

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Servicio delivery y satisfacción del cliente en la empresa
restaurante Señor de Muruhuay, Lima, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración
y Negocios Internacionales

Autores:

Víctor Aurelio Chileno Esteban
Samuel Prado Hinostraza

Asesor:

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna

Lima, febrero 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Ruth Edelmira Pilloca Moyna, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Servicio delivery y satisfacción del cliente en la empresa restaurante Señor de Muruhuay, Lima, 2021.**” De los autores, Víctor Aurelio Chileno Esteban y Samuel Prado Hinostraza, tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del o los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 12 días del mes de marzo del año 2023



Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 06 días del mes de febrero del año 2023 siendo las 15:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Ing. Efrén Sarmiento Ajalla y como miembros Lic. Rosalia Gladys Morales Rivera y el asesor Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: “*Servicio delivery y satisfacción del cliente en la empresa Restaurante Señor de Muruhuay, Lima 2021*” de los Bachilleres:

- a. Samuel Prado Hinostriza
- b. Víctor Aurelio Chileno Esteban

Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Samuel Prado Hinostriza



CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

Candidato (b): Víctor Aurelio Chileno Esteban

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

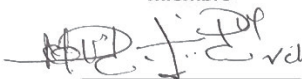
(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

 Asesor

 Candidato/a (a)

Miembro


 Secretario

Miembro

 Candidato/a (b)

Servicio delivery y satisfacción del cliente en la empresa restaurante Señor de Muruhuay, Lima, 2021.

Delivery service and customer satisfaction at the Restaurante Señor de Muruhuay company, Lima 2021.

Víctor Aurelio Chileno Esteban¹, Samuel Prado Hinostriza¹

¹ universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración

Resumen

El actual estudio tuvo el propósito de determinar la relación que existe entre el servicio delivery y satisfacción del cliente en la empresa restaurante Señor de Muruhuay, Lima 2021.

El método aplicado fue descriptivo no experimental, correlacional y transversal, aplicado a una población de estudio de 400 clientes de la empresa restaurante Señor de Muruhuay, Lima; siendo una muestra probabilístico-aleatoria simple empleada en censos de 196 clientes.

El instrumento utilizado para medir, la variable es según la guía técnica para los restaurantes, (Ministerio de Salud - MINSA, 2020) está compuesto por 04 dimensiones como: calidad de atención al cliente (05 ítems), calidad técnica (14 ítems), calidad percibida (01 ítems), garantía (04 ítems), haciendo un total de 24 ítems. Asimismo, cuenta con una escala de Likert de: siempre (5 ítems), casi siempre (4 ítems), A veces (3 ítems), casi nunca (2 ítems), nunca (01 ítems). La variable satisfacción del cliente (Kotler & Keller, 2012), la cual está compuesta por las siguientes dimensiones: rendimiento percibido (7 ítems), expectativa (7 ítems), niveles de satisfacción(6 ítems) y con una escala de Likert de (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) total de acuerdo. El resultado obtenido fue una correlación $r=0.667$ considerándose positiva y de nivel moderado, así mismo, se evidencia un p-valor de 0.000 inferior al 1%, por lo tanto, existe evidencia estadísticamente significativa entre el servicio delivery y satisfacción del cliente en la empresa restaurante Señor de Muruhuay, Lima.

Concluyendo, que cuánto más se incremente el servicio delivery la satisfacción del cliente también se incrementará en la empresa restaurante Señor de Muruhuay, Lima, 2021. Los resultados mostraron que, sí existe repercusión en el buen servicio y satisfacción del cliente, y por ende, impacta en la lealtad del cliente, la que se evidenciará en el rendimiento percibido, expectativas y en los niveles de satisfacción.

Abstract

The purpose of the current study is to determine the relationship between delivery service and customer satisfaction in the Senior de Muruhuay Restaurant company, Lima 2021.

The method applied was descriptive, non-experimental, correlational and cross-sectional, applied to a study population of 400 clients of the Restaurante Señor de Muruhuay company, Lima; being a simple random probabilistic sample used in censuses of 196 clients.

The instrument used to measure the variable is according to the Technical Guide for Restaurants, (Ministry of Health - MINSA, 2020) It is made up of 04 dimensions such as quality of customer service (05 items), Technical quality (14 items), Quality perceived (01 items), Guarantee (04 items), making a total of 24 items. Likewise, it has a Likert scale of: Always (5 items), almost always (4 items), Sometimes (3 items), almost never (2 items), Never (01 items). The customer satisfaction variable (Kotler & Keller, 2012), which is composed of the following dimensions: Perceived performance (7 items), expectation (7 items), levels of satisfaction (6 items) and with a Likert scale of (1) Totally disagree, (2) Disagree, (3) Indifferent, (4) Agree, (5) Totally agree.

The result obtained found a correlation $r = 0.667$ considered positive and of moderate level, likewise a p-value of 0.000 less than 1% is evidenced, therefore there is statistically significant evidence between the delivery service and customer satisfaction in the company Restaurante Señor from Muruhuay, Lima.

Concluding, that the more the delivery service increases, the customer satisfaction will also increase in the company Restaurante Señor de Muruhuay, Lima 2021. The results showed that, if there is an impact on good service and customer satisfaction and therefore impacts on the loyalty of this, the same that will be evidenced in the perceived performance, expectations and satisfaction levels.

Palabras clave

Servicio delivery, satisfacción del cliente, calidad de atención al cliente, calidad técnica, calidad percibida, garantía

Keywords

Delivery service, customer satisfaction, customer service quality, technical quality, perceived quality, warranty