



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“Título”

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA PIZZERIA PAPA JOHNS, SEDE
IZAGUIRRE - LIMA

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

AUTOR:

Gamarra Santillán Paola

ASESOR

Mg .Álvaro Fernando Valdez Roca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento.

LIMA PERÚ

2016

JURADO

Miguel Ruiz Palacios

Carlos Tovar

Edwin Gabriel Campos

DEDICATORIAS

A Dios: Que siempre ha estado presente en mi vida.

A mi Hija: María Fernanda Vargas Gamarra por ser la motivación y fuerza que me impulsa a seguir adelante.

A mis Padres: Jorge Gamarra Gutiérrez y Lucy Santillán Ampuero por darme la vida, amor y apoyo durante toda mi vida sin afán ni pretexto alguno.

A mi Mentor y Amigo: Profesor José Badillo Pasache que en vida me brindó su apoyo y sus enseñanzas. Siempre presente en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Creador y Formador: Por estar conmigo en todo momento y guiarme por el camino recto, de la vida el cual está lleno de sabiduría, para poder culminar con éxito una etapa más de mi vida.

A mi Hija: María Fernanda por ser esa motivación inagotable en mi vida.

A mis Asesor: Mg .Álvaro Fernando Valdez Roca por compartir sus conocimientos y contribuir a mi formación personal y profesional.

A mis Compañeros y Amigos: Por el soporte incondicional que nos brindamos en el transcurso de este camino lleno de retos y adversidades así mismo por los momentos difíciles y maravillosos compartidos durante todo este trayecto.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Paola Jeanett Gamarra Santillán, estudiante de la Facultad Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46349220, con la tesis titulada “NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA PIZZERIA PAPA JOHNS, SEDE IZAGUIRRE, LIMA”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 auto plagiado; 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), auto plagio (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.

Lima 03 de noviembre del 2016

.....
Paola Jeanett Gamarra Santillán
DNI N° 46349220

PRESENTACIÓN

La presente tesis tiene como objetivo determinar el nivel de Calidad de Servicio en Papa Johns sede Izaguirre. Los datos se obtuvieron de una encuesta aplicada a 380 comensales que asisten a Papa Johns sede Izaguirre, utilizando el modelo Servperf. Las fuentes bibliográficas provienen de investigaciones , tesis y libros , las cuales fueron contrastadas con la realidad sobre la calidad de servicio que atraviesa Papa Johns Sede Izaguirre

Este trabajo presente los siguientes capítulos :

En el capítulo I se aborda la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación de estudio y los objetivos tanto generales como específicos.

En el capítulo II se aborda el diseño de investigación, las variables y operacionalización , la población y muestra , las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos .

En el capítulo III se aborda los resultados.

En el capítulo IV se aborda la discusión.

En el capítulo V se aborda las conclusiones.

En el capítulo VI se aborda las recomendaciones.

En el capítulo VII se aborda las referencias

Y finalmente se mencionan los anexos los cuales ayudarán a reforzar lo mencionado.

INDICE

CARATULA

Título
Autor
Asesor
Línea de investigación

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado
Dedicatoria
Agradecimiento
Declaración de autenticidad
Presentación
Índice

RESÚMEN

ABSTRACT

I.INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del Problema.....	32
1.5. Justificación del Estudio.....	33
1.6. Objetivos.....	34
1.7.1 Objetivo General	
1.7.2 Objetivos específicos	

II.MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación.....	35
2.2. Variables y Operacionalización.....	36
2.3. Población y Muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad.....	39
2.5. Métodos de Análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos.....	40

III.RESULTADOS.....40

IV. DISCUSIÓN.....51

V. CONCLUSIONES.....57

VI. RECOMENDACIONES.....59

VII.REFERENCIAS.....62

ANEXOS

Anexo 1: Los 10 mandamientos del servicio al cliente
Anexo 2: Las 7 herramientas de Ishikawa
Anexo 3: Esquema de la Calidad Percibida
Anexo 4: Conceptualización de la calidad de los servicios
Anexo 5: Conceptualización de la calidad de los servicios

Anexo 6: Conceptualización de la calidad de los servicios
Anexo 7: Escala de calidad de servicio
Anexo 8: Prueba Binomial
Anexo 9: Análisis de Fiabilidad
Anexo 10: Instrumentos: Encuesta
Anexo 11: Reclamos
Anexo 12: Reclamos
Anexo 13: Reclamos
Anexo 14: Reclamos
Anexo 15: Reclamos
Anexo 16: Reclamos
Anexo 17: Imagen publicitaria
Anexo 18: Gráficos
Anexo 19: Matriz de Consistencia
Anexo 20: Validación de instrumentos
Anexo 10: Instrumentos: Encuesta
Anexo 11: Reclamos
Anexo 12: Gráficos
Anexo 13: Matriz de Consistencia
Anexo 14: Validación de instrumentos

RESUMEN

Esta tesis se titulada Nivel de Calidad de Servicio en la Pizzería Papa Johns Sede Izaguirre.

El principal objetivo de esta investigación es determinar el nivel de Calidad de Servicio en Papa Johns Sede Izaguirre puesto que existe una preocupación por las recurrentes quejas existentes sobre el servicio brindado. Por otro lado se brindará las recomendaciones para mejor esta situación en la pizzería ya mencionada.

Esta investigación se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas, no experimentales y transversales y por medio del análisis de la variable se pudo comprobar la ausencia de la misma.

Los datos estadísticos que apoyan esta investigación provienen de resultados obtenidos por la aplicación del instrumento establecido a los clientes y validados por expertos en el área de Turismo y Hotelería. Este instrumento se denomina cuestionario. Los resultados demuestran que existe ausencia de la variable estudiada.

Es así que se concluye que el nivel de calidad de servicio en Papa Johns sede Izaguirre es bajo debido a que los elementos que lo conforman como Elementos tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía fueron considerados como factores que deben mejorar para lograr la satisfacción del cliente.

Finalmente para contrarrestar dicha situación se debe prestar atención a cada elemento que pertenece al modelo planteado para así analizar de manera minuciosa la calidad de servicio en la Pizzería Papa Johns, y solo así en conjunto con los colaboradores y gerenciales se podrá mejorarla aplicando diversas acciones.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, cliente, competencia, quejas, servicio, colaboradores.

ABSTRACT

This thesis was titled Level of Quality of Service in the Pizzeria Papa John's Sede Izaguirre.

The main objective of this investigation is to determine the level of Quality of Service at Papa John's Sede Izaguirre since there is a concern about the recurring complaints about the service provided. On the other hand will provide recommendations to improve this situation in the pizzeria already mentioned.

This research is part of the descriptive, non-experimental and cross-sectional investigations and through the analysis of the variable it was possible to verify the absence of the same.

The statistical data that support this research come from results obtained by the application of the instrument established to the clients and validated by experts in the area of Tourism and Hospitality. This instrument is called a questionnaire. The results show that there is absence of the studied variable.

It is thus concluded that the level of quality of service at Papa Johns Izaguirre is low because the elements that make it up as tangible Elements, Reliability, Security, Responsiveness, Empathy were considered as factors that must improve to achieve the customer satisfaction.

Finally, to counteract this situation, attention must be paid to each element that belongs to the model proposed in order to thoroughly analyze the quality of service at Pizzeria Papa Johns, and only in conjunction with the collaborators and managers can be improved by applying various actions.

Key words: Quality, satisfaction, customer, competence, complaints, service, collaborators.