



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**CALIDAD DE SERVICIOS EN EL RESTAURANTE “TRAGALUZ” DEL  
HOTEL BELMOND MIRAFLORES PARK.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
ADMINISTRACION DE TURISMO Y HOTELERIA**

**AUTOR:**

**COSME ARANDA, ANTHONY MILLER**

**ASESOR:**

**MG. EDWIN N. GABRIEL C.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

PÀGINA DE JURADO

---

MG. SC. Alvaro Fernando Valdez Roca

---

MGTR. Carlos Tovar Zacarias

---

MGTR. Miguel Angel Ruiz Palacios

## DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada a mi abuelo que con su apoyo y dedicación logro educar a un hombre que hoy en día puede decir que está logrando cada uno de sus sueños gracias a ese apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

La presente investigación va agradecida a mis padres, además al propietario del restaurante Tragaluz por brindarme la oportunidad de poder realizar mi proyecto y poder ponerlo en marcha.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Anthony Miller Cosme Aranda con DNI N° 72114145, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de julio del 2016.

---

Anthony Miller Cosme Aranda

## PRESENTACIÓN

La presente investigación se titula “Calidad de servicios en el restaurante “Tragaluz” del Hotel Belmond Miraflores Park” y se centra en el estudio de la calidad de servicio del restaurante “Tragaluz” del Hotel Belmond Miraflores Park. En este sentido, es relevante destacar la calidad de servicio como variable principal de la investigación. Para llevar a cabo este estudio, se adoptó el modelo SERVPERF con la finalidad de medir la calidad de servicio del restaurante “Tragaluz” del Hotel Belmond Miraflores Park, asimismo con este modelo investigación se logró encontrar resultados favorables y desfavorables que contribuyan a la mejora del restaurante “Tragaluz” del Hotel Belmond Miraflores Park.

Con el fin de conseguir este objetivo, el presente trabajo se ha estructurado en siete capítulos además de las referencias bibliográficas y anexos.

En el capítulo I, se presenta, a modo de introducción general, la realidad problemática del restaurante “Tragaluz” del Hotel Belmond Miraflores Park, estado actual de calidad en servicio en que se encuentra el restaurante. Las teorías relacionadas al tema conceptos de la calidad de servicio que respaldan la investigación. La formulación los problemas generales y específicos a solucionar, la justificación del estudio y los objetivos generales y específicos a desarrollar.

En el capítulo II, se presenta el diseño de investigación fue no experimental – transversal, así como también se especifican las variables, operacionalización, la población y muestra del número comensales a encuestar, técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del trabajo de investigación por los profesores: Tovar Zacarías, Carlos, Valdez Roca, Álvaro, Salvador García, Claribel Rosario. Seguido por los métodos de análisis de datos que se trabajó para procesar datos obtenidos de las encuestas a través del software SPSS y los aspectos éticos.

En el capítulo III, se presentan los resultados obtenidos en el análisis de las encuestas realizadas a los comensales que han participado en la presente investigación.

En el capítulo IV, se presentan las discusiones donde se contrastará los resultados obtenidos con los antecedentes, los problemas, marco teórico y objetivos.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones obtenidos del resultado de los análisis de las encuestas.

En el capítulo VI, se presentan las recomendaciones obtenidos de las limitaciones encontradas en los indicadores.

En el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas donde se elaboró de acuerdo a la norma APA.

# ÍNDICE

CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Objetivos.	28
1.7 Objetivos específicos	28
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, operacionalización	30
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	37
IV.DISCUSIÓN	48
V.CONCLUSION	54
VI.RECOMENDACIONES	56
VII.REFERENCIAS	58
ANEXOS	



