



**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE
MARKETING PARA INCREMENTAR LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA
MACGA SAC CHICLAYO 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Vásquez Neira Sandy Lizbeth

Asesor

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

RESUMEN

La presente investigación titulada “Propuesta de una estrategia de marketing para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Macga SAC Chiclayo 2018”; consiste en Proponer una estrategia de MARKETING para incrementar la satisfacción del cliente en La empresa MACGA SAC. Chiclayo. El tipo de investigación que se utilizó fue tipo propositivo – descriptivo. En cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta al trabajador. Además, se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales que ayudaron a contribuir el marco teórico de la investigación y así poder fundamentar nuestra base teórica.

En la tabla N°1 con respecto a si los clientes se encuentran de acuerdo con las marcas de celulares que se venden en la tienda, el 56,8% manifiesta que definitivamente se encuentra de acuerdo, mientras que el 10,5% no está de acuerdo con las marcas que se ofrecen. En la tabla N°2, el 46,3% de los clientes se encuentra indeciso con respecto a que, si los equipos que venda la tienda están a la vanguardia de la tecnología, mientras que el 9,5% manifiesta desacuerdo.

Se concluyó con respecto a si los clientes se encuentran de acuerdo con las marcas de celulares que se venden en la tienda, 54 de los clientes manifiesta que definitivamente se encuentra de acuerdo, mientras que 10 de los mismos no está de acuerdo con las marcas que se ofrecen. Otra conclusión relevante fue que de 44 de los clientes sostienen que los equipos están a la vanguardia de la tecnología, mientras que 9 de ellos sostienen lo contrario

Palabras claves: Calidad, Estrategia de marketing, Satisfacción.

ABSTRACT

This research entitled "Proposal of a marketing strategy to increase customer satisfaction in the company Macga SAC Chiclayo 2018"; consists of Propose a MARKETING strategy to increase customer satisfaction in the company MACGA SAC. Chiclayo The type of research that was used was propositive - descriptive type. Regarding the methods and procedures of data collection, the worker survey was used. In addition, summary bibliographic sheets and textual commentaries were elaborated that helped to contribute the theoretical framework of the research and thus be able to base our theoretical base. In the table N ° 1 with respect to if the clients are in agreement with the cellular brands that are sold in the store, 56.8% declares that they definitely agree, while 10.5% is not according to the brands that are offered. In table No. 2, 46.3% of customers are undecided regarding whether the equipment sold by the store are at the forefront of technology, while 9.5% disagree. It was concluded with respect to whether customers are in agreement with the brands of cell phones sold in the store, 54 of the clients state that they definitely agree, while 10 of them do not agree with the brands that are sold. they are offered. Another relevant conclusion was that 44 of the clients maintain that the equipment is at the forefront of technology, while 9 of them maintain the opposite.

Keywords: Quality, Marketing strategy, Satisfaction.