

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

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

CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



**TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO EN LA BODEGA DE LA
TRATTORIA**

**MODALIDAD:
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO:
BACHILLER WENDY JOHANA ROSASCO NARANJO**

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

2018

RESUMEN

Este trabajo de suficiencia profesional lleva como título “Calidad en el servicio de la bodega del a Trattoria” y presenta como objetivo general evaluar “la calidad de servicio en la Bodega de la Trattoria” sus objetivos específicos son:

- Identificar como es la capacitación de los colaboradores en la Bodega de la Trattoria del distrito de San Isidro
- Evaluar como es el ambiente de la Bodega de la Trattoria del distrito de San Isidro.
- Evaluar como es la calidad de producto que ofrece la Bodega de la Trattoria.

La muestra utilizada fue no probabilística por conveniencia, compuesta por 100 personas que viven en los distritos de San Isidro, Miraflores, San Miguel, Magdalena. Las variables de segmentación fueron: sexo: Hombre y mujer, edades de 20 a 70 años y nivel socioeconómico Alto y medio

La metodología que se utilizó en esta investigación fue la encuesta personal y el instrumento de recopilación de información fue el cuestionario, el cual contó con 10 preguntas.

Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron:

En esta investigación se confirma que los colaboradores están debidamente capacitados pues el 97% de encuestados coincidieron con que se les resolvieron algunas dudas que tuvieron en la carta.

Se considera que el ambiente que los clientes perciben al ingresar al local es bueno, ya que el 88% de comensales consideran que se sienten cómodos en las instalaciones, sin embargo, aún queda un 12% por satisfacer.

Se confirma que la calidad del producto en la Bodega de la Trattoria es buena ya que el 63% de los comensales así lo calificaron, aún se tienen que mejorar algunos aspectos ya que el 37% considera que el producto es regular lo que significa que el cliente no está al 100% satisfecho.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Cliente, Satisfacción, Producto.