



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPREARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes**

**De la panadería Layme, El Agustino”**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Virgilio Layme Apaza

**ASESOR:**

Mg. Marco Antonio Candia

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

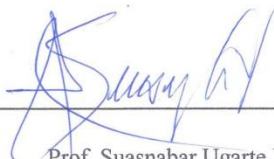
Marketing

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

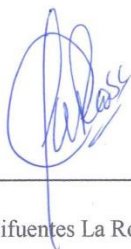
**Página del Jurado**



---

Prof. Suasnabar Ugarte Federico


**Presidente**



---

Prof. Cifuentes La Rosa Cesar

**Secretario**



---

Prof. Candia Menor Marco

**Vocal**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo dedico a mis padres y hermanos por haberme inculcado buenos hábitos y valores, y por haberme enseñado de que con esfuerzo y dedicación todo se logra lo cual me ha ayudado salir adelante , y todas aquellas personas que con su apoyo contribuyeron en la culminación de mi trabajo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por estar en cada momento de mi vida, ya que sin el nada podemos hacer, y es quien nos concede el privilegio de la vida y nos ofrece el más sincero y puro amor, por iluminar mente y haberme dado unos padres, hermanos ejemplares, porque gracias a su apoyo, cariño, consejos, he llegado a realizar uno de mis sueños, terminar mis estudios profesionales.

También quiero expresar mis más sentidos agradecimientos a mis profesores durante toda mi carrera profesional y en especial a mis asesores de tesis al Mg. Marco Antonio Candía.

### Declaración de Autenticidad

Yo, Virgilio Layme Apaza con DNI 77426057, efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz u 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 Cesar Vallejo.

Lima, 05 de Diciembre del 2017



---

Layme Apaza, Virgilio

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la panadería Layme, el agustino, 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.

Atte,



---

Layme Apaza, Virgilio

## Índice

### Tabla de contenido

Página del Jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaración de Autenticidad .....	¡Error! Marcador no definido.
Presentación .....	¡Error! Marcador no definido.
Índice.....	viii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>11</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Trabajos previos de la investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4. Formulación del problema .....</b>	<b>25</b>
<b>1.5. Justificación del estudio.....</b>	<b>26</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>27</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>27</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>29</b>
<b>2.1. Diseño de investigación.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización.....</b>	<b>31</b>
<b>2.3. Población y Muestra .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>36</b>
<b>2.5. Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>40</b>
<b>2.6 Aspectos éticos.....</b>	<b>41</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
<b>V. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>54</b>
<b>V. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>V. REFERENCIAS .....</b>	<b>60</b>
ANEXO IX: MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS PARA LA DISCUSION.....	64
MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS PARA LA DISCUSION.....	65
CUADRO DE ESPECIFICACIONES .....	66



<b>MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS PARA LA DISCUSION .....</b>	<b>75</b>
Anexo: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento .....	76
Anexo: Autorización de publicación de tesis para repositorio institucional .....	109

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la panadería Layme, el agustino, 2017”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la panadería Layme, el agustino, 2017, esta investigación es de tipo aplicada ya que se desea darle una solución a los problemas hallados con un nivel de investigación tipo descriptivo- correlacional con un diseño no experimental, aquellos instrumentos fueron validados a criterios de expertos y determinados, su confiabilidad mediante Alpha de Cronbach y se aplicó el paquete estadístico SPSS23. Se tomó las teorías de Galviz, G y Kotler, P. y K. Keller. Para poder medir todo calidad de servicio y la Satisfacción del cliente se tomó a una población finita con una muestra de 200 clientes, Se interpretó y se analizó la variable calidad de servicio, indicando que es muy Bueno 49.5% y bueno 45.5%. Asimismo, se analizó la variable satisfacción del cliente indicando que un 61.0% es muy bueno y 25.5% consideran que es bueno. Además, en cuanto a los resultados en los análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se logró una correlación moderada en un  $0.780^{**}$ , lo cual demuestra que una calidad de servicio bien planteado conlleva a una satisfacción del cliente.

Palabras clave: calidad de servicio - satisfacción del cliente – Fiabilidad.

### **ABSTRACT**

The present investigation entitled "Quality of service and satisfaction of the customers of the bakery Layme, the Augustinian, 2017", whose objective is to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the customers of the bakery Layme, the Augustinian , 2017, this research is of the applied type since it is desired to give a solution to the problems found with a level of descriptive-correlational research with a non-experimental design, those instruments were validated according to expert and determined criteria, their reliability using Alpha of Cronbach and the statistical package SPSS23 was applied. He took the theories of Galviz, G and Kotler, P. and K. Keller. In order to measure all quality of service and Customer Satisfaction, a finite population was taken with a sample of 200 clients. The quality of service variable was interpreted and analyzed, indicating that it is very Good 49.5% and good 45.5%. Likewise, the customer satisfaction variable was analyzed, indicating that 61.0% is very good and 25.5% consider it good. In addition, in terms of statistical analysis results obtained with the Rho Spearman test, a moderate correlation was achieved at 0.780 \*\*, which shows that a well-designed quality of service leads to customer satisfaction.

Keywords: quality of service - customer satisfaction - Reliability.