



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



---

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE  
LA CADENA DE RESTAURANTES DELISSE SAC CUSCO 2018.**

---

**TESIS PRESENTADA POR:**

Br. Ryder Ortiz Medina

Br. Luis Miguel Ortiz Medina

Para optar al Título Profesional de Ingeniero Industrial

**ASESOR:**

Mgt. Ing. Julio Alberto Villasante Lindo

**CUSCO – PERÚ**

**2020**



## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo principal conocer la situación actual de la calidad del servicio que brinda la cadena de restaurantes DELISSE SAC Cusco y posteriormente según los resultados desarrollar un plan de mejora en la calidad de servicio.

El trabajo de investigación se basa en definir la relación existente entre la expectativa y percepción del cliente de la cadena de restaurantes DELISSE SAC, para determinar su nivel de satisfacción a través de las dimensiones que mide la herramienta SERVQUAL.

Para ello primero se realizó la descripción de la empresa DELISSE SAC Cusco, posteriormente se hizo el análisis de la situación actual, para dicho desarrollo se aplicó la herramienta SERVQUAL adaptándola a los servicios que brinda la empresa, así se aplicó una encuesta midiendo las percepciones, expectativas que tienen los clientes para cada dimensión, luego se realizó el análisis de resultados logrando definir las dimensiones más importantes, se pudo observar los puntos más críticos y con deficiencias que presentan los restaurantes, en la dimensión de elementos tangibles se muestra deficiencia en la pregunta 1; en la dimensión de fiabilidad se muestra deficiencias en las preguntas 6, 7, 8, 9 y en la dimensión de capacidad de respuesta se halla una sola pregunta por dimensión con índice negativo la cual es la preguntas 12; con estos resultados se formuló las mejoras en la calidad de servicio.

**Palabras Claves:** Calidad, servicio, percepción, satisfacción, clientes



## ABSTRACT

The main objective of this research study is to find out about the current situation, the quality of the service provided by the DELISSE SAC Cusco restaurant chain and the results according to the improvement plan in the quality of the service.

The research work is based on defining the relationship between expectation and customer perception of the restaurant chain DELISSE SAC, to determine their level of satisfaction through the dimensions measured by the SERVQUAL tool.

For this, the description of the company DELISSE SAC Cusco was first made, then the analysis of the current situation was made, for this development the SERVER tool was applied. Adaptation of the services provided by the company, as well as the application of a survey measuring the perceptions, what are the clients for each of the dimensions, then the analysis of the results was made? Can you find a deficiency in the question? one; in the dimension of reliability, the deficiencies in questions 6, 7, 8, 9 are shown and in the dimension of the response capacity there is a single question per dimension with the negative index which is question 12; with these results the improvements in the quality of service were formulated.

**Keywords:** Quality, service, perception, satisfaction, customers.