



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DOMY'S
CHICKEN S.A.C. DISTRITO CHORRILLOS DE LIMA, AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

SAL Y ROSAS FLORES ROLANDO RICARDO

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

Año 2014

DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR

DR. ANDRADE CALDAS, RICARDO

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación.

A mis Padres a quienes les debo mi Formación y desarrollo humano y su motivación para seguir mi camino lleno de metas y sueños.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de investigación no hubiera llegado a su culminación sin el valioso apoyo y la confianza que me han prestado de forma desinteresada tanto profesores, amigos como a mis jefes a quienes quiero expresar mi más profunda gratitud.

Debo un especial reconocimiento a mi asesor de tesis por saber compartir su valiosa experiencia y erudición en metodología de la investigación y por guiarme a lo largo de este duro pero importante proceso de investigación.

También debo reconocer el valioso apoyo de muchos de mis amigos que me proporcionaron consejos muy valiosos e información muy importante sobre mi tema de investigación.

A mi madre natividad, quien me apoya en todo y a mi padre Ricardo por aconsejarme y a mis padrinos Marielena y Carlos que nunca me dejaron solo a lo largo de este camino, ellos han sido mi motivación para terminar el presente proyecto.

A todos ellos mi reconocimiento e infinita gratitud.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rolando Ricardo Sal y Rosas Flores con DNI N° 47051531, 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 dato se 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, 06 de Octubre del 2014

Rolando Ricardo Sal Y Rosas Flores

Índice

| | Pág. |
|-------------------------------------|-------------|
| - Hoja de Jurado | ii |
| - Dedicatoria | iii |
| - Agradecimiento..... | iv |
| - Declaratoria de autenticidad..... | v |
| - Índice..... | vi |
| | |
| I.- INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| 1.1 Antecedentes..... | 11 |
| 1.2 Fundamentos teóricos..... | 22 |
| 1.3 Problema..... | 40 |
| 1.3.1 Problema general..... | 43 |
| 1.3.2 Problema específicos..... | 43 |
| 1.4 Objetivos..... | 43 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 43 |
| 1.4.2. Objetivos específicos..... | 44 |
| 1.5 Justificación del estudio..... | 44 |
| | |
| II.- MARCO METODOLÓGICO..... | 46 |
| 2.1 Hipótesis..... | 47 |
| 2.1.1. Hipótesis general..... | 47 |
| 2.1.2. Hipótesis específica..... | 47 |
| 2.2. Variables..... | 48 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 2.3 | Matriz Operacionalización de variables..... | 49 |
| 2.4 | Metodología..... | 50 |
| 2.4.1. | Tipos de estudio..... | 50 |
| 2.4.2. | Diseño de investigación..... | 51 |
| 2.5 | Población, muestra y muestreo..... | 51 |
| 2.6 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 51 |
| 2.7 | Validez y confiabilidad..... | 52 |
| 2.8 | Métodos de análisis de datos..... | 53 |
| III.- | RESULTADOS..... | 54 |
| 3.1 | Descripción..... | 55 |
| 3.2 | Prueba de hipótesis..... | 75 |
| 3.2.1 | Hipótesis general..... | 75 |
| 3.2.2 | Hipótesis Específicas..... | 76 |
| IV.- | DISCUSIÓN..... | 81 |
| V.- | CONCLUSIONES..... | 84 |
| VI.- | RECOMENDACIONES..... | 86 |
| VII.- | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 89 |
| | ANEXOS..... | 95 |
| | - Matriz de Consistencia | |
| | - Matriz de determinación del instrumento | |
| | - Cuestionario | |
| | - Base de datos – Encuesta | |
| | - Puntuación dimensiones y variables | |

Resumen

El objetivo de la presente investigación ha sido determinante la relación calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Romís Chichen s. a. c. en el distrito de Chorrillos , año 2014 a una población de personas y la muestra es de 40 clientes para saber su percepción sobre la atención, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta donde se utilizó un instrumento basado en 20 ítems de esos resultados de se concluyó que la calidad de servicio de relaciona con la satisfacción del cliente. En la medición de la Satisfacción del cliente se halló que el 60% de los clientes lo percibe la calidad como Regular. Al correlacional las variables Calidad del servicio y Satisfacción del cliente, se obtuvo un coeficiente de correlación significativa de $r=0,794$, con un $p_valor=0.000$ ($p < .05$), con lo que se verifica la Hipótesis general de que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se relacionan significativamente. Verificándose la hipótesis de que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la atención recibida en la empresa Domy's Chicken S.A.C. en el distrito de Chorrillos, año 2014.

Palabras claves: Calidad del servicio, Satisfacción del cliente.

Abstract

The aim of the present research was determining the value of service and customer satisfaction the company Domy's Chicken s. a. c. in the district of Chorrillos, 2014 year population and the sample of 40 clients to know their perception on attention, data were collected through the survey technique where I was used based on 20 items of those outcomes instrument it was concluded that the quality of service related to customer satisfaction. In the measurement of customer satisfaction was found that 60% of customers perceive it as. When correlational variables Quality of service and customer satisfaction, significant correlation coefficient of $r = 0.794$ was obtained with a $p_valor = 0.000$ ($p < .05$), so that the general hypothesis is verified that the quality of service and customer satisfaction are significantly related. Verifying the hypothesis that service quality is significantly related to the care provided in the company's Chicken Domy's SAC in the district of stream, 2014.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction.