

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD INGENIERIA
Escuela de Ingeniería Industrial



**Calidad de servicio en el crédito súper mujer en la financiera compartamos,
Chimbote**

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Elaborado por :

LOPEZ POLO MARIA DEL PILAR

CHIMBOTE

2017

Resumen

Compartamos financiera, es una entidad de capital mexicano que brinda servicios de micro créditos, seguros y ahorros en la ciudad de Chimbote, cuyo propósito es ser el líder micro financiero en su rubro. En vista de ello, el presente trabajo muestra la investigación: “Calidad de servicio en el crédito Súper Mujer de la financiera Compartamos, Chimbote 2016”, Siendo el Crédito Súper Mujer uno de los productos de mayor masividad en el mercado chimbotano. Para poder realizar esta investigación se utilizó la metodología servqual, la cual es uno de los modelos más difundidos en la medición de la calidad de servicios. El presente trabajo de investigación es del tipo descriptivo, de diseño no experimental, se encuestó una determinada muestra de clientes, los datos serán procesados con Excel y se analizó con tablas y gráficos. Los resultados obtenidos fueron realizados con la determinación de obtener la calidad total de servicio que brinda Compartamos financiera y aplicar algún lineamiento de mejora para este producto de la empresa.