



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE TURISMO Y NEGOCIOS**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciadas en Turismo y
Negocios; denominada:

**“LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DE LAS EMPRESAS DE RESTAURACIÓN TURÍSTICA
DE CINCO TENEDORES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO –
LAMBAYEQUE”**

AUTORES:

BACH. GAMBOA HIDALGO, KELLY VERONICA

BACH. HUAMAN TORRES, KATHERINN JHOMAYRA LIZBETT

ASESOR:

MG. AMELIA VILLEGAS TIMANA

PIMENTEL – PERÚ
2013

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado *“La medición del grado de satisfacción de los clientes de las empresas de restauración turística de cinco tenedores de la ciudad de Chiclayo – Lambayeque”*, tiene como objetivo analizar y determinar el grado de satisfacción de los clientes de las empresas de restauración turística de cinco tenedores de la ciudad de Chiclayo. El tipo de investigación es descriptiva - explorativa, teniendo tres poblaciones: El Restaurante Saranga, “El Restaurante Fiestas Gourmet” y “El Restaurante Bagdad. Se utilizó una encuesta basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas de restauración, ya que permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular. Dichos resultados se analizaron mediante cuadros y gráficos comprobándose la hipótesis positiva que Existe grado de satisfacción significativo de los clientes en los restaurantes de cinco tenedores de la ciudad de Chiclayo 2012.

Seguros que la información proporcionada en la presente investigación será útil para el aprovechamiento del turismo.

ABSTRACT

This research work titled "Measuring the degree of satisfaction of the customers at five-fork tourist restaurants in Chiclayo – Lambayeque" , aims to analyze and determine the degree of satisfaction of the customers at five-fork tourist restaurants in Chiclayo . The kind of research is descriptive - exploratory, taking three populations into account: The Saranga Restaurant, "Fiestas Gourmet" Restaurant and Baghdad restaurant. I used a model based on the SERVQUAL to measure service quality in a wide variety of restaurant companies, allowing sufficient flexibility to adapt to each particular case. These results were analyzed using charts and graphs demonstrating positive hypothesis that there is a significant degree of satisfaction of customers at five-fork restaurants in Chiclayo 2012. The information provided in this research will be useful for tourism.