

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



**La calidad de atención y la satisfacción de los clientes de  
la Caja Piura SAC agencia Barranca 2020.**

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

**Autor**

Acuña Blas, Patricia Lizeth

**ASESOR**

Lopez Morillas, Alejandro Alejandro

Chimbote – Perú

2018

## ABSTRACT

El propósito del presente trabajo de investigación fue describir la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura SAC agencia Barranca 2020. La forma de investigación fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 798 clientes, de la cual se extrajo una muestra representativa de 132 clientes, utilizando el método probabilístico, como mecanismo se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a los clientes para evaluar la calidad de servicio percibida y la satisfacción de los mismos. Se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los clientes de caja Piura, ya que se obtuvo un valor de significación de 0,00 el cual es menor que 0,05.