

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA PLÁSTICOS DELGADO EIRL CHICLAYO

2012 - 2013

## **AUTORES:**

Bach. SILVA SOBERÓN WALTER.

Bach. SOSA CHUZÓN MARIETA DEL ROCIÓ.

PIMENTEL - PERU 2013

## **RESUMEN**

La presente investigación se plantea como objetivo general Determinar el nivel de significancia entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la Empresa Plásticos Delgado EIRL.; para lo cual se realizó un diagnóstico de la situación actual de la calidad de servicio con el nivel de satisfacción del cliente a fin de determinar el nivel significancia.

La investigación se sustentó con un estudio descriptivo correlacional y diseño no experimental, en la cual la población estuvo constituida por 27500 clientes referencia de la base datos de la empresa. Para el cálculo de la muestra se aplicó el muestreo intencional sugerido por Hernández Sampieri, aplicado al total de los clientes de la empresa, arrojando la cantidad de 379 Clientes que integran la muestra de estudio.

Para la recolección de información, se diseñó una encuesta elaborada de acuerdo a la operalizacion de las variables en ellos se refleja los indicadores y dimensiones basada en escala Likert, los resultados fueron agrupados por dimensiones y estructurados en gráficos de barras utilizando el software SPSS.

Se pudo constatar que los clientes se sienten insatisfechos con la calidad de servicio. Finalmente se determinó que sí, existe relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente sustentada con la prueba de jicuadrado.

## **ABSTRACT**

This research was general objective Determine the level of significance between the quality of service with the level of customer satisfaction Delgado EIRL Plastics Company., For which a diagnosis was made of the current situation of service quality the level of customer satisfaction to determine the significance level.

The research was supported with a descriptive correlational and not experimental design, in which the population consisted of 27,500 reference customers of the company database. For the calculation of the sample was applied purposive sampling suggested by Hernandez Sampieri, applied to all customers of the company, the amount of 379 throwing Customers who comprise the study sample.

For data collection, we designed a survey conducted according to the operationalization of the variables they reflect the indicators and dimensions based on Likert scale, the results were grouped by size and bar graphs structured using SPSS software.

We found that customers are dissatisfied with the quality of service. Finally decided that yes, there is a significant relationship between quality of service with the level of customer satisfaction supported with the chi-square test.