



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE TURISMO Y NEGOCIOS**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciadas en Turismo y
Negocios; denominada:

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS RESTAURANTES CON
CALIFICACIÓN DE DOS TENEDORES EN EL DISTRITO DE
CHICLAYO”**

AUTORES:

Bach. LARA VILCHEZ, DOROTHY MARÍA LUISA

Bach. SANDOVAL BRITO, VIVIANA FIORELLA

ASESOR:

LIC. MARIELA DEL ROCIO OLAYA TORRES

PIMENTEL – PERÚ

2012

RESUMEN

Esta tesis titulada “propuesta de un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en los restaurantes con calificación de dos tenedores en el distrito de Chiclayo” trata acerca de los servicios que se brindan en los restaurantes con calificación de dos tenedores del distrito de Chiclayo.

Dentro de esta tesis se podrá identificar claramente la metodología realizada para la medición de la Calidad en los restaurantes así como los inconvenientes encontrados durante la elaboración.

La metodología utilizada para el desarrollo de la misma consistió en lo siguiente:

En primer lugar hablamos acerca de la realidad que viven los restaurantes de dos tenedores en el Distrito de Chiclayo, poniendo objetivos específicos y generales para poder lograr un cambio en dichos restaurantes; seguido de eso indagamos acerca de sus antecedentes de estudios, si anteriormente se había hecho algún plan o propuesta de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en los restaurantes de dos tenedores; asimismo analizamos a la población que tiene cada restaurante para poder sacar una pequeña muestra que se someterá a las encuestas programadas; luego se plantea una propuesta para mejorar la calidad de la atención en los restaurantes de dos tenedores, dando pautas, sugerencias, y alternativas para que el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado; después se analiza e interpreta todas las encuestas de cada restaurante para saber qué es lo que le falta a cada restaurante para así poder mejorarlo y finalizamos con las conclusiones y recomendaciones de toda la investigación realizada acerca de los restaurantes, para que en adelante consigan eliminar posibles errores que se han tenido.

ABSTRACT

This thesis entitled "Proposal for a quality plan to improve customer service in the restaurants with a grade of two forks in the district of Chiclayo" is about the services offered in restaurants with a grade of two forks of the district of Chiclayo.

Within Pthis thesis may be made to clearly identify the methodology for measuring quality in restaurants and the problems encountered during processing.

The methodology used to develop the same was as follows:

First we talk about the reality experienced by two forks restaurants in the District of Chiclayo, putting specific and general objectives in order to achieve a change in these restaurants, followed by that inquire about their history of studies, if you previously had any quality plan or proposal to improve customer satisfaction in restaurants of two forks, also analyze the population that each restaurant has to take a small sample to be submitted to the polls scheduled, then we present a proposal to improve the quality care in the restaurants of two forks, providing guidance, suggestions, and alternatives for the customer is satisfied with the service provided, then analyzes and interprets all the surveys in each restaurant to find out what is missing from each restaurant in order to improve it and we end with the conclusions and recommendations of all the research done on the restaurant, so to thereafter achieve eliminate possible errors have been taken.