



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
Y HOTELERÍA

“CALIDAD DE SERVICIO, SEGÚN EL MODELO EFQM, EN KFC –  
ROYAL PLAZA, INDEPENDENCIA, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIATURA

AUTOR:

TORRES CECILIANO, STEPHANIE DAYANA

ASESOR:

PROF. CARLOS TOVAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

# PÁGINA DEL JURADO

---

MG. ALVARO FERNANDO VALDEZ

---

MG. MIGUEL ANGEL R.

---

MG. EDWIN GABRIEL

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi familia. A mis padres, por confiar en mí y su apoyo en todo momento en la realización de esta tesis y a lo largo de mi carrera. A Vicente C. y Carmen C., abuelos maternos, quienes anhelaron siempre verme como una profesional.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre, quien me alienta en todo momento. A mi padre, por su apoyo e inculcarme la perseverancia. A mi asesor y profesores que me dedicaron un tiempo para apoyarme con el desarrollo de esta tesis. A mi centro laboral, quienes me apoyaron en la realización de esta investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Stephanie Dayana Torres Ceciliano, con DNI N° 73829602, 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 profesional de Administración en Turismo y Hotelería, 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, 2016

---

Stephanie Dayana Torres Ceciliano

## PRESENTACIÒN

El presente trabajo de investigación tiene el título de “Calidad de servicio, según el modelo EFQM, en KFC – Royal Plaza, Independencia, 2016.

El trabajo de investigación está estructurado por capítulos I, II, III, IV, V y VI. El primer capítulo, que recibe el nombre de Introducción, abarca los siguientes puntos: realidad problemática; trabajos previos y/o antecedentes; teorías relacionadas al tema; formulación del problema; justificación del estudio, y objetivos del mismo. El segundo capítulo, que se denomina método; hace referencia a la metodología utilizada en el trabajo, abarca lo siguiente: diseño de investigación; variables y operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo denominado resultados contiene los gráficos y porcentajes arrojados del Spss, y su interpretación por cada una de ellas. El cuarto capítulo contiene la discusión entre los resultados obtenidos y la información obtenida a lo largo del trabajo. En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones. Y por último en el séptimo capítulo, se encuentran todas las referencias bibliográficas que se ha utilizado.

Según los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se puede concluir de manera concisa que la calidad en el servicio que se brinda es favorable para los encuestados, sin embargo, no en su totalidad. De la variable general “calidad de servicio” se derivan 9 dimensiones, las cuales también han sido analizadas, y se han obtenido diferentes percepciones, las cuales se desarrollarán hojas adelante. Hay oportunidades para mejorar en cada dimensión, y es precisamente en lo que radica la problemática del trabajo.

## INDICE

<b>I. Introducción</b>	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.4 Formulación del problema	9
1.5 Justificación del estudio	9
1.6 Objetivos	11
<b>II. MÉTODO</b>	12
2.1 Diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de la variable	13
2.3 Población y muestra	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5 Métodos de análisis de datos	15
2.6 Aspectos éticos	15
<b>III. RESULTADOS</b>	16
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	48
<b>V. CONCLUSIONES</b>	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	55
<b>VII. REFERENCIAS</b>	56
<b>ANEXOS</b>	60
- Matriz de consistencia	60
- Instrumento	62
- Validación de instrumentos	63

## RESUMEN

La presente investigación es realizada en el primer semestre del año 2016, en el distrito de Independencia.

Los resultados que se han obtenido en el trabajo de campo, han respondido a la problemática principal que fue: ¿Cómo es la calidad de servicio, según el modelo EFQM, en KFC - Royal Plaza, INDEPENDENCIA, 2016?, así como a la vez se logró el objetivo principal, que es describir la calidad de servicio, según el modelo EFQM, en KFC - Royal Plaza, INDEPENDENCIA, 2016.

Los resultados demuestran que la calidad en el servicio que se está brindando en KFC – Royal Plaza es buena, un total del 58,37% de encuestados opinaron de acuerdo con lo mismo. Por otro lado los resultados a las problemáticas específicas y objetivos específicos también ya fueron establecidos.

La metodología de la investigación es de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, modelo EFQM, modelo de excelencia europea.



## ABSTRACT

This research is conducted in the first half of 2016, in the district of Independence.

The results obtained in the field work, have responded to the main issue was: How is the quality of service, according to the EFQM model, KFC - Royal Plaza, INDEPENDENCE, 2016 ?, as well as the Royal Plaza, INDEPENDENCE, 2016 - once the main objective, which is to describe the quality of service, according to the EFQM model, KFC was achieved. The results indicate that the quality of service provided at KFC - Royal Plaza is good, a total of 58.37% of respondents felt according to the same. On the other hand the results to specific problems and specific objectives were also established.

The research methodology is descriptive level with quantitative approach.

**Keywords:** Quality of service, efqm model, European excellence model.