

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería



TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE TURÍSTICO DE LA SELVA LA TÍA ISHANGA”

**MODALIDAD:
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

PRESENTADO

BACHILLER JANNET AYTE HUAYLLAPUMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre la calidad en servicio del restaurante de comida típica de la selva “La Tía Ishanga” en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El objetivo general es evaluar la calidad de servicio del Restaurante Turístico de la selva “La Tía Ishanga” de San Juan de Lurigancho; sus objetivos específicos son: evaluar el estado de la infraestructura del restaurante Turístico de la selva “la Tía Ishanga” y evaluar la capacitación del personal del restaurante turístico de la selva la “Tía Ishanga”.

Muchas veces se mejora la calidad de los productos, pero se descuida la formación del personal. Es necesario satisfacer las necesidades del cliente, tratar de mejorar constantemente la atención a los servicios. Al tomar en cuenta los elementos del servicio al cliente, tales como: atención personalizada, relación con el cliente, reclamos, instalaciones y otros, son básicos para el crecimiento de los empleados, asimismo de los restaurantes.

Se debe considerar que el éxito de un establecimiento, es el trabajo de todos los colaboradores y cada miembro, desde su posición hace parte del proceso de servicio al cliente. La infraestructura, mobiliario, utensilios, el ambiente y los recursos necesarios que se deben disponer para cumplir con todo lo que el cliente requiere.

El tipo de investigación que se utilizó para este trabajo es mixta cualitativa, cuantitativa y observacional. La muestra utilizada fue no probabilística por conveniencia, se encuestó a 100 personas entre hombres y mujeres entre las edades de 20 años a 60 años.

Se concluye, que los comensales del restaurante no se sienten conformes con la infraestructura, por estar descuidada y calidad de atención del personal que trabaja en el establecimiento porque demoran en la atención y les falta

conocimiento de la carta, pero la mayoría de ellos regresan principalmente por el sabor agradable de sus comidas.

Palabras claves: Calidad de servicio, infraestructura, capacitación del personal, restaurante Tía Ishanga y servicio al cliente.