



VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD

IUAT



FACULTAD DE COMERCIO
Y ADMINISTRACIÓN
VICTORIA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**“COMO LA CALIDAD DEL SERVICIO INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE: UN ESTUDIO EXPLORATORIO EN LOS RESTAURANTES DE ALTA
COCINA DE CD. VICTORIA”**

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

PRESENTA:

LIC. CARLOS ARTEAGA ARGOMEDO

DIRECTOR DE TESIS:

DR. JOSÉ RAFAEL BACA PUMAREJO

CD. VICTORIA, TAMAULIPAS, MEXICO

MAYO DEL 2020

Resumen

El sector restaurantero en Cd. Victoria representa una importante fuente laboral y de ingresos para el estado de Tamaulipas debido al gran número de negocios que existen de este giro y que ofertan su gastronomía día con día. Sin embargo, en Cd. Victoria no se tiene registro de estudios de carácter académico que se hayan realizado con anterioridad con el fin de medir el grado de satisfacción del cliente a través de los atributos de la calidad del servicio. Aunado a eso, en Cd. Victoria existe una serie de factores internos y externos que ponen en riesgo la subsistencia de los restaurantes, los cuales van desde cuestiones administrativas, hasta cuestiones económicas y de competitividad. El presente estudio tiene como objetivo saber en qué grado influye la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de los restaurantes de alta cocina de la capital tamaulipeca. Para lograrlo, se pretende realizar la investigación aplicando el método cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo transversal durante el periodo de marzo y abril del año 2019, para conocer si existe un papel de influencia significativa entre los atributos de calidad del servicio de los restaurantes y la satisfacción del cliente.

El instrumento que se pretende usar en el estudio es un modelo basado en DINESERV y que medirá la calidad del servicio compuesta por los atributos de calidad de los alimentos, atributos de calidad del servicio, atributos de calidad atmosférica y el precio justo. La contribución académica de este trabajo consiste en ayudar al entendimiento de las relaciones que se dan entre constructos como la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Su contribución práctica radica en que los resultados obtenidos contribuyen a comprender mejor las oportunidades de mejora para la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, calidad del servicio, Dineserv, Servperf