



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES DE TRES Y  
CUATRO TENEDORES EN LA CIUDAD DE PIURA-2014

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

AUTORA

BACH. MONCADA RODRÍGUEZ, IVETTE LORENA

ASESORA

MGTR. HURTADO CASTAÑEDA, JAMY MARÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

PIURA – PERÚ

2014

## **JURADO CALIFICADOR**

.....  
Mgtr. Lama Rosales, José Ítalo PRESIDENTE

.....  
Mgtr. Hurtado Castañeda, Jamy María  
SECRETARIA

.....  
Mgtr. Judith Estefany, Araujo García  
VOCAL

## DEDICATORIA

### A MI MADRE ESTHER

Con todo mi amor y cariño por el apoyo y sacrificio incondicional que siempre me brindó y nunca desmayó, porque depositó su confianza en mí y supo avanzar de la mano conmigo con sus grandes consejos de espiritualidad y gran modelo de madre.

### A MI PADRE ENRIQUE

Por su gran apoyo constante y sus grandes consejos durante mi formación.

### A DIOS

Por la fortaleza e iluminación que me brindó en todo el camino de mi vida y más aún en los momentos que necesitaba de él.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso un profundo agradecimiento a todas las personas y profesores que participaron e hicieron posible este proyecto; a los docentes metodólogos; Reneé Mejía Canessa, José Ítalo Lama Rosales y licenciada Jamy María Hurtado Castañeda muchas gracias por su apoyo y enseñanza hacia mi persona. Y para aquella persona especial que me apoyó de forma incondicional durante el desarrollo de la investigación.

## **DECLATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Ivette Lorena Moncada Rodríguez con DNI N° 46836031, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que responda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, 18 de Diciembre 2014

---

**Ivette Lorena, Moncada Rodríguez**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante usted la Tesis titulada “La calidad del servicio en los restaurantes de tres y cuatro tenedores en la ciudad de Piura, 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería

La Autora

## ÍNDICE

CARATULA .....	I
PÁGINAS PRELIMINARES	
PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRAC.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. PROBLEMA.....	26
1.2. OBJETIVOS.....	26
II. MARCO METODOLÓGICO.....	28
2.1. VARIABLE.....	28
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	28
2.3. METODOLOGÍA.....	30
2.4. TIPOS DE ESTUDIO.....	30
2.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	31
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	32
2.9. ASPECTOS ÉTICOS.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: DIMENSIÓN CONFIABILIDAD.....	36
TABLA 2: DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	37
TABLA 3: DIMENSIÓN DE SEGURIDAD.....	38
TABLA 4: DIMENSIÓN DE EMPATÍA.....	39



## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: FACHADA DEL RESTAURANTE “LAS DOS JARRAS” .....	68
FIGURA 2: RESTAURANTE “CUCINAMORE” .....	69
FIGURA 3: RESTAURANTE “URIUS” .....	70

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación respondió a la necesidad de conocer la calidad de servicio que ofertan los restaurantes de tres y cuatro tenedores en la ciudad de Piura, ante la creciente demanda de clientes cada vez más exigentes. En tal sentido, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio en los restaurantes de tres y cuatro tenedores en la ciudad de Piura, 2014. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de estudio descriptivo, con método observacional y diseño descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 600 clientes de los Restaurantes “CucinaMore”, “Las dos Jarras” y “Urius”; habiéndose trabajado con una muestra de 300 clientes cuyas edades fluctúan entre los 18 a más años con capacidad de gasto en los restaurantes y tipo de muestreo intencional no aleatorio. Los datos estadísticos fueron recolectados a través de la observación y la encuesta, con los instrumentos Guía de Observación para los Restaurantes y Cuestionario para los clientes. Para el procesamiento de los datos se diseñó una base Excel y para el análisis de los resultados se empleó estadísticos descriptivos básicos. Entre los resultados encontrados, se estableció que la tangibilidad de la calidad del servicio de los restaurantes de tres y cuatro tenedores en la Ciudad de Piura, referida a disponer de instalaciones físicas en buenas condiciones y mantener sus equipos instalados en lugares seguros, resulta satisfactoria; Sin embargo, la confiabilidad, referida a la atención del pedido en el plazo promedio y el trato con asertividad recibido por los colaboradores de estos establecimientos, resulta poco satisfactoria; la respuesta, referida a la comunicación colaborador-cliente, la atención de los pedidos y la disposición para ayudar a los clientes, también resultó poco satisfactoria; la seguridad, referida a transmitir confianza a los clientes y actuar con amabilidad en su trato, resultó poco satisfactoria y la empatía, referida a brindar una atención individualizada, personalizada y preferencial a los clientes, resultó de igual manera poco satisfactoria, según apreciaciones de los clientes que acuden a estos restaurantes.

Palabras claves: Restaurantes, Calidad de servicio, tangibilidad, confiabilidad, respuesta, seguridad, clientes, colaboradores y empatía.

## ABSTRACT

The present research responded to the need to know the quality of service offered by restaurants three - and four forks in the city of Piura, due to the growing demand for increasingly demanding customers. In this regard, the objective was to analyze the quality of service in three four-fork restaurants in the city of Piura, 2014. For its development, we used the type of descriptive study with observational method and descriptive design. The study population consisted of 600 customers of restaurants "Cucinamore", "Two Jugs" and "Urius"; having been working with a sample of 300 clients ranging in age from 18 to over with spending power in restaurants and type of non-random purposive sampling. The statistical data were collected through observation and survey, using instruments such as Observation Guide for Restaurants and Questionnaire for Customers. For data processing was designed an Excel database and the analysis of the results was used basic descriptive statics. Among the results, it was established that the tangibility of quality restaurants serving three four forks in the city of Piura, based on available physical facilities in good repair and maintain their equipment installed in safe places, is satisfied. However, reliability, referring to the attention of the average term order and dealing with assertive received by the employees of these establishments is unsatisfactory; response, based on the employee-customer care orders and the willingness to help customers communication, also resulted unsatisfactory; the security, referring to convey confidence to customers and act with kindness they resulted are unsatisfactory and empathy, related to providing an individualized, personalized and preferential service to customers, resulted similarly unsatisfactory, according customers appreciations who come to these restaurants.

**Keywords:** Restaurant , Quality of service, tangibility, driveability, responsiveness, assurance, collaborator and empathy customers.