



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio percibido por los clientes de los restaurantes
turísticos del patio de comida del Terminal Terrestre Plaza Norte
2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Brigitte Yomaira Esquivel Herrera (ORCID: 0000-0003-2602-0301)

ASESOR:

Mg. Frank David Huamaní Paliza (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA– PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada exclusivamente a mi madre María Herrera que es el motivo más grande de mi vida, quien me impulso a salir adelante ante todos los obstáculos que la vida nos pudo dar; aunque el camino fue largo su amor y su fe hacia mí nunca se extinguió. A mis hermanos Jessica y Valentino que son mis motivos para ser un ejemplo para ellos y demostrarles que todo es posible cuando uno se lo propone.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios porque me dio fortaleza, paciencia y confianza en mí misma para lograr una de mis metas. A mis padres y a una persona muy especial, porque me brindaron todo su apoyo, motivación y amor incondicional durante todo este tiempo; y es gracias a ellos que culmino esta gran etapa de mi vida.

Por último, agradezco a mi asesor, el Mg. Frank Huamani por todo el tiempo, el conocimiento y la dedicación que nos dedicó a cada uno de nosotros en el proceso de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	45
3.1 Tipo y diseño de investigación	45
3.2 Variables y Operacionalización.....	46
3.3 Población, muestra y muestreo	46
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.5 Procedimiento	47
3.6 Método de análisis de datos.....	48
3.7 Aspectos éticos.....	48
IV. RESULTADOS	49
V. DISCUSIÓN	97
VI. CONCLUSIONES	107
VII. RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS.....	110
ANEXOS	117

Índice de Tablas

Tabla 1. ítem 1	49
Tabla 2. ítem 2.....	511

Tabla 3. ítem 3.....	53
Tabla 4. ítem 4.....	55
Tabla 5. ítem 5.....	57
Tabla 6. ítem 6.....	59
Tabla 7. ítem 7.....	61
Tabla 8. ítem 8.....	63
Tabla 9. ítem 9.....	65
Tabla 10. ítem 10.....	67
Tabla 11. ítem 11.....	69
Tabla 12. ítem 12.....	71
Tabla 13. ítem 13.....	73
Tabla 14. ítem 14.....	75
Tabla 15. ítem 15.....	77
Tabla 16. ítem 16.....	79
Tabla 17. Tabla de escala de Likert, Elementos Tangibles.....	81
Tabla 18. Tabla de puntos de corte de Elementos Tangibles.....	81
Tabla 19. Tabla de rango bajo, medio y alto.....	81
Tabla 20. Tabla de rangos de la dimensión elementos tangibles.....	82
Tabla 21. Tabla de escala de Likert, Fiabilidad.....	84
Tabla 22. Tabla de puntos de corte de Fiabilidad.....	84
Tabla 23. Tabla de rango bajo, medio y alto.....	84
Tabla 24. Tabla de rangos de la dimensión Fiabilidad.....	85
Tabla 25. Tabla de escala de Likert, Capacidad de respuesta.....	87
Tabla 26. Tabla de puntos de corte de Capacidad de respuesta.....	87
Tabla 27. Tabla de rango bajo, medio y alto.....	87
Tabla 28. Tabla de rangos de la dimensión Capacidad de respuesta.....	88
Tabla 29. Tabla de escala de Likert, Seguridad.....	90
Tabla 30. Tabla de puntos de corte de Seguridad.....	90
Tabla 31. Tabla de rango bajo, medio y alto.....	90
Tabla 32. Tabla de rangos de la dimensión Seguridad.....	91
Tabla 33. Tabla de escala de Likert, Empatía.....	92
Tabla 34. Tabla de puntos de corte de Empatía.....	92
Tabla 35. Tabla de rango bajo, medio y alto.....	92
Tabla 36. Tabla de rangos de la dimensión Empatía.....	93
Tabla 37. Tabla de escala de Likert, Calidad de Servicio.....	94
Tabla 38. Tabla de puntos de corte de Calidad de Servicio.....	94

Tabla 39. Tabla de rango bajo, medio y alto.....	94
Tabla 40. Tabla de rangos de la dimensión Calidad de Servicio	95
Tabla 41. Matriz de Operacionalización de variables	118
Tabla 42. Matriz de consistencia	119
Tabla 43. Estadística de fiabilidad	124

Índice de Figuras

Figura 1. Gráfico del ítem 1	49
Figura 2. Gráfico del ítem 2	511
Figura 3. Gráfico del ítem 3	53
Figura 4. Gráfico del ítem 4	55
Figura 5. Gráfico del ítem 5	57
Figura 6. Gráfico del ítem 6	59
Figura 7. Gráfico del ítem 7	61
Figura 8. Gráfico del ítem 8	63
Figura 9. Gráfico del ítem 9	65
Figura 10. Gráfico del ítem 10	67
Figura 11. Gráfico del ítem 11	69
Figura 12. Gráfico del ítem 12	71
Figura 13. Gráfico del ítem 13	73
Figura 14. Gráfico del ítem 14	75
Figura 15. Gráfico del ítem 15	77
Figura 16. Gráfico del ítem 16	79
Figura 17. Gráfico de la dimensión elementos tangibles	82
Figura 18. Gráfico de la dimensión Fiabilidad	85
Figura 19. Gráfico de la dimensión Capacidad de Respuesta	88
Figura 20. Gráfico de la dimensión Seguridad	91
Figura 21. Gráfico de la dimensión Empatía	93
Figura 22. Gráfico de la dimensión Calidad de Servicio	95

RESUMEN

La presente investigación busco determinar el nivel de la calidad de servicio percibido por los clientes de los restaurantes turísticos del patio de comida del Terminal Terrestre de Plaza Norte 2019, partimos formulándonos la pregunta de ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibido por los clientes de los restaurantes turísticos del patio de comida del Terminal Terrestre de Plaza Norte 2019?, asimismo nos basamos en el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1994) teniendo como dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía,, para ello la metodología utilizada fue de nivel descriptiva, con un diseño no experimental – transversal, con un enfoque cuantitativo, en la cual aplicamos encuestas a los clientes de los restaurantes turísticos del patio de comida del Terminal Terrestre de Plaza Norte. Los resultados que se obtuvieron mostraron que la calidad de servicio es medio, esto se debe a que los clientes perciben que los restaurantes turísticos del patio de comidas del Terminal Terrestre Plaza Norte no ofrecen mobiliario en adecuado estado, asimismo, los colaboradores no reflejan seguridad, higiene ni un adecuado trato hacia los comensales; además, estos poseen dificultad en poder resolver los inconvenientes de los consumidores de manera rápida.

Palabras Claves: Calidad de servicio, restaurantes, clientes.

ABSTRACT

The present investigation will determine the level of service quality perceived by the customers of the tourist restaurants of the food court of the Terrestrial Terminal of Plaza Norte 2019, then asking the question of What is the level of quality of service perceived by the customers ? of the tourist restaurants of the food court of the Terrestrial Terminal of Plaza Norte 2019?, identify ourselves based on the SERVPERF model of Cronin and Taylor (1994) having as a dimension tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, for this purpose The methodology used was descriptive, with a non-experimental design - transversal, with a quantitative approach, in which we applied surveys to the tourist restaurants in the food court of the Terrestrial Terminal of North Plaza. The results obtained obtained that the quality of the service is medium, this is due to the perceived customers that the tourist restaurants in the food court of the Plaza Terrestre Plaza Norte do not offer furniture in adequate condition, specifically, the collaborators do not have safety, hygiene not a proper treatment for diners; In addition, these problems of difficulty in being able to solve the inconveniences of consumers quickly.

Keywords: Quality of service, restaurants, customer.