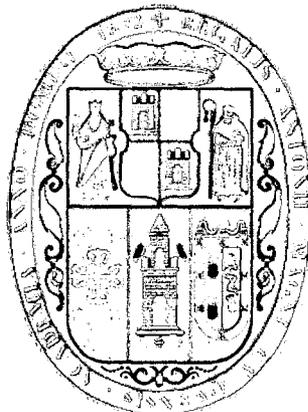


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
DE LOS CLIENTES EN LAS QUINTAS RESTAURANTES DEL DISTRITO  
DE POROY- CUSCO”**

Tesis Presentada por:

**MAMANI CURO RUDDY**

**ZANABRIA CONZA DANITZA**

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

**ASESOR: Mgt. FEDERICO MOSCOSO OJEDA.**

**CUSCO - PERÚ**

**2015**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer la situación actual de la calidad de los servicios en las Quintas Restaurantes del Distrito de Poroy - Cusco, ya que son microempresas que ofrecen sus servicios gastronómicos a personas que buscan satisfacer sus necesidades.

Actualmente las organizaciones, independientemente de su constitución jurídica, tamaño y sector de actividad al que pertenecen, se enfrentan a mercados cada vez más competitivos, del mismo modo a clientes más exigentes en lo que se refiere a calidad.

Hoy en día la calidad de servicios es un tema de interés social y empresarial, es así que las Quintas Restaurantes han empezado a desarrollarse para atender a diferentes tipos de clientes (clientes problemáticos, clientes exigentes, etc.), en su mayoría conscientes de sus derechos.

El propósito de este trabajo de investigación es conocer la realidad de la calidad de los servicios, proponiendo pautas para mejorar la calidad de servicios en las Quintas Restaurantes, que son dirigidas por los dueños en coordinación con los trabajadores, que deben tener un alto grado de integración y compromiso.

El contenido capitular es el siguiente:

### **CAPITULO I. DISEÑO METODOLÓGICO.**

Se describe la problemática que afrontan las Quintas Restaurantes del Distrito de Poroy, se detalla la formulación del problema general, problemas específicos, además se plantea los objetivos que se quiere alcanzar con la investigación y las soluciones a los problemas reflejados por la hipótesis, la justificación, y la delimitación correspondiente, la muestra, y así también su matriz de consistencia respectiva.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL.**

Se detalla los antecedentes, el Marco Teórico, Conceptual y Referencial, en el cual se desarrollan definiciones de calidad, servicios, calidad de servicios, Quintas y Restaurantes.

## **CAPITULO III. CARACTERIZACIÓN DE LAS QUINTAS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE POROY.**

Se hace referencia al diagnóstico situacional, la caracterización de las Quintas Restaurantes del Distrito de Poroy.

## **CAPITULO IV. PROCESAMIENTO DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Se hace un análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la técnica de encuesta y su herramienta el cuestionario dirigido a los dueños y clientes, que ayudan a completar el trabajo de investigación.

## **CAPITULO V. LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS QUINTAS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE POROY.**

Se presenta el programa de calidad que permitirá mejorar los incidentes críticos que se vienen presentando en las Quintas Restaurantes del Distrito de Poroy, de esta manera mejorar la calidad de servicios.

Finalmente contiene las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos, que complementaran el trabajo de investigación.