

USS



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE TESIS

NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR  
DE LA ENTIDAD FINANCIERA CREDICHAVIN –  
CHICLAYO- 2013

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION

Autor:

Bach. Rivera Zamora Fabiola Rosaura

USS/ JULIO DEL 2014

PIMENTEL\_ PERÚ

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación sobre el nivel de satisfacción del consumidor de la entidad financiera Credichavin – Chiclayo-2013. Se obtuvo a través de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los clientes; la presente investigación se ha realizado en torno a un objetivo general el cual es determinar los niveles de Satisfacción de los clientes de Credichavin; para la recolección de datos se realizó una encuesta, la población es de 1500 clientes; para lo cual se hizo una muestra de 306 clientes a quienes se les aplicó la encuesta con un margen de confiabilidad del 95% y de error 5%.

Los resultados han sido analizados mediante la estadística descriptiva, siendo los datos procesados en Excel; una vez obtenidos los resultados se utilizaron tablas, para analizar las respuestas y además para elaborar los gráficos e interpretaciones.

## **ABSTRACT**

The present research work deals with the level of consumer satisfaction of the financial organization Credichavin - Chiclayo- 2013. This was done through the results of surveys to customers. The present research has been done around a general objective which is to determine the levels of customer satisfaction Credichavin ; For data collection , I worked with a survey. The population is 1,500 customers. I have worked with a sample of 306 clients to the survey, with a confidence level of 95 % has been applied to them and 5% error .

We will know the level of customer satisfaction regarding their expectations and benefits CREDICHAVIN offers and prizes to the best customers. The results were analyzed using descriptive statistics, you see the results obtained were drawn they were useful to analyze the responses and further develop the respective graphs and interpretations used.