



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE “LA
NORTEÑITA, RIMAC”**

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

AUTORA:

GABRIELA PIA FRANCISCA SALAS ERAZO

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

AÑO 2016

PAGINA DE JURADO

MG. SC. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS

MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

DEDICATORIA:

La presente investigación va dedicada a las personas más importantes de mi vida, que son mis padres que con su apoyo y dedicación lograron educar a una mujer que hoy en día puede decir que está logrando cada uno de sus sueños gracias a ese apoyo incondicional, además quiero agradecer a DIOS,

AGRADECIMIENTO:

La presente investigación va agradecida a mis padres y hermanos, además a los propietarios del restaurante LA NORTEÑITA por brindarme la oportunidad de poder realizar mi proyecto y poder ponerlo en marcha

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gabriela Pía Salas Erazo con DNI N° 47621450, 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 auténtica.

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 de 2016.

Gabriela Pía Salas Erazo

PRESENTACIÓN

La presente investigación que lleva como título “La calidad de servicio del restaurante La Norteña Rímac” fue llevada a cabo en los meses de agosto del 2015 hasta junio del 2016. En esta investigación podemos destacar la calidad de servicio como única variable de la investigación. Para llevar a cabo este estudio, adoptamos el modelo SERVPERF con la finalidad de medir la calidad de servicio del restaurante “La Norteña” Rímac, teniendo en cuenta sus distintos indicadores que se usaron para la obtención de los resultados, asimismo con este modelo investigación se logro encontrar resultados favorables y desfavorables que contribuyan a la mejora del restaurante “La Norteña” Rímac y así lograr un beneficio para ellos.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en siete capítulos además de las referencias bibliográficas y anexos.

En el capítulo I, podremos encontrar la explicación de nuestra problemática de estudio basándonos en forma mundial, nacional hasta llegar al sujeto de estudio, además de los trabajos previos, investigaciones que fueron realizadas anteriormente que usamos como antecedentes de nuestro tema de estudio, como consiguiente tenemos la explicación de nuestra variable de estudio con la utilización de los autores que utilizamos como base de estudio.

En el capítulo II, encontraremos la definición de nuestra variable, utilizando los autores como Berry, que nos ayudó a poder determinar la calidad del servicio, además de las definiciones de población y muestra, pues esto nos ayudara a saber lo que estamos realizando, por otro lado también encontraremos a los docentes que validaron el instrumento de estudio, sin dejar de lado la matriz de operacionalizacion, pues este cuadro nos indica nuestra definición de variable y también la escala de medición con la que se trabaja esta investigación.

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.

NDICE

CARATULA	I
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VIII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos previos	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Objetivos.	18
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	20
2.2 Variables, operacionalización	21
2.3 Población y muestra	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5 Métodos de análisis de datos	24
2.6 Aspectos éticos	24

III. RESULTADOS	25
IV.DISCUSIÓN	33
V.CONCLUSION	37
VI.RECOMENDACIONES	40
VII.REFERENCIAS	42
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01:

Operacionalización de la variable calidad de los servicios

Tabla N° 02:

Validación por un juicio de expertos

Tabla N° 03:

Resultados de la dimensión tangibilidad del Restaurante

Tabla N° 04:

resultados de la dimensión fiabilidad del Restaurante

Tabla N° 05:

resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta del Restaurante

Tabla N° 06:

resultados de la dimensión Seguridad del Restaurante

Tabla N° 07:

resultados de la dimensión Empatía del Restaurante

Tabla N°08:

resultados de la variable CALIDAD DE SERVICIO del restaurante La Norteña
distrito del Rímac, Provincia de Lima.

Tabla N° 09:

Resultados de rango de la Calidad de Servicio del restaurante La Norteña distrito
del Rimac.

Tabla N° 10:

Base de datos

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01:

Fotografía de campo

Figura N° 02:

Fotografía de campo

Figura N° 03:

Fotografía de campo

Figura N° 04:

Fotografía de campo

RESUMEN

El presente estudio de investigación, que se ha titulado: “Calidad de los servicios en el restaurante “La Norteñita” Rímac; ha dado respuesta al problema ¿Cómo es la calidad de servicio en el restaurante “La Norteñita” Rímac, 2016? El objetivo general ha sido: Determinar cómo es la calidad de servicio en el restaurante “La Norteñita” Rímac2016.

El restaurante “La Norteñita” durante los periodos abarcados en la investigación decidió profesionalizar la calidad de los 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 a los trabajadores comprometidos con su labor de servicio que demostraban ser líderes en su desempeño laboral con los comensales que asistían al restaurante “La Norteñita” .La metodología empleada para la elaboración de esta investigación estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal. La muestra estuvo representada por los comensales que asisten al restaurante “La Norteñita” Rímac, haciendo un total de 66 comensales. Por otro lado la técnica de investigación empleada ha sido la encuesta pues ayudo con la recolección de los datos, para así poder obtener los resultados favorables.

Por último, se recomendó al restaurante “La Norteñita” Rímac mantener la mejora de calidad de servicio a los comensales para que así los clientes se identifiquen y lo consideren un excelente lugar.

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

ABSTRACT

This research study, entitled "The quality of services at the restaurant" La Norteñita "Rimac, has responded to the problem How is the quality of service in the restaurant" La Norteñita "Rimac, 2016 The overall objective has been: determining how do quality of service in "the Norteñita" Rimac 2016, restaurant "the Norteñita" Rimac restaurant during the periods covered by the investigation decided to professionalize the quality of services, showing favorable results, managing to keep the positive responses diners considered as agreements on all the services provided to them, this was because workers committed to their service work turned out to be leaders in their performance at work with guests who attended the methodology restaurant "the Norteñita" .The Rimac used for the preparation of this research was related to the quantitative approach research design is not experimental. - Cross the sample was represented by the diners who attend the restaurant "the Norteñita" Rimac, making a total of 66 people .. on the other hand the research technique used was the survey for help with data collection in order to obtain favorable results.

Finally, the restaurant "La Norteñita" Rimac further improve the quality of customer service for customers to identify and consider an excellent place was recommended.

Keywords: quality, service, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.