



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

“Calidad de servicio en el restaurante Johnny Rockets en Megaplaza – Lima,  
2018”

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

**AUTORA:**

Huachara Martínez, Lucia

**ASESOR:**

Mg. Huamani Paliza, Frank David

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento

Lima – Perú

**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS

N° 015- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 015-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad        ( )  
 Aprobar por mayoría            (X)  
 Desaprobar                        ( )

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: HUACHARA MARTINEZ LUCIA, denominado:

"CALIDAD DE SERVICIOS EN EL RESTAURANTE JOHNNY ROCKETS EN MEGAPLAZA - LIMA, 2018 "

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICION
15	QUINCE	POR MAYORIA

Presidente (a)        MGTR. CARLOS AUGUSTO LOBATON GUTIERREZ

Miembro (a)        MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

Miembro (a)        MGTR. KARINA PAOLA ENRIQUEZ GAMARRA

Los Olivos, 05 de julio de 2018

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



uevedupe

**Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado con mucho cariño para mis padres y familiares en general, por siempre brindarme su apoyo y acompañarme en este largo camino lleno de experiencias, por su esfuerzo constante y motivación para seguir adelante en el logro de cada una de mis metas.

### **Agradecimiento**

En primer lugar agradezco a Dios por brindarme siempre las fuerzas necesarias para no rendirme y seguir adelante a pesar de las adversidades.

A mis padres y hermana que me brindaron su apoyo constante desde el inicio de mi carrera profesional.

Al asesor Frank Huamani quien me apoyó y guió con paciencia y me orientó de manera correcta en la culminación de mi tesis.

A la Universidad César Vallejo Lima Norte, que me brindó la oportunidad de formarme como profesional.

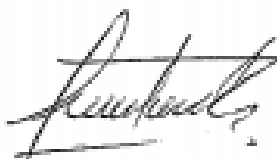
### **Declaración de Autenticidad**

Yo, **Lucia Huachara Martínez** con DNI N° 74219583, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, Junio del 2018.



---

Lucia Huachara Martínez

DNI: 74219583

## **Presentación**

La presente investigación busca determinar la calidad del servicio en el restaurante Johnny Rockets sede Megaplaza-Lima, en el año 2018, para ello el presente estudio está debidamente estructurado en siete capítulos, a continuación se detallará cada uno de los capítulos, así como el contenido de los mismos.

En el capítulo I, se presentará y se fundamentará la presente investigación la cual se encontrará conformado por la realidad problemática en la que se encuentra el estudio y los trabajos previos, además se contextualizará las teorías relacionadas al tema investigado a través de un marco teórico y por último se encontrará la formulación del problema general de investigación, así como los problemas específicos, la justificación del estudio y el objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

En el capítulo II, se detalla la metodología de la investigación, que contiene el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo III, se presentarán los resultados detallados del trabajo de campo que se realizó, el cuál fue producto del procesamiento de los instrumentos de la investigación.

En capítulo IV, se narra la discusión de los resultados encontrados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados de la investigación, se contrastarán los resultados con el problema y objetivos de la investigación, trabajos previos y bases teóricas para la elaboración de críticas en la investigación.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones de la investigación, con esto se conocerá si se alcanzaron los objetivos correspondientes.

En el capítulo VI, se detallan las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo VII, se expondrán las referencias bibliográficas junto a los anexos de la investigación.

## Índice

	Paginas
PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	16
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Restaurantes de comida rápida	25
1.3.2. Restaurantes temáticos	26
1.3.3. Calidad	28
1.3.4. Gestión de calidad	31
1.3.5. Servicio	34
1.3.6. Servicio al cliente	35
1.3.7. Calidad de servicio	37
1.3.8. Modelos de calidad de servicio	38
1.4 Formulación de problema	45
1.4.1 Problema general	45
1.4.2 Problemas específicos	45
1.5 Justificación del estudio	46
1.6 Hipótesis	47
1.7 Objetivos	47
1.7.1 Objetivo general	47
1.7.2 Objetivos específicos	47
<b>II.METODO</b>	49
2.1 Diseño de investigación	50
2.1.1 Tipo	50
2.1.2 Diseño de investigación	50
2.2 Variable, operacionalización	50
2.3 Población y muestra	52
2.3.1 Población	52
2.3.2 Muestra	52
2.3.3. Muestreo	53

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad	53
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.4.2. Validez	53
2.4.3. Fiabilidad	54
2.5. Método de análisis de datos	54
2.6. Aspectos éticos	54
<b>III. RESULTADOS</b>	55
3.1 Gráficos descriptivos	56
3.2 Análisis Inferencial	87
3.2.1. Dimensión Tangibilidad	87
3.2.2. Dimensión Fiabilidad	90
3.2.3. Dimensión Capacidad de respuesta	92
3.2.4. Dimensión Seguridad	94
3.2.5. Dimensión Empatía	97
3.2.6. Dimensión Calidad de Servicio	99
<b>IV. DISCUSION</b>	102
<b>V. CONCLUSIONES</b>	108
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	111
<b>VII. REFERENCIAS</b>	113
<b>APENDICES</b>	118



## Indice De Tablas

		Páginas
Tabla 1	Tabla de expectativa vs rendimiento	44
Tabla 2	Operacionalización de variables	51
Tabla 3	Validación por 3 jueces expertos	53
Tabla 4	Fiabilidad de la variable calidad de servicio	54
Tabla 5	Las instalaciones físicas del restaurante Johnny Rockets son cómodas y atractivas.	56
Tabla 6	El restaurante Johnny Rockets cuenta con equipos modernos.	58
Tabla 7	Los empleados del restaurante Johnny Rockets tienen la vestimenta y presentación adecuada.	59
Tabla 8	Los elementos materiales que usa el restaurante Johnny Rockets (carta, folletos) son sencillos y visualmente atractivos.	60
Tabla 9	El personal brinda la información precisa acerca de la carta, los precios, las promociones, etc.	61
Tabla 10	Cuando usted tiene un problema, el personal del restaurante Johnny Rockets muestra interés en solucionarlo.	63
Tabla 11	Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumplen.	64
Tabla 12	El personal del restaurante Johnny Rockets brinda una respuesta en el tiempo prometido sobre las diferentes consultas de los clientes.	66
Tabla 13	El personal del restaurante Johnny Rockets realiza bien el servicio desde el primer contacto con el cliente.	67
Tabla 14	La información sobre las condiciones de servicio en el restaurante Johnny Rockets es precisa y sincera.	69
Tabla 15	Los empleados del restaurante Johnny Rockets brindan el servicio con rapidez y calidad de acuerdo a las necesidades del cliente.	70
Tabla 16	Los empleados en el restaurante Johnny Rockets siempre	72

	están dispuestos a ayudar a los clientes.	
Tabla 17	El personal nunca está demasiado ocupado para responder las interrogantes del cliente.	73
Tabla 18	El comportamiento de los empleados del restaurante Johnny Rockets transmite confianza a los clientes.	75
Tabla 19	Sienten seguridad con las transacciones que se realizan en el restaurante Johnny Rockets (pagos, devoluciones...).	76
Tabla 20	En el restaurante Johnny Rockets los empleados son siempre amables.	77
Tabla 21	Los empleados de restaurante Johnny Rockets tienen los conocimientos necesarios al responder preguntas de los clientes.	79
Tabla 22	El restaurante Johnny Rockets realiza un seguimiento personalizado a cada cliente para brindarle promociones o beneficios.	80
Tabla 23	El restaurante Johnny Rockets realiza un seguimiento personalizado a cada cliente para brindarle promociones o beneficios.	82
Tabla 24	Los empleados del restaurante Johnny Rockets ofrecen información y atención personalizada a los clientes.	83
Tabla 25	En el restaurante Johnny Rockets los empleados se preocupan por los mejores intereses del cliente.	84
Tabla 26	Los empleados del restaurante Johnny Rockets comprenden las necesidades específicas de los clientes.	85
Tabla 27	Tabla de escala de Likert tangibilidad.	87
Tabla 28	Tabla de datos rango, mínimo y máximo tangibilidad.	88
Tabla 29	Tabla de rango bajo, medio y alto tangibilidad.	88
Tabla 30	Tangibilidad rangos	88
Tabla 31	Tabla de escala de Likert fiabilidad.	90
Tabla 32	Tabla de datos rango, mínimo y máximo fiabilidad.	90
Tabla 33	Tabla de rango bajo, medio y alto fiabilidad.	90
Tabla 34	Fiabilidad rangos.	91
Tabla 35	Tabla de escala de Likert Capacidad de respuesta.	92

Tabla 36	Tabla de datos rango, mínimo y máximo capacidad de respuesta.	92
Tabla 37	Tabla de rango bajo, medio y alto capacidad de respuesta.	93
Tabla 38	Capacidad de respuesta rangos	93
Tabla 39	Tabla de escala de Likert seguridad.	94
Tabla 40	Tabla de datos rango, mínimo y máximo seguridad.	95
Tabla 41	Tabla de rango bajo, medio y alto seguridad.	95
Tabla 42	Seguridad rangos.	95
Tabla 43	Tabla de escala de Likert empatía.	97
Tabla 44	Tabla de datos rango, mínimo y máximo empatía.	97
Tabla 45	Tabla de rango bajo, medio y alto empatía.	97
Tabla 46	Empatía rangos.	98
Tabla 47	Tabla de escala de Likert calidad de servicio.	99
Tabla 48	Tabla de datos rango, mínimo y máximo calidad de servicio.	99
Tabla 49	Tabla de rango bajo, medio y alto calidad de servicio.	100
Tabla 50	Calidad de servicio rangos	100

## Índice De Figuras

		Páginas
Figura 1	Dimensiones de la calidad modelo SERVQUAL.	40
Figura 2	Modelo Multidimensional Jerárquico de Calidad del Servicio.	42
Figura 3	Modelo nórdico de Calidad del Servicio.	43
Figura 4	Las instalaciones físicas del restaurante Johnny Rockets son cómodas y atractivas.	57
Figura 5	El restaurante Johnny Rockets cuenta con equipos modernos.	58
Figura 6	Los empleados del restaurante Johnny Rockets tienen la vestimenta y presentación adecuada	59
Figura 7	Los elementos materiales que usa el restaurante Johnny Rockets (carta, folletos) son sencillos y visualmente atractivos.	60
Figura 8	El personal brinda la información precisa acerca de la carta, los precios, las promociones, etc.	62
Figura 9	Cuando usted tiene un problema, el personal del restaurante Johnny Rockets muestra interés en solucionarlo.	63
Figura 10	Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumplen.	65
Figura 11	El personal del restaurante Johnny Rockets brinda una respuesta en el tiempo prometido sobre las diferentes consultas de los clientes.	66
Figura 12	El personal del restaurante Johnny Rockets realiza bien el servicio desde el primer contacto con el cliente.	68
Figura 13	La información sobre las condiciones de servicio en el restaurante Johnny Rockets es precisa y sincera.	69
Figura 14	Los empleados del restaurante Johnny Rockets brindan el servicio con rapidez y calidad de acuerdo a las necesidades del cliente.	71
Figura 15	Los empleados en el restaurante Johnny Rockets siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	72

Figura 16	El personal nunca está demasiado ocupado para responder las interrogantes del cliente.	74
Figura 17	El comportamiento de los empleados del restaurante Johnny Rockets transmite confianza a los clientes.	75
Figura 18	Sienten seguridad con las transacciones que se realizan en el restaurante Johnny Rockets (pagos, devoluciones...).	76
Figura 19	En el restaurante Johnny Rockets los empleados son siempre amables.	78
Figura 20	Los empleados de restaurante Johnny Rockets tienen los conocimientos necesarios al responder preguntas de los clientes.	79
Figura 21	El restaurante Johnny Rockets realiza un seguimiento personalizado a cada cliente para brindarle promociones o beneficios.	81
Figura 22	El restaurante Johnny Rockets realiza un seguimiento personalizado a cada cliente para brindarle promociones o beneficios.	82
Figura 23	Los empleados del restaurante Johnny Rockets ofrecen información y atención personalizada a los clientes.	83
Figura 24	En el restaurante Johnny Rockets los empleados se preocupan por los mejores intereses del cliente.	85
Figura 25	Los empleados del restaurante Johnny Rockets comprenden las necesidades específicas de los clientes.	86
Figura 26	Tangibilidad rangos	89
Figura 27	Fiabilidad rangos	91
Figura 28	Capacidad de respuesta rangos	93
Figura 29	Seguridad rangos	96
Figura 30	Empatía rangos	98
Figura 31	Calidad de servicio rangos	100

## Resumen

La presente investigación titulada Calidad de servicio en el restaurante Johnny Rockets sede Megaplaza – Lima, en el año 2018, tiene como objetivo principal el determinar el nivel de calidad de servicio brindado por el restaurante Johnny Rockets sede Megaplaza – Lima, en el año 2018.

La presente investigación es de tipo descriptiva y de enfoque cuantitativo, donde se estudió la variable calidad de servicio y se utilizó como herramienta para la medición de la calidad del servicio el modelo llamado SERVPERF, que mide únicamente las percepciones del cliente después de haber recibido el servicio, de esta manera se conocerá y entenderá con un instrumento validado, la calidad de servicio del restaurante estudiado.

La Muestra que se tomó de referencia en la presente investigación correspondió a un total de 386 comensales, la cual se utilizó por completo para el trabajo de campo, en la que también se consideró un margen de error del 5%.

Los datos obtenidos por esta investigación han sido resultado de una cuidadosa aplicación de técnicas e instrumentos que están descritos en el contenido metodológico de la presente investigación.

Para concluir, es importante tener en claro que la calidad de servicio en la actualidad es un factor muy valorado por los clientes para la satisfacción de sus necesidades y el restaurante Johnny Rockets no es ajeno a este concepto. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación mostraron un nivel alto de calidad de servicio, sin embargo, se mostraron también las pequeñas deficiencias en las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Palabras claves: Calidad de servicio, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **Abstract**

The present investigation titled Quality of service in the restaurant Johnny Rockets headquarters Megaplaza - Lima, in the year 2018, has as main objective the determination of the quality level of service provided by the restaurant Johnny Rockets headquarters Megaplaza - Lima, in the year 2018.

The present investigation is of descriptive type and of quantitative approach, where the quality of service variable was studied and the SERVPERF model was used as a tool for measuring the quality of service, which measures only the client's perceptions after having received the service, in this way will be known and understood with a validated instrument, the quality of service of the restaurant studied.

The sample that was taken as a reference in this investigation corresponded to a total of 386 people, which was used completely for the field work, in which a margin of error of 5% was also considered.

The data obtained by this research has been the result of a careful application of techniques and instruments that are described in the methodological content of the present investigation.

To conclude, it is important to be clear that the quality of service at present is a factor highly valued by customers for the satisfaction of their needs and Johnny Rockets restaurant is no stranger to this concept. The results obtained in this research showed a high level of quality of service, however, there were also small deficiencies in the dimensions empathy, responsiveness and reliability.

**Keywords:** Quality of service, tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy.