

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Mejora en la calidad de atención de los clientes de Bitel
Distribuidores en Cajabamba, 2017.**

Tesis para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor

Guevara Quiroz, Madelyn Eulalia

Cajamarca – Perú
2018

ABSTRACT

La presente investigación titulada "Mejora en la calidad de atención de los clientes de Bitel Distribuidores en Cajabamba, 2017". Se elaboró con el objetivo de determinar la influencia de la mejora de la calidad de atención en los clientes de Bitel Distribuidores; el cual, conllevó a crear la hipótesis que influye de manera significativa en los mismos. Los resultados obtenidos al finalizar la investigación ayudarán a los colaboradores de Bitel Distribuidores a brindar una mejor calidad de atención a sus clientes, logrando la satisfacción de los mismos con respecto al servicio brindado. La investigación fue Analítica Descriptiva, de tipo Explicativa y diseño descriptivo - no experimental transversal y al ejecutarla se aplicó como técnicas la encuesta y la observación directa, la población estuvo constituida por los habitantes del distrito de Cajabamba con una muestra de 50 clientes entre 18 y 45 años. La investigación beneficiará a los dueños, los clientes y empresas, ya que brindará una propuesta de mejora en la calidad de atención.