

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS
POLLERÍAS DE LINCE, LIMA 2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

CAYO CUBA, EMPERATRIZ E.

MORÁN PORRAS, SARA E.

LIMA – 2018 – PERÚ

Resumen

El objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías de Lince, Lima 2018.

Para llevar a cabo la investigación hemos utilizado la técnica de la encuesta y, como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 384 clientes de las pollerías del distrito de Lince, tomados en forma aleatoria durante una semana (de lunes a domingo). Con los resultados obtenidos se elaboró una base de datos utilizando el software SPSS versión 25, lo que nos permitió organizar, presentar y describir los datos, así como hacer las pruebas de hipótesis correspondientes.

La principal conclusión a la que hemos arribado es que la calidad de servicio se encuentra significativamente relacionada con la satisfacción del cliente.

Palabras clave: calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the quality of the service and the satisfaction of the customer of Pollería de Lince, Lima 2018.

To carry out the research, we used the survey technique and, as an instrument, the questionnaire that was applied to 384 customers of the restaurants of the grilled chicken of the district of Lince, taken at random for a week (from Monday to Sunday). With the results obtained, a database was created using the software SPSS version 25, which allowed us to organize, present and describe the data, as well as make the corresponding hypothesis tests.

The main conclusion we have reached is that there is a significant relationship between quality of service and customer satisfaction.

Keywords: quality of service and customer satisfaction.