

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA



MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
TÉCNICO DE POST VENTA DE CLIENTES DE GIGABRANDS

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: ITALO GUSTAVO DÍAZ DÍAZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO

2019

RESUMEN

Este proyecto de investigación busca brindar una propuesta de mejora para cambiar la percepción de calidad que tienen los clientes del servicio técnico post venta de GIGABRANDS. Iniciando desde las bases teóricas de las palabras claves y variable independiente, con el fin de realizar una investigación con una base previa. Posteriormente se realizó una encuesta aplicando el modelo de SERVPERF y el Alpha de Cronbach para la validación; con la finalidad de identificar la percepción que tienen los clientes de la calidad del servicio técnico de post venta de GIGABRANDS.

Luego se realizó un análisis de los resultados dando una propuesta de solución a los problemas críticos que se encontraron en 3 dimensiones.

PALABRAS CLAVES

Servicio Técnico, Calidad de servicio, Post venta, Micro-empresa, Satisfacción del cliente

