

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en la  
empresa Prosegur - Sullana**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor**

Chavez Dioses, Giankarlo

Sullana – Perú  
2018

## ABSTRACT

La presente tesis de investigación tuvo como propósito describir cuál es el efecto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Clientes de la empresa de Seguridad PROSEGUR ? Sullana, para ello se realizó un diagnóstico sobre la aplicación del proceso de Calidad de Servicio que brindan los colaboradores y cuan eficiente es su ejecución, detectar las oportunidades de mejora más relevantes para la empresa objeto de estudio. Para esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio no experimental orientada al aspecto transaccional o transversal de manera descriptiva, debido a que se recolecto datos en un momento determinado relacionados a las dos variables en estudio, aplicándose una encuesta a la muestra conformado por los 70 colaboradores de la empresa ya mencionada, y posteriormente se aplicó una encuesta a la muestra conformada por 10 clientes (Bancos); de las cuales se obtuvieron; que existe una diminuta cantidad de colabores que no se sientes identificados con la organización, y que el efecto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa PROSEGUR estaba representado en un 100% lo cual nos indicó un nivel ALTO de Satisfacción . Todas estas evidencias podrán detallarse a lo largo de la investigación sobre las cuales al final se brindan unas recomendaciones.