

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**"GESTION DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VENTA Y POST VENTA Y
SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA
SODIMAC-HUACHO"**

PRESENTADO POR:

DANIEL ENRIQUE TAVARA MAYORGA

GUZMAN CONDORI MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

ASESOR: LIC. DANILO HUGO CARREÑO RAMIREZ

HUACHO-PERÚ

2014

RESUMEN

La Tesis intitulada "GESTION DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VENTA Y POST VENTA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SODIMAC-HUACHO" se realizó en la Ciudad de Huacho, se tomó como muestra a clientes que visitaron la Empresa Sodimac-Huacho durante una semana; las variables fueron el *Gestión de Calidad* y *Satisfacción del Cliente*. Su propósito fue la demostración de la Gestión de Calidad en el Proceso de Venta y Post-Venta y su relación con la Satisfacción del Cliente, fue necesaria la demostración de la Satisfacción del Cliente en relación a la amabilidad del personal, velocidad en las transacciones, disponibilidad del servicio, profesionalidad del vendedor, conocimiento del producto y solución de quejas y reclamos. El trabajo se justificó por poseer valor teórico, utilidad práctica.

La investigación se aborda de acuerdo al tipo de estudio correlacional causal, con rasgos de estudio descriptivo; la población fue de 5,000 clientes que visitaron la empresa en una semana, Aplicando el muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 384 clientes. Se aplicó la encuesta formada por 12 preguntas de carácter ordinal.

Los resultados al comprobar la Hipótesis fue que La Gestión de Calidad en el proceso de venta y post-venta se relaciona con la satisfacción del cliente de la Empresa Sodimac-Huacho.