



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA DE
ESTRUCTURAS METALICAS Y MONTAJES SAC DE LA CIUDAD DE
CAJAMARCA, 2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Uceda Obando, Amarilis Analy.
Vigo Villanueva, Flor Cresencia.

Asesor:

Mg. Lic. Quiroz Miranda, Verónica Liscet.

Cajamarca - Perú

2017

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos	13
1.4. Hipótesis (Supuestos)	13
1.5. Operacionalización de variables	14
1.6. Justificación	16
1.6.1 Justificación académica	16
1.6.2. Justificación valorativa o personal	16
CAPÍTULO II MARCO TEORICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases Teóricas	28
2.3. Marco conceptual (dos variables)	38
2.4. Definición de Términos	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	40
3.1. Tipo de diseño de investigación	40
3.2. Material	40
3.2.1. Unidad de estudio	40
3.2.2. Población	40
3.2.3. Muestra	40
3.3. Métodos	41
3.3.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos	41
3.3.2. Matriz de Consistencia	42
CAPÍTULO IV RESULTADOS	43
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	14
Tabla 2: Distribución de la Población	41
Tabla 3: Técnicas e Instrumentos.....	42
Tabla 4: Matriz de consistencia.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logo de la Empresa DF Estructuras y Montajes SAC.....	49
Figura 2: Proceso de soldadura – DF Estructuras y Montajes SAC.....	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tendrá como objetivo diagnosticar la calidad de servicio prestada a los clientes la Empresa DF ESTRUCTURAS METÁLICAS Y MONTAJES SAC, de la localidad de Cajamarca, 2017, para mejorar la calidad del servicio que ofrece la empresa.

Este aporte constituirá una oportunidad para que la empresa implemente y aplique una política sostenida de mejora continua en cada uno de los servicios que brinda, asegurando la satisfacción de cada uno de sus clientes.

Para lograr este propósito, se pretende utilizar la observación directa, encuestas, unidad de análisis en los diferentes servicios que brinda la empresa y de un sistema de calidad permanente hacia cada proceso que ejecuta.

Cumplidas estas etapas, la investigación permitirá establecer el modelo de calidad a seguir y la atención adecuada, que servirá de soporte al sistema de gestión de calidad para la compañía.










Finalmente, y aún sin haber realizado la aplicación de esta investigación, el diagnóstico permitirá obtener algunos beneficios, como por ejemplo una mejor coordinación en todas las etapas de la realización de la prestación de los servicios.

PALABRAS CLAVES: CALIDAD DE SERVICIO.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

-  http://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Maestria/Salazar_Aguilar_Edgaro_45304.pdf
-  http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114014/cf-castillo_ra.pdf?sequence=1
-  <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/346678/1/Tesis+Torres+Gallardo.pdf>
-  <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
-  <http://sauron.etsc.urv.es/public/PROPOSTES/pub/pdf/1146pub.pdf>
-  <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
-  <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/145696>
-  http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/315000/2/mora_cc-pub-tesis.pdf
-  <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/95361>
-  http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/701/1/FLORES_GHERSI_SISTEMA_GESTI%C3%93N_CONSOLIDATED.pdf
-  <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2599/IMsaseha.pdf?sequence=1>