

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



Estrategias de marketing, atención al cliente del banco de crédito - Chimbote
2016

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

MENDOZA PEREDA LINCOLH ANDY

CHIMBOTE

2016

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre las estrategias de marketing y la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú Agencia Mega plaza – Chimbote. En cuanto a la metodología se trató de una investigación de nivel Descriptiva - correlacional: este tipo de estudio descriptivo tuvo como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos variables. Puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. El diseño es no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 7650 clientes que visitan de forma mensual el banco, la muestra es 239 clientes, 45 banca exclusiva, 115 clientes, 79 visitantes. Se llegó a analizar la relación de las variables de estudio en la empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Mega plaza – Chimbote. El resultado del chi cuadrado es 0.558, lo que nos indica que la correlación entre las variables es positiva moderada, es decir existe relación entre las variables, Estrategias de marketing y Atención al cliente.