

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA AYRTON SAC,
CHIMBOTE 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

RUBIO PONCE JOSE MANUEL

CHIMBOTE

2017

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la influencia que existe entre la gestión almacén y la satisfacción del cliente de la empresa Distribuidora Ayrton S.A.C. Se realizó una investigación de tipo correlacional y de diseño corte transversal no experimental es decir una encuesta de una sola muestra, es la más apropiada, porque permitió formular hipótesis con relación al problema. Se obtuvo de los resultados de la gestión de almacén y satisfacción del cliente de la distribuidora Ayrton S.A.C., donde se observó que la mayoría de los clientes opinan que tienen una buena relación con la empresa la cual representa un el 90% de total encuestado, también que un 55.2% indica que el personal de la empresa siempre está cualificado para las tareas que tiene que realizar ya que eso le facilita al cliente, también opinaron que el 62.1% indica que en la empresa siempre hace llegar oportunamente sus pedidos a la hora indicada, demostrando que existe un buen trabajo por parte de la empresa donde se siente el gusto y satisfecho para los clientes, ya que genera un buen servicio y obtiene fidelidad de sus clientes.