



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“Nivel de calidad de servicio en el restaurante Moche del distrito de
Miraflores en el primer trimestre del año 2017”

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

AUTORA:

Argandoña Matos María Teresa

ASESOR:

MBA. María de las Mercedes Vigo Gálvez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

LIMA – PERU

2017

Página del Jurado



Presidente

Mg. Lutgarda Palomino Gonzales



Secretario

Mg. Zúñiga Porras Walter Enrique



Vocal

MBA. María Vigo Gálvez

Dedicatoria

A Dios, por concederme la vida, por brindarme una familia extraordinaria, por guiarme siempre por el camino del bien, y por su amor.

A mi Madre Rosario Argandoña Matos, que sabe dirigir mi vida, para lograr lo que me proponga, con sus consejos, su apoyo.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la profesora María de las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez, que con su colaboración en mi formación académica.

Al señor, Carlos Arqueros, gerente del Restaurante Moche, que contribuyo con la elaboración de mi proyecto de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo María Teresa Argandoña Matos, con DNI N° 75366274, 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 Hotelería y Turismo, 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Julio del 2017



María Teresa Argandoña Matos

Nombres y Apellidos del tesista

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 Moche del distrito de Miraflores en el primer trimestre del año 2017”, 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

La Autora

Índice

Páginas de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Problema de investigación	23
1.1.1 Problema General	23
1.1.2 Problema Específico	23
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo General	24
1.2.2 Objetivo Específico	24
II. Método	26
2.1. Diseño de la Investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y Muestra	27
2.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos	28
2.4.1. Encuesta	28
2.4.2. Instrumento de Recolección de datos	29
2.4.3. Validez de Instrumento de datos	29
2.4.4. Confiabilidad del Instrumento de medición	31
2.5 Método de Análisis de datos	31
2.6 Aspectos Éticos	32

III. Resultados	33
IV. Discusión	38
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Referencias	44
Anexos A. Cuestionario	47
Anexo B. Matriz de Consistencia	49
Anexo C. Ficha de Validación de Datos	50
Anexo D. Resultado de ítems por cuestionario	60

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	28
Tabla 2. Valoración porcentual de opinión de expertos	30
Tabla 3. Validación porcentual por indicador	31
Tabla 4. Estadística de confiabilidad	32

Índice de Figuras

Figura 1. Frecuencia estadística de la variable calidad de servicio	34
Figura 2. Frecuencia estadística de la Dimensión Satisfacción del personal	35
Figura 3. Frecuencia estadística de la Dimensión Satisfacción del cliente	36
Figura 4. Frecuencia estadística de la Dimensión Impacto social	37
Figura 5. Frecuencia estadística de la Dimensión Rendimiento y eficiencia global de la organización	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes del restaurante Moche del distrito de Miraflores en el primer Trimestre del año 2017. La población estuvo constituida por 15,360 clientes, donde la muestra fue de 194 comensales empleándose la fórmula de población conocida, así mismo tiene un muestreo probabilístico; a quienes se les aplicó el cuestionario. El estudio es cualitativo, de diseño no experimental de corte transversal, tipo aplicada. El instrumento fue validado por cinco expertos de las especialidades de Turismo e investigación obteniendo como promedio un 82% significando que el instrumento es muy bueno. La confiabilidad de dicho instrumento se llevó a cabo a través de la prueba de Alfa de Cronbach brindando como resultado 0,715 señalando que el cuestionario tiene buena fiabilidad. La recolección de los datos fueron procesados y analizados en el programa SPSS versión 23. La calidad del servicio en el restaurante Moche es considerada buena en un 96% de los encuestados, sin embargo un 4% la pudo definir como regular. El análisis reflejó que los consumidores se encuentran satisfechos con la atención brindada, la comida, el ambiente, la seguridad.

Palabras Claves: Calidad de Servicio, Cliente, Satisfacción, Restaurante, Organización

ABSTRACT

The present research work the objective of this research was to identify the level of quality of service from the perspective of the customers of the Moche restaurant in the Miraflores district in the first quarter of 2017. The population consisted of 15,360 clients, Where the sample was of 194 commensals using the formula of known population, also has a probabilistic sampling; to whom the questionnaire was applied. The study is qualitative, non-experimental cross-sectional design, applied type. The instrument was validated by five experts from the specialties of Tourism and research obtaining an average of 82% meaning that the instrument is very good. The reliability of this instrument was carried out through the Cronbach's Alpha test yielding 0.715 indicating that the questionnaire has good reliability. The data collection was processed and analyzed in the SPSS version 23 program. The quality of the service in the Moche restaurant is considered good in 96% of the respondents, however 4% could define it as regular. The analysis reflected that consumers are satisfied with the care provided, the food, the environment, the security.

Keys Words: Quality of service, Customer, Satisfaction, Restaurant, Organization