



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

TESIS

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA
SODEXO PARA VERIFICAR LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES: EN EL CONCESIONARIO “AUTOMOTORES
GILDEMEISTER”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTOR:

Esquivel Blanco, Kharla Victoria Ilene

ASESOR TEMÁTICO:

Armesto Cespedes, Miguel

ASESOR METODOLÓGICO:

Cornejo Guerrero, Miguel

**LIMA - PERÚ
2011**

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo, la confianza y el amor que depositan en mí. A mis Abuelos Adriana y José porque sé que desde el cielo me protegen y me ayudan a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Al Prof. Miguel Armesto Cespedes por el apoyo constante que me ha brindado en todo el transcurso de estos dos últimos ciclos.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de Investigación está elaborado por la estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo. Cursando el décimo ciclo de estudios, el cual presenta la asignatura de Desarrollo de Tesis, donde se instruye para la elaboración de la Tesis y el curso está a cargo del PH, D. Miguel Cornejo Guerrero.

La ejecución de esta investigación es factible gracias al apoyo de la Srta. Jenny Flores – Administradora del Comedor Automotores Gildemeister Monterrico, – Asesor, Prof. Miguel Armesto Céspedes, Lic. Roger Esquivel Reyna y los comensales del comedor investigado.

Se busca que con esta investigación otros estudiantes tengan la oportunidad e interés de ejecutar este tipo de investigaciones para conocer y mejorar la calidad de servicios en diferentes empresas que existen en nuestro País

Asimismo se espera que la empresa tome como apoyo los resultados que se obtengan y lo usen de la mejor manera, para la solución de los problemas detectados.

RESUMEN

Esta tesis fue elaborada con el fin de analizar el sistema de calidad de la empresa Sodexo, para conocer cuáles son las actitudes de los colaboradores del comedor y de esta manera verificar el grado de satisfacción que tienen los clientes en el concesionario: “Automotores Gildemeister”.

La empresa me facilitó el acceso a cada área del comedor para así poder recopilar la información necesaria para la investigación, además de brindarme los datos de los comensales y cantidad de visitantes diarios.

Para conseguir la información exacta se tuvo que hacer un censo a todos los consumidores del comedor de Sodexo y así poder analizar los resultados. Además de ello se realizó una encuesta al personal de servicio para conocer la frecuencia con la que eran capacitados y así obtener información tanto interna como externa de la empresa.

De esta manera se podrán analizar los resultados mediante tablas y gráficos por los cuales determinare la finalidad de la presente tesis.

ABSTRACT

This thesis has been elaborated to analyze the quality system of Sodexo's company, so we will be able to know the different attitudes of the dining helpers so that we can verify the satisfaction that the clients have in the franchisee "Automotores Gildemeister".

The company allowed me the access in each area of the dining room so I was able to collect all the needed information for the research. Plus, the company gave me the information of the diners and the daily clients.

To get all the accurate information, It was necessary to census all the diners at Sodexo so I could analyze the results. In addition, it was required to survey the staff to know the frequency that they are trained. Thanks this I could get as much internal information as external information.

In this manner, we can analyze the result through charts and graphics that will determinate the purpose of the thesis.