

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA FLUSSOTECH S.A.C.**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

GABRIEL ALEJANDRO BENAVIDES LINARES
OSCAR ENRIQUE MUGRUZA LEON

ASESOR:

Dr. MANUEL ANTONIO LEON JULCA

Reg. C. I. P. N° 027463

Huacho, Perú

2018

MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA

FLUSSOTECH S.A.C.

IMPROVEMENT OF QUALITY OF SERVICE IN THE COMPANY FLUSSOTECH S.A.C.

GABRIEL ALEJANDRO BENAVIDES LINARES¹
OSCAR ENRIQUE MUGRUZA LEON¹

RESUMEN

Objetivo: Desarrollar y aplicar la mejora de la calidad del servicio en la Empresa Flussotech S.A.C **Materiales y métodos:** El diseño de la investigación es no experimental en su variante correlacional, de tipo aplicada, transversal y mixta. La población estuvo conformada por 30 usuarios de la empresa. **Resultados.** El impacto en la satisfacción percibida por los clientes de la empresa Flussotech S.A.C., se estimó mediante la construcción de una variable categórica de satisfacción; la variable implica considerar los siguientes cuatro niveles de satisfacción percibidos por la población objetivo: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho con los servicios de la empresa Flussotech S.A.C. La especificación econométrica del modelo de satisfacción es la siguiente: $Sat_i^* = X_i \beta + e_i$. **Conclusiones.** La calidad de servicio es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente, del desempeño del proveedor de bienes y la evaluación del producto. La adaptación consistente a las expectativas empieza con identificar y entender las expectativas del cliente. De este modo, las expectativas se transforman en una de las claves, o al menos uno de los factores importantes de la satisfacción del cliente.

Palabras claves: Mejora de la calidad, impacto en la satisfacción, expectativas del cliente

SUMMARY

Objective: To develop and apply the improvement of service quality in the Flussotech Company S.A.C **Materials and methods:** The research design is non-experimental in its correlation variant, of applied, transversal and mixed type. The population consisted of 30 users of the company. **Results** The impact on the satisfaction perceived by the clients of the company Flussotech S.A.C., was estimated through the construction of a categorical variable of satisfaction; the variable implies considering the following four levels of satisfaction perceived by the target population: very satisfied, satisfied, dissatisfied and very dissatisfied with the services of the company Flussotech S.A.C. The econometric specification of the satisfaction model is the following: $Sat_i^* = X_i \beta + e_i$. **Conclusions** The quality of service is determined by the differences between the expectations of the client, the performance of the supplier of goods and the evaluation of the product. Consistent adaptation to expectations starts with identifying and understanding the client's expectations. In this way, expectations become one of the keys, or at least one of the important factors of customer satisfaction.

Keywords: Quality improvement, impact on satisfaction, customer expectations

¹Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería Industrial, Sistema e Informática. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú.