



## **TESIS**

LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE  
LA EMPRESA MAESTRO PERÚ S.A EN LA CIUDAD DE CHICLAYO -  
2014

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

### **Autores:**

ELORREAGA CORDOVA GUILLERMO CESAR  
PACHECO CERNA PEDRO FELIPE

**Chiclayo, junio del 2014**

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar la relación entre la atención al cliente que brinda el personal de servicio en las ventas de la empresa Retail Maestro Perú SAC. de la ciudad de Chiclayo. La población estuvo conformada por 600 clientes y para determinar la muestra se realizó mediante el juicio intencional o de investigadores, tomando como unida de análisis a 300 clientes. El diseño de investigación corresponde al transversal o transeccional. Los datos se analizaron mediante el programa Microsoft Excel 2010. Para recolección de datos se utilizó y se elaboró dos encuestas estructuradas. Se concluyó que el 25%, opinan que se brinda una atención de calidad, así como un 50% de los colaboradores, están totalmente de acuerdo en siempre escuchar a sus clientes, Por otro lado el 32% de los participantes califican de regular el servicio que brinda dicha empresa, no obstante el 26% obtuvo un nivel regular en cuanto a la amabilidad y educación que brindan los colaboradores de la Empresa.