



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
MEDIANTE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE DE LA PASTELERÍA Y PANADERÍA  
DELI EIRL EN LA CIUDAD DE TARAPOTO AÑO  

---

2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**CLAUDIA VERÓNICA FLORES FLORES**

**ASESORES:**

**LIC. ADM. ROGER BURGOS BARDALES**

**M. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2012**

## DEDICATORIA

A mis padres, Betty Flores Trigozo y Jorge Flores Bocanegra, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

Los amo.

**Claudia Verónica Flores Flores**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo, en especial a la Escuela de Administración y al Director de la Escuela: Lic. Manuel Sevilla Angelaths y a todos los docentes que me acompañaron durante estos 5 años de estudios, por su formación académica y humana.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento a las normas del reglamento de la elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, para la elaboración de Tesis para optar el grado de Bachiller en Administración, presenté el trabajo de investigación denominado:

**“Evaluación de la calidad de servicio mediante el nivel de satisfacción del cliente de la Pastelería y Panadería Deli EIRL, en la ciudad de Tarapoto, período 2012”**

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente

Claudia Verónica Flores Flores

Tarapoto, Diciembre del 2012

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Presentación .....	iv
Índice.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	viii
1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Planteamiento del problema .....	10
1.1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.1.2. Formulación del problema .....	14
1.1.3. Justificación .....	14
1.1.4. Antecedentes.....	16
1.1.5. Objetivos .....	18
1.1.5.1. General .....	18
1.1.5.2. Específico .....	18
1.2. Marco Teórico .....	19
1.2.1. Marco Teórico.....	19
1.2.2. Marco Conceptual .....	45
2. Marco Metodológico .....	49
2.1. Hipótesis .....	49
2.2. Variables .....	50
2.2.1. Definición conceptual.....	50
2.2.2. Definición operacional .....	51
2.3. Metodología .....	51
2.3.1. Tipos de estudio .....	51
2.3.2. Diseño .....	51
2.4. Población y muestra .....	51
2.5. Método de investigación .....	52
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
2.7. Métodos de análisis de datos.....	53
3. Resultados .....	54
4. Discusión .....	66
5. Conclusiones .....	74
6. Sugerencias.....	77
7. Referencias Bibliográficas .....	80
8. Anexos .....	84

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo “Evaluación de la Calidad de Servicio mediante la Satisfacción del Cliente de la Pastelería y Panadería Deli en el periodo 2012.

El estudio se desarrolló como una investigación descriptiva, se tomó como muestra poblacional a doscientos veinte seis (226) clientes.

Así mismo se aplicó una Entrevista como técnica de recolección de datos de treinta y dos (32) preguntas, preguntas que evalúan la calidad del servicio mediante el grado de satisfacción del cliente: se determinó conocer la calidad de servicio, utilizando la teoría de Christian Grönroos (1984).

Para el Análisis de los resultados se utiliza la teoría de Philip Kotler (2006), quien menciona que la calidad de servicio que brinda una empresa se determina mediante el nivel de Satisfacción del cliente que recibió el servicio, dichos niveles son los que siguen:

- **Insatisfacción:** Es el resultado de la percepción de que el servicio no supera sus expectativas, por ende el servicio es **deficiente**, este servicio deficiente está representado por las opciones **Muy Malo y Malo**.
- **Satisfacción:** Es el resultado de la percepción de que el servicio recibido coincide con las expectativas, por lo tanto el servicio no es ni bueno ni malo, este servicio está representado con la opción **Regular**.
- **Complacencia:** Es el resultado de la percepción de que el servicio recibido supera las expectativas, por ende el servicio es Eficiente este servicio está representado por las opciones **Bueno y Muy Bueno**.

En la investigación se llegó a establecer que:

- ✓ Con respecto al componente técnico la Pastelería Deli EIRL tiene solo al 31% de sus clientes complacientes, esto se debe a que los equipos, tangibilidad del servicio y habilidades técnicas que brinda la empresa, son deficientes, originando esto una seria debilidad ante este factor, así mismo, vale aclarar que la calidad técnica está compuesta por elementos tangibles como las máquinas, vitrinas, instrumentos existentes en las formas de pago de la empresa , la infraestructura,

aparición de los colaboradores, productos, logos, empaques, los diseños, los colores, los horarios de atención, la diversificación de productos, los olores, el sabor, la textura, la calidad, los precios de los productos, las destrezas por parte de los colaboradores para escribir dedicatorias de los diferentes productos, las destrezas de los colaboradores para elaborar un producto personalizado y las competencias de los colaboradores al momento de realizar el servicio.

- ✓ Con respecto al componente funcional la Pastelería Deli EIRL cuenta con el 37% de clientes insatisfecho, este diagnóstico se ve reflejado en la deficiencia de los factores de capacidad de respuesta, empatía y seguridad, vale mencionar que este factor es una de las principales debilidades del proceso de realización del servicio; cabe recalcar que los elementos están conformados por comunicación de los tiempos de duración, la rapidez del servicio, la disposición de los colaboradores para brindar ayuda a los clientes, la capacidad de responder preguntas o dudas que tengan los clientes, la atención personalizada, el interés que muestran los colaboradores, la capacidad que tienen los colaboradores para comprender las necesidades específicas de los clientes, la confianza, y por último la seguridad que tienen los clientes con respecto al producto y servicio.
  
- ✓ En cuanto a la calidad del servicio mediante el nivel de Satisfacción de los clientes de Pastelería Deli EIRL es deficiente con respecto al componente de imagen corporativa que brinda la empresa, ya que los clientes perciben estar insatisfechos en cuanto a la calidad técnica con un 46.46% y calidad funcional con 44.69%, todos estos a los diferentes indicadores que influyen en las mismas.
  
- ✓ La calidad de servicio mediante el nivel de Satisfacción de los clientes de Pastelería Deli EIRL es deficiente con un porcentaje de 39%, de acuerdo a la percepción del cliente.

## ABSTRACT

The present study aimed to "Quality Assessment Service Customer Satisfaction by the Deli bakery in the period 2012.

The study was conducted as a descriptive, population was sampled two hundred twenty six (226) customers.

Also was applied (01) interview as data collection technique of thirty-two (32) questions questions that evaluate the quality of service by the customer satisfaction: is determined to know the quality of service, using the theory of Christian Grönroos (1984).

For the analysis of the results using the theory of Philip Kotler (2006), who mentions that the quality of service provided by a company is determined by the level of customer satisfaction you received the service, these levels are as follows:

- Dissatisfaction: The result of the perception that the service does not exceed your expectations, hence the service is poor, the poor service is represented by the options Very Poor and Poor.
- Satisfaction: The result of the perception that the service received matches the expectations, so the service is neither good nor bad, the service is represented with the Regular option.
- Complacency: The result of the perception that the service received exceeds expectations, hence the service is efficient the service is represented by the good and very good options.

In the investigation it was established that:

- ✓ With respect to the technical component Deli Pastry EIRL has only 31% of their customers complacent, this is due to the teams, tangibility of service and technical skills offered by the company, are deficient, leading to a serious weakness that this factor , likewise, it is clear that the technical quality, is composed of tangible elements such as machines, cabinets, instruments in the payment business, infrastructure, appearance of employees, products, logos, packaging, designs, colors, hours of operation, diversification products, the smells, the taste, the

texture, the quality, the prices of the products, skills by contributors to write dedications of the various products, the skills of employees to develop a customized product and skills of the employees at the time of service.

- ✓ With regard to the functional component EIRL Deli Bakery has 37% of dissatisfied customers, this diagnosis is reflected in the deficiency factor responsiveness, empathy and safety, it is worth mentioning that this factor is one of the main weaknesses the process of performing the service, it should be emphasized that the elements are composed of communication duration times, speed of service, the willingness of partners to provide assistance to customers, the ability to answer questions or concerns that customers have , personalized attention, interest q show employees, the ability of employees to understand the specific needs of customers, trust, security and ultimately with customers with respect to product and service.
- ✓ As for the quality of service by the level of customer satisfaction Deli Pastry EIRL is deficient with respect to corporate image component offered by the company, as customers perceive dissatisfaction regarding the technical quality with a 46.46 % and 44.69% functional quality, all these different indicators to influence them.
- ✓ The quality of service by the level of customer satisfaction Deli Pastry EIRL is poor with a percentage of 39%, according to customer perception.