



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME FINAL DE TESIS

PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL
CLIENTE BASADO EN LA TEORÍA DE PORTER EN LA EMPRESA VASQUEZ
COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN SRL (VASCOMDI – SRL) DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO, 2008.

AUTORES:

MARCO ANTONIO ZUÑIGA LOPEZ
NOIDER SALVADOR TORRES VASQUEZ

RESUMEN

El siguiente informe denominado: Plan estratégico para mejorar la atención y satisfacción al cliente basado en la teoría de Porter en la Empresa VÁSQUEZ Comercio y Distribuciones SRL (VASCOMDI – SRL) de la ciudad de Chiclayo, 2008, surge en base a la necesidad detectada en la empresa; la cual adolece de una adecuada atención a los clientes, esto conlleva a formular un Plan Estratégico, para cubrir esta necesidad. La atención adecuada de los clientes conlleva a una satisfacción de los mismos y nos asegura en emponderamiento de la empresa; así como el retorno de los mismos. Nuestro problema de investigación se centra en determinar ¿Qué características se deberán de tener en cuenta para diseñar un Plan Estratégico, con la finalidad de mejorar la atención y satisfacción al cliente basado en la Teoría de Michel Porter en la empresa VASCOMDI SRL?; así mismo nuestro objetivo general que rige nuestra investigación es diseñar un Plan Estratégico fundamentado en la Teoría de Michael Porter, con la finalidad de mejorar la atención y satisfacción al cliente. Del mismo modo hemos considerado necesario mencionar que la hipótesis de nuestro trabajo esta construida del siguiente modo: Si se diseña y ejecuta un Plan Estratégico para la mejora en la atención al cliente para empresa VASCOMDI de la ciudad de Chiclayo; entonces se mejorará la atención al cliente logrando la satisfacción de los mismos.

La metodología de investigación en la cual se sustenta nuestro trabajo es de carácter descriptivo; su diseño implementado corresponde a un diseño no experimental; habiéndose trabajado en la presente con encuestas y entrevistas; las cuales han recogido la información en el segmento de los clientes que acuden a realizar sus compras y operaciones en la empresa, así mismo a los trabajadores y por último al cuerpo directivo. Como resultado de todo este proceso de campo hemos diseñado una propuesta basada en mejorar de atención al cliente.

Los autores

ABSTRACT

This paper called: Strategic Plan to improve care and customer satisfaction based on the theory of Porter in the Trade and Distribution Company VÁSQUEZ SRL (VASCOMDI - SRL) from the city of Chiclayo, 2008; arises based on a need detected in the firm aim of our study, which suffers from a Strategic Plan, is today a vital tool for business growth. Our problem research focuses on what features should be taken into account in designing a strategic plan, aiming to improve care and customer satisfaction based on the Theory of Michel VASCOMDI Porter in the company of the city of Chiclayo, 2008?, As well as our overall objective is to design a strategic plan based on the theory of Michael Porter, with the aim of improving care and customer satisfaction in the company VASCOMDI of the city of Chiclayo, 2008. Similarly, it is worth mentioning that the assumptions of our work is set out as follows: if it designs and implements a strategic plan for improvement in customer service for business VASCOMDI of the city of Chiclayo, then it will improve care Customer satisfaction of achieving the same

The research methodology is based on which our work is descriptive, its design is a non-experimental design, having worked on this with instruments which have been collected information on the segment of customers who come to perform their purchasing and operations at the company. As a result of this whole investigation process we have designed a proposal for concrete actions to improve care and customer satisfaction, which is detailed by means of strategic objectives and tasks proposed.

The authors.