



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y
HOTELERIA

“Calidad del servicio del restaurant Don Bosco según modelo SERVQUAL,
distrito de Jesús María Año 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Lourdes Soledad Prudencio Gonzales

ASESOR:

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por apoyado en todo momento y nunca me dejaron sola, por sus buenos consejos que recibía a diario y los valores que ellos me brindaron y la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por acompañarme y guiarme a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizaje, y experiencia sobretodo felicidad.

A mi familia que me apoyo en todo momento , por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida ,Sobre todo por ser los excelentes ejemplos a seguir.

A los maestro de la Universidad Cesar Vallejo por impartirme los conocimientos necesarios y a mi asesor de tesis por su apoyo y dedicación, quien con su conocimiento, su paciencia y su motivación ha logrado que termine con la tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Lourdes Prudencio Gonzales, con DNI N°46678992, 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 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, diciembre del 2016

Lourdes soledad Prudencio Gonzales

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio del restaurant Don Bosco según modelo SERVQUAL, distrito de Jesús María Año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Objetivos	23
II. MÉTODOS.....	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y confiabilidad....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSION.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIA	43
ANEXOS	45
ANEXO N°1: Instrumento de Investigación	45
ANEXO 2: Matriz de Consistencia	48

ANEXO N°3: Ficha de Validación de Expertos	49
ANEXO N°4: marco conceptual	54
ANEXO N°5: Parámetro estadístico por ítems.....	55
ANEXO N° 6: Base de datos spss	80
ANEXO N°7 Evidencias fotográficas	81

INDICE DE TABLAS

Confiabilidad del instrumento

Tabla N°1:Validacion del instrumento	27
Tabla N°2: Metodo de promedios del instrumento.....	28
Tabla N°3: Validadores.....	29
Tabla N°4: Confiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach	30
Tabla N°5: Fiabilidad	30
RESULTADOS.....	32
Tabla N° 01: Calidad del servicio	32
Tabla N° 02:Seguridad	33
Tabla N° 03 Fiabilidad	33
Tabla N° 04 Capacidad de respuesta	34
Tabla N° 05 Elementos tangibles	35
Tabla N° 06 La empatia	35

RESUMEN

En la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia debe enfocarse en la calidad del servicio , la tesis tiene como variable calidad de servicio tiene cinco dimensiones la seguridad, capacidad de respuesta, la empatía, elementos tangibles y la fiabilidad, tiene como objetivo Identificar la calidad del servicio del restaurant Don Bosco según modelo SERVQUAL, distrito de Jesús María año 2016, la población fue desconocida y estuvo conformado por comensales que acuden al restaurante y la muestra estuvo conformado por trecientos ochenta y cuatro (384) comensales que acudieron al restaurante Don Bosco. La recolección de datos de realizó a través de la técnica del cuestionario, como instrumento se aplicó un cuestionario de cuarenta (40) ítems para los comensales. Por razones metodológicas se sometió el instrumento al juicio de cinco expertos de la Universidad Cesar Vallejo que fueron dos magister y tres metodólogos para obtener la validez del contenido de los ítems y se utilizó el programa estadístico Software SPSS 22 para realizar los gráficos y porcentajes, que arrojó tablas de frecuencia que nos permitió procesar los resultados obtenidos.

Palabras clave: calidad de servicio, la seguridad, capacidad de respuesta, la empatía, elementos tangibles y la fiabilidad.

ABSTRACT

Today companies to those achieving a proper identification will need to focus on quality service , the variable quality of service has five dimensions security, answer´s capacity, the empathy, tangible elements and reliability, has as objective to identify the quality of the service restaurant Don Bosco depending on model SERVQUAL, district Jesus Maria year 2016, the population was unknown and was made up of attending diners to the restaurant and the sample consisted of three hundred and eighty four (384) diners who came to the restaurant Don Bosco. The collection of data to be performed through the questionnaire technique, as a tool was applied a questionnaire of forty (40) items for the diners. for methodological reasons, the instrument was submitted to the judgment of five experts to the Cesar Vallejo university who were the magister and three methodologists to obtain the validity of the content of the items and the statistical program is used Software SPSS 22 to perform the graphs and percentages, which yielded tables of frequency that allowed us to process the results obtained.

Key words: quality of service, security, responsiveness, empathy, tangibles elements and reliability