



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“Nivel de calidad de servicio del Restaurante campestre Fundo Palmira  
Distrito Santa María 2016 según el modelo SERVQUAL.”**

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

**AUTORA**

Sosa Alva Zoyka Ricardina

**ASESORA**

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de empresas turísticas y centros de esparcimiento.

**LIMA- PERÚ**

**2016**

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

**Página del Jurado**



---

Mg. María Vigo Gálvez

**Presidente**



---

Mg. Luz Asencio Reyes

**Secretario**



---

Mg. Karina Enríquez Gamarra

**Vocal**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado indiscutiblemente a Dios, a quien a diario le agradezco por un día más de vida, a mi familia que es el impulso de mi vida para seguir adelante cada día, pero en especial a aquellas tres personas esenciales en mi vida, a mi madre en especial por su confianza en mí y el apoyo incondicional que siempre me brinda, a mi hermana que siempre tuvo una palabra de aliento y es mi complemento de fortaleza para seguir adelante en los momentos difíciles y a mi pequeña sobrina Zoe, quien llegó a mi vida para llenarla de alegría en el momento oportuno.

## **Agradecimiento**

A mi asesora Mg. Luz Irene Asencio Reyes por las enseñanzas brindadas y los conocimientos otorgados a diario, así como su apoyo incondicional durante el desarrollo de esta investigación y permitirme con ella poder trabajar como equipo.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Zoyka Ricardina Sosa Alva**, con DNI N° **44828144**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016



---

**ZOYKA RICARDINA SOSA ALVA**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Nivel de calidad de servicio del restaurante campestre Fundo Palmira- Santa María 2016 según modelo SERVQUAL**” y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada de Administración de Turismo y Hotelería.

Atte,



---

**ZOYKA RICARDINA SOSA ALVA**

## Indice

### PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN .....	vii
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2 Trabajos previos .....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	18
1.3.1 Calidad de Servicio .....	18
1.3.2 Dimensiones de calidad de Servicio.....	20
1.4 Formulación del problema.....	25
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.6 Objetivo .....	27
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>28</b>
2.1 Diseño de investigación.....	29
2.2 Operacionalización de la variable .....	29
2.3 Población y muestra.....	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	33
2.5 Métodos de análisis de datos .....	34
2.6 Aspectos éticos.....	35
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
3.1 Resultados obtenidos por Variable.....	37
3.1.1 Resultados obtenidos por dimensión. ....	38



<b>IV. DISCUSIONES</b> .....	44
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	48
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	51
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	53
<b>ANEXOS</b> .....	57
ANEXO 1: Instrumento .....	58
ANEXO 2: Matriz de consistencia.....	61
ANEXO 3: Fichas de validación .....	63
ANEXO 4: Parámetros estadísticos de los resultados obtenidos por ítems .....	67
ANEXO 5 Fotografías Restaurante campestre Fundo Palmira.....	72
“Parte frontal” .....	72
“Entrada principal” .....	73
“Escenario principal” .....	74

## RESUMEN

La presente investigación fue descriptiva de diseño no experimental y de corte transversal, tuvo como objetivo el nivel de calidad de servicio del restaurante campestre Fundo Palmira- Distrito Santa María 2016 según el modelo SERVQUAL desde la perspectiva del comensal, para lo cual se utilizaron las bases conceptuales de Zeithaml, Parasuraman y Berry. La población para dicho estudio estuvo conformada por 384 comensales del restaurante campestre Fundo Palmira, a quienes se les realizó una encuesta con respecto al nivel de la calidad de servicio compuesto por 35 ítems. Los datos recolectados fueron procesados y analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 23. Los resultados obtenidos en la investigación indican que los comensales se sienten conformes con el nivel de servicio brindado por parte del restaurante campestre Fundo Palmira, sin embargo se recomiendan acciones de mejora para lograr una satisfacción total con respecto a las necesidades del cliente y así posicionar al restaurante como el mejor en el distrito de Santa María.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, comensal, restaurante

## ABSTRACT

This investigation is of descriptive nature, non-experimental design, with the main goal of identifying the service quality level of the country-style restaurant “Fundo Palmira” in Santa Maria district during 2016. It follows the SERVQUAL model, from the patrons’ perspective, for which the theoretical basis of Zeithaml, Parasuraman, and Berry were used. The sample population for the study consisted of 384 customers of the country-styled restaurant “Fundo Palmira.” These patrons were polled with consisting of 35 items. The data collected was processed and analyzed via the statistics program SPSS, version 23. The results obtained through the investigation indicate that the diners are satisfied with the level of service provided by the country-styled restaurant “Fundo Palmira.” Nevertheless, improvement measures should be recommended to achieve total customer satisfaction. Ad thus, elevate the restaurant to the number one spot as the best in the district of Santa Maria.

**Key words:** service quality, patrons, restaurant