

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE SERVICIO CON SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA
PANADERÍA “EL DORADO” S.A.C., CHIMBOTE
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR (ES)

Br. González Rebaza, Yamily Geraldine

<https://orcid.org/0000-0001-9665-0478>

Br. Sachun Córdova, Gianina Elizabeth

<https://orcid.org/0000-0002-5432-7805>

ASESOR(A)

Dra. Rodríguez Paredes, Noelia Patricia

<https://orcid.org/0000-0002-2381-2939>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

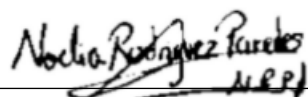
TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Noelia Patricia Rodríguez Paredes con DNI N° 72665514, como asesora del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE SERVICIO CON SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA PANADERÍA “EL DORADO” S.A.C., CHIMBOTE”, desarrollado por la egresada González Rebaza, Yamily Geraldine con DNI 7000176; y la egresada Sachun Córdova, Gianina Elizabeth; con DNI 45200693, del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dra. Noelia Patricia Rodríguez Paredes

DNI: 72665514

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

La presente está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir la carrera, mis queridos padres: Augusto González Solano, Miriam Rebaza Floriano, quienes han sido fuente de motivación y apoyo durante toda mi vida. Su apoyo, amor y sacrificio han sido fundamentales para que lleguemos a este momento, asimismo, a Julio Enrique Azañero, quien contribuyó de manera significativa para que esto sea posible y a mi abuela Marcela Floriano, aunque no esté físicamente con nosotros.

Geraldine.

Dedico este trabajo a mi madre Cristina Sachún López y a mis adorados hijos: Jacob Orbegoso Sachún y Carlos Orbegoso Sachún, quienes han sido motivación e inspiración durante todo este proceso. Su sonrisa y su amor han sido fuerza para seguir adelante.

Gianina.

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa maravillosa de nuestra vida, queremos extender un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible este sueño que, junto a nosotros caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, nuestros padres: Augusto González Solano, Miriam Rebaza Floriano y Cristina Córdova López. Muchas gracias a ustedes por demostrar que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar a otro para que este se supere. Asimismo, nuestra gratitud, agradecimiento sincero a nuestra asesora Dra. Noelia Rodríguez Paredes y, en especial, a nuestra asesora, Dra. Guisella Mosqueira Rodríguez, un agradecimiento infinito por el apoyo y dedicación durante todo este proceso. Su dedicación y compromiso fueron ejemplo para nosotras y nos inspiraron a ser mejores investigadoras.

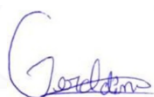
Yamily y Gianina

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

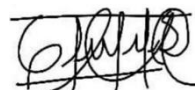
Nosotras, González Rebaza, Yamily Geraldine con DNI 7000176 y Sachun Córdova, Gianina Elizabeth con DNI 45200693, egresadas del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CALIDAD DE SERVICIO CON SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA PANADERÍA “EL DORADO” S.A.C., CHIMBOTE” el cual consta de un total de 97 páginas, en las que se incluye 8 tablas y 2 figuras, más un total de 47 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Las autoras



Yamily Geraldine González Rebaza
DNI 7000176



Gianina Elizabeth Sachun Córdova
DNI 45200693

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	27
2.1. Enfoque, tipo-----	27
2.2. Diseño de investigación -----	27
2.3. Población, muestra y muestreo -----	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos-----	28
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información-----	29
2.6. Aspectos éticos en investigación -----	29
III. RESULTADOS.....	31
3.1. Resultados descriptivos	31
3.2. Resultados inferenciales	33
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	31
Tabla 2	32
Tabla 3	33
Tabla 4	34
Tabla 5	35
Tabla 6	36
Tabla 7	37
Tabla 8	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	31
Figura 2.....	32

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título: CALIDAD DE SERVICIO CON SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA PANADERIA “EL DORADO” S.A.C , CHIMBOTE , el cual tuvo como objetivo general, establecer la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente en la panadería “la flor de la esperanza”– La Esperanza, Trujillo, la metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, según su finalidad, la investigación fue básica, diseño no experimental, descriptivo – correlacional, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por todos los clientes, se utilizó el muestreo probabilístico para obtener la muestra. Se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario bajo el modelo SERVQUAL, el cual fue dirigido a 93 clientes de la panadería, el cuestionario conto con un total de 43 ítems bajo el modelo de Likert, dando como resultado a través de la prueba Rho de Spearman un valor de 0.368 para la relación entre las variables de estudio, asimismo, la dimensión con mayor valor arrojado a través del Rho de Spearman es la seguridad con un valor de 0.0535, esto concluye que al mejorar el servicio, contribuirá significativamente para mejorar la satisfacción.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, SERVQUAL.

ABSTRACT

This research work is entitled: QUALITY OF SERVICE WITH CUSTOMER SATISFACTION IN THE BAKERY “EL DORADO” S.A.C., CHIMBOTE, which had as a general objective, to establish the relationship that exists between the quality of service and customer satisfaction in the bakery "El Dorado" S.A.C – Chimbote, the methodology used was a quantitative approach, according to its purpose, the research was basic, non-experimental, descriptive – correlational, cross-sectional design. The study population was made up of all clients, and probability sampling was used to obtain the sample. The survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire under the SERVQUAL model, which was addressed to 93 customers of the bakery, the questionnaire had a total of 43 items under the Likert model, the result of Spearman's Rho test is a value of 0.368 for the relationship between the variables under study. Likewise, the dimension with the highest value obtained through Spearman's Rho test is safety with a value of 0.0535, which concludes that improving the service will contribute significantly to improving satisfaction.

Keywords: quality, service, satisfaction, SERVQUAL.

Anexo 10: REPORTE TURNITIN

CALIDAD DE SERVICIO CON SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA PANADERÍA "EL DORADO" S.A.C., CHIMBOTE

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	15%	10%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo