FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA INTEGRADORA DE PROCESOS EMPRESARIALES CON LA TECNOLOGÍA EMERGENTE E-CRM PARA MEJORAR LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA JUNIOR REPRESENTACIONES, 2007.

Autores:

Bachiller Alvarado Gómez, Cinthia
Bachiller Ovkaric Valdivieso, Estrella

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Asesor:

Dr. José Gómez Cumpa

Pimentel, Julio del 2008

RESUMEN

El presente documento contiene información acerca del desarrollo de una propuesta de aplicación de la Metodología Integradora de Procesos Empresariales con la tecnología emergente e-CRM para mejorar la relación con los clientes en el departamento de ventas de la empresa distribuidora Junior Representaciones E.I.R.L. asimismo, se incluye algunas teorías y enfoque de atención al cliente, además de propuestas y experiencias en este campo que busca mejorar la administración de los clientes.

Realiza una introducción genérica del modelo teórico y la aplicación de la Metodología Integradora de Procesos Empresariales (M.I.P.E) en la empresa distribuidora, materia del presente trabajo, a través de la implementación de sus cinco fases.