

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	1
<b>1.1.1 Antecedentes de la comida rápida</b> .....	1
<b>1.1.2 Antecedentes del sector</b> .....	1
<b>1.1.3 Importancia de medir la satisfacción</b> .....	2
<b>1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	5
<b>1.3 FORMULACION DE OBJETIVOS</b> .....	7
<b>1.3.1 Objetivo general</b> .....	7
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	7
<b>1.4 ALCANCE DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	7
<b>1.5 JUSTIFICACIÓN</b> .....	7
<b>1.6 HIPÓTESIS DE INVESTIGACION</b> .....	8
<b>1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b> .....	8
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>2.1 Relación cliente-restaurante</b> .....	9
<b>2.2 Definición de la Satisfacción del cliente</b> .....	10
<b>2.3 Teorías sobre la satisfacción del cliente</b> .....	12
<b>2.3.1 Teoría de la confirmación de las expectativas</b> .....	13
<b>2.3.1.1 Expectativas</b> .....	13
<b>2.3.1.2 La Performance o rendimiento percibido</b> .....	14
<b>2.3.2 Modelos basados en la teoría de la equidad</b> .....	14
<b>2.3.3 Modelos basados en la teoría de la atribución causal</b> .....	15
<b>2.4 Niveles de satisfacción</b> .....	15
<b>2.5 Calidad vs Satisfacción</b> .....	16
<b>2.5.1 Calidad del servicio</b> .....	16
<b>2.5.2 Calidad</b> .....	17
<b>2.5.3 Servicio</b> .....	17
<b>2.6 Modelos de satisfacción</b> .....	17
<b>2.6.1 Modelo SERVQUAL</b> .....	18
<b>2.6.2 Modelo SERVPERF</b> .....	19
<b>2.6.2.1 Dimensiones del Modelo SERVPERF</b> .....	21

<b>2.7 Análisis estadísticos</b> .....	22
<b>2.7.1 Análisis factorial</b> .....	22
<b>2.7.1.1 El Test de Esfericidad de Bartlett</b> .....	23
<b>2.7.1.2 El Índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</b> .....	23
<b>2.7.1.3 Varianza total explicada</b> .....	24
<b>2.7.1.4 Correlación de Pearson</b> .....	24
<b>CAPÍTULO 3. MARCO PRÁCTICO</b> .....	26
<b>3.1 Diagnostico</b> .....	26
<b>3.1.1 Macroentorno</b> .....	26
<b>3.1.1.1 Población Boliviana</b> .....	28
<b>3.1.2 Microentorno</b> .....	29
<b>3.1.2.1 Oferta de comida</b> .....	31
<b>3.2 Diseño Metodológico</b> .....	33
<b>3.2.1 Tipo de investigación</b> .....	33
<b>3.2.2 Diseño de la investigación</b> .....	33
<b>3.2.3 Población</b> .....	33
<b>3.2.4 Muestra</b> .....	33
<b>3.2.4.1 Tipo de muestreo</b> .....	33
<b>3.2.4.2 Tamaño de la muestra</b> .....	34
<b>3.2.5 Variables de estudio</b> .....	35
<b>3.2.5.1 Variable dependiente</b> .....	35
<b>3.2.5.2 Variables independientes</b> .....	35
<b>3.2.6 Fuentes y recolección de datos</b> .....	37
<b>3.2.6.1 Instrumento</b> .....	37
<b>3.2.5.2 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos</b> .....	40
<b>3.3 Análisis e interpretación de datos</b> .....	40
<b>3.3.1 Proceso de recolección de datos</b> .....	40
<b>3.3.2 Análisis de la información</b> .....	40
<b>3.3.3 Descripción de los resultados</b> .....	41
<b>3.3.3.1 Descripción de los datos sociodemográficos</b> .....	42
<b>3.3.3.2 Descripción de los niveles de la variable satisfacción</b> .....	45
<b>3.3.3.3 Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio</b> .....	46

3.3.3.4 Descripción de los niveles de la variable de comportamiento de queja.....	47
3.3.3.5 Descripción de los niveles de la variable de la calidad de la comida .....	48
3.3.3.6 Descripción de los niveles de la variable de valor percibido .....	49
3.3.3.7 Descripción de la variable Satisfacción por género .....	50
3.3.3.8 Descripción de la variable Satisfacción por edad .....	51
3.3.3.9 Descripción de la variable de Satisfacción por zona .....	52
3.3.3.10 Descripción de la variable Satisfacción por ocupación.....	53
3.3.3.11 Descripción de la variable Calidad del servicio por edades .....	54
3.3.3.12 Descripción de la variable Calidad del servicio por género .....	55
3.3.3.13 Descripción de la variable Calidad del servicio por zona.....	56
3.3.3.14 Descripción de la variable Calidad del servicio por ocupación .....	57
3.4 Análisis Factorial .....	58
3.4.1 Prueba de KMO y Bartlett.....	58
3.4.2 Análisis de los componentes principales .....	59
3.4.3 Elaboración de la matriz .....	60
3.4.4 Ubicación de los componentes.....	64
3.5 Contrastación de hipótesis.....	65
<b>CAPÍTULO 4. PROPUESTA .....</b>	<b>67</b>
4.1 Modelo Propuesto .....	67
4.2 Plan de acciones.....	69
<b>CAPÍTULO 5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.1.....</b>	<b>8</b>
<b>Cuadro 3.2.....</b>	<b>30</b>
<b>Cuadro 3.3.....</b>	<b>34</b>
<b>Cuadro 3.4.....</b>	<b>38</b>
<b>Cuadro 4.5.....</b>	<b>67</b>
<b>Cuadro 4.6.....</b>	<b>69</b>