

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**“Comportamiento del consumidor respecto a la calidad de servicio en la empresa
ALDODIEGO & CO, Trujillo, 2021”**

Línea de Investigación:

Marketing

Autores:

León Vereau Giancarlos Manuel

Moreno Cherres Claudia Cristina

Jurado evaluador:

Presidente: Flores Rodríguez Luis

Secretario: Alpaca Salvador Hugo

Vocal: Llerena Fernández Mónica

Asesor:

Mendoza Otiniano Royer

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1780-4780>

TRUJILLO – PERÚ
2023

Fecha de Sustentación: 2023/11/08

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

pt.scribd.com

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo



Mg. Royer Mendoza Otiniano



Mg. Luis Flores Rodríguez
PRESIDENTE



Mg. Hugo Alpaca Salvador
SECRETARIO



Mg. Mónica Llerena Fernández
VOCAL

Declaración de Originalidad

Yo, Mendoza Otiniano, Royer docente del Programa de Estudio de Administración de Pregrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Comportamiento del consumidor respecto a la calidad de servicio en la Heladería Aldodiego & CO, Trujillo 2021”, autores León Vereau Giancarlos Manuel y Moreno Cherres Claudia Cristina, dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 4%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (15/10/2023).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Trujillo, 15 de octubre del 2023



Mendoza Otiniano, Royer

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>



.....
Moreno Cherres Claudia Cristina

DNI N° : 43703846



.....
León Vereau Giancarlos Manuel

DNI N° :70664866

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: "Comportamiento del consumidor respecto a la calidad de servicio en la Heladería Aldodiego & CO, Trujillo 2021"

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la conducta del consumidor respecto a la calidad de servicio de la heladería de Aldo Diego & CO.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



.....
Moreno Cheres, Claudia Cristina

DNI N° :43703846



.....
León Vereau, Giancarlo Manuel

DNI N° :7066