



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE AVALON'S – GINEBRA  
INDEPENDENCIA PERIODO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTOR:**

Melina Stefany Reyes Ticse

**ASESOR**

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Empresas Turísticas Y De Centros De Esparcimiento

**LIMA – PERU**

**2017**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Jurado1: (Ruiz Palacios Miguel)

---

Jurado2: (Butrón Sánchez Martin)

---

Jurado3:(Tovar Zacarías Carlos)

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido ser fuerte y culminar con mis estudios que a pesar de las trabas y momentos difíciles pude continuar también quiero agradecer a todas las personas que creyeron en mi principalmente a mi madre, mi hermano y mi pareja que siempre está motivándome para seguir adelante y cumplir mis metas.

### Agradecimiento

Agradezco a dios por haberme dado una familia maravillosa que estuvieron constantemente ahí brindándome todo su apoyo. Así mismo agradezco a mi madre por su apoyo incondicional y su dedicación, también a mi hermano y mi pareja por estar siempre apoyándome para no rendirme y luchar por cumplir mis metas, por todas esas palabras de aliente que contribuyeron para llegar a este momento tan <sup>v</sup> esperado.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Melina Stefany Reyes Ticse con DNI N° 48292517 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Administración en Turismo y Hotelería, Escuela Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima 18 de Noviembre 2017

---

Reyes Ticse, Melina Stefany

D.N.I 48292517

## PRESENTACIÓN

La presente tesis desarrollada para obtener el grado Académico de Licenciada de Administración en Turismo y Hotelería tiene el título de “calidad de servicio en el restaurante Avalon’s – Ginebra Independencia periodo 2017”. Tiene como finalidad dar a conocer como es la calidad de servicio en la atención al cliente.

En el capítulo I se identificó el inicio de la investigación, la realidad problemática, así mismo como diversas investigaciones desarrolladas por otros investigadores, teorías referentes al tema los cuales dan a conocer la justificación de la tesis y finalmente se dará a conocer las alternativas para alcanzar los objetivos trazados en la investigación.

En el capítulo II se da a conocer la metodología que se ha llevado a cabo como parte del método científico para desarrollar la tesis ; en donde intervienen el diseño de la investigación el cual es no experimental de afijación proporcional para poder describir las variables tal y como se han dado en su contexto natural para así analizar su incidencia en el momento dado , por la descripción variables y operacionalización ; en la cual también se determina a la población y la muestra del estudio para poder implementar el instrumento de la recolección de información de los cuales a través de una base de datos obtendrán los resultados que determinan el fin de los objetivos .

En capítulo III se podrá observar los resultados obtenidos que fueron analizados por el programa estadístico SPSS IBM 22, como las tablas de frecuencia, gráficos y su respectiva interpretación, para saber el resultado que presentan la variable.

Para finalizar los últimos capítulos tiene los resultados mediante una discusión las conclusiones, continuando con las recomendaciones y las referencias y anexos.

# ÍNDICE

Página de jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de anexo .....	viii
Índice de tabla .....	x
Índice de figura .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii

## I. INTRODUCCION

I.1. Realidad problemática .....	16
I.2. Antecedente .....	17
I.3. Teorías relacionadas .....	19
1.3.1 definiciones .....	20
1.3.2 Teorías de calidad .....	23
1.3.2.1 teoría calidad total .....	23
1.3.2.2 teoría de Deming .....	25
1.3.2.3 teoría cero errores .....	26
1.3.3 Modelo de calidad .....	26
1.3.3.1 norma ISO .....	27
1.3.3.2 modelo GRONROSS .....	28
1.3.3.3 modelo brechas en el servicio .....	29
1.3.3.4 modelo SERVQUAL .....	31
1.3.3.5 modelo SERVPERF .....	32

1.4 Restaurante -----	33
1.4.1 definiciones -----	33
1.4.2 categoría de restaurante -----	34
1.4.3 tipos de restaurante -----	35
1.5 Datos generales del restaurante Avalon´s -----	35
1.6 Formulación del problema -----	38
1.7 Justificación -----	38
1.8 Objetivo -----	39
 <b>II. METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación -----	40
2.2 Identificación de la Variable -----	41
2.3 Operacionalización de la variable -----	41
2.4 Población y muestra -----	42
2.5 Técnicas e instrumentos -----	42
2.6 validación y confiabilidad -----	43
2.7 Método de análisis de datos -----	44
2.8 Aspectos éticos -----	44
 <b>III RESULTADOS</b>	
 <b>IV DISCUSION</b>	
 <b>V CONCLUSION</b>	
 <b>VI RECOMENDACIONES</b>	
 <b>VII REFERENCIAS</b>	
 <b>ANEXOS</b>	



## ÍNDICE DE ANEXO

Anexo N°1 Encuesta	81
Anexo N°2 Matriz de consistencia	82
Anexo N°3 Bases Legales	84
Anexo N°4 Validación de encuesta	87

## ÍNDICE TABLA

Tabla N°1 operacionalización de variables	41
Tabla N°2 lugar de procedencia	48
Tabla N°3 cuenta con instalaciones atractivas	49
Tabla N°4 cuenta con equipamiento moderno	50
Tabla N°5 el personal tiene uniforme adecuado	51
Tabla N°6 materiales visiblemente atractivos	52
Tabla N°7 dimensión de elementos tangibles	53
Tabla N°8 prometen hacer algo en una fecha determinada, lo cumple	54
Tabla N°9 muestra un interés sincero por solucionarlo un problema	55
Tabla N°10 realiza correctamente el servicio desde la primera vez	56
Tabla N°11 llevan a cabo sus servicios en el momento	57
Tabla N°12 se esmera en no cometer errores en la atención	58
Tabla N°13 dimensión de fiabilidad	59
Tabla N°14 le comunican cuándo se llevarán a cabo los servicios	60
Tabla N°15 le proporcionan un servicio rápido	61
Tabla N°16 siempre están dispuestos a ayudarle.	62
Tabla N°17 responder a sus preguntas	63
Tabla N°18 dimensión de capacidad de respuesta	64
Tabla N°19 le inspira confianza	65
Tabla N°20 Se siente seguro en sus transacciones	66
Tabla N°21 suelen ser corteses con usted	67

Tabla N°22 personal calificado	68
Tabla N°23 dimensión de seguridad	69
Tabla N°24 le proporcionan atención individualizada	70
Tabla N°25 tiene unos horarios de apertura o atención adecuados	71
Tabla N°26 le proporcionan una atención personalizada	72
Tabla N°27 actúan del modo más conveniente para usted.	73
Tabla N°28 comprenden sus necesidades específicas	74
Tabla N°29 dimensión de empatía	75

## ÍNDICE FIGURA

Figura N°1 operacionalización de variables	41
Figura N°2 lugar de procedencia	48
Figura N°3 cuenta con instalaciones atractivas	49
Figura N°4 cuenta con equipamiento moderno	50
Figura N°5 el personal tiene uniforme adecuado	51
Figura N°6 materiales visiblemente atractivos	52
Figura N°7 dimensiones de elementos tangibles	53
Figura N°8 prometen hacer algo en una fecha determinada, lo cumple	54
Figura N°9 muestra un interés sincero por solucionarlo un problema	55
Figura N°10 realiza correctamente el servicio desde la primera vez	56
Figura N°11 llevan a cabo sus servicios en el momento que prometen	57
Figura N°12 se esmera en no cometer errores en la atención	58
Figura N°13 dimensiones de fiabilidad	59
Figura N°14 le comunican cuándo se llevarán a cabo los servicios	60
Figura N°15 le proporcionan un servicio rápido	61
Figura N°16 siempre están dispuestos a ayudarle.	62
Figura N°17 responden a sus preguntas	63
Figura N°18 dimensiones de capacidad de respuesta	64
Figura N°19 le inspira confianza	65
Figura N°20 Se siente seguro en sus transacciones	66

Figura N°21 suelen ser corteses con usted	67
Figura N°22 personal calificado	68
Figura N°23 dimensión de seguridad	69
Figura N°24 le proporcionan atención individualizada	70
Figura N°25 tiene unos horarios de apertura o atención adecuados	71
Figura N°26 le proporcionan una atención personalizada	72
Figura N°27 actúan del modo más conveniente para usted	73
Figura N°28 comprenden sus necesidades específicas	74
Figura N°29 dimensiones de empatía	75

## **RESUMEN**

La investigación titulada “calidad del servicio en el restaurante AVALON’S – GINEBRA del distrito de Independencia, ha dado respuesta al problema de la calidad de servicio que presenta dicha empresa, cuyo objetivo era determinar el nivel de calidad de servicio que perciben los clientes.

La metodología empleada para realizar la investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo representada por los clientes que asisten al restaurante durante la semana, se aplicó la fórmula estadística respectiva obteniendo una muestra de 66 personas. La técnica de la investigación empleada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario.

Entre los resultados obtenidos, se aprecia que los comensales si se muestran a gusto con la infraestructura que posee el local, con los materiales informativos. Por otro lado, se valoró el interés mostrado por el personal en querer brindar un buen servicio. Sin embargo existe ciertos inconvenientes en el tiempo de atención , especialmente los fines de semana donde existe mayor concurrencia de clientes y que debido a la falta de personal y en algunos casos a la falta de organización interna no se cumple con la calidad de servicio adecuada .

**PALABRAS CLAVES: CALIDAD, SERVICIO, PERCEPCIÓN**

## **ABSTRACT**

The research, which has been titled “ service quality at the restaurant AVALON’S – GINEBRA form district Independencia , has responded to the problem of the quality of service provided for this restaurant , with the purpose of determining the service quality that customers have about the service provided.

The methodology used for preparing this research was quantitative with a non-experimental cross-sectional design . The sample was represented by customers attending the restaurant for a week, according to this number of customers the respective statistical formula was applied to get the final sample which was 66 people . The research technique used was the survey and the measurement instrument was the questionnaire .

Among the results obtained, it is appreciated that the diners if they are comfortable with the infrastructure that owns the premises, with the information materials. On the other hand, the interest shown by the staff in wanting to provide a good service was valued. However, there are certain inconveniences in the time of attention; especially on weekends where there is a greater number of customers and due to the lack of personnel and in some cases due to the lack of internal organization, staff does not provide a good service.

KEY WORDS: QUALITY, SERVICE, PERCEPTION