

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



MARKETING DIGITAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL
RESTAURANTE CACIQUE Y ASOCIADOS SAC DE VIRÚ
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS

Br. Mantilla Paredes, Lila Selania

<https://orcid.org/0009-0008-8644-6551>

Br. Velasquez Flores, Lizbeth Shirley

<https://orcid.org/0009-0005-2239-3882>

ASESORA

Dra. Vejarano Garcia, Victoria Haydeé

<https://orcid.org/0000-0002-4387-2218>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

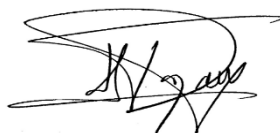
TRUJILLO – PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Victoria Haydeé Vejarano Garcia con DNI N° 17860294, como asesora del trabajo de investigación titulado “Marketing digital y fidelización de clientes en el restaurante Cacique y Asociados SAC de Virú”, desarrollado por las egresadas Lila Selania Mantilla Paredes con DNI N° 73799924; y la egresada Lizbeth Shirley Velasquez Flores con DNI 72649827 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación 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. Victoria Haydeé Vejarano Garcia
Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCO ANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. VÍCTOR MANUEL JIMÉNES UBILLUS

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Yo, Lizbeth Shirley Velasquez Flores, dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme protegido, darme valor y fortaleza para lograr mis metas profesionales. A mis padres por su esfuerzo, amor incondicional y ejemplo que me guiaron siempre; además agradezco a mis tíos, por su apoyo constante, consejos y confianza en mí, su presencia ha sido un pilar fundamental en mis logros académicos.

La Autora.

Yo, Lila Selania Mantilla Paredes este trabajo va dedicado a Dios por brindarme sabiduría y fuerza para culminar una etapa muy importante en mi vida, también a mi familia por su incondicional apoyo y por creer en mí, además a mí misma por no rendirme y superar cada obstáculo, por demostrarme que soy capaz y sabiendo que cada paso valió la pena.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Yo, Lizbeth Shirley Velasquez Flores, expreso mi más sincero agradecimiento a mi asesora de tesis Dra. Vejarano Garcia, Victoria Haydeé por su guía académica, trabajo y orientación contaste durante el desarrollo de la investigación; a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI por su excelencia formativa y el respaldo académico que hicieron; y a la empresa Cacique y Asociados por la apertura brindada para llevar a cabo la aplicación de la investigación, lo que contribuyo significativamente a esta investigación.

La Autora.

Yo, Lila Selania Mantilla Paredes, agradezco a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, a mi asesora Dra. Victoria Haydeé Vejarano Garcia por su invaluable guía y apoyo en esta presente investigación, también agradezco al restaurante Cacique y Asociados S. A. C. Por brindarnos el consentimiento y formar parte de este trabajo de investigación, además agradecer a todos los clientes que confiaron en nosotras y respondieron las encuestas realizadas.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Mantilla Paredes, Lila Selania con **DNI N° 73799924** y Velasquez Flores, Lizbeth Shirley con **DNI N° 72649827**, 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 establecidos por la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“Marketing digital y fidelización de clientes en el restaurante Cacique y Asociados SAC De Virú”**, el cual consta de un total de **98 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **51 páginas en anexos**.

Dejamos constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaramos, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de nuestra exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

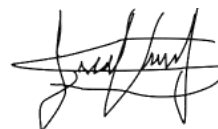
En este sentido, declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconocemos que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de nuestra exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

Las Autoras



Lila Selania Mantilla Paredes
DNI 73799924



Lizbeth Shirley Velasquez Flores
DNI 72649827

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
AGRADECIMIENTO.....	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Enfoque, tipo de investigación.....	27
2.2. Diseño metodológico	27
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos en investigación	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

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

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	31
Figura 2	32

RESUMEN

Esta indagación tuvo con fin poder determinar marketing digital y fidelización de clientes del restaurante Cacique y Asociados S.A.C. de Virú. Se tuvo por enfoque cuantitativo de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional teniendo por diseño no experimental. En cuanto a su población estuvo conformada en su totalidad de 138 clientes a quienes se aplicó el instrumento que fue de cierto modo validado por jueces expertos indicando a su vez que existe cierta confiabilidad arrojando valores (0,937 -marketing digital) y (0,873 – fidelización de clientes) de tal modo por muestra se tuvo a 138 clientes en la cual la var 1 indican que el 57% tuvo un alcance alto mientras que para la var 2 indican que 75% tuvo un alcance alto. Los hallazgos obtenidos fueron $RS = (0.750)$ indicado una relación directa de nivel significativo y aceptando la hipótesis alterna general (Existe una relación entre el marketing digital y fidelización de clientes del restaurante Cacique y Asociados S.A.C. de Virú) como también indicando que sig. es menor a (0.05) por ello se descartó la hipótesis nula.

Palabras clave: Marketing digital, fidelización de clientes, posicionamiento, diferenciación, competitividad.

ABSTRACT

This research was intended to determine digital marketing and customer loyalty of the Cacique y Asociados S.A.C. restaurant in Virú. It was based on a basic quantitative approach, with a descriptive correlational level and a non-experimental design. Regarding its population, it was made up entirely of 138 clients to whom the instrument was applied, which was somewhat validated by expert judges, indicating in turn that there is a certain reliability, yielding values (0.937 - digital marketing) and (0.873 - customer loyalty), such that the sample had 138 clients in which var 1 indicates that 57% had a high reach while for var 2 they indicate that 75% had a high reach. The findings obtained were $RS = (0.750)$ indicating a direct relationship at a significant level and accepting the general alternative hypothesis (There is a relationship between digital marketing and customer loyalty at the Cacique y Asociados S.A.C. restaurant in Virú) as well as indicating that sig. is less than (0.05) therefore the null hypothesis was discarded.

Keywords: Digital marketing, customer loyalty, positioning, differentiation, competitiveness.

Anexo 10: Reporte de Turnitin



Victoria Haydeé VEJARANO GARCÍA

...

- REPORTE 32
- TURNITIN 2026
- PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3568895324

Fecha de entrega
13 may 2026, 10:22 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 may 2026, 10:24 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
MANTILLA_PAREDES_LILA_Y_VELASQUEZ_FLORES_LIZBETH_TURNITIN.docx

Tamaño del archivo
133.7 KB

30 páginas
9568 palabras
53.109 caracteres



11% Similitud general

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

Filtrado desde el Informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

11%  Fuentes de Internet
 1%  Publicaciones
 5%  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	4%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Peru	<1%
7	Internet	www.coursehero.com	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista	<1%
9	Internet	repositorio.espe.edu.ec	<1%
10	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
11	Internet	dspace.unach.edu.ec	<1%

Anexo 11: Reporte de escritura de inteligencia artificial

Victoria Haydeé VEJARANO GARCÍA

- ...
-  REPORTE 32
-  TURNITIN 2026
-  PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega	
trn:oid::1-3568895324	30 páginas
Fecha de entrega	9568 palabras
13 may 2026, 10:22 a.m. GMT-5	53.109 caracteres
Fecha de descarga	
13 may 2026, 10:24 a.m. GMT-5	
Nombre del archivo	
MANTILLA_PAREDES_LILA_Y_VELASQUEZ_FLORES_LIZBETH_TURNITIN.docx	
Tamaño del archivo	
133.7 KB	

21 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

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.



6 Sólo generado con IA 21%

Texto generado probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

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.