

“Año del buen servicio al ciudadano”

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN, TURISMO Y HOTELERÍA
CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO**

TESINA

**CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONCESIONARIO SODEXO EN
LA MINERA LAS BAMBAS**

AUTOR: BACHILLER SYLVESTER ARNOLD GOMEZ CURI

Lima - Perú

2017

RESUMEN

En los servicios de alimentación no se sabe que es lo que determina que un cliente salga satisfecho con el servicio ofrecido, por lo que esto conllevará a plantear medidas que permitan solucionar las deficiencias observadas; por lo que, la presente tesis tiene como objetivo evaluar la calidad de servicio que ofrece el concesionario Sodexo a los trabajadores de la minera Las Bambas. El tipo de investigación que se utilizó para esta tesis es de tipo descriptivo - transversal. La muestra utilizada fue no probabilística intencional, por conveniencia compuesta por 100 trabajadores de la minera que fueron designadas al azar en los diferentes servicios del comedor. En cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó una encuesta al cliente tipo personal de elaboración propia y con respuestas dicotómicas cerradas, la cual fue validada antes de su aplicación. En la minera Las Bambas, un promedio general del 55% de los encuestados cree que el tiempo de espera para la entrega de sus alimentos no es el esperado y el 45% de los encuestados cree que es el tiempo correcto. En el Concesionario, en relación a la asertividad el 69% de los encuestados no cree que los mozos sean asertivos en el servicio que se le brinda, mientras que el 31% sí lo cree así. Se concluye que la calidad del servicio que ofrece el concesionario Sodexo es deficiente, y se atiende moderadamente las necesidades de los clientes; sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a requerimiento y así superar las expectativas de los comensales.

Palabras claves: Calidad de servicio, capacidad de respuesta, amabilidad, asertividad, satisfacción al cliente.