

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Atención y satisfacción de clientes en la Tienda
Marcimex Caraz, 2017

Tesis para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor

Pacush Ramirez, Gedeon German

Caraz – Perú
2018

ABSTRACT

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito "Determinar Cómo es la Atención y Satisfacción de Clientes en la Tienda Marcimex Caraz, 2017. La investigación correspondió a un estudio no experimental, descriptivo simple y se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario. La población estuvo constituida por la totalidad de 1000 clientes que acuden anualmente a comprar sus productos, la muestra estuvo constituida por 91 clientes (De acuerdo a la Tabla de Fisher, Arkin y Colton con un margen de error de + -10). Los resultados obtenidos fueron: el 55% manifestaron que la atención a los clientes es deficiente, y un 75% manifestaron que los productos que ofrece la Tienda Marcimex Caraz, son de calidad y cumplen con sus expectativas. Por lo que la conclusión central, permitió determinar que la atención a los clientes es deficiente, por ende esto influye negativamente en la satisfacción de los clientes. Por lo que es sugerente que la Tienda Marcimex Caraz, implemente programas de capacitación y entrenamiento relacionado en temas de atención y ventas, para lograr eficientemente una excelente calidad de Atención y Satisfacción de los clientes.