

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**GESTIÓN DE LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE TUMBES MAR, LA  
MOLINA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:**

**JOSÉ JULIO CARPIO NOLES  
KARINA MILAGROS GUTIÉRREZ ZAMORA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de determinar de qué manera la Gestión de las Operaciones del front office (área de servicio) influye en la satisfacción del cliente en el restaurante Tumbes Mar del distrito del distrito limeño de La Molina. Cabe resaltar que la gestión de las operaciones en restaurantes comprende las actividades que se realizan en el front office y el back office. Para nuestro estudio desarrollaremos las actividades exclusivamente del front office o área del comedor del restaurante.

En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema y la realidad problemática del sector restaurantero en el Perú, dónde expresamos la preocupación por esta actividad económica ante la falta de gestión de los procesos de atención en los restaurantes y que se refleja en el restaurante Tumbes Mar. En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico donde se describen los constructos, antecedentes y aspectos contextuales que permiten comprender nuestro tema de investigación.

En el tercer capítulo se establece la metodología de investigación aplicada. Nuestra investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel explicativo para una población de 12 colaboradores que tienen contacto directo con el público y 150 clientes debidamente encuestados durante las horas de atención.

En el capítulo cuatro se muestran los resultados obtenidos. Todos los datos fueron interpretados estadísticamente a través de análisis de dispersión y análisis factorial mediante el programa estadístico SPSS para la interpretación de todos los datos y en cuanto a la validación estadística de las dos variables a través del estadístico del Alfa de Cronbach dando como resultado de 0.8852 (88.52%) para la variable Gestión de las operaciones y de 0.8962 (89.62%) para la variable satisfacción del cliente.