



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

**“RELACIONAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y LAS  
VENTAS EN EL RECREO CAMPESTRE LAS PIRKAS PROVINCIA  
LAMBAYEQUE 2012.”**

AUTORES:

**Bach. GABY VANESSA GUERRERO CARRASCO**

**Bach. KARLA CELENY VELASCO CAMPOS**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2012**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación al cual hemos denominado: **RELACIONAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y LAS VENTAS EN EL RECREO CAMPESTRE LAS PIRKAS PROVINCIA LAMBAYEQUE 2012**; es una investigación de carácter descriptivo Correlacional; en la que se analizo cual es la calidad de servicio que brinda la empresa, y cuáles son sus ventas en relación a esta; encontramos fundamentalmente la preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes y por mejorar día a día. Asimismo debemos dejar en claro que hemos trabajado con un cuestionario que nos ha permitido desarrollar el trabajo de campo, ya que la información se ha desarrollado con objetividad.

De los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta se ha podido apreciar que una gran mayoría de usuarios se muestran contentos con la calidad de servicio que brinda el recreo campestre las Pirkas y otro pequeño porcentaje está en desacuerdo con la calidad de servicio que brinda el recreo campestre las Pirkas.

## **ABSTRACT**

The present work of investigation to which we have named: THE QUALITY OF SERVICE RELATES TO THE CLIENT AND THE SALES IN THE RURAL PLAYTIME THE PIRKAS PROVINCE LAMBAYEQUE 2012; it is an investigation of descriptive character Correlacional; in that analyzed which is the quality of service that offers the company, and which are his sales in relation to this one, we find fundamentally the worry for satisfying the needs of the clients and for improving day after day. Also we must clarify at that we have been employed with a questionnaire that has allowed us to develop the fieldwork; since the information has been processed by objectivity

Of the results obtained in the application of the survey one could have estimated that a great majority of users prove to be satisfied with the quality of service that offers the rural playtime the Pirkas and another small percentage is in disagreement with the quality of service that offers the rural playtime the Pirkas.