



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“Calidad de servicio en el restaurante el Mesón de
Surco, 2016”**

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

AUTOR:

JULIO MIGUEL ÁNGEL VIZARRETA AZABACHE

ASESOR:

MG. MARÍA VIGO GÁLVEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA- PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Vigo Gálvez María

PRESIDENTE

Mg. Asencio Reyes Luz

SECRETARIA

Mg. López Uribe Alexander

VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi familia, en especial a mi madre por su dedicación por apoyarme en salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Mg. Daniel Cárdenas Canales y a la MBA María Vigo Gálvez, por su asesoramiento, dedicación, motivación, criterio e importantes precisiones en el logro de este trabajo de investigación, así mismo, a mis docentes de la UCV, por haber compartido su experiencia y calidad profesional, lo cual representa la mejor garantía para el éxito de esta investigación y por ultimo a los administradores del restaurante el Mesón de Surco, por su apoyo e información brindada.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo JULIO MIGUEL ANGEL VIZARRETA AZABACHE, con DNI N° 70854330, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César 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 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de junio del 2016

JULIO MIGUEL ANGEL VIZARRETA AZABACHE

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio en el restaurante El Mesón de Surco- 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

Julio Miguel Ángel Vizarreta Azabache

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4 Formulación del problema.....	17
1.5 Justificación del estudio.....	17
1.7 Objetivos.....	18
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	19
2.2 Variables, operacionalización.....	19
2.3 Población y muestra	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5 Métodos de análisis de datos.....	22
2.6 Aspectos éticos.....	22

III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIÓN.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. REFERENCIAS.....	34
VIII. ANEXOS.....	36

INDICE DE TABLAS

TABLA N°1: Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	19
TABLA N°2: Validez del instrumento calidad de servicio.....	21
TABLA N°3: Confiabilidad del instrumento calidad de servicio.....	22
TABLA N°4: Tabla de resumen de la variable calidad de servicio.....	23
TABLA N°5: Tabla de frecuencia porcentual de la Dimensión nº 01.....	24
TABLA N°6: Tabla de frecuencia porcentual de la Dimensión nº 02.....	25
TABLA N°7: Tabla de frecuencia porcentual de la Dimensión nº 03.....	26
TABLA N°8: Tabla de frecuencia porcentual de la Dimensión nº 04.....	27
TABLA N°9: Tabla de frecuencia porcentual de la Dimensión nº 05.....	28

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental, el cual tuvo como propósito establecer las características de la calidad de servicio en el restaurante El Mesón de Surco. Dicho propósito se pudo lograr gracias al análisis de distintas teorías de la variable de estudio, calidad de servicio, el cual se tuvo como referencia a Parasuraman, con sus cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. La muestra estuvo conformada por 385 comensales del mencionado restaurante, se utilizó el muestreo de población infinita. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22. Finalmente se pudo concluir que la calidad de servicio en el restaurante El Mesón de Surco no se aplica como debería ya que existen muchas deficiencias. Se obtuvo como resultado que el 51.47% de los comensales opino que el servicio que brindaba el restaurante era regular, a su vez se identificó que los elementos tangibles del restaurante cumplían con los estándares de calidad necesarios, caso contrario pasa con los elementos de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía ya que los encuestados opinan que estos se dan de manera regular y sin tanta relevancia dando como resultado que la calidad de servicio en el restaurante El Mesón de Surco se está dando con muchas deficiencias.

Palabras claves: Calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

ABSTRACT

This research is descriptive, not experimental, which was aimed at establishing the characteristics of the quality of service at the restaurant El Meson de Surco. This aim could be achieved by analyzing different theories of the study variable, quality of service, which had reference to Parasuraman, with its five dimensions: tangibles, reliability, security, responsiveness and empathy. The sample consisted of 385 diners mentioned restaurant infinite population sampling was used. The data collected were processed and analyzed using SPSS version 22 software Finally it was concluded that the quality of service at the restaurant El Meson de Surco not applied as it should because there are many shortcomings. Was obtained as a result of the

51.47% of diners think that the service performed by the restaurant was so in turn was identified that tangible element of restaurant met the necessary quality standards, otherwise about the elements of reliability, security, responsiveness and empathy as respondents believe that these occur regularly without much relevance resulting in the quality of service at the restaurant El Meson de Surco is occurring with many shortcomings.

Key words: Quality of service, tangibles , reliability , responsiveness , assurance , empathy