



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**TESIS**

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA CRM CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE  
DE LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN KFC TIENDA N° 36 DE LA  
CIUDAD DE CHICLAYO 2014.

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION**

BACH. Juárez Bautista Socorro Del Pilar

BACH. Ocupa Mendieta María Silvia

PIMENTEL, PERÚ 2014

## **RESUMEN**

La presente tesis tiene como objetivo proponer la implementación de la estrategia Customer Relationship Management (CRM) para mejorar la atención al cliente en la empresa Kentