



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

"CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE ALFRESCO DESDE  
LA PERSPECTIVA DE LOS COMENSALES, DISTRITO DE  
MIRAFLORES, AÑO 2016"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración turismo y hotelería

AUTOR

Tony Manuel Mamani Huiza

ASESOR

Mgtr. Asencio Reyes Luz Irene

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA - PERU

Año 2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mgr. María Vigo Gálvez**  
**PRESIDENTE**

---

**Mgr. Asencio Reyes Luz**  
**SECRETARIO**

---

**Mgr. Manuel López Uribe**  
**VOCAL**

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres, quienes me han acompañado y alentado en los momentos más difíciles y así mismo a mis hermanos y familiares. Les agradezco su apoyo.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Tony Manuel Mamani Huiza con DNI N° 48130591, 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.

Asimismo, 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

---

Tony Manuel Mamani Huiza

## **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 DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE ALFRESCO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS COMENSALES, DISTRITO DE MIRAFLORES, AÑO 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

El Autor

# ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	iv
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	v
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos .....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4 Formulación del problema de investigación .....	26
1.5 Justificación.....	27
1.6 Objetivos de la investigación.....	28
<b>II. MÉTODO</b> .....	29
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	29
2.2 Variable y Operacionalización .....	30
2.3 Población y muestra .....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5 Métodos de análisis de datos .....	34
2.6 Aspectos éticos .....	35
<b>III RESULTADOS</b> .....	36
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	40
<b>V CONCLUSION</b> .....	44
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	46
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	47
<b>VIII. ANEXO</b> .....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Validez del Instrumento.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 2 Variable Calidad de Servicio.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 3 Dimensión Elementos Tangibles.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 4 Dimensión Fiabilidad.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 5 Dimensión Seguridad.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 6 Dimensión Capacidad de Respuesta.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 7 Dimensión Empatía.....</b>	<b>36</b>

## RESUMEN

La demanda turística en el Perú es un motivo para que las empresas dedicadas al turismo, hotelería y restauración estén en constante actualización de las últimas tendencias sobre el servicio. Asimismo, la calidad es una variable que es trabajada por las empresas turísticas en la que de realizarse de manera correcta asegurarán de dar una cuota del mercado a la empresa que lo ejerza. Es por ello que surge el interés de investigar cómo se presenta la calidad de servicio en el restaurante Alfresco en Miraflores, según la percepción de los comensales. El objetivo de esta investigación fue identificar la calidad de servicio del restaurante Alfresco desde la percepción de los comensales. Se buscó teorías relacionadas a la variable de estudio Calidad, para la cual Parazuraman , Zeitham y Berry (1988) proponen 5 dimensiones para evaluar dicha variable, de igual forma, Claudia Hernández (2014) y Salvador (2008), fueron tomados como referentes para la elaboración del marco teórico. También se encontraron estudios previos de investigadores nacionales e internacionales quienes trabajaron la variable calidad. Se realizó un cuestionario en base a las 5 dimensiones, siendo detallados mediante sus indicadores. Se estimó una población de 1221 comensales en la semana en que se realizaría la encuesta realizando así un muestreo no probabilístico por conveniencia. Las respuestas fueron procesadas por el programa SPSS versión 22. El análisis Estadístico arrojó que la calidad de servicio según la percepción de los comensales es buena.

**Palabras clave:** Calidad Servicio, percepción, restauración



## **ABSTRACT**

The tourist demand in Peru is a motive so that the companies dedicated to the tourism, hotel trade and restoration are in constant update of the last tendencies on the service. Also, the quality is a variable that is worn out for the tourist companies in the one that of being carried out in a correct way they will assure of giving a market share to the company that exercises it. It is for it that there arises the interest to investigate how the service quality appears in the restaurant Alfresco in Miraflores, according to the perception of the messmates. The target of this investigation was to identify the quality of service of the restaurant Alfresco from the perception of the messmates. One looked for theories related to the variable of study Quality, for which Parazuraman, Zeitham and Berry (1988) propose 5 dimensions to evaluate variable, of the same form happiness, Claudia Hernández (2014) and Salvador (2008), it was taken as modality for the making of the theoretical frame. Also there were studies previous to national and international investigators who worked the variable quality. A questionnaire was realized based on 5 dimensions, being detailed by means of its indicators. A population of 1221 messmates was estimated in the week in which the survey would be realized realizing this way a sampling not probabilístico for expediency. The answers were processed by the program SPSS version 22. The Statistical analysis threw that the service quality as the perception of the messmates is good.

**Key words:** Quality Service, Perception, Restoration