

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



**Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el
mercadillo Astraimer, San Vicente de Cañete 2022**

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

Autor

Cuzcano Paucar, Yennifer Aracely

ASESOR

Lujan Torres, Jorge Jorge

Huacho – Perú

2018

ABSTRACT

El propósito de la presente investigación fue determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, en el mercadillo Astraimer, San Vicente de Cañete 2022. La metodología que se utilizó fue: El tipo de investigación no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo compuesta de 300 clientes que ingresan diariamente en promedio al mercadillo, y la muestra poblacional fue 169. Se aplicó como técnica una encuesta y como instrumentos se utilizó el cuestionario. A través del presente estudio, se determinó que la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en el mercadillo Astraimer, San Vicente de Cañete 2022; debido que el nivel de significancia del estadístico Chi Cuadrado, es mayor al 0.05 ($0.677 > 0.05$); por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa.