

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Eficacia en atención de reclamos de usuarios de seda Chimbote S.A Casma**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

RIOS MENACHO MARIA ELENA

CHIMBOTE

2016

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación Eficacia en Atención de Reclamos de Usuarios de SEDACHIMBOTE S.A.-Casma, es el resultado del estudio de investigación que se desarrolló como requisito para obtener el Título de Licenciada en Administración. Se ha empleado el método descriptivo, se espera que los resultados del proyecto de investigación sobre Eficacia en atención de reclamos de usuarios de SEDACHIMBOTE S.A.-Casma, contribuya a disminuir los reclamos de los usuarios de la mencionada empresa. Se desarrolló el presente trabajo en base a la observación y análisis de un hecho real, teniendo como fuente de información, el desenvolvimiento de la gestión administrativa de la Unidad Orgánica de la Jefatura de Comercialización de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.-Casma. Con una población constituida por la totalidad de los usuarios de la ciudad de Casma de SEDACHIMBOTE cuyo número era de 32.824 personas, del que se extrae una muestra de 100 usuarios a que se les aplica un cuestionario. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la calidad de atención de reclamos de SEDACHIMBOTE no satisface al usuario, también se percibe altos porcentajes de usuarios que no están de acuerdo con la atención de SEDACHIMBOTE y considera no estar satisfechos.