



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración:
Denominada:**

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE
RELACIONES CON LOS CLIENTES EN EL MARKETING
RELACIONAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES
CHICLAYO S.A.C. 2011”**

AUTORES:

Bach. Espinal Bravo Carlos Humberto

Bach. López Suclupe Diego Sebastián

PIMENTEL – PERÚ

2011

Resumen

La relación de empresa - cliente es vital dentro de una organización, para que esta se mantenga en el mercado, por consiguiente una empresa que tiene baja calidad de servicio y no consiga una estrecha relación con sus usuarios es muy probable que desaparezca. La presente tesis se realizó en la Empresa Transportes Chiclayo, que se dedica al transporte público interprovincial, en donde encontramos que existe: carencia de relación de la empresa con sus clientes, ausencia de marketing y características que permitieron formular el problema de investigación, referido al inadecuado servicio y mala atención al usuario que conllevaron a la deficiencia en la organización de la empresa.

El objetivo de la tesis se centra en la implementación del marketing relacional basada en la estrategia CRM para así tener un alto índice de calidad de servicio hacia el usuario y a la vez se fidelize con la empresa. La hipótesis que quedó formulada de la siguiente manera: La estrategia del CMR aplicada en su totalidad mejorará el Marketing Relacional en la Empresa Transportes Chiclayo SAC, 2011.

La investigación es de tipo descriptiva, no experimental; la muestra ha seguido los requerimientos de la técnica de la encuesta tomando como base la escala de Likert. Esto es a 30 reactivos donde se ha tomado una muestra de 50 clientes ; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere de una propuesta administrativa para mejorar la relación de empresa - cliente, y aumentar su rentabilidad.