

Castillo, M. (2015). *Calidad de Servicio y Lealtad del cliente en el Restaurante “Mechita” de la ciudad de Cajabamba* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Retrieved from
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4911/castillovillalva_mar%20garita.PDF?sequence=1

Casino, A. (2001). *Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico*. (Tesis de pregrado) University of Valencia, Valencia. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/5164488_Medicion_de_la_calidad_de_servicio_una_aplicacion_a_los_establecimientos_de_alojamiento_turistico1

Cordoves, I. (2011). *Procedimiento para la gestión del proceso de alimentos y bebidas en medianos hoteles de ciudad categoría dos estrellas* (tesis de maestría). Universidad Central “Marta Abreu” De Las Villas, Santa Clara, Cuba. Retrieved from
<https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/7838/Tesis.MGTIbon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duran, M, García, E & Gutiérrez, P. (2013). Plan de Mejoramiento del Servicio al Cliente en el Country International Hotel. Retrieved from file:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4714810>

Dávila, K.; Flores, M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico el cántaro E.I.R.L. de Lambayeque* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Retrieved from <https://core.ac.uk/reader/94867610>

Lizarzaburo, E. (2016). El conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos. *Universidad & Empresa, Bogotá*, 33–54. Retrieved from
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

- González, R. (2014). *Calidad y la Satisfacción del Cliente en la hotelería low cost* (tesis pregrado). Universidad de Valladolid, Valladolid. Retrieved from <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6001/TFGN.95.pdf;jsessionid=89864ABF12C6C4D33179E6E286076F82?sequence=1>
- Gonzales, Z. (2016). *Impacto del turismo en el Perú, como actividad económica, en el hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo, durante el período 2009 -2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/869/1/TL_GonzalesVasquezZulyMabel.pdf
- Hinojoza, C. (n.d.). *Evaluación de la Calidad en el Servicio de Alimentos y Bebidas de los principales Hoteles de Ciudad de Obregon* (Tesis de pregrado). Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON), Obregon-Sonora, Mexico. Retrieved from https://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/615_hinojoza_carlos.pdf
- Hyun, J; McCahon, C y Miller, J. (2013). Orientación de servicio para empleados de contacto en restaurantes coreanos de comidas informales. *Diario de Servicios de Alimentación Business*, 6: 1, 67–86. Retrieved from https://www.researchgate.net/scientific-contributions/2002983505_Judy_Miller
- Lizarzaburo, E. (2016). *El conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos*. (Tesis de pregrado). Universidad & Empresa, Bogotá, 33–54. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Vasquez, J. (2017). *Percepción de la Calidad de Servicio en los Restaurantes de los Hoteles de Cuatro Estrellas en Miraflores*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Retrieved from http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3464/3/2017_Vasquez-Gonzales.pdf
- Morales, E. (2016). *Gestión de la calidad del servicio al cliente en restaurantes de hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Del Norte, Trujillo, Perú. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11537/10089>

- Martinot, J. (2013). Manual de buenas prácticas “Desarrollo de habilidades y destreza para la atención de clientes y restaurantes”. Retrieved from https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/05_mbp_desarrollo_destrezas_ac/MBP_desarrollo_habilidades.pdf
- Montalvo, M. (2016). *Limitaciones en el Recurso Humano y su Influencia en la Calidad de Servicio. Caso: Restaurante Mar Criollo – Lima – 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Peruana de Las Américas, Lima, Perú. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Moreno, J. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don parce (tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú. Retrieved from https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf
- Nápoles, L; Tamaño, P Y Moreno, M. (2016). Measuring and improving internal customer satisfaction in university institutions. Retrieved from <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/938/1051>
- Quispe, J. (2014). Nivel de percepción de la calidad y su relación con el nivel de satisfacción esperado del servicio de los clientes en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Cajamarca. 2014. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú Retrieved from http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/92/Quispe_Goicochea_Juan_Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quevedo, J. (2015). Procedimiento para el diseño del servicio gastronómico de restaurante en el municipio de las tunas. retrieved from <http://roa.ult.edu.cu/jspui/bitstream/123456789/4195/1/Juan%20Rafael%20Quevedo%20Pea.pdf>
- QuestionPro. (2017). “¿Qué es la escala Likert y como utilizarla?” Retrieved from <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Romero, H. (2014). Calidad del Servicio de los puntos de ventas del departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Venetur Maremares S.A (tesis pregrado). Retrieved

from <https://docplayer.es/24440758-Calidad-del-servicio-de-los-puntos-de-ventas-del-departamento-de-alimentos-y-bebidas-del-hotel-venetur-maremares-s-a.html>

Sanchez, M. (2014). Capacitación en Habilidades de Atención al Cliente para Mejorar la Calidad del Servicio Brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la Ciudad Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Retrieved from

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf

Stratford, M. (2018). Welcome to Mendeley: Quick Start Guide. Retrieved from

<https://static.mendeley.com/weblet-awareness/documents/Mendeley-Quick-Start.pdf>

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Retrieved from

https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Ucardiz, J. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Scielo. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00006.pdf>

Vera, J & Trujillo, A. (2009). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. Panorama Socioeconómico, 27-38,16-30. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39912023003>