



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO ARTESANAL
CUSCO 2016**

Tesis Presentada Por:

Br. Gabriela García Álvarez

**Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración.**

Asesora:

Lic. Cristina Fuentes Tupayachi

**CUSCO-PERÚ
2017**



Título : SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO ARTESANAL CUSCO 2016.

Autor : - Gabriela García Álvarez

Fecha : 18-08-2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se desarrolló en el Centro Artesanal Cusco, principal centro artesanal de la ciudad del Cusco, tuvo como objetivo identificar los niveles de satisfacción del cliente en el "Centro Artesanal Cusco". El tipo de investigación desarrollado fue básico, de diseño no experimental y de nivel descriptivo. Tomado como población objetivo a los 314 socios que laboran en el centro artesanal, realizándose el estudio en función a 96 visitantes, los mismos que fueron encuestados, habiéndose recopilado la información a través de un cuestionario y los resultados fueron procesados en el sistema estadístico SPSS. La encuesta aplicada a los clientes, respecto a la variable "Satisfacción del cliente" demuestra que el 57.3% de los visitantes está satisfecho con el servicio, mientras que un 40% manifiesta que se encuentra regularmente satisfecho.

Respecto a la dimensión "Elementos tangibles", el 46.9% indican que se encuentran satisfechos con la infraestructura y equipamiento del Centro Artesanal Cusco; respecto a la "Variable fiabilidad en el servicio", el 80.2% indica que se encuentran satisfechos; y en lo que corresponde a la "Variable capacidad de respuesta" el 50.0% se encuentran muy satisfechos con la atención de los comerciantes y productores.

PALABRAS CLAVE Satisfacción del cliente, modelo Servperf



ABSTRACT

The present research work, developed at the Cusco Artisan Center, the main craft center of the city of Cusco, aimed to identify the levels of customer satisfaction in the "Cusco Artisan Center". The type of research developed was basic, non-experimental design and descriptive level. The 314 members who work in the craft center were taken as the target population, and the study was conducted according to 96 visitors, the same ones that were surveyed, having been compiled the information through a questionnaire and the results were processed in the system statistic SPSS. The survey applied to customers, regarding the variable "Customer satisfaction" shows that 57.3% of visitors are satisfied with the service, while 40% say that they are regularly satisfied. Regarding the dimension "Tangible elements", 46.9% indicate that they are satisfied with the infrastructure and equipment of the Cusco Artisan Center; regarding the "Variable reliability in the service", 80.2% indicate that they are satisfied; and in what corresponds to the "Variable capacity of response" 50.0% are very satisfied with attention of the merchants and producers.

KEYWORDS Customer satisfaction, model Servperf