



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CINE
STAR MULTICINES-SULLANA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL
DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, AÑO 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

VALDIVIEZO ROSALES, GULIANA CAROLINA

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

PIURA – PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Sánchez Pacheco Luis Alberto
Presidente

Dr. Castillo Palacios Freddy William
Secretario

Dra. Álvarez Lujan Blanca Lina
Vocal

A MIS PADRES: CARLOS Y NANCY

Por ser mí fuerza y aliento incondicional,
mi motivación para salir adelante, y por
apoyarme siempre.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores por su invaluable contribución y dedicación en esta investigación, a cada uno de mis profesores por su participación en mi formación académica y a todas aquellas personas que me ayudaron en la culminación de esta tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Guliana Carolina Valdiviezo Rosales con DNI N° 46930760, 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 autentica.

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.

Piura, diciembre de 2013

Guliana Carolina Valdiviezo Rosales

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis Titulada “Estudio de la calidad de servicio de la empresa Cine Star Multicines-Sullana y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes, año 2013”, con la finalidad de determinar cuál es el grado de influencia de la calidad de servicio de la empresa Cine Star Multicines-Sullana en el nivel de satisfacción de sus clientes, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal determinar cuál es el grado de influencia de la calidad de servicio de la empresa Cine Star Multicines-Sullana en el nivel de satisfacción de sus clientes. La población a estudiar es finita y está constituida por los clientes de dicha empresa residentes en el distrito de Sullana de 15 a 64 años de edad, de los estratos socio económicos A y B, de la cual se utilizó una muestra de 170 clientes. La técnica de recolección de datos que se empleó es la encuesta. Se realizó un análisis de los datos estadístico tipo descriptivo, para la caracterización de la muestra mediante cuadros y gráficos, cuyo procesamiento se llevó a cabo sobre el paquete estadístico SPSS 20 y Excel 2010. De los resultados obtenidos en la investigación, se puede deducir que la calidad de servicio de la empresa Cine Star Multicines-Sullana influye de manera positiva en el nivel de satisfacción de sus clientes, es decir, están medianamente satisfechos con la calidad de servicio que reciben. La empresa tiene aspectos muy buenos, los cuales son percibidos por sus clientes como la atención personalizada que ofrece, la calidad y variedad de los productos de la confitería, la presentación del personal, los horarios de atención, las películas en cartelera, entre otros. Pero también tiene otros aspectos en lo que podría mejorar como la limpieza y equipamiento de las instalaciones y la prontitud al brindar el servicio.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, cliente.

ABSTRACT

The present work of investigation, it has as principal aim determine which is the degree of influence of the quality of service of the company Cinema Star Multicines-Sullana in the level of satisfaction of his clients. The population to studying is finite and partner is constituted by the clients of the above mentioned company residents in Sullana's district from 15 to 64 years of age, of the economic strata A and B, of which there was in use a sample of 170 clients. The technology of compilation of information that was used is the survey. An analysis of the information realized statistical descriptive type, for the characterization of the sample by means of pictures and graphs, which processing carried out on the statistical package SPSS 20 and Excel 2010. Of the results obtained in the investigation, it is possible to deduce that the quality of service of the company Cinema Star Multicines-Sullana influences in a positive way the level of satisfaction of his clients, that is to say, they are moderately well satisfied by the quality of service that they receive. The company has very good aspects, which are perceived by his clients as the personalized attention that offers, the quality and variety of the products of the confectionery, the presentation of the personnel, the schedules of attention, the movies in billboard, between others. But also it takes other aspects in what it might improve as the cleanliness and equipment of the facilities and the readiness on having offered the service.

Key words: Quality, service, satisfaction, client.

ÍNDICE

Resumen

Abstract

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1. Variables	25
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Metodología	26
2.4. Tipos de estudio	26
2.5. Diseño	26
2.6. Población, muestra y muestreo	27
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.8. Métodos de análisis de datos	29
2.9. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Resultados de la encuesta	30
IV. DISCUSIÓN	51
4.1 Propuesta de mejora	55
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	61
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62