

USS



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO RECREATIVO LA
GRANJA S.A.C. DEL DISTRITO DE REQUE, 2013**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bach. Esquén Díaz, Claris Guiovanna

Pimentel-Diciembre

2013

RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo conocer la calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente en el Centro Recreativo LA GRANJA S.A.C. del distrito de Reque, 2013. Este centro recreativo se dedica al rubro de servicios atendiendo a los diferentes clientes que concurren al establecimiento para degustar los potajes de la región Lambayeque, además de pasar un momento agradable y divertido en compañía de la familia. Este estudio permitió evaluar la calidad de atención con la perspectiva del usuario y se apoya en la idea de SCHIFFMAN KANUK que más del 20% de personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian a su decisión de compra debido a las fallas de búsqueda de atención cuando se interrelacionan con las personas encargadas de atender y motivar a los compradores. La investigación es de tipo Descriptivo-Correlacional, porque permitió dar a conocer las causas del porque acontece dicho fenómeno en dicho lugar y determinar el grado de relación entre ambas variable. La muestra estuvo conformada por 103 personas, los cuales pertenecen a diferentes clases sociales, se pudo visualizar que existe una mala calidad de atención al cliente, lo que conlleva a la insatisfacción del mismo ya que sus necesidades no han sido atendidas. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 20 preguntas realizadas a los usuarios con el objetivo de conocer la calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente en el Centro Recreativo LA GRANJA S.A.C. del distrito de Reque, 2013.

ABSTRACT

This thesis you have at learning about the quality of care and its relationship to customer satisfaction in the SAC FARM Recreation Center Reque District, 2013. This work was done in the aforementioned recreation center, dedicated to the service category in response to different clients who attend the setting to taste the dishes of the Lambayeque region, as well as have a good time and fun in the company of his family. This study allowed us to evaluate the quality of care from the perspective of the user and is based on the idea of Schiffman Kanuk that over 20% of people stop buying a product or service, waive their purchase decision because search failures care when they interact with people responsible for caring and motivate buyers. The research is descriptive-correlational; it allowed publicizing the causes of why this phenomenon happens on that site and determining the degree of relationship between two variables. The sampled consisted of 103 people, who belong to different social classes could view that there is a poor quality of customer service, leading to dissatisfaction the same as their needs have not been met. The data collection instrument consisted of 20 questions posed to users in order to know the quality of care and their relationship with customer satisfaction at the Recreation Center FARM SAC Reque District, 2013.