

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONOMICAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
SATISFACCIÓN CLIENTE DEL RESTAURANTE “EL  
PESCADITO MOCHERO” - MOCHE**

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

**AUTORA**

Br. Norma Jakeline Centeno León

**ASESOR**

Mg. Pedro Efigenio Reyes Castañeda

**LINEA DE INVESTIGACION**

Gestión de desarrollo organizacional y talento humano

**TRUJILLO- PERU**

**2022**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons.Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dr. Luis Orlando Miranda Diaz**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**

Vicerrectora Académica

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación (e)

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**

Secretaria General

**VISTO EL JURADO**



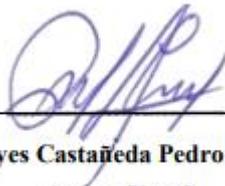
---

**Dr. Ramírez García Jaime Roberto**  
**Presidente**



---

**Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria**  
**Secretario**



---

**Mg. Reyes Castañeda Pedro Efigenio**  
**Asesor-Vocal**

## CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Mg. REYES CASTAÑEDA PEDRO EFIGENIO, con DNI N° 19096422, como asesor del trabajo de investigación “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE “EL PESCADITO MOCHERO” - MOCHE” desarrollado por la bachiller CENTENO LEON NORMA JAKELINE con DNI N° 70746220, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con 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 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 la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

**Mg. Reyes Castañeda Pedro Efigenio**  
**Asesor**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Norma Jaqueline Centeno León, con DNI N°70746220, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación “Gestión de la calidad y satisfacción del cliente del restaurante “El Pescadito Mochero”- Moche”; el cual tiene un total de 66 páginas, en las que se incluye 6 tablas y 4 figuras, más un total de 7 páginas en anexos.

Dejo 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, 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.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 15%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*La autora*



---

**DNI: N°70746220**

## GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE "EL PESCADITO MOCHERO" - MOCHE

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>flauc-openaccess.urosario.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 13 días del mes de octubre del 2022, siendo las 11:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

**Bachiller:** CENTENO LEON NORMA JAKELINE

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE "EL PESCADITO MOCHERO" - MOCHE

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

(Aprobado o desaprobado (\*\*))

por

UNANIMIDAD

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de CATORCE 14

(Letras)

(Números)

Siendo las 12:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

**Presidente:** Dr. Ramírez García Jaime Roberto  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

  
(Firma)

**Secretario:** Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

  
(Firma)

**Vocal:** Mg. Reyes Castañeda Pedro Efigenio  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

  
(Firma)

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

**FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL  
DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Moche, 23 de Enero 2023

**A: Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo  Nosotros (as)

**NORMA JAKELINE CENTENO LEON**

Autor (es) de la investigación titulada:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE “EL  
PESCADITO MOCHERO”-MOCHE**

Sustentada y aprobada el día 13 de octubre del 2022 para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
<b>ABIERTO</b>	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
<b>RESTRINGIDO</b>	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	<b>X</b>

### OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

<b>CC-BY:</b> Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-SA:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-ND:</b> Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC-SA:</b> Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC-ND:</b> Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	<input type="checkbox"/>

### Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Norma Jakeline Centeno León

DNI: 70746220

Teléfono celular: 951161125

Email: ncenteno@unitru.edu.pe



## **DEDICATORIA**

A ti mi Dios, por ser mi guía en cada día de mi vida, por la salud y tu eterna compañía guiando mis pasos en el camino de convertirme en la profesional que anhelo.

A mis queridos padres Julio y Rosa Nelly por el cariño y apoyo incondicional que cada día de demuestran y por ello son el cimiento para forjarme un futuro profesional. A mis hermanos Gabriela, Luis, Lesly y Fernando, gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho, y en especial para mi abuelita Eugenia, desde el cielo me acompaña y me ayuda a seguir mis sueños.

A mi esposo Josías, por estar conmigo en las buenas y en las malas por soportar los momentos de estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Gracias por su comprensión y ayuda.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida, por guiar mi sendero en los momentos buenos y malos, por ser un protector y luz de bendición en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por darme la sabiduría y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y fortaleza para cumplir con este trabajo.

Agradecer a mi asesor Pedro Efigenio Reyes Castañeda, por ser mediador y guía en el proceso para cumplir con lo estipulado en los objetivos trazados y realizar una buena investigación en el marco según lo estipulado por la universidad.

La autora

## ÍNDICE GENERAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	ii
CONFORMIDAD DEL ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	12
1.1 Planteamiento del problema .....	12
1.2 Formulación del problema .....	14
1.2.1 Problema general .....	14
1.2.2 Problemas específicos .....	14
1.3 Formulación de objetivos .....	14
1.3.1 Objetivo general .....	14
1.3.2 Objetivos específicos .....	15
1.4 Justificación de la investigación .....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	17
2.1 Antecedentes de la investigación .....	17
2.2 Bases teórico científicas .....	23
2.3 Definición de términos básicos .....	32
2.4 Formulación de hipótesis .....	34
2.4.1 Hipótesis general .....	34
2.4.2 Hipótesis específicas .....	34
2.5 Operacionalización de variables .....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	36
3.1 Tipo de la investigación .....	36
3.2 Método de investigación .....	36
3.3 Diseño de la Investigación .....	36
3.4 Población y Muestra .....	37

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	38
3.7 Ética de la Investigativa .....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	40
4.1 Presentación y análisis de resultados .....	40
4.2 Discusión de resultados.....	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	49
5.1 Conclusiones .....	49
5.2 Sugerencias .....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable de estudio .....	35
Tabla 3 <i>Población</i> .....	37
Tabla 4 <i>Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente</i> .....	40
Tabla 5 <i>Dimensión atención y empatía</i> .....	41
Tabla 6 <i>Dimensión salubridad y fidelización</i> .....	43
Tabla 7 <i>Dimensión variedades gastronómicas y confianza</i> .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Fachada del restaurante El Pescadito Mochero</i> .....	31
Figura 1 <i>Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente</i> .....	40
Figura 2 <i>Dimensión atención y empatía</i> .....	42
Figura 3 <i>Dimensión salubridad y fidelización</i> .....	44
Figura 4 <i>Dimensión variedades gastronómicas y confianza</i> .....	46

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general describir el nivel de satisfacción de la gestión de la calidad en los clientes del Restaurante “El Pescadito Mochero” del distrito de Moche. El trabajo realizado se estableció como no experimental, descriptivo, en el cual se trabajó con una muestra conformada por 112 clientes del restaurante “El Pescadito Mochero”. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta en la modalidad de individual, mediante el instrumento que es el cuestionario. Los resultados que se lograron muestran que el 46% de los clientes encuestados respondieron estar en un nivel satisfecho con respecto a la gestión de la calidad que actualmente se aplica en el restaurante, de la misma forma se encontró que un 58.78% del total de clientes encuestados respondieron que están en un nivel satisfactorio con respecto a la buena atención que brinda el restaurante, también se encontró que el 44,97% de encuestados respondieron que están satisfechos con la salubridad que brinda el restaurante lo que permite la fidelización de los clientes, igualmente se encontró que un 34,82% de los clientes encuestados manifestaron estar en un nivel satisfactorio con las variedades gastronómicas que ofrece el restaurante ayudando así a fortalecer la confianza con sus clientes.

**Palabras Claves:** Gestión, Calidad, Satisfacción y Cliente

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to describe the level of satisfaction of quality management in the clients of the "El Pescadito Mochero" Restaurant in the District of Moche, year 2019. The design of the research was non-experimental, cross-sectional and descriptive. Its population was made up of 112 clients of the restaurant "El Pescadito Mochero". The technique used for data collection was the survey in the individual modality, through the instrument that is the questionnaire. The results that were achieved show that 46% of the clients surveyed responded to be at a satisfied level with respect to the quality management that is currently applied in the restaurant, in the same way it was found that 58.78% of the total number of clients Respondents responded that they are at a satisfactory level with respect to the good service provided by the restaurant, it was also found that 44.97% of customers surveyed responded that they are satisfied with the healthiness provided by the restaurant, which allows customer loyalty. Likewise, it was found that 34.82% of the clients surveyed stated that they were at a satisfactory level with the gastronomic varieties offered by the restaurant, thus helping to strengthen trust with their clients.

**Keywords:** Management, Quality, Satisfaction and Customer