

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Competencias laborales y atención a clientes en la
empresa Abarca S.R.L., Huaraz, 2017**

Tesis para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor

Abarca Paucar, Michael Jafet

Huaraz – Perú
2018

ABSTRACT

La investigación tuvo como propósito describir las Competencias laborales y Atención a clientes en la Empresa Abarca SRL, Huaraz, 2017. La investigación correspondió a un estudio no experimental descriptivo simple y se aplicó como instrumento de investigación una entrevista a profundidad a 5 colaboradores de la empresa y un cuestionario a los clientes que estuvo conformada por los 83 clientes de la empresa. Mediante los resultados obtenidos, en un 58% no se cumple con los objetivos de la Atención a clientes de la empresa Abarca S.R.L. y en un 75% los trabajadores no cumplen con todos los requerimientos atención a clientes, por lo que se concluyó que, las competencias laborales influye negativamente en el proceso de atención a clientes en la empresa Abarca S.R.L., Huaraz, 2017.