

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



La calidad del servicio y la venta de tienda Saga Falabella, Chimbote 2016

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

MUTO SALCEDO FELIX YUSEPI

CHIMBOTE

2016

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar de qué manera influyó la calidad de servicio en las ventas de la empresa SAGA FALABELLA S.A, Chimbote 2016. Para dicha investigación se utilizó el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional ya que se estudió la relación que existe entre la calidad de servicios y las ventas de la Empresa Saga Falabella. De acuerdo al nivel es una investigación aplicada. El diseño es no experimental, debido a que, no se manipulan las variables y de corte transversal, porque se tomaron los datos en un solo momento. La población está constituida, por 10000 clientes y la muestra 352 clientes de la empresa. Respecto a resultados obtenidos concluimos que existe una relación significativa entre las variables de estudio (calidad de servicio, ventas) tal como se ha determinado mediante la aplicación de la técnica de chi cuadrado, dándonos como resultados el valor de 0,043 el cual es menor que el nivel de insignificancia (8 0,05).