



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“CALIDAD DE SERVICIO DE RESTAURANTES CAMPESTRES Y
DESARROLLO TURÍSTICO DE SAN VICENTE DE AZPITIA,
CAÑETE, PERÚ” (2014)**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTORA:

POMA CANALES, FIORELA ALLYSON

ASESOR:

MG. GABRIEL CAMPOS, EDWIN NATIVIDAD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**“CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES”**

LIMA – PERÚ

2014

DEDICATORIA

**Esta investigación está dedicada
a mis padres y familiares, por guiarme
siempre y brindarme sus sabios consejos.**

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su inmenso amor y guía espiritual, por regalarme siempre una motivación para perseverar por mis sueños. A mis padres, por haberme brindado la oportunidad de estudiar una carrera profesional y por darme la mejor herencia, mi educación. A mis amigos, por creer en mí y que de alguna manera me brindaron su apoyo y motivación.

A mis maestros, por haberme acompañado en el proceso de investigación, orientando con profesionalismo en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante universitaria.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Calidad de servicio de restaurantes campestres y Desarrollo Turístico de San Vicente de Azpitia, Cañete, Perú - 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado la relación de los resultados hallados en torno a la Calidad de servicio (primera variable) y Desarrollo Turístico (segunda variable), con la que aplica en el restaurante campestre "La posada del cielo" en San Vicente de Azpitia, Cañete. Recordemos que si se realiza adecuadamente una calidad de servicio dentro de dicho establecimiento llevara a lograr un desarrollo constante en el lugar. Y principalmente, el desarrollo de la calidad va permitir Incrementar la productividad y dirigir al restaurante hacia la competitividad, lo cual es de. Además, la calidad de servicios es de vital importancia para las actuales organizaciones, porque si un cliente es atendido correctamente con todo lo que le ofrecen y cumple con su orden, la comida es de buen sabor, va cumplir con sus expectativas y va recomendarlo, para luego satisfacer con sus necesidades y el restaurante tiene que fidelizarlo poco a poco.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las Recomendaciones. Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	12
Antecedentes	13
Justificación	27
1.1. Problema	28
1.2. Hipótesis	30
1.3. Objetivos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	34
2.4. Tipo de estudio	34
2.5. Diseño	35
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Método de análisis de datos	38
III. RESULTADOS	
3.1 Resultados por variable y dimensión	42
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECCOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
VII. ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable Calidad de servicio	33
Tabla 2. Operacionalización de variable Desarrollo Turístico	34
Tabla 3. Diseño de la investigación	36
Tabla 4. Coeficiente de Confiabilidad general	38
Tabla 5. Nivel de confiabilidad “Calidad de servicio”	39
Tabla 6. Nivel de confiabilidad “Desarrollo Turístico”	39
Tabla 7. Resultados de la dimensión Elementos tangibles	42
Tabla 8. Resultados de la dimensión Fiabilidad	43
Tabla 9. Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta	44
Tabla 10. Resultados de la dimensión Seguridad	45
Tabla 11. Resultados de la dimensión Empatía	46
Tabla 12. Resultados de la variable Calidad de servicio	47
Tabla 13. Resultados de la dimensión Social	48
Tabla 14. Resultados de la dimensión Económico	49
Tabla 15. Resultados de la variable Desarrollo Turístico	50
Tabla 16. Prueba de Chi-cuadrado de la variable Calidad de servicio y Desarrollo Turístico	51
Tabla 17. Prueba de Chi-cuadrado de la dimensión Elementos tangibles	52
Tabla 18. Prueba de Chi-cuadrado de la dimensión Fiabilidad	53
Tabla 19. Prueba de Chi-cuadrado de la dimensión Capacidad de respuesta	54
Tabla 20. Prueba de Chi-cuadrado de la dimensión Seguridad	55
Tabla 21. Prueba de Chi-cuadrado de la dimensión Empatía	56

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la dimensión Elementos tangibles	42
Figura 2. Resultados de la dimensión Fiabilidad	43
Figura 3. Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta	44
Figura 4. Resultados de la dimensión Seguridad	45
Figura 5. Resultados de la dimensión Empatía	46
Figura 6. Resultados de la variable Calidad de servicio	47
Figura 7. Resultados de la dimensión Social	48
Figura 8. Resultados de la dimensión Económico	49
Figura 9. Resultados de la variable Desarrollo Turístico	50

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: "Calidad de servicio de restaurantes campestres y Desarrollo Turístico de San Vicente de Azpitia, Cañete, Perú 2014" ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio de los restaurantes campestres y el desarrollo turístico de San Vicente de Azpitia, Cañete, Perú (2014)? El objetivo general ha sido: Determinar la relación entre la calidad de servicio de los restaurantes campestres y el desarrollo turístico de San Vicente de Azpitia, Cañete, Perú (2014).

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los comensales del restaurante campestre "La posada del cielo". Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre las variables.

ABSTRACT

The research, which is entitled "Quality of service and country restaurants Tourist Development Azpitia San Vicente, Cañete, Peru - 2014" has responded to the problem: What is the relationship between quality of service and country restaurants tourism development of San Vicente de Azpitia, Cañete, Peru (2014)? The overall objective was: To determine the relationship between the quality of service of country restaurants and tourism development of San Vicente de Azpitia, Cañete, Peru (2014).

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a pure or fundamental basic research that is at the explanatory level. The research design is correlational. The sample was represented by the diners country restaurant "The Inn of heaven." The research techniques used were: the signing, document analysis, direct observation and the use of a pre test and post test to collect information about the variables.