



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del Cliente en
Kentucky Friend Chicken - Mall Santa Anita, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

CORDERO VÁSQUEZ, ÁLVARO ISAAC

ASESOR

DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

AÑO 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Dávila Arenaza, Víctor

Presidente

Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Secretario

Dr. Fernández Saucedo, Narciso

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo, apoyándome y guiándome en cada instante de mi vida.

A mi madre Trinidad, por su comprensión, orientación y motivación, porque en cada abrazo comprendí su esfuerzo.

A mis hermanos Danny y Joseph, por su aliento y a mis abuelos; por ser mi guía y alegría.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, por haberme enseñado y transmitido, surcos de conocimientos en crecimiento personal y profesional.

Al Dr. Antonio Díaz Saucedo, por su guía y revisión en la elaboración y corrección de este trabajo de investigación científica.

Al personal de KFC, que me ayudaron cordialmente y amablemente en el estudio.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Álvaro Isaac Cordero Vasquez con DNI N° 48052516, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017

ALVARO ISAAC CORDERO VASQUEZ

DNI: 48052516

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del Cliente en Kentucky Friend Chicken - Mall Santa Anita, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Señores miembros del Jurado:

Álvaro Isaac Cordero Vásquez

RESUMEN

La presente investigación titulada “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en Kentucky Friend Chicken - Mall Santa Anita, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Kentucky Friend Chicken - Mall Santa Anita, 2017. El estudio de la investigación es de tipo aplicada, con un nivel de estudio descriptivo - correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 196 clientes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados obtenidos en la investigación, notamos que el coeficiente de correlación fue $Rho = 0,720$ y un nivel de significancia $p = 0.000 (p < 0.05)$, por lo cual, se concluye que existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del cliente, expectativas y percepciones.

ABSTRACT

The present research entitled "Quality of Service and its Relation to Customer Satisfaction in Kentucky Friend Chicken - Santa Anita Mall, 2017" had as a general objective to determine the relationship between quality of service variables and customer satisfaction in Kentucky Friend Chicken - Mall Santa Anita, 2017. The study of the research is of an applied type, with a level of descriptive - correlational study and a non - experimental cross - sectional design. The sample consisted of 196 clients. Data were collected using the survey technique and the questionnaire was applied. The results obtained in the investigation, we noticed that the correlation coefficient was $Rho = 0.720$ and a level of significance $p = 0.000 (p < 0.05)$. Therefore, it is concluded that there is a relationship between the variables quality of service and satisfaction the client's.

Key word: quality of service, customer satisfaction, expectations and perceptions

ÍNDICE

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.2.1. A Nivel Internacional	13
1.2.2. A Nivel Nacional	15
1.3. Teorías relacionados al tema	17
1.3.1. Calidad de servicio	17
1.3.2. Satisfacción al cliente	20
1.4. Formulación del problema	22
1.4.1. Problema general	22
1.4.2. Problemas específicos	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.6.1. Hipótesis general	23
1.6.2. Hipótesis específicos	23
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivo general	24
1.7.2. Objetivos específicos	24
II. METODO	25
2.1. Diseño de investigación	26

2.2. Variables operacionalización	27
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSION	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	52
VIII. ANEXOS	56
✓ Instrumento	
✓ Validación de los instrumentos	
✓ Matriz de consistencia	