



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL  
CAFETÍN UNIVERSITARIO DE LA “UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN”, 2016**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Facundo Jiménez Manuel Jesús**

**Asesor:**

**Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie**

**Línea de Investigación:**

**Marketing**

**Pimentel – Perú**

**2016**

## RESUMEN

La presente investigación titulada calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente del cafetín universitario de la Universidad “Señor de Sipán”, tiene por finalidad determinar la relación entre variables de estudio, a fin de proponer estrategias enfocadas a mejorar la calidad de atención y consecuente satisfacción del usuario del cafetín universitario. Para lo cual se aplicó un tipo de estudio descriptivo, con diseño no experimental- correlacional.

Se aplicó una encuesta conformada por 314 usuarios del cafetín universitario que consumen en este establecimiento. Los métodos de investigación empleados fueron el analítico, inductivo, deductivo, para poder llegar a las conclusiones.

La calidad de atención y la satisfacción del usuario del usuario del cafetín es positiva débil 0.028, lo que nos permite contrastar y aceptar la hipótesis que afirma existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cafetín de la universidad “Señor de Sipán”.

**Palabras Clave:** Calidad, satisfacción, usuario, cafetín