

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
DE HUÁNUCO.**



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL
RESTAURANTE DE PARRILLAS PASQUEL "LA CHARAPITA" HUÁNUCO - 2013**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

BACHILER:

- BERNARDO VALENTIN, Sonia.
- CRUZ MALLQUI, Gabriela Maximiliana.

HUÁNUCO - PERÚ

2013

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada: “el Servicio y la Satisfacción del Cliente en el restaurante de Parrilladas Pasquel “La Charapita” de la ciudad de Huánuco – 2013, se vislumbra ante la problemática de describir la calidad de servicio al usuario cumpla las expectativas del cliente, pues de no constatar esta premisa el crecimiento y expansión de este local comercial estaría en riesgo. Motivo por el cual decidimos investigar la relación que existe entre el Servicio y la Satisfacción del cliente, para posteriormente plantear alternativas de solución que se vean reflejados en el incremento de la satisfacción de los clientes y los consiguientes beneficios económicos.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo – correlacional para lo cual se tomó una muestra y se describió la relación que existe entre el servicio y la satisfacción del cliente.

Luego de concluir con el trabajo de investigación, que nos permitieron obtener datos y consecuentemente los resultados, las mismas que forman parte de los cuadros del capítulo IV.

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo de investigación, es fundamental porque ha contribuido con la empresa “La Charapita” mejorando su servicio al cliente, del mismo modo esta investigación contribuirá a otras organizaciones del mismo giro de negocio.

Finalmente le presentamos los resultados obtenidos y las conclusiones del presente trabajo de investigación.