



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO

EN ADMINISTRACIÓN; DENOMINADA:

**“CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y SU RELACIÓN CON EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DEL
RESTAURANT HEBRON S.A.C. DE CHICLAYO, AÑO 2012”.**

AUTORA:

BACH. QUEZADA ROJAS, ROSARIO ELIZABETH

ASESOR

Dr. WONG AITKEN, HIGINIO GUILLERMO

PIMENTEL-PERÚ

2012

RESUMEN

Se realizó el presente trabajo de investigación, con el objeto de determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio al Cliente y el Nivel de Satisfacción de los consumidores del Restaurant Hebron S.A.C. de Chiclayo, año 2012.

Para el logro del objetivo trazado, se aplicó una investigación cuantitativa del tipo correlacional, bajo un diseño descriptivo correlacional para lo cual se muestrearon a 95 clientes a partir de una media poblacional semanal de 800 usuarios, que más frecuentan el restaurante. La determinación de la relación entre las variables se realizó mediante la aplicación a los clientes de una encuesta y entrevista, conformada de 15 ítems cada una de ellas y medido a través de la puntuación de la escala Servqual.

Los resultados estadísticos de los instrumentos, determinaron que la mayoría de los encuestados (90,52%) y entrevistados (76,84%), evalúan respectivamente, como Buena la calidad de servicio y su nivel de satisfacción que brinda a los clientes el restaurant Hebron S.A.C. índices estadísticos que fueron validados por la prueba de "X²" de (Chi cuadrado) de 6,86 ($p < 0,05$) y confirmar la hipótesis planteada.

Se concluye que: Existe una relación positiva entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los clientes del restaurant Hebron S.A.C de Chiclayo, al 95% de confiabilidad.