

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**INFLUENCIA DE LA OFERTA TURÍSTICA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DEL RESTAURANTE TURÍSTICO WAKAPIEDRA EN LA CAMPIÑA
DE MOCHE – 2018**

AUTORAS:

Br. JÁCOBO SACHÚN, Jenny Beatriz

Br. VELÁSQUEZ OBANDO, Liseth Beatriz

ASESORA:

Dra. Mariana Silva Balarezo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Desarrollo Empresarial

TRUJILLO – PERÚ

2019

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Fundador y Gran Canciller de la UCT Benedicto XVI

RP. Dr. P. John Joseph Lydon McHugh OSA.

Rector y Vice Gran Canciller

Dra. Sandra Olano Bracamonte

Vicerrectora Académica

R.P. Hipólito Purizaca Sernaqué

Sub Gerente General.

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Director del Instituto de Investigación

VISTO BUENO DEL JURADO



Dr. Elver Hernández Vigil

PRESIDENTE



Mg. Susana Díaz Mazabel

SECRETARIA



Dra. Mariana Silva Balarezo

Dra. Mariana Silva Balarezo

ASESORA



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 21 días del mes de noviembre del 2019, siendo las 10:30 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en

Administración Turística

(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad: _____
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller Jacobo Sachin Jenny Beatriz
(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

Influencia de la oferta turística en la satisfacción de los clientes del restaurante turístico Wakopieera en la Campaña de Bloche 2018

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

Aprobado por Unanimidad
(Aprobado o desaprobado (**)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de Dieciséis 16
(Letras) (Número)

Siendo las 11:30 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Hernandez Vigil Elver Rter
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Secretario: Mg Díaz Hazabel Susana Beatriz
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Vocal: Dra Silva Balovezo Mariana
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 21 días del mes de NOVIEMBRE del 2019, siendo las 10:30 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en

Administración Turística
(Definir la Carrera Profesional)

Especialidad: _____
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: Velasquez Obando Liseth Beatriz
(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

Influencia de la oferta Turística en la satisfacción de los clientes del Restaurante Turística Wakapiedra en la Campaña de Noche 2018.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

Aprobada por Unanimidad
(Aprobado o desaprobado (**)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))
emitiéndose el calificativo final de Dieciseis 16
(Letras) (Número)

Siendo las 11:30 am horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Hernandez Vigil Elver Piter
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Secretario: Mg. Díaz Marabel Susana Beatriz
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Vocal: Dra Silva Calorezo Mariana
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

Influencia de la oferta turística en la satisfacción de los clientes del restaurante turístico WAKAPIEDRA en la Campiña de Moche – 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	14%	2%	21%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	13%
2	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.itson.mx Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
6	catarina.udlap.mx Fuente de Internet	<1%
7	remineo.org Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Trujillo, Diciembre de 2019**ANEXO 1:****FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**A: Carlos Alfredo Cerna MuñozDecano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as) Jácobo Sachín Jenny Beatriz y
Velásquez Obando Liseth Beatriz

Autor (es) de la investigación titulada:

Influencia de la Oferta Turística en la Satisfacción de los clientes del
Restaurante Turístico Wakapiedra en la Campaña de Noche - 2018'Sustentada y aprobada el 24 de noviembre del 2019 para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:Licenciado en Administración Turística

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimir las y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Dedaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además dedaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente:

(Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con x
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	<input type="checkbox"/>
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	<input checked="" type="checkbox"/>

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.



Una licencia Creative Commons es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-ND: Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input checked="" type="checkbox"/>
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarla comercialmente.	<input type="checkbox"/>

Datos del investigador (a)Nombres y Apellidos: Jenny Beatriz Jácomo SachinDNI: 70689414Teléfono celular 950668003Email bea19js@gmail.comFirma **Datos del investigador (a)**Nombres y Apellidos: Liseth Beatriz Velasquez ObandoDNI: 48505334Teléfono celular 959217405Email Lis-Vosiempre 7@hotmail.comFirma **Datos del investigador (a)**

Nombres y Apellidos: _____

DNI: _____

Teléfono celular _____

Email _____

Firma

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre Dios, por darnos la vida y la salud para poder luchar día a día en este mundo de competencias y así poder llegar a ser un profesional con ética.

A nuestras familias, quienes se convirtieron en nuestra mayor motivación para seguir adelante y quienes nos enseñaron a no desistir en momentos de desesperación.

A nuestra casa de estudio, la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” por acogernos en sus instalaciones permitiéndonos lograr nuestro desarrollo profesional con valores cristianos.

A nuestra asesora Mariana Silva Balarezo por apoyarnos a realizar cada día un mejor trabajo.

A nuestros profesores, que con mucho entusiasmo y esfuerzo se preocuparon en todo momento por inculcarnos sus conocimientos para nuestro crecimiento como futuras profesionales.

Las autoras

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido culminar mis estudios, a mis padres por nunca dejar de apoyarme y confiar en mí, a mis hermanos y también agradezco a aquellos que se su momento no dudaron en que podría lograr culminar una de mis metas, porque así me dieron un motivo más para demostrar mis habilidades.

Jenny

A nuestro padre celestial, por guiarme y permitirme terminar la carrera, a mi hijo que me da las fuerzas diarias para no rendirme, a mis sobrinos y hermanos por ayudarme siempre, a mis padres por darme la valentía y el apoyo necesario para realizarme profesionalmente.

Liseth

INDICE

AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA	xiii
INDICE.....	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRAC.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
1.1. Orientaciones Generales:.....	1
1.2. Planteamiento del problema:	2
1.2.1. Descripción de la realidad problemática:.....	2
1.2.2. Formulación del problema:	6
1.3. Formulación de los objetivos:	7
1.3.1. Objetivo General:	7
1.3.2. Objetivos Específicos:.....	7
1.4. Justificación e importancia de la investigación:.....	8
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL:.....	9
2.1. Antecedentes del estudio:	9
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes locales	13
2.2. MARCO TEORICO.....	15
2.2.1. OFERTA TURISTICA	15
2.2.2. Satisfacción:.....	21
2.2.3. Restaurante:.....	26
2.2.4. CLIENTES.....	32
2.2.5. Definición de conceptos:.....	35
2.3. Formulación de la Hipótesis:.....	36
2.3.1. Hipótesis General:	36
2.3.2. Hipótesis Nula	36
2.3.3. Hipótesis Específica:	36
2.3.4. Hipótesis específica nula	37
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
3.1. Tipo de investigación.....	40
3.2. Diseño de investigación.....	40

3.3.	Material.....	40
3.3.1.	Unidad de estudio.....	40
3.3.2.	Población:.....	41
3.3.3.	Muestra.....	41
3.4.	Métodos.....	42
3.4.1.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	42
3.4.2.	Confiabilidad de cuestionarios.....	46
3.4.3.	Técnica estadística de contrastación de hipótesis.....	47
IV.	RESULTADOS.....	48
4.1.	Evaluación de la Oferta Turística y sus dimensiones.....	48
4.2.	Evaluación de la satisfacción de los clientes del restaurante WAKAPIEDRA y sus dimensiones.....	52
4.3.	EVALUACIÓN DE LA CORRELACIÓN DE LA OFERTA TURISTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	56
4.4.	Evaluación de la correlación de la variable oferta turística y la satisfacción del cliente.....	57
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
VI.	CONCLUSIONES.....	62
VII.	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	64
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:.....	66
IX.	ANEXOS.....	71

RESUMEN

En la presente investigación, el principal objetivo es determinar el grado de influencia de la oferta turística y la satisfacción del cliente del restaurante turístico WAKAPIEDRA que se encuentra ubicado en la Campiña de Moche.

La investigación fue enfocada en sus dos variables Oferta Turística y Satisfacción al cliente, siendo esta una investigación aplicada de tipo correlacional.

Para determinar la muestra se tuvo que conocer la capacidad del restaurante, la cual es de 350 personas en el salón principal y en el segundo salón es de 60 personas; obteniendo así una población total de 410 personas; después de aplicar la fórmula, dio a conocer que la muestra es de 78 personas.

Para el estudio de ambas variables, se aplicó la técnica de revisión documental. Los instrumentos que se aplicaron fueron: el cuestionario de oferta turística el cual obtuvo una confiabilidad de 0.96, siendo este de alta confiabilidad y el cuestionario para la satisfacción del cliente obtuvo un 0.89, demostrando un alto grado de confiabilidad.

Los resultados obtenidos respondieron al problema, el cual era saber si la oferta turística influye en la satisfacción de los clientes del restaurante WAKAPIEDRA. A través de gráficos se mostró que todas las dimensiones de la Oferta Turística tienen una correlación significativa buena ($r = 0.469$) con la Satisfacción del cliente y con todas sus dimensiones; elementos tangibles ($r=0.397$), fiabilidad ($r =0.395$), capacidad de respuesta ($r=0.418$), seguridad ($r=0.458$) y empatía ($r= 0.570$) por lo tanto, se concluye que existe influencia de la oferta turística con la satisfacción del cliente.

Además, se logró determinar que los clientes si volverían al restaurante debido a la calidad de su comida, la atención, seguridad y por sus áreas que ofrece.

Palabras claves: Restaurante, Oferta Turística, Satisfacción del Cliente, servicio y calidad.

ABSTRAC

In the present investigation our main objective is to determinate the degree of influence of the tourist offer and the satisfaction of the restaurant's customer WAKA PIEDRA; which is located of the "Campiña de Moche".

The investigation was focused on its two variables tourist offer and customer satisfaction, this being an applied investigation of correlation type.

To determinate the sample we had to know the capacity of the restaurant that is 350 people in the main room and in the second room is 60 people, obtaining a population of 410, that after applying the formula he informed it announced that sample is 78 persons. The results obtained respond to our problem which was to know if the tourist offer influences the satisfaction of the client in the restaurant, thus, we can say that there is an influence between both variables.

In addition, it was determinate that the clients would return to the restaurant WAKAPIEDRA due to the quality of the food, attention, security and for their areas that it offers. To obtain results, the document review technique and the survey were applied in both variables, the instruments that were applied: the tourist offer questionnaire which obtained a reliability of 0,96, this being of high reliability; in the questionnaire for customer satisfaction, obtained 0.89, demonstrating a high degree of reliability.

The results obtained to the problem, which was to know if the supply offer influences customer satisfaction in the WAKAPIEDRA restaurant; as shown in the graphs, because all the dimensions of the tourist offer have a good significant correlation ($r=0,469$), with the customer satisfaction and with all its dimensions; tangible elements ($r=0,397$), reliability ($r=0,395$), responsiveness ($r=0,418$), security($r=0,458$), and empathy ($r=0,570$), therefore, it is concluded that there is influence of the tourist supply with customer satisfaction. In addition, it was determined that customers would return to the restaurant due to the quality of their food, attention, safety and their areas offered.

Keywords: Restaurant, tourist offer, customer satisfaction, service and quality.