



**Categoría: Congreso de la Fundación Salud, Ciencia y Tecnología 2023**  
**ORIGINAL**

## **Quality of service and customer satisfaction in the beauty industry in the district of Los Olivos, 2023**

### **Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el rubro de belleza en el distrito de los Olivos, 2023**

Bryan Luis Alonzo Hinojosa<sup>1</sup>, Brian Andreé Meneses Claudio<sup>1</sup> , Ofelia Almendra Velasquez Mendoza<sup>1</sup> .

<sup>1</sup>Universidad Tecnológica del Perú. Perú.

**Citar como:** Hinojosa BLA, Meneses Claudio BA, Velasquez Mendoza OA. Quality of service and customer satisfaction in the beauty industry in the district of Los Olivos, 2023. SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations. 2023;1:130. DOI: <https://doi.org/10.56294/piii2023130>

**Recibido:** 29-11-2023

**Revisado:** 02-12-2023

**Aceptado:** 08-12-2023

**Publicado:** 10-12-2023

**Editor:** Rafael Romero-Carazas 

#### **ABSTRACT**

The purpose of this present study is to find the degree of association between service quality and customer satisfaction in the Los Olivos district, 2023, the methodology used was basic, the approach used was quantitative since we want to measure and collect data, the design is non-experimental since we will start from observation, the scope is correlational and the questionnaire was used as an instrument and 92 clients of the beauty salon were surveyed, which produced Sperman's Rho coefficient of 0,711 as results, this means to say that the relationship is considerable positive, thus indicating that quality has an impact on the perception and opinion of users as well as this results in users becoming more loyal to the beauty salon. Concluding that a relationship is found between the two variables because if the quality of the service increases, customer satisfaction also increases since, if the customer is provided with better service, he is a customer who is satisfied with the service. provided by the staff and so you can return repeatedly to continue providing better care.

**Keywords:** Consumer; Experience; Quality; Customer Expectation; Loyalty.

#### **RESUMEN**

La finalidad de este presente estudio es hallar el nivel de conexión en las dos variables en el distrito de los Olivos, 2023, la metodología que se empleo fue tipo básica, el enfoque que se utilizo fue cuantitativa ya que deseamos medir y recolectar datos, el diseño es no experimental ya que partiremos de la observación, el alcance es correlacional y se usó el cuestionario como instrumento y se encuesta

a 92 clientes del salón de belleza la cual arrojo como resultados el coeficiente Rho de Sperman de 0,711 esto quiere decir que la conexión es positiva considerable indicando así que la calidad repercute en la percepción y opinión de los usuarios así como también esto trae consigo que los usuarios se fidelicen más con el salón de belleza. Concluyendo que se halla relación en ambas variables debido a, si la primera variable mejora, consecuentemente si incrementa la segunda variable en los consumidores puesto que, si al cliente se le brinda una mejor atención, es un cliente que se encuentra conforme con la atención proporcionada por la persona y así podrá volver reiterativas veces para seguir brindándoles una mejor atención.

**Palabras Claves:** Consumidor; Experiencia; Calidad; Expectativa del Cliente; Fidelización.

### **FINANCIACIÓN**

Ninguna.

### **CONFLICTO DE INTERÉS**

Ninguno.