

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administracion Hotelera y Turismo



**ESTRATEGIAS DE MARKETING Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
RESTAURANTE CEBICHERIA EL AJISECO - CHIMBOTE 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Hotelera y Turismo

Elaborado por :

VASQUEZ OJEDA RAYDA ROSALY

CHIMBOTE

2017

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la influencia de las estrategias de marketing en la calidad de servicio del restaurante – cebichería el Ajicito - Chimbote 2017. El método de investigación fue de tipo descriptivo Correlacional, en la cual observamos y describimos el comportamiento de los elementos “Estrategias de marketing” y “Calidad de Servicio” sin influir sobre ellos. La metodología fue No Experimental, de corte transversal, en la cual se aplicó una encuesta en un solo momento. Para la obtención de la información se trabajó con una población de 336 clientes del cual extrajimos una muestra de 179 clientes. Como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que si existe una relación entre las estrategias de marketing y la calidad del servicio del restaurante – cebichería El Ajicito – Chimbote 2017. Con los resultados obtenidos se pudo proponer e implementar soluciones a mejoras para el caso de los problemas identificados en el servicio que ofrecen, y de esa manera poder lograr satisfacer los gustos y expectativas de los consumidores.