UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Las ventas y la calidad del servicio de PLAZA VEA en Pucallpa, 2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL
24/01/17
OFICINA EJECUTIVA DE BIBLIOTECA Y PUBLICACIONES

Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración

AUTORA:

CASTILLO ACOSTA Katherine Alexandra

ASESOR:

Dr. Adm. Pinchi Fasanando Limber

Pucallpa – Perú

2016

Resumen

El presente estudio, titulado "Las ventas y la calidad del servicio de PLAZA VEA en Pucallpa, 2016, se ha ejecutado con el propósito de responder al objetivo general, que es Conocer las ventas y la calidad de servicio de PLAZA VEA en Pucallpa, 2016.

El estudio es de tipo descriptivo, con diseño transeccional correlacional, se evaluó la variable ventas, se trabajó con el 100% de la Población Económicamente Activa de la empresa, que son 142, para determinar la muestra y el muestreo se utilizó el método probabilístico, alcanzando a 65 trabajadores, se aplicó un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuestas, y para evaluar la variable calidad del servicio se trabajó con 5000 clientes que ingresan en promedio por día, y para calcular la muestra se trabajó con el método probabilístico, alcanzando a 116 clientes, y para calcular el muestreo, se utilizó el método no probabilístico intencional o de conveniencia, alcanzado a 65 clientes, se les aplico un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuestas, lo resultados se ha procesado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv23).

La correlación es muy baja y el valor de significancia es 0.642, concluyendo que no se rechaza la Ho, es decir no existe relación significativa entre las ventas y la calidad del servicio de PLAZA VEA de Pucallpa, 2016.

Palabras clave: ventas, calidad, servicio, cliente

Abstract

This study, entitled "Sales and service quality of PLAZA VEA in Pucallpa, 2016, has been implemented in order to respond to the overall objective, which is to know the sales and service quality of PLAZA VEA in Pucallpa, 2016 .

The study is descriptive, with correlational cross-sectional design, the variable sales is evaluated, it worked with 100% of the economically active population of the company, which are 142 to determine the sample and sampling, the probabilistic method was used, reaching 65 workers, a closed of 20 items with 5 answer choices questionnaire was applied, and to evaluate the variable quality of service, 5,000 clients entering average per day was worked and to calculate the sample, it was worked with the probabilistic method, reaching 116 customers, and to calculate sampling, it was used non-probabilistic intentional or convenience method, reaching 65 customers, a closed questionnaire of 20 items, with 5 answer choices was applied, results that have been processed in the Excel program, and data analysis was done through the Pearson statistical test of correlation coefficient, program (SPSSv23).

The correlation is very low and the value of significance is 0.642, concluding that Ho is not rejected, in other words, there is no significant relationship between sales and service quality of PLAZA VEA in Pucallpa, 2016.

Keywords: sales, quality, service, customer