



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente de la Pollería “El Sabroso” en la Ciudad de Chepén, año 2020.

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

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Saldaña Chicoma, Ericka Janet ([ORCID 0000-0002-8554-2823](https://orcid.org/0000-0002-8554-2823))

Silva Asnarán, Juan Daniel ([ORCID 0000-0003-2442-8063](https://orcid.org/0000-0003-2442-8063))

**ASESOR (A):**

Mg. Flores Lezama, Marilú Trinidad ([ORCID 0000-0002-0036-1776](https://orcid.org/0000-0002-0036-1776))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**CHEPÉN- PERÚ**

2020

### **Dedicatoria**

La siguiente investigación está dedicada principalmente para nuestros padres por el amor incondicional que nos brindan y porque siempre nos apoyan, motivan a seguir adelante hasta lograr nuestros objetivos.

### **Agradecimiento**

Expresamos nuestro agradecimiento a Dios, por protegernos y guiarnos al igual que a nuestras familias por su apoyo y sus consejos, también a nuestros docentes de la escuela de administración, que gracias a sus enseñanzas nos ayudaron a cumplir con nuestros objetivos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	vi
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA.....	8
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	8
3.2. Análisis de las Variables y operacionalización .....	9
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	9
3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos .....	10
3.5. Procedimientos .....	11
3.6. Métodos y análisis de datos.....	12
3.7.Aspectos éticos.....	12
IV.RESULTADOS.....	13
V.DISCUSIÓN .....	20
VI.CONCLUSIONES .....	22
VII.RECOMENDACIONES .....	23
REFERENCIAS .....	24
ANEXOS .....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Prueba de normalidad .....	13
Tabla 2	Correlación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén, año 2020 .....	14
Tabla 3	Nivel de Calidad de servicio de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén, año 2020 .....	15
Tabla 4	Nivel de Satisfacción del cliente de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén, año 2020 .....	16
Tabla 5	Correlación entre la Fiabilidad y la Satisfacción del cliente de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén, año 2020.....	17
Tabla 6	Correlación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del cliente de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén, año 2020.....	18
Tabla 7	Correlación entre la Empatía y la Satisfacción del cliente de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén, año 2020 .....	19

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de Calidad de servicio de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén, año 2020 .....	15
Figura 2 Nivel de Satisfacción del cliente de la pollería "El Sabroso" en la ciudad de Chepén , año 2020 .....	16

## **Resumen**

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo principal determinar la relación entre Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente de la Pollería “El Sabroso” en la ciudad de Chepén, año 2020. Se han considerado los fundamentos teóricos planteados por Mercado y Gil.

La investigación se llevó a cabo a través de un diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional en el que participaron una muestra compuesta por 167 clientes fueron seleccionados mediante una técnica de muestreo aleatorio simple, a quienes se evaluó mediante el cuestionario de Calidad de servicio y el cuestionario de Satisfacción del cliente.

Los resultados muestran que el 100% de los encuestados indicaron que posee un nivel alto de calidad de servicio y el 100% que posee un nivel alto de satisfacción. En cuanto al objetivo general se aprecia que existe relación positiva perfecta estadísticamente significativa ( $\rho=0.988$ ;  $p< 0.05$ ) entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente. Asimismo, se determinó que existen relaciones positivas entre las dimensiones de Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente de la Pollería “El Sabroso” en la ciudad de Chepén, año 2020.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente.

## **Abstract**

The main objective of this thesis work is to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction of the poultry shop "El Sabroso" in the city of Chepén, year 2020. The theoretical foundations raised by Mercado and Gil. The research was carried out in a non-experimental, cross-sectional design, correlational level in which a sample composed of 167 clients participated, who were selected using a non-probabilistic sampling technique Simple random sampling, who were evaluated using the quality questionnaire service and customer satisfaction questionnaire.

The results shown that 100% of the respondents indicated that they have a high level of service quality and 100% that they have a high level of satisfaction. Regarding the general objective, it is appreciated that there is a statistically significant perfect positive relationship ( $\rho = 0.988$ ;  $p < 0.05$ ) between quality of service and customer satisfaction. It was also determined that there are positive relationships between the dimensions of quality of service and customer satisfaction of the chicken shop "El Sabroso" in the city of Chepén, year 2020.

**Key words:** Quality of service, customer satisfaction