



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C.

Trujillo – Año 2017

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

AUTOR

González López, Yesenia Edhit

ASESORES:

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Mg. Caballero Mujica, Waldo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página del jurado

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia
Presidenta

Mg. Díaz Mazabel, Susana
Secretaria

Mg. Quiroz Veliz, Luis Enrique
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por ser fuente de sabiduría
y guiar siempre mi camino.

A mis padres Lenin González Montoya y
Ángela López Cruz quienes adoro más
que a nadie y por brindarme su apoyo
incondicional en todo momento.

A mis hermanos por ser un motivo
de superación.

Agradecimiento

Agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por proporcionarme todo lo necesario para culminar mi carrera profesional.

A mis docentes, asesores quienes fueron los que me brindaron su apoyo y los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

A mis familiares y amistades más cercanas; quienes fueron los que confiaron en mí, me motivaron y apoyaron para seguir adelante con la carrera a pesar de las dificultades que se presentaron en el trayecto.

Declaratoria de autenticidad

Yo Yesenia Edhit González López con DNI N° 60597696, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académica de la Universidad César Vallejo.

Así mismo, autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Julio del 2017



Yesenia Edhit González López
DNI N° 60597696

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo - Año 2017”, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C del Distrito de Trujillo, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
1.1 Realidad Problemática.	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	3
1.3.1 Calidad de servicio.....	3
1.3.2 Lealtad del cliente.	5
1.3.3 Relación entre Calidad de Servicio y Lealtad del Cliente.	8
1.4 Formulación del problema.....	8
1.5 Justificación del Estudio	8
1.6 Hipótesis.	9
1.7 Objetivos.	9
1.7.1 Objetivo General.....	9
1.7.2 Objetivos Específicos.	9
Método	11
2.1 Tipo de Investigación.	11
2.2 Diseño de investigación.....	11
2.3 Variables y Operacionalización de Variables.....	11
2.4 Población y Muestra.....	13
2.6 Métodos de análisis de datos.	15
2.7 Aspectos éticos.....	15
Resultados	16

3.1. Resultados del nivel de la Calidad de Servicio en el Restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo, 2017.	16
3.2. Resultados del nivel de lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo, 2017.	17
3.3. Relación entre los elementos tangibles y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo, 2017.	18
3.4. Relación entre la fiabilidad y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo, 2017.	19
3.5. Tabla. Relación entre la capacidad de respuesta y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo, 2017.	20
3.6. Relación entre la seguridad y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo, 2017.	21
3.7. Relación entre la empatía y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo, 2017.	22
3.8. Relación entre la calidad de servicio y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo – Año 2017.	23
3.9. Contrastación de Hipótesis	24
Discusión	25
Conclusiones	27
Recomendaciones	29
Referencias	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo - año 2017. La metodología utilizada en la investigación consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, cuya población es infinita. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario para calidad de servicio, el cual fue aplicado a los clientes en el restaurante Don Rulo S.A.C. y para la segunda variable lealtad del cliente se aplicó igualmente un cuestionario a los clientes en el restaurante Don Rulo S.A.C. luego de la recolección de datos se usó el programa estadístico SPSS para el análisis respectivo y encontrar la correlación entre las variables calidad de servicio y lealtad del cliente. Donde se concluyó que existe correlación directa de grado medio entre la calidad de servicio y la lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo – Año 2017. Lo que significa que a mejor sea la calidad de servicio brindada aumentará la lealtad de los clientes.

Palabras clave: Calidad de servicio, lealtad del cliente.

Abstract

The present research aims to determine the relationship between quality of Service and customer loyalty in the restaurant Don Rulo S.A.C. Trujillo – Year 2017. The methodology used in the research consisted of non-experimental cross-sectional design whose population is infinite. The instrument used for data collection was a questionnaire for quality of service, which was applied to customers in the restaurant Don Rulo S.A.C. And for the second customer loyalty variable a questionnaire was also applied to customers in the restaurant Don Rulo S.A.C. After the data collection, the SPSS statistical program was used for the respective analysis and to find the correlation between the variables quality of service and customer loyalty. Where it was concluded that there is a direct correlation of medium degree between quality of service and customer loyalty in the restaurant Don Rulo S.A.C. Trujillo - Year 2017. Which means that the better quality of service provided will increase customer loyalty.

Considerably *Keywords*: Quality of service, Customer loyalty.