



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

“LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN UN RESTAURANTE TURÍSTICO, EN LA
CIUDAD DE TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Marketing

Autoras:

Diana Jamilet Monzon Tumbajulca
Milagritos Maria Lucila Urquiza Chavez

Asesor:

Mg. Mercy Evelyn Angulo Cortejana
<https://orcid.org/0000-0003-1914-4111>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------|-------------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 | Francisco Jesús Paredes León | 42374014 |
| Presidente(a) | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|--|-----------------|
| Jurado 2 | Álvaro Larry Luis Felipe Mendoza Castillo | 40872130 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | Luis Guido Tresierra Ayala | 17867006 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------------------|----|
| JURADO CALIFICADOR | 2 |
| DEDICATORIA | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| TABLA DE CONTENIDO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 6 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 18 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 22 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 40 |
| ANEXOS | 44 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1: Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente..... | 22 |
| Tabla 2: Nivel de calidad de servicio | 24 |
| Tabla 3: Nivel de satisfacción al cliente y dimensiones. | 26 |
| Tabla 4: Relación entre elemento tangible y satisfacción del cliente. | 28 |
| Tabla 5: Relación entre Fiabilidad y Satisfacción del cliente. | 29 |
| Tabla 6: Relación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción del cliente. | 30 |
| Tabla 7: Relación entre Seguridad y Satisfacción del cliente. | 31 |
| Tabla 8: Relación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción del cliente. | 32 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 1: Dispersión simple de Calidad de servicio y Satisfacción al cliente | 23 |
| Figura 1 2: Nivel de Calidad de Servicio | 25 |
| Figura 1 3: Dimensiones de la Calidad de Servicio. | 26 |
| Figura 1 4: Nivel de Satisfacción al Cliente. | 28 |
| Figura 1 5: Dimensiones de Satisfacción del Cliente. | 28 |

RESUMEN

La calidad de servicio es un aspecto fundamental en el ámbito empresarial, por lo cual es indispensable considerarlo como una estrategia para lograr la satisfacción del consumidor y así incrementar las ventas. Por tanto, el trabajo tuvo como propósito determinar si la calidad del servicio es un atributo que se relaciona para satisfacer a los consumidores de un Restaurante Turístico de Trujillo, 2022. El método de investigación considerado es de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo. Para la recopilación de información se tomo en cuenta a 260 clientes de un hotel turísticos, en la cual se diseñó un cuestionario, como instrumentó de investigación para la calidad de servicio se tomo en cuenta el Modelo SERVQUAL y la satisfacción al cliente en relacion a las dimensiones que estable Kotler en el 2001, y se midió mediante la escala de Likert. Los resultados obtenidos es que un 68% de los encuestados se encuentran medianamente de acuerdo con la calidad de servicio y un 67% satisfechos con la atención brindada. En conclusión, se puede afirmar que, existe relación lineal, positiva fuerte entre las variables de estudio, pues se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.862, con un valor de $p= 0.003$, al ofrecer un servicio de calidad, la satisfacción de los clientes aumentará.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, satisfacción al cliente, restaurante turístico, lealtad.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. *Revista Internacional de Buena Conciencia*. 7 (2), 187-197. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Arbulu, I. & Fernández, M. (2020) Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en el Restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovedejo, Chiclayo, Perú.
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.
- Ávila, R. (2021). Calidad de servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente del Restaurante Ají Seco de la Ciudad de Trujillo, 2021 (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Berry, L.; Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (1992) Calidad Total en la Gestión de Servicio. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Cancela, R.; Cea, N.; Galindo, G. & Valilla, S. (2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <https://investigacion-educativa9.webnode.es/files/200000028-28c3a29c05/Estudios%20comparativos%20casuales%20o%20ex%20post%20facto.pdf>
- Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. *Aportes y Transferencias*. 13(2), 29-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf>
- Castillo, J. & Durand, L. (2019). La relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del sector restaurantes de comida italiana del Balneario de Huanchaco, 2019 (tesis de maestría). Universidad Privada del Perú, Trujillo, Perú.
- Deming, W. E. (1988). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la Crisis. Madrid, España: Edición Díaz Santo.

El Comercio (2022). 50 Best: ¿Cuáles son y como son los mejores restaurantes peruanos de América Latina? Noticias. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/provecho/tendencias/sabias-que-puedes-disfrutar-los-mejores-vinos-de-nueva-zelanda-en-peru-noticia/>

Everson, J. L., Dagger, T. S., y Elliott, G. (2013). Engaging Customers for Loyalty in the Restaurant Industry: The Role of Satisfaction, Trust, and Delight. Revista de investigación de negocios de servicios de alimentación. DOI: 10.1080/15378020.2013.761025

García, F.; Ibáñez, J. & Francisco, A. (1993). El Análisis de la realidad social. Método y técnica de investigación. Madrid, España. Alianza Editorial.

Garzón, D. (2015). El sector gastronómico creció 22% en el último año con 90.000 restaurantes. La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/ocio/el-sector-gastronomico-crecio-22-en-el-ultimo-ano-con-90-000-restaurantes-2266206>

Gastroactitud (2015). Un cocinero español en la cocina de Noma. España. Recuperado de <https://www.gastroactitud.com/pista/ruben-hernandez-cocinero-espanol-noma/>

Hernández, S.R.; Fernández, C.C. & Baptista, L.P. (2001). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill.

ISO. (2005). Norma ISO 9000:2005 Sistema de gestión de la calidad. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Izquierdo, C. (2018) La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Burgo's Restaurante en la ciudad de Puerto Maldonado-2018 (tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Madre de Dios, Perú.

Kotler, P. (2001). Dirección de Marketing. Edición 10°. México. Pearson. Educación.

Kotler, P. (2007). Fundamentos de Marketing. México. Pearson.

La gestión (2014). Gastón Acurio es galardonado por su gran servicio a millones de amantes de la comida. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/gaston-acurio-galardonado-gran-servicio-millones-amantes-comida-233762-noticia/>

La INEI (2019) Negocios de restaurantes aumentó 4,60% en diciembre de 2019. Recuperado de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-aumento-460-en-diciembre-de-2019-12132/>

La INEI (2020) Encuesta Mensual del sector servicio. El Perú primero. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_servicios.pdf

Lezcano, A. & Novoa, E. (2019). La Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente en la empresa de Calzature Gianella, en la ciudad de Trujillo (tesis de pregrado). Universidad Privada de Trujillo, Perú.

López, D. (2018). Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's en la ciudad de Guayaquil (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Monge, M.; Carvajal, E.; Ledesma, R. & Valle (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de los restaurantes de la Parroquia Turística Misahualli-Napo. Revista Turydes: Turismo y Desarrollo Local.

O'Hare, M. (2021) Los 50 mejores restaurantes del mundo para 2021. CNN travel. Recuperado de <https://edition.cnn.com/travel/article/worlds-50-best-restaurants-2021/index.html>

Ortega, A. (2019). Ingredientes para emprender: La historia del Chef más famoso del Perú. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://www.iadb.org/es/mejorandovidas/ingredientes-para-emprender-la-historia-del-chef-mas-famoso-de-peru>

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*. 21(3), 141-146. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disen%C3%B3_de_investigaci%C3%B3n_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Tamayo & Tamayo, M. (2006). Aprender a investigar. Módulo 5: El proyecto de investigación. Aprender a Investigar (3ra ed.). Colombia. Editora ARFO Ltda.
- Tse D. K., & Wilton P.C. (1988). Models of consumer Satisfaction formation: An Extension. *Diario de Investigación de Mercadeo*. DOI: 10.2307/3172652
- Universidad San Ignacio de Loyola (2020). Jean Pierre Doussoulin: Economía circular no es solo reciclar, hay que diversificar esta visión. Recuperado de <https://novedades.usil.edu.pe/noticias/jean-pierre-doussoulin-economia-circular-no-es-solo-reciclar-hay-diversificar-esta-vision>