

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo analizar la influencia de la gestión de la calidad total en la satisfacción y lealtad del cliente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del DMQ; considerando que para este sector de la economía la estabilidad se logra con clientes fieles y constantes. Para realizar el estudio se llevó a cabo una investigación aplicada, no experimental, transversal y correlacional. Se tomó en cuenta una población de 25 Cooperativas correspondientes al segmento 1 según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sin embargo, para el levantamiento de información se tomará en cuenta a las 11 Cooperativas más grandes y que suman un total de 713287 clientes. A estos se aplicó una muestra aleatoria estratificada con un error al 5%, dando como resultado 382 sujetos a ser investigados. Para el levantamiento de datos se utilizó una observación para las cooperativas con ítems basados en los principios de calidad de la norma ISO 9001, y encuestas para los clientes, que tuvieron un cuestionario de satisfacción basado en el método SERVQUAL, y un cuestionario diseñado para la variable lealtad. Los instrumentos se validaron mediante juicio de expertos, y la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach dio como resultado un valor de 0,931. Como resultados se encontró una asociación entre Gestión de la calidad y satisfacción del 0,455 (según las observaciones) y de 0,624 (según las encuestas). En cuanto a satisfacción y lealtad la asociación fue de 0,655 (según observaciones) y 0,498 (según encuestas).

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
- **CALIDAD TOTAL**
- **LEALTAD DEL CLIENTE**
- **COOPERATIVAS**
- **SEGMENTO 1**

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the influence of total quality management on customer satisfaction and loyalty in the Savings and Credit Cooperatives of Segment 1 of the MDQ; considering that for this sector of the economy stability is achieved with loyal and constant customers. To carry out the study, an applied, non-experimental, transversal and correlational research was carried out. A population of 25 Cooperatives corresponding to segment 1 according to the Superintendency of Popular and Solidarity Economy was taken into account, however, for the gathering of information, the 11 largest Cooperatives will be taken into account and add up to a total of 713287 clients. To these was applied a stratified random sample with an error of 5%, resulting in 382 subjects to be investigated. For the data collection an observation was used for the cooperatives with items based on the quality principles of the ISO 9001 standard, and surveys for the clients, who had a satisfaction questionnaire based on the SERVQUAL method, and a questionnaire designed for the variable loyalty. The instruments were validated by expert judgment, and reliability using Cronbach's Alpha resulted in a value of 0.931. As results, an association was found between Quality management and satisfaction of 0.455 (according to the observations) and 0.624 (according to the surveys). In terms of satisfaction and loyalty, the association was 0.655 (according to observations) and 0.498 (according to surveys).

KEYWORDS:

- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **TOTAL QUALITY**
- **CUSTOMER LOYALTY**
- **COOPERATIVES**
- **SEGMENTO 1**