

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Calidad del servicio y competitividad de la empresa SYSCOM - Chimbote**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

FERNANDEZ MINAYA DUSHKA ROMINA

CHIMBOTE

2016

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como propósito describir como la calidad de servicio incide en la competitividad de la empresa SYSCOM – Chimbote, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y responde a una investigación no experimental transaccional descriptiva, se trabajó con una muestra de 75 clientes y 5 colaboradores de la empresa SYSCOM, a los cuales se aplicó un cuestionario para recolectar los datos. En un 81.33% la atención brindada por parte de los colaboradores permite que se diferencien de sus competidores; en un 80.00% siempre la rapidez en la atención que ofrecen los colaboradores marca la diferencia de su competencia y en un 60.00% las instalaciones físicas permite diferenciarlo de su competencia, en un En un 73.33% la comunicación por parte de los colaboradores frecuentemente permiten la identificación de la marca de los productos, En un 68.00% casi nunca los colaboradores muestran tolerancia ante las opiniones del cliente sobre los costos de cambio de productos. Aproximadamente en un 74.13% la calidad de servicio incide positivamente en la competitividad de la empresa SYSCOM Chimbote.