



FACULTAD DE: CIENCIAS EMPRESARIALES

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

Calidad de servicio del restaurante Antojitos Chótanos

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciada en administración en turismo y hotelería

AUTOR

IDROGO DIAZ SEIDA MAGALI

ASESOR

Mg. S.C ÁLVARO VALDEZ ROCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento

LIMA-PERÚ

2016

Mgrt: Carlos Tovar Zacarías

Mgrt: Edwin Natividad Gabriel Campos

Mgrt.: Miguel Ángel Ruiz

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis padres quien con su apoyo económico y moral me incentivan como persona y profesional.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a mis familiares por su apoyo, y sus consejos, a mis amigos por su ayuda en el desarrollo del siguiente proyecto, a la universidad Cesar Vallejo por permitirme realizar una carrera profesional, y mi asesor por su ayuda en el desarrollo de la tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, seida Magaly Idrogo Díaz con DNI N°70059610, 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 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 muestra en el presente informe de investigación 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, 16 de noviembre del 2016

Seida Magaly Idrogo Díaz

DNI: 70059610

Presentación

En el presente trabajo se ha evaluado el nivel de calidad de servicio en el restaurante Antojitos Chótanos que se encuentra ubicado en el distrito de los Olivos, se caracteriza por ofrecer platos típicos de la región de Cajamarca, y para ello se ha trabajado con el modelo servperf que tiene como base al modelo de servqual propuesta por los autores (Parasuram, Zeithaml y Berry, Gronroos) , el modelo antes mencionado en el párrafo anterior cuenta con cinco dimensiones: (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), en la cual se evalúa la percepción que tiene los clientes acerca del servicio recibido.

Este trabajo cuenta con ocho capítulos, y tiene como objetivo general “determinar cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el restaurante Antojitos Chotanos”, la metodología utilizada es de tipo cuantitativa porque se ha utilizado un análisis estadísticos, y la encuesta obtenida del modelo servperf conformada por 22 preguntas, se obtuvo resultados de los comensales, que el servicio que brinda el restaurante está en un nivel regular.

INDICE

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Presentación	6
Resumen.....	10
Abstract.....	11
I .INTRODUCCION	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.2.1 Trabajos Nacionales.....	13
1.2.2 Trabajos Internacionales	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Calidad	17
1.3.1.1 Teoría de Deming.....	18
1.3.1.2 Teoría de la Planificación para la Calidad	19
1.3.1.3 Teoría de cero errores.....	20
1.3.2 Calidad de servicio	21
1.3.2.1 Servicio	22
1.3.2.3 Modelos de calidad de servicio	23
1.3.2.3.1 El Modelo servqual:.....	23
1.3.2.3.2 El Modelo SERVPERF	24
1.3.2.3.2 Modelo de BITNER	24
1.3.2.3.3 Modelo Haywood-Farmer:.....	24
1.3.2.4 Dimensiones de calidad de servicio	25
1.3.3 Restaurante.....	26

1.3.3.1 Clasificación del restaurante	26
1.4 Formulación del problema.....	28
1.4.1 Problema general.....	28
1.4.2 Problema específico.....	28
1.5 JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.6 Objetivos	30
1.6.1 Objetivo General	30
1.6.2 Objetivo específico	30
II. METODO	31
2.1 Diseño de investigación:	31
2.1.1 Tipo	31
2.1.2 Diseño	31
2.2 Variable de operacionalización	32
2.3 Población muestra.....	32
2.3.1 Muestra:	33
2.3.2 Muestreo	34
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	34
2.4.1 Cuestionario	34
2.4.2 Encuesta:	34
2.4.3 Validez y confiabilidad.....	34
2.4.4 Confiabilidad	34
2.5 Método de análisis	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	35
IV. Discusión	45
V. Conclusiones:	48

VI. Recomendaciones	49
VI. Referencias.....	50
Anexos	53
Anexo 1: Cuadro de confiabilidad	53
Anexo 2: Cuadro d validación	54
Anexo 3: Encuesta de calidad percibida del modelo SERVPERF.....	55
Anexo: 6 Grafico de Resultados:.....	57
Anexo : 8.Encuesta elaborada a los comensales del Restaurante “Antojitos.....	71
Anexo :9. Ficha de validación	73
Anexo: 10 matriz de consistencia.....	74
Anexo: 11Historia del restaurante Antojitos Chotanos.....	75
Anexo :12 Base de datos	76

Resumen

La presente trabajo de investigación tuvo como propósito evaluar cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el restaurante Antojitos Chotanos, el contenido se basó en la teoría del modelo SERVPERF apoyada de los autores (Parasuram, Zeithaml y Berry, Gronroos) la investigación realizada es Cuantitativa de tipo descriptiva y de diseño no experimental, las técnicas utilizadas fueron la encuesta en la que se aplicó a una muestra de 287 comensales del restaurante y el cuestionario con preguntas cerradas, el instrumento fue debidamente validado por 3 expertos en el tema de calidad .

Se identificó de los resultados obtenidos en la encuesta sobre el nivel de calidad de servicio que brinda, en la cual presenta un nivel regular.

Ante el resultado se recomienda que el restaurante incluya dentro de organización manuales de buenas prácticas, capacitaciones de atención al cliente, hacia los trabajadores y la gerencia para lograr la satisfacción y fidelización al cliente.

Palabras Claves: calidad de servicio, SERVPERF, servicio, restaurantes

Abstract

The present research work had as purpose to assess what is the level of quality of service which provides snacks Antojitos Chotanos us, the content was based on the theory of model SERVPERF supported authors (Parasuram, Zeithaml and Berry Grönroos) research is quantitative descriptive and non-experimental design, the techniques used were the survey that is applied to a sample of 287 guests of the restaurant and the questionnaire with closed questions the instrument was properly validated by 3 experts in the field of quality. Is identified of the results obtained in the survey on the level of quality of service that provides the Antojitos Chotanos us, in which presents a level regular. Before the result is recommends that restaurant include within organization manuals of good practice, training in customer service, workers and management to achieve the satisfaction and loyalty to the client.

Words key: quality of service, SERPERF, service, restaurants.