

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería**

**CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**



**TÍTULO:**

**CALIDAD EN EL SERVICIO EN EL RESTAURANTE DON BELISARIO DEL  
DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO:**

**BACHILLER: WALDO ENRRIQUE OLIVOS CACERES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y  
HOTELERIA**

**2018**

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la calidad servicio en el restaurante Don Belisario ubicado en el distrito de San Martin de Porres, que involucra a la rapidez en el servicio, y también parte de la infraestructura y ambiente que debe ser adecuado para el desarrollo del servicio, así como otros detalles respecto a la atención al cliente.

La técnica aplicada en esta investigación fue de encuesta personal, realizada en el mismo local Don Belisario, y el instrumento para la recopilación de información fue un cuestionario de 11 preguntas.

Se pudo concluir que la calidad de atención en Don Belisario de San Martin de Porres no es mala, pero que tiene puntos a mejorar en la rapidez, específicamente en los puntos de toma de pedido, entrega de pedido y al término de la atención con la entrega de la cuenta. El personal maneja protocolos de servicio, pero no todos son iguales cuando se habla de atención, y además se tiene que tener en consideración la percepción del cliente en la interacción del servicio. Aquí también se concluyó que el ambiente en el que se desarrolla el servicio no es el más propicio para brindar un servicio de calidad que es el que busca Don Belisario de San Martin de Porres, ya que no se alinea al estándar de la franquicia por las diferentes oportunidades de mejora que tiene en la infraestructura por descuido o demora en la planificación estratégica, y donde se le tiene que poner atención especial ya que es uno de los locales con mayor antigüedad y no se ha considerado su remodelación o mejora para completar la experiencia del servicio, en donde estos elementos tienen que interactuar en armonía.

Palabras clave: calidad en el servicio, atención al cliente, restaurante, servucción, rapidez, ambiente.