



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“Nivel de Calidad del Servicio del Restaurante “La Cúpula” del Hotel  
Sheraton, Lima, desde la perspectiva de los Comensales, 2017”**

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

**AUTOR**

Campos Rafael, Robin Eduardo

**ASESORA**

Mg. Asencio Reyes, Luz Irene

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

PÁGINA DEL JURADO



---

Mg. Zúñiga Porras Walter Enrique  
**Presidente**



---

Mg. Asencio Reyes Luz Irene  
**Secretario**



---

Mg. Calle Ruiz Samanta Hilda  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mis padres, Pablo Campos y Gladys Rafael, quienes siempre me enseñaron que todo se puede lograr. También se lo dedico a mis hermanos y sobrinos, quienes fueron mi motor y motivo y me brindaron su apoyo incondicional a lo largo del desarrollo de esta investigación.

Y finalmente, este trabajo se lo dedico a mi abuelita Esperanza que se encuentra en el cielo y que desde allí está guiándome para cumplir todas mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por regalarme una familia maravillosa y por estar conmigo en todo momento, por darme fortaleza para realizar mis metas y por su infinito amor.

A la Mg. Luz Irene Asencio, por la paciencia, dedicación, asesoramiento y ánimos para culminar mi educación profesional.

Y finalmente a mis Padres por todo el esfuerzo y sacrificio que hicieron para darme una carrera profesional.

### Declaración de Autenticidad

Yo, Robín Eduardo Campos Rafael con DNI N.º 48532242, 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 de 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, 01 de diciembre del 2017.



Robín Eduardo Campos Rafael

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " Nivel de calidad del servicio del restaurante la cúpula del hotel Sheraton, Lima, desde la perspectiva de los comensales, 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de administración en turismo y hotelería.

El Autor

## Índice

	<b>Página</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías Relacionadas al tema	21
1.4. Formulación al problema	31
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Objetivo	32
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	36
2.3. Población y muestra	37
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	
2.4. confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	43
<b>III. RESULTADOS</b>	44
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	49

<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>56</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>58</b>

<b>ANEXOS</b>	<b>64</b>
---------------	-----------

Anexo A: Instrumento

Anexo B: Matriz de Consistencia

Anexo C: Ficha de Validación

Anexo D: Estadística total de los elementos del alfa de crombach.

Anexo E: Análisis turnitin

Anexo F: Base de datos de la muestra

Anexo G: Base de datos de la prueba piloto

Anexo H: Resultados obtenidos por ítems.

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable	36
Tabla 2: Comensales del restaurante la Cúpula del hotel Sheraton	37
Tabla 3: Muestra de comensales del restaurante	38
Tabla 4: Juicio de expertos	
Tabla 5: Validez de contenido por criterios	
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad	
Tabla 7: Frecuencia estadística de la variable calidad del servicio	
Tabla 8: Frecuencia estadística de la dimensión elementos tangibles	46
Tabla 9: Frecuencia estadística de la dimensión fiabilidad	46
Tabla 10: Frecuencia estadística de la dimensión capacidad de respuesta	47
Tabla 11: Frecuencia estadística de la dimensión seguridad	47
Tabla 12: Frecuencia estadística de la dimensión empatía	48

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad del servicio en el restaurante La Cúpula del hotel Sheraton desde la perspectiva de los comensales, Lima, 2017, se utilizaron los fundamentos teóricos de Cronin, Taylor y Crosby. La población de estudio estuvo conformada por 450 comensales del restaurante La Cúpula, con una muestra de 101, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 ítems tipo escala Likert. Los datos recolectados fueron procesados y analizados a través del programa estadístico SPSS versión 24. Los resultados obtenidos muestran que el 100 % de los comensales señalan que el nivel de calidad del servicio del restaurante La Cúpula, es alta. La investigación concluye que la alta calidad de servicio en el restaurante, desde la perspectiva de los comensales, se debe a que el restaurante viene trabajando en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para poder mejorar y dar una buena calidad de servicio a los comensales.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, percepción, comensal, servicio.

## ABSTRACT

The present research work was carried out under the quantitative, descriptive level, not experimental design and cross – sectional approach, whose objective was to determine the level of quality of service in the La Cupula del restaurant of the Sheraton Hotel the perspective of customers, Lima, 2017, the theoretical foundations of Cronin, Taylor and Crosby were used. The study population consisted of 450 diners from La Cupula restaurant, with a sample of 101, to whom a 30 items Likert scale questionnaire was applied. The data collected was processed and analyzed through the statistical program SPSS version 24. The results obtained show that 100% of customers indicate that the level of quality of service at La Cupula restaurant is high. The investigation concludes that the high quality of service in the restaurant, from the perspective of the customers, is due to the fact that the restaurant has been working on the tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, in order to improve and give a good quality of service to customers.

**Keywords:** Quality of service, perception, customers, service.