

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



**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Micro  
Financiera Caritas Felices, Chimbote - 2020.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(A) En Administración

**Autor**

Glenni Carmen, Diana Joselyn

**ASESOR**

Lujan Torres, Jorge Jorge

Chimbote – Perú

2018

## ABSTRACT

El propósito de la investigación fue establecer la correlación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, en la Asociación Promoción de grupos solidarios Caritas Felices. En la metodología, el tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, transversal. La población considerada fue de 50 clientes y la muestra también, fue la misma cantidad, es decir 50 clientes. Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Los resultados que se esperó alcanzar a través del presente estudio de investigación, fue determinar la concordancia entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Micro Financiera Caritas Felices. Se demuestra con el presente estudio, que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en la Micro Financiera Caritas Felices, Chimbote - 2020. Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.000, menor al 0.05, lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir, la calidad de servicio si se relaciona, con la satisfacción del cliente en la Micro Financiera Caritas Felices, en Chimbote, 2020.