UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

TESIS DE GRADO, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE LICENCIADA EN HOTELERIA Y TURISMO DE LA REPUBLICA

TEMA:

DICTAR CHARLAS DE LA CORRECTA MANIPULACION DE ALIMENTO Y ATENCION AL CLIENTE A LAS SEÑORAS QUE TRABAJAN EN EL PATIO DE COMIDA EN EL CANTON MONTALVO PROVINCIA DE LOS RIOS EN EL AÑO 2012

POSTULANTE:

ROSA YOMAIRA DAMIANI ALAVA

MONTALVO AÑO: 2012

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA CARRERA DE LA SUSTENTACIÓN.

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO, TITULADO: "DICTAR CHARLAS DE LA CORRECTA MANIPULACION DE ALIMENTO Y ATENCION AL CLIENTE A LAS SEÑORAS QUE TRABAJAN EN EL PATIO DE COMIDA EN EL CANTON MONTALVO PROVINCIA DE LOS RIOS EN EL AÑO 2012"

PRESENTADO POR LA SRA. ROSA YOMAIRA DAMIANI ALAVA

OTORGA LA CALIFICACION DE

……

EQUIVALENTE A:

……

TRIBUNAL:

DECANO	**SUBDECANO**
DELEGADO H. CONSEJO DIRECTIVO	**TUTOR DE TESIS**
LECTOR DE TESIS	**SECRETARIO**

Babahoyo 2012

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

APROBACIÓN DEL TUTOR DE TESIS

Babahoyo, Abril del 2012.

En mi calidad de Tutor **de Tesis titulada "DICTAR CHARLAS DE LA CORRECTA MANIPULACION DE ALIMENTO Y ATENCION AL CLIENTE A LAS SEÑORAS QUE TRABAJAN EN EL PATIO DE COMIDA EN EL CANTON MONTALVO PROVINCIA DE LOS RIOS EN EL AÑO 2012"presentada por el señorita ROSA YOMAIRA DAMIANI ALAVA, alumno de la Carrera Programa de Hotelería y Turismo, certifico que aprobó su trabajo practico de investigación, el cual cumple el aspecto metodológico y reúne los requisitos establecidos por la Facultad.**

Solicito que sea sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo designe.

Lcdo. José Lucio Erazo

TUTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

APROBACIÓN DEL LECTOR DE TESIS

Babahoyo, Abril del 2012.

En mi calidad de Tutor **de Tesis titulada "DICTAR CHARLAS DE LA CORRECTA MANIPULACION DE ALIMENTO Y ATENCION AL CLIENTE A LAS SEÑORAS QUE TRABAJAN EN EL PATIO DE COMIDA EN EL CANTON MONTALVO PROVINCIA DE LOS RIOS EN EL AÑO 2012", presentada por el señorita, ROSA YOMAIRA DAMIANI ALAVA**

Egresado de la Carrera Programa de Hotelería y Turismo, certifico que aprobó su trabajo práctico de investigación, el cual cumple el aspecto metodológico y reúne los requisitos establecidos por la Facultad.

Solicito que sea sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo designe.

LECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

CERTIFICADO DE AUTORIA DE TESIS

Babahoyo, Abril del 2012.

Yo, ROSAYOMAIRA DAMIANI ALAVA, portador de la Cedula de Ciudadanía N. 1206323279, estudiante del Seminario de Tesis, previo a la obtención del Título de Licenciada en Hotelería y Turismo, declaro que soy autor del presente trabajo de investigación turística, el mismo que es original, autentico y personal.

Todos los efectos académicos legales que se desprenden del presente trabajo es responsabilidad exclusiva del autor.

ROSA YOMAIRA DAMIANI ALAVA

DEDICATORIA

A mis padres por su

Perseverante cariño

Estimulo y apoyo

Para mi formación

Profesional.

A mis hermanos y

a mi hijo por tenerme paciencia.

Sobre todo a Dios por

permitirme cumplir

con mis anhelos.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a Dios y a mis padres por todo su

Apoyo incondicional en todo momento

durante el proceso de la elaboración de esta

tesis de grado a mi Director de tesis

MST.JOSE ERAZO

por

la perseverancia.

INTRODUCCION

CAPITULO I

1. CAMPO CONTEXTUAL PROBLEMÁTICO

1.1 ANALISIS DE CONTEXTOS (NACIONAL, REGIONAL, LACAL Y/) 1

1.2 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DEL OBJETO DE INESTIGACION 12

1.3 F0RMULACION DEL PROBLEMA

1.3.1 PROBLEMA GENERAL 12

1.3.2 PROBLEMAS DERIVADOS 12

1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION 13

1.5JUSTIFICACION 13

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 OBJETIVO GENERAL 14

1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 14

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 ENFOQUES TEORICOS DE LA INVESTIGACION ASUMIDOS 15

2.2 CATEGORIAS DE ANALISIS TEORICO CONCEPTUAL 43

2.3 PLATEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

2.3.1 HIPOTESIS GENERAL 48

2.3.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS 48

2.4 OPERACIONALIZACION DE LAS HIPOTESIS 49

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDIO 52

3.2 UNIVERSO MUESTRA 52

3.3 METODOS Y TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION 53

3.4. PROCEDIMIENTO

CAPITULO IV

4. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 TABULACION E INTERPRETACION DE DATOS 60
4.2. COMPROBACION Y DISCUSION DE HIPOTESIS 88
4.3. CONCLUSIONES 89

CAPITULO V
5.1 RECURSO 90
5.2 PRESUPUESTO 91

CAPITULO VI
6. PROPUESTA ALTERNATIVA
6.1. TITULO 92
6.2. PRESENTACION 92
6.3. OBJETIVOS
6.3.1. OBJETIVO GENERAL 93
6.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 93
6.4. CONTENIDO 94
5.6. RECURSOS 94
5.7. CRONOGRAMA DE EJECUCION 95

BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

INTRODUCCION

La meta de toda empresa es crecer a través del tiempo entregando servicios o productos de calidad a sus clientes, para de esta manera satisfacerlos y retenerlos, lo que finalmente conduce a un crecimiento de las ganancias para la microempresa a través del aumento de las ventas.

El problema con la atención al cliente es algo muy común en nuestros días debido a la falta de una buena administración de personal o a la falta de capacitación al personal para que pueda brindar buen el servicio y de forma rápida. En la presente investigación pretendo enfocar los parámetros que están implícitos en la calidad del servicio con énfasis en la atención al cliente y la incidencia que estos dos factores tienen en la generación de productividad.

En el primer capítulo hago referencia al problema, en el que describo la situación por la que atraviesan los clientes mientras son atendidos.

En el segundo capítulo hago una compilación de informaciones precisas y necesarias en la que se sustenta mi tesis, la misma que me permitió tener una idea más clara y concreta sobre La calidad en el servicio y atención al cliente y su incidencia en la productividad del patio de comidas del Cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, en el año 2012.

En el capítulo tres, doy a conocerla metodología e instrumentos de medición que utilicé, la tamización de las encuestas aplicadas con sus respectivas interpretación y análisis que me permitieron elaborar la conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo cuatro se encuentra el análisis de resultados, interpretación, verificación de hipótesis, presentación y descripción de resultados.

En el capitulo cinco, hago referencia a los recursos y presupuestos que sustentan la presente investigación.

En el capítulo seis, hago referencia a la propuesta, recursos, presupuesto, bibliografías y los anexos que sustentan la presente investigación.