

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS**



**TESIS**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SISTEMAS**  
**TÉCNICOS AUXILIARES S.A.C, Callao, Lima, 2019**

**Presentado por:**

**BACH. ADM. LESLIE LIZET RAMIREZ NIÑO DE GUZMÁN**

**Para optar el título profesional de:**

Licenciado en Administración

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## RESUMEN

La presente tesis titulada: “Sistema de gestión de calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa Sistemas Técnicos Auxiliares S.A.C, Callao, Lima, 2019” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 220 clientes de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 140 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables gestión de calidad y satisfacción de los clientes, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde la gestión de calidad se relaciona directa

y positivamente con la satisfacción de los clientes de la empresa Sistemas Técnicos Auxiliares S.A.C.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

**Palabras claves:** Eficiencia, gestión, calidad, servicio, organización, control, evaluación

## ABSTRACT

The present thesis entitled: "Quality management system and its influence on customer satisfaction of the company Systems Technics Auxiliaries SAC, Callao, Lima, 2019" is a quantitative approach, applied type, descriptive correlational level and non-experimental design.

The population of the investigation was constituted by 220 clients of the company, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 140 people.

To collect the data regarding the behavior of the quality management and customer satisfaction variables, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a scale of Likert rating.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the quality management is directly and positively related to the satisfaction of the clients of the company Auxiliary Technical Systems SAC

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

**Keywords:** Efficiency, hypothesis, management, quality, service, organize, monitor, evaluate, plan.