

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



**"LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE, EN  
RESTAURANTE BATAN MOCHERO, TRUJILLO - 2017"**

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

Elaborado por :

**MONTAÑEZ RAYMUNDO JULEYSI JASHIRA**

**CHIMBOTE**

2017

## Resumen

La presente investigación se realizó en el Restaurante “Batan Mochero” en Trujillo - 2017, cuyo propósito fue evaluar y determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente. El método de investigación fue de tipo descriptivo correlacional en la cual observamos y describimos el comportamiento de los elementos “calidad de servicio” y “satisfacción del cliente” sin influir sobre ellos. El diseño fue no experimental de corte transversal, en la cual se aplicó un cuestionario en un solo momento. La población fue de 160 clientes habituales de la empresa durante un mes, de la que se extrajo una muestra de 114 clientes. Se obtuvo como resultado, que sí existe relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente, tal como lo indica la técnica de análisis estadísticos del chi cuadrado, el cuál es menor que alfa (0.05), en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. A la vez, el grado de relación entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción del cliente es moderada, tal como indica la técnica de análisis estadístico de tau-b de Kendall, con valor 0,445.