



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;
denominada:**

**RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN LA EMPRESA HIPERMECADOS PLAZA VEA DE
CHICLAYO**

AUTORAS:

Bach. ESQUIVES DÍAZ YESSÉNIA JASMINA

Bach. TUESTA REYES LOIDITH

PIMENTEL – PERÚ

2012

Resumen

La calidad de servicio es vital dentro de una organización, para que esta se mantenga en el mercado. La presente investigación se denomina relación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa hipermercados Plaza Vea de Chiclayo 2012; Tiene como objetivo principal relacionar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente, su hipótesis: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente. El tipo de investigación aplicado es de carácter descriptivo y correlacional; en la que se analizó la información y estudió la relación entre variables, Hoy en día, frente a la llegada de los grandes competidores como Tottus y Metro, la competencia aumenta cada vez más para toda empresa, para el propósito de esta investigación se aplicó un cuestionario SERVQUAL a una muestra de 312 clientes con el fin de obtener los datos precisos que puedan responder a los objetivos propuestos y al problema planteado, podremos saber si existe satisfacción de los clientes y realizamos una entrevista al Gerente Junior Espinoza, llegando a la conclusión que existe una relación entre las variables, calidad de servicio y satisfacción del cliente con una correlación (80%) según el estadígrafo Chi cuadrado y en cuanto a la calidad de servicio que se practica en Plaza Vea es buena ya que cumplen con las expectativas de los clientes manifestando 61% estar satisfechos, de esta manera logran la repetición de la compra, recomendación del servicio, es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios.

Abstract

The quality of service is vital in an organization, so that this remains on the market. This relationship is called research quality service and customer satisfaction the company hypermarkets Plaza Vea of Chiclayo 2012; Its main objective is to relate the quality of service with customer satisfaction, their hypothesis: The quality of service is significantly related with customer satisfaction. The type of applied research is descriptive and correlational in which the information was analyzed and studied the relationship between variables, Today, against the arrival of the big competitors like Tottus and Metro, increases competition for increasingly any company, for the purpose of this research was applied SERVQUAL questionnaire to a sample of 312 customers in order to obtain accurate data that can respond to the objectives and to the problem, we know if there is customer satisfaction and we make an interview with the Manager Junior Espinoza, concluding that there is a relationship between variables, service quality and customer satisfaction with a correlation (80%) according to the chi-square statistic and the quality of service that is practiced in Plaza Vea is good because they meet customer expectations 61% stating they were satisfied, thus achieve repeat sales service recommendation is one of the key factors for success in business.