

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la  
pollería La Granja Linda Chimbote, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(A) En Administración

**Autor**

Rodriguez Infantes, Nathaly Briggite

**ASESOR**

Gonzalez Chavez, Carlos Carlos

Chimbote – Perú

2018

## ABSTRACT

La presente investigación titulada \"Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la pollería La Granja Linda Chimbote, 2020\" tuvo por objetivo general determinar la existencia de alguna relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente . La mencionada investigación es de tipo descriptiva - correlacional con enfoque no experimental y la hipótesis realizada , existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente de la pollería La Granja Linda Chimbote,2020. Para la obtención de la información se utilizó la muestra de 384 clientes , a los cuales se les aplico un cuestionario de elaboración propia de 29 preguntas con una escala Likert. Los datos han sido procesados en el programa JASP y para medir la confiabilidad de la herramienta (cuestionario) se empleó el Alfa de Cronbach , programa que arrojó como resultado 0.755 ; alta confiabilidad. Para la obtención del enlace entre las dos variables (calidad de servicio y satisfacción del cliente), se empleó el Chi- Cuadrado de Pearson (  $<0.01$  ) , resultado que determina la existencia de una relación entre ellas , ya que el valor es  $<0.01$  lo que confirma una alta correlación por consiguiente la hipótesis nula es declinada. Entonces , se puede finalizar confirmando que entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la pollería la Granja Linda de Chimbote existe una relación considerable.