

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

TESIS

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN SUPERMERCADO PLAZA
VEA HUACHO.**

Presentado por:

BYRNE CATTER, RÓMULO

Asesor:

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración Estratégica

Huacho – Perú

2016

RESUMEN

La globalización de los mercados ha promovido la calidad y la implementación de la gestión de la calidad como un factor para diferenciar los bienes y servicios ofrecidos. En este sentido, en el Supermercado Plaza Vea Huacho, existe una preocupación sostenida por brindar satisfacción a sus clientes, sin embargo algunos aspectos no estarían permitiendo alcanzar una satisfacción en todos ellos, situación que obligó a evaluar los componentes de la gestión de la calidad y determinar si estos están influenciando en la satisfacción de estos clientes.

Es así que se puede apreciar que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,964, lo cual significa que a mayor mejora en el componente de gestión de la calidad se refleja mejora en la satisfacción del cliente. El coeficiente no es significativo en el nivel de 0.008 (menor del 0.05). El coeficiente de determinación R^2 hallado es de 0,929 cifra que ofrece una buena predicción de una variable respecto a la otra variable. Es decir que el componente de gestión de calidad explica, el 92,9% de la variación de la satisfacción de cliente y viceversa.

Palabras clave: gestión de la calidad, satisfacción de los clientes.