

UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA, NUTRICIÓN Y ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES



**“Satisfacción de los clientes respecto a la calidad del servicio que brinda
Optical Networks S.A.C en el periodo 2014-2015”**

Tesis presentada por:
Tannya Adelina Ramos Cruz
Leonor Vásquez Tara

Para optar el título profesional de
Licenciada en Administración de Negocios Internacionales

Lima – Perú

2016

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que brinda la Optical Networks S.A.C. en el período 2014 y 2015.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la encuesta Servqual que mide la satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio de la empresa; la cual consta de 5 dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles. La muestra de estudio estuvo conformada por 90 clientes quienes ocupaban cargos de jefes de sistemas, jefes de TI (Tecnología de la información), jefes de proyectos, o ejecutivos encargados de ver la prestación e instalación del servicio.

Como resultado se tiene que el nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado por la empresa es satisfactorio, debido a que la percepción en las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles superan el valor de las expectativas (ver tabla 7).

Por otro lado, resulta que la calidad del servicio ofrecido por la empresa Optical Networks S.A.C. cumple con los estándares de calidad en todas las dimensiones estudiadas, con excepción de la dimensión de seguridad que tiene una desviación estándar negativa (-0.15) lo cual indica que esa dimensión no cumple con el estándar de calidad (ver tabla 8).

En el presente estudio se postuló que el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que brinda la empresa Optical Networks S.A.C. no era satisfactorio; sin embargo, quedo demostrado por líneas arriba que el nivel de satisfacción del cliente resulto ser significativamente satisfactoria lo que contradice a la hipótesis planteada.