

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



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN DON
VITO RESTAURANT E.I.R.L DE LA CIUDAD DE HUARAZ-ANCASH
2025

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Barrios Vilcarino, Adelaida Roxana

<https://orcid.org/0000-0001-5082-4268>

ASESORA

Mg. Palma Elorreaga, Selene Celeste

<https://orcid.org/0000-0002-2579-7074>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Palma Elorreaga, Selene Celeste con DNI N° 70010617, como asesor (a) del trabajo de investigación titulado CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN DON VITO RESTAURANT E.I.R.L DE LA CIUDAD DE HUARAZ-ANCASH 2025, desarrollado por la egresada Barrios Vilcarino Adelaida Roxana con DNI 71005672 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.



Mg. Selene Celeste Palma Elorreaga
DNI: 70010617

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. MARVIN AREDO GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Dedico a Dios por darme salud y
sabiduría para hacer esta tesis

A mis padres por no dejar me sola y apoyarme a
seguir con mis objetivos, sin ellos no lo habría
logrado momento.

Ala universidad por darme la
oportunidad de seguir estudiando.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en el transcurso de mi vida y brindarme paciencia y sabiduría para lograr mis objetivos.

Agradezco a mis padres por haberme inculcado buenos valores y haber estado para mí en todo momento.

Agradezco a los docentes de esta prestigiosa universidad quienes fueron el pilar de mi formación académica.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Adelaida Roxana Barrios Vilcarino con DNI 71005672, egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he 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 y Satisfacción del Cliente en Don Vito Restaurant E.I.R.L de la Ciudad de Huaraz-Ancash ”, el cual consta de un total de 109 páginas, en las que se incluye 19 tablas y 12 figuras, más un total de 38 páginas en anexos.

Dejo en constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo 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.

Autor



Barrios Vilcarino Adelaida Roxana
DNI 71005672

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.....	29
2.1. Enfoque, tipo	29
2.2. Diseño de investigación	29
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	32
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	33
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	33
III. RESULTADOS.....	35
3.1. Resultados descriptivos	35
3.2. Resultados inferenciales	47
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de la variable calidad de servicio	35
Tabla 2 Niveles de la dimensión fiabilidad	36
Tabla 3 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	37
Tabla 4 Niveles de la dimensión seguridad	38
Tabla 5 Niveles de la dimensión empatía	39
Tabla 6 Niveles de la dimensión elementos tangibles	40
Tabla 7 Niveles de la variable satisfacción del cliente	41
Tabla 8 Niveles de la dimensión calidad funcional percibida.....	42
Tabla 9 Niveles de la dimensión calidad técnica percibida	43
Tabla 10 Niveles de la dimensión valor percibido.....	44
Tabla 11 Niveles de la dimensión confianza.....	45
Tabla 12 Niveles de la dimensión expectativas	46
Tabla 13 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	47
Tabla 14 Relación entre fiabilidad y satisfacción del cliente.....	49
Tabla 15 Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del cliente	50
Tabla 16 Relación entre seguridad y satisfacción del cliente	51
Tabla 17 Relación entre empatía y satisfacción del cliente	52
Tabla 18 Relación entre tangibilidad y satisfacción del cliente.....	53
Tabla 19 Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la variable calidad de servicio	35
Figura 2 Niveles de la dimensión fiabilidad	36
Figura 3 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta.....	37
Figura 4 Niveles de la dimensión seguridad.....	38
Figura 5 Niveles de la dimensión empatía.....	39
Figura 6 Niveles de la dimensión elementos tangibles.....	40
Figura 7 Niveles de la variable satisfacción del cliente.....	41
Figura 8 Niveles de la dimensión calidad funcional percibida.....	42
Figura 9 Niveles de la dimensión calidad técnica percibida.....	43
Figura 9 Niveles de la dimensión valor percibido	44
Figura 11 Niveles de la dimensión confianza	45
Figura 12 Niveles de la dimensión expectativas.....	46

RESUMEN

La calidad de servicio representa un elemento fundamental en la percepción que tienen los clientes respecto a los establecimientos gastronómicos, ya que influye directamente en su nivel de satisfacción, fidelización e intención de retorno. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en Don Vito Restaurant E.I.R.L., de la ciudad de Huaraz-Áncash, 2025. La metodología utilizada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal; la población estuvo conformada por 150 clientes del restaurante, de los cuales se seleccionó una muestra de 108 personas mediante muestreo probabilístico, además la técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Los resultados descriptivos mostraron que el 50% de los clientes percibió un nivel bajo de calidad de servicio y el 62% presentó un nivel bajo de satisfacción. En el análisis inferencial, mediante la prueba de Rho de Spearman, se evidenció una relación positiva alta y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente ($Rho = 0.685$; $p = 0.000$). En conclusión, se aceptó la hipótesis planteada, demostrando que una mejora en las dimensiones del servicio como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, contribuye significativamente a elevar la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, consumidor.

ABSTRACT

Service quality is a key factor in customers' perceptions of restaurants, as it directly influences their satisfaction, loyalty, and return experience. In this context, the general objective of this research was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction in Don Vito Restaurant E.I.R.L., in the city of Huaraz-Áncash, 2025. The methodology used was basic, quantitative approach, non-experimental design, correlational level and cross-sectional; the population consisted of 150 customers of the restaurant, from which a sample of 108 people was selected by probability sampling, also the technique used was the survey, and the instrument applied was a questionnaire. The descriptive results showed that 50% of the clients perceived a low level of service quality and 62% presented a low level of satisfaction. In the inferential analysis, using Spearman's Rho test, there was a high and significant positive relationship between service quality and customer satisfaction ($Rho = 0.685$; $p = 0.000$). In conclusion, the hypothesis was accepted, demonstrating that an improvement in service dimensions such as reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility, contributes significantly to increase customer satisfaction.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, consumer.

Anexo 9. Reporte Turnitin



Selene Celeste Palma Elorreaga
BARRIOS VILCARINO ADELAIDA ROXANA

 REPORTE 1

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:517197487

Fecha de entrega
23 oct 2025, 16:16 GMT-5

Fecha de descarga
23 oct 2025, 16:32 GMT-5

Nombre del archivo
BARRIOS VILCARINO ADELAIDA ROXANA.docx

Tamaño del archivo
11.5 MB

105 páginas
18.361 palabras
104.937 caracteres



19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

15%  Fuentes de Internet
5%  Publicaciones
17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.uct.edu.pe		2%
2	Trabajos del estudiante	
Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-10		2%
3	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-03		2%
4	Internet	
hdl.handle.net		2%
5	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		1%
6	Internet	
repositorio.upeu.edu.pe:8080		<1%
7	Trabajos del estudiante	
Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-09-26		<1%
8	Internet	
repositorio.usmp.edu.pe		<1%
9	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-09-08		<1%
10	Trabajos del estudiante	
Universidad Católica de Santa María on 2024-12-05		<1%
11	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo on 2018-12-19		<1%

Anexo 10. Reporte de IA



Selene Celeste Palma Elorreaga
BARRIOS VILCARINO ADELAIDA ROXANA

REPORTE 1

Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:oid::3117:517197487

Fecha de entrega

23 oct 2025, 16:16 GMT-5

Fecha de descarga

23 oct 2025, 16:28 GMT-5

Nombre del archivo

BARRIOS VILCARINO ADELAIDA ROXANA.docx

Tamaño del archivo

11.5 MB

105 páginas

18.361 palabras

104.937 caracteres



*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resalta en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

