UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL
24/01/17
OFICINA EJECUTIVA DE BIBLIOTECA Y PUBLICACIONES

SERVICIO AL CLIENTE DE LOS RESTAURANTES TÍPICOS REGIONALES EN EL DISTRITO DE YARINACOCHA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI – 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

ROGER LOZANO RUIZ

PUCALLPA – PERÚ

2016

RESUMEN

El trabajo aborda el problema presentado en los restaurantes típicos regionales de la jurisdicción de Yarinacocha, donde se observa el desconocimiento de la satisfacción que ha tenido el cliente y si esto sucede es porque posiblemente no tienen un instrumento o método de medición y evaluación constante del servicio que se ofrece. Al no aplicar evaluación del servicio al cliente provoca pérdidas económicas y de clientes, porque no se conoce las expectativas, las demandas y requerimientos de los mismos. Formulándose la hipótesis: Si se logra analizar el servicio al cliente de los restaurantes típicos regionales, se mejora las condiciones de satisfacción de los clientes.

En la investigación de tipo descriptivo - correlacional se aplicó la guía de observación y encuestas a una población muestral de 188 personas y entrevistas a los trabajadores y gerentes de los restaurantes, analizando los datos empleando la distribución numérica porcentual se concluye que 71.8% no está de acuerdo con la atención de calidad que se brinda en los restaurantes típicos regionales de Yarinacocha; 59.6% considera que es necesario conocer la opinión del cliente con respecto al nivel de servicio que brindan los restaurantes; 56.9% refiere que una atención de calidad se refleja en la rotación del personal; 72.9% afirman que se debería evaluar las condiciones del ambiente de los restaurantes típicos regionales de Yarinacocha.

El autor complementa que el servicio al cliente se refiere específicamente a la cadena de actividades orientadas a la satisfacción de las ventas, que en general inician con el ingreso del pedido y finalizan con la entrega del producto a los clientes, continua en algunos casos como servicio o mantenimiento de equipo y otros como soporte técnico. Respecto a nuestra investigación y de

acuerdo a nuestros resultados no solo se basa en el servicio que se brinda sino; en la seguridad, en la calidad y en la amabilidad que se le da a los clientes, pero que periódicamente debe ser evaluado.

Palabras claves: evaluación periódica del servicio, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The paper addresses the problem presented in the typical regional restaurants in the jurisdiction of Yarinacocha, where the lack of satisfaction has been the customer and if this happens it is observed that may not have an instrument or method of measurement and evaluation constant service it offered. By not applying evaluation of customer service and customer causes economic losses, because the expectations, demands and requirements there of is not known. Formulated the hypothesis: If we can analyze customer typical regional service restaurants, conditions of customer satisfaction is improved. In research descriptive - correlational observation guide and surveys was applied to a sample population of 188 people and interviews with workers and managers of restaurants, analyzing the data using the percentage numerical distribution of the data it is concluded that 71.8% is not according to the quality care that is provided in the typical regional restaurants Yarinacocha; 59.6% believe it is necessary to know the client's opinion regarding the level of service provided by restaurants; 56.9% report that quality care is reflected in staff turnover; 72.9% say it should assess the environmental conditions of typical regional restaurants Yarinacocha.

The author complements the customer service refers specifically to the chain aimed at satisfying sales activities, which generally start with order entry and end with product delivery to customers, continued in some cases as a service or maintenance of equipment and other such support. Regarding our research and according to our results not only based on the service provided but; safety, quality and kindness that is given to customers, but should be evaluated periodically.

Keywords: periodic evaluation service, customer satisfaction.