

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



Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la
Empresa SEDA Chimbote, 2017

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Guerrero Baldeon, Jose Fernando

Chimbote – Perú
2018

ABSTRACT

El presente estudio tuvo como propósito, determinar de que manera se relaciona la calidad de servicio positivamente en la satisfacción al cliente en la empresa seda Chimbote periodo 2017, para lo cual se utilizó el tipo de investigación correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal, teniendo como población a la ciudad de Chimbote con 367850 habitantes, teniendo como muestra 386 personas, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la misma que se aplicó a las unidades de análisis. Para medir la correlación que existe entre las dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson cuyo valor es 0.296, que indica es una relación baja entre las variables, es decir a mejor calidad de servicio, mayor satisfacción del cliente o mal calidad de servicio, bajo satisfacción del cliente. El valor sig. (bilateral) es 0.000 o llamado también p-valor es menor que 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula es decir la relación entre las variables es altamente significativa.