

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



**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL
RESTAURANT “V&L”-AYACUCHO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Br. Herrera Conde, Marleny

<https://orcid.org/0000-0003-2648-6662>

ASESOR

Mg. Espino Vejarano, Diego Antonio

<https://orcid.org/0000-0001-5811-8608>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Diego Antonio Espino Vejarano con DNI N° 70174983, como asesor del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT “V&L”-AYACUCHO”, desarrollado por la egresada Marleny Herrera Conde con DNI 42260362 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. Diego Antonio Espino Vejarano

DNI: 70174983

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y 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

A mi esposo por no soltar mi mano en todo este camino, a mis hijos para que cada una de mis metas alcanzadas les quede como ejemplo y a mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante día a día.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Para empezar, agradezco a Dios por brindarme salud y bienestar; así mismo, a la Universidad Católica de Trujillo por admitirnos en sus aulas y permitirnos desarrollar diversas experiencias curriculares. A todos los docentes por compartir sus conocimientos y a mis compañeros que estuvieron conmigo en momentos de dificultad.

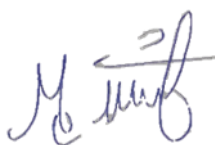
La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Marleny Herrera Conde con DNI 42260362, egresada 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 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT “V&L”-AYACUCHO”, el cual consta de un total de 94 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 10 figuras, más un total de 39 páginas en anexos.

Dejo 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 mi entera responsabilidad.

La autora



Marleny Herrera Conde
DNI 42260362

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	24
2.1. Enfoque, tipo	24
2.2. Diseño de investigación.....	24
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	26
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	27
2.6. Aspectos éticos en investigación	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1. Resultados descriptivos	28
3.2. Resultados inferenciales	38
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	28
Tabla 2	29
Tabla 3	30
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	34
Tabla 8	35
Tabla 9	36
Tabla 10	37
Tabla 11	38
Tabla 12	39
Tabla 13	40
Tabla 14	40
Tabla 15	41
Tabla 16	42
Tabla 17	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	28
Figura 2.....	29
Figura 3.....	30
Figura 4.....	31
Figura 5.....	32
Figura 6.....	33
Figura 7.....	34
Figura 8.....	35
Figura 9.....	36
Figura 10.....	37

RESUMEN

La presente investigación denominada la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurant “V&L”-Ayacucho; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurant “V&L”-Ayacucho. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel correlacional de corte transversal y diseño no experimental, con una población de 30 clientes, para la obtención de datos se empleó la encuesta con su instrumento el cuestionario con una escala de Likert ordinal y para su confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach, aplicados en el programa de SPSS-V.25. Obteniendo como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.451 cuyos resultados indican una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente con una significancia de 0.12 por lo tanto, puedo decir que la relación es significativa, aceptándose la hipótesis de la investigación, por lo que se concluye que la calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Calidad de servicio, atención y satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present research called service quality and customer satisfaction in the “V&L” Restaurant-Ayacucho; The general objective was to determine the relationship that exists between service quality and customer satisfaction in the “V&L” restaurant - Ayacucho. The type of research was quantitative, cross-sectional correlational level and non-experimental design, with a population of 30 clients. To obtain data, the survey was used with its instrument, the questionnaire with an ordinal Likert scale and for its reliability, Crombach's Alpha, applications in the SPSS-V.25 program. Obtaining as a result that Spearman's Rho compensation coefficient obtained a value of 0.451 whose results indicate a moderate positive compensation between service quality and customer satisfaction with a significance of 0.12, therefore, I can say that the relationship is significant. accepting the research hypothesis, therefore it is concluded that service quality has a significant relationship with customer satisfaction.

Keywords: Quality of service, attention and customer satisfaction

Anexo 9: REPORTE TURNITIN

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT "V&L"-AYACUCHO

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo