

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



**Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente, Semapa  
Barranca S.A.-2015**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

YAMUNIQUE MACO JANETH LOURDES

BARRANCA

2016

## Resumen

La investigación, tuvo como propósito determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, SEMAPA BARRANCA S.A. La metodología fue de tipo descriptivo y aplicativo con un diseño no experimental de corte transversal. La población, estuvo conformada por los clientes de la empresa SEMAPA BARRANCA S.A con 90 clientes y una muestra aleatoria de 40 clientes. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se concluye que con los resultados obtenidos el 60% de los encuestados indicaron que los empleados de SEMAPA BARRANCA S.A. no se esfuerzan por dar solución a los problemas de los clientes ya que la empresa no realiza capacitaciones dirigidas a su personal. Así mismo el 60% de los encuestados no están satisfechos debido a que el tiempo de espera en las cajas de salida no es reducida.