



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD DE
SERVICIO PARA LOGRAR UN BUEN NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE
DESARROLLO COMUNITARIO (CEDECOM) DEL
DISTRITO DE CHICLAYO, PROVINCIA DE CHICLAYO-
2013**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Bach. Canta Navarro Jhoany Karina

Bach. Laguna Flores Diana Yelina

Pimentel, Perú - 2014

RESUMEN

La calidad de servicio es fundamental al interior de una organización, para que esta se mantenga en el mercado. La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer un sistema de calidad de servicio para lograr un buen nivel de satisfacción del cliente en el centro de desarrollo comunitario (CEDECOM) del distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo, para lo cual se realizó un estudio de tipo descriptivo y propositivo con un diseño no experimental.

Los resultados muestran que en CEDECOM no se cuenta con un sistema de calidad de servicio que le permita mejorar el nivel de satisfacción de los clientes que busca sus distintos servicios. Además se ha determinado que el nivel de calidad de servicio está en un nivel medio debido a que se requiere mejorar factores tales como: el transmitir confianza a los clientes, el apoyo en la solución de problemas de los clientes, la rapidez en la atención y a la falta de diferenciación en la atención del personal. Además se determinó que la satisfacción de la mayor parte de los clientes es buena, sin embargo existen clientes que manifiestan estar ni satisfechos ni insatisfechos lo que indica que es importante considerar acciones de mejora en la satisfacción de los clientes. Finalmente se concluyó que la propuesta de investigación puede asegurar la calidad del servicio final y servir de soporte a los distintos procesos llevados a cabo para brindar el servicio lo que incrementará el valor en la organización bajo un enfoque de mejora de la satisfacción de los clientes.

ABSTRACT

The quality of service is critical within an organization, so that it remains in the market. This research's main objective was to propose a system of quality service to achieve a good level of customer satisfaction at the center of community development (CEDECOM) District Chiclayo, Chiclayo Province, for which a study was undertaken descriptive and purposeful with a non-experimental design.

The results show that in CEDECOM not have a system of quality service that allows you to improve the level of customer satisfaction you are looking for its various services. It has also been determined that the quality of service is at a medium level because it requires improving factors such as: convey confidence to customers, support in solving customer problems, the speed of attention and the lack of differentiation in the staff's attention. In addition it was determined that the satisfaction of the majority of customers is good, but there are customers who say they are neither satisfied nor dissatisfied indicating that it is important to consider actions to improve customer satisfaction. Finally it was concluded that the proposed research can ensure the quality of the final service and provide support for the various processes carried out to provide the service which will increase the value to the organization with a focus on improving customer satisfaction.