

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN
REPRESENTACIONES ABASA SAC. EN
HUACHO – 2016**

PRESENTADO POR:

Antonio Josué Collantes Saavedra

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

ASESOR:

Flor De María Garivay Torres

HUACHO - 2017

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Representaciones ABASA S.A.C., para el periodo 2016, en el distrito de Huacho. Para tal propósito, se aplicó el modelo SERVQUAL el cual tiene cinco dimensiones definidas: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Para el estudio, de tipo no experimental, se utilizaron la encuesta como técnica de recolección de datos, así como también las herramientas estadísticas necesarias para determinar la influencia entre la calidad de servicio brindado por la empresa en la satisfacción de sus clientes.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que la calidad del servicio ofrecido influye en la satisfacción de los clientes, esto es porque un 63.33% de estos definieron como alta el nivel de calidad de servicio, y a la vez presentaron un nivel alto de satisfacción.

Por último, se hicieron las respectivas recomendaciones para que la empresa pueda incrementar el número de clientes que perciban altos niveles de calidad de servicio y consecuentemente altos niveles de satisfacción.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, Modelo SERVQUAL, fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangibles.