



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de servicio del evento
gastronómico internacional mistura periodo 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales -
MBA

AUTORAS:

Br. Angela Nelly Dominguez Vergara
Br. Jenny Ysabel Moscoso Zavaleta

ASESOR:

Dr. Ricardo Montalván Huerta

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad Social

PERÚ – 2017

Dedicatoria

A mi hermano y madre, mis ejemplares maestros e incondicionales, por tener las mejores palabras de motivación y expresiones de apoyo.

Angela Domínguez

A mis padres: German y Dina por su cariño, aprecio y dedicación.

A mis hermanas: Julissa y Ruth por su cariño y ayuda incondicional.

Jenny Moscoso Zavaleta

Agradecimiento

Nuestro sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo por el apoyo y que hizo posible realizar esta investigación.

Asimismo, agradecemos Dr. Edwin Martínez por su ayuda metodológica en la investigación.

Finalmente agradecemos al Dr. Ricardo Montalván Huerta por saber guiarnos con paciencia y dedicación.

Declaración Jurada

Yo, Br. Angela, Dominguez Vergara y Br Jenny Moscoso Zavaleta, estudiantes del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios Internacionales - MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 45862920, DNI 09615701 con la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicios del evento gastronómico internacional mistura 2014 ” declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, febrero de 2017.

Firmas:
Br. Angela Dominguez Vergara	Br Jenny Moscoso Zavaleta
DNI: 45862920	DNI: 09615704

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presentamos la Tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicios del evento gastronómico internacional mistura 2014”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión empresarial en especial en el aspecto relacionado con la calidad de servicios, y particularmente en el evento gastronómico internacional mistura 2014.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

Las autoras.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice de contenido	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	18
Justificación	36
Problema	37
Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipos de estudio	45
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Método de Análisis	47
2.9. Aspectos éticos	47
III: RESULTADOS	48
3.1. Descripción de resultados	49
IV: DISCUSIÓN	55
V: CONCLUSIONES	58
VI: RECOMENDACIONES	59

VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
APÉNDICES	68
Apéndice 1: Instrumento de medición	69
Apéndice 2: Análisis de ítems (correlación ítem test)	73
Apéndice 3: Análisis de ítems (correlación ítem escala)	74
Apéndice 4: Análisis de confiabilidad	74
Apéndice 5: Puntos de corte	75

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Calidad de servicio	44
Tabla 2. Niveles y frecuencias de la dimensión elementos tangibles del evento gastronómico Mistura 2014	49
Tabla 3. Niveles y frecuencias de la dimensión fiabilidad del evento gastronómico Mistura 2014	50
Tabla 4. Niveles y frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta del evento gastronómico Mistura 2014	51
Tabla 5. Niveles y frecuencias de la dimensión seguridad de respuesta del evento gastronómico Mistura 2014	52
Tabla 6. Niveles y frecuencias de la dimensión empatía de respuesta del evento gastronómico Mistura 2014	53

Lista de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la calidad de servicio en Mistura 2014	49
Figura 2. Niveles de la dimensión de elementos tangibles del evento gastronómico Mistura 2014	50
Figura 3. Niveles de la dimensión fiabilidad del evento gastronómico Mistura 2014	51
Figura 4. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta del evento gastronómico Mistura 2014	52
Figura 5. Niveles de la dimensión seguridad de respuesta del evento gastronómico Mistura 2014	53
Figura 6. Niveles de la dimensión empatía de respuesta del evento gastronómico Mistura 2014	54

Resumen

Hoy en día la calidad de servicio es un elemento fundamental en la gestión de las empresas, Es así que la calidad de servicio está conformado por los elementos tangibles e intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio. Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, pueda lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los clientes en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa. Por tal motivo la presente investigación desarrolla un estudio sobre como los usuarios perciben calidad de servicio en el evento gastronómico Mistura 2014.

El diseño de estudio es descriptiva simple y la muestra se constituyó por 114 asistentes a este evento, donde las edades oscilan entre 23 a 64 años de edad; asimismo se evaluaron a 49 varones y 65 mujeres. A quienes se les aplico el Cuestionario de percepción de calidad de servicio Servqual de Parasuraman, Zeithmahl y Berry (1991).

El instrumento compara las expectativas frente a las percepciones del consumidor y se encuentra representado por un cuestionario de 22 preguntas que mide la calidad de un servicio y que se basa en las percepciones y expectativas del consumidor. Los resultados de la investigación mostraron que existe una predominancia del nivel bajo (46.5%) de la calidad de servicio.

Palabras claves: Calidad de servicio, Mistura, percepción.

Abstract

Today the quality of service is a fundamental element in the gestation of the companies, is that the quality of service is conformed by the tangible and intangible elements that perceive the consumers when receiving a service. If, in the organizations, everyone is aware that quality is progress that somehow ensures permanence in the market and increases profits, can be achieved that all make this a lifestyle, which involves getting to know and know the Customers in their tastes, comforts, preferences and most importantly get an opinion of them to achieve continuous improvement in the company. For this reason the present research develops a study on how the users perceive quality of service in the gastronomic event Mistura 2014.

The study design is descriptive simple and the sample was constituted by 114 attendees to this event, where the ages oscillate between 23 to 64 years of age; 49 men and 65 women were also evaluated. To whom the SERVQUAL Perception Questionnaire of Parasuraman, Zeithmahl and Berry (1991) was applied.

This instrument compares expectations against consumer perceptions and is represented by a 22-question questionnaire that measures the quality of a service and is based on consumer perceptions and expectations. The results of the investigation showed that there is a predominance of the low level (46.5%) of the quality of service.

Key words: Quality of service, Mixture, perception.