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Operacionalización de la variable calidad de los servicios	32
Tabla N° 02 Validación por un juicio de expertos	35
Tabla N° 03 Base de datos	65
Tabla N° 04 Matriz de consistencia	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 Percepción de los comensales del restaurante “Tragaluz” sobre la dimensión “Elementos Tangibles”	37
Figura N° 02: Percepción de los comensales del restaurante “Tragaluz” sobre la dimensión “Fiabilidad”	39
Figura N° 03: Percepción de los comensales del restaurante “Tragaluz” sobre la dimensión “Capacidad de Respuesta”	40
Figura N° 04: Percepción de los comensales del restaurante “Tragaluz” sobre la dimensión “Seguridad”	41
Figura N° 05: Percepción de los comensales del restaurante “Tragaluz” sobre la dimensión “Empatía”	42
Figura N° 06: Percepción de los comensales del restaurante “Tragaluz” sobre la Variable Calidad de Servicio	43
Figura N° 07: Niveles de la percepción sobre la Variable Calidad de Servicio	45
Figura N° 08: Fotografía del restaurante “Tragaluz”	72
Figura N° 09: Fotografía del trabajo de campo en el restaurante “Tragaluz”	72
Figura N° 10: Fotografía del trabajo de campo en el restaurante “Tragaluz”	73
Figura N°11: Fotografía del trabajo de campo en el restaurante “Tragaluz”	73

## RESUMEN

El restaurante “Tragaluz” del hotel Belmond Miraflores Park durante los periodos abarcados en la investigación decidió profesionalizar la calidad de servicios, mostrando favorable resultado, logrando mantener respuestas positivas que los comensales consideraban estar de acuerdo en todos los servicios que les brindaban, esto se debía al cuerpo humano de trabajadores altamente capacitados y comprometidos con su labor de servicio que demostraban ser líderes en su desempeño laboral con los comensales que asistían al restaurante “Tragaluz” del hotel Belmond Miraflores Park.

El presente estudio de investigación, que se ha titulado: “Calidad de los servicios en el restaurante “Tragaluz” del Hotel Belmond Miraflores Park”; ha dado respuesta al problema ¿Cómo es la calidad de servicio en el restaurante “Tragaluz” del hotel Belmond Miraflores Park en el periodo de abril – julio del 2016? El objetivo general ha sido: Determinar cómo es la calidad de servicio en el restaurante “Tragaluz” del hotel Belmond Miraflores Park en el periodo de abril – julio del 2016. Donde se pudo obtener como resultado general que, del total de comensales encuestados, el 64,66% muestra una percepción alta frente a la calidad de servicio brindada por el restaurante “Tragaluz” del hotel Belmond Miraflores Park.

La metodología empleada para la elaboración de este trabajo de investigación estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental – transversal. La muestra estuvo representada por los comensales que asisten al restaurante “Tragaluz” del hotel Belmond Miraflores Park, haciendo un total de 116 comensales. La técnica de investigación empleada ha sido: la encuesta para recoger información sobre la variable.

Por último, se recomendó al restaurante “Tragaluz” del hotel Belmond Miraflores Park mantener la mejora de calidad de servicio a los comensales.

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

## ABSTRACT

The restaurant "Tragaluz" of the Belmond Miraflores Park Hotel during the periods covered by the investigation decided to professionalize the quality of services, showing favorable results, maintaining the positive responses that diners considered to be agreements on all services that provided them, this was the human body of highly trained and committed to their service work that demonstrated to be leaders in their job performance with the guests attending the restaurant "Tragaluz" of the Belmond Miraflores Park hotel workers.

This research study, which is entitled "Quality of services in the restaurant "Tragaluz" of the Belmond Miraflores Park Hotel"; has responded to the problem How is the quality of service in the restaurant "Tragaluz" of the Belmond Miraflores Park hotel in the period from April to July 2016?. The overall goal has been: To determine how quality of service the restaurant "Tragaluz" of the Belmond Miraflores Park hotel between April - July 2016. Where could be obtained as general result of total respondents diners, the 64.66% shows a high perception versus quality of service provided by the restaurant "Tragaluz" of the Belmond Miraflores Park hotel

The methodology used for the preparation of this research was related to the quantitative approach. The research design is not experimental - cross. The sample was represented by the diners who attend the restaurant "Skylight" Belmond Miraflores Park Hotel, making a total of 116 diners. The research technique used was: the survey to collect information about the variable.

Finally, the restaurant "Tragaluz" of the Belmond Miraflores Park hotel was recommended to keep improving quality of service to guests.

Keywords: Quality, service, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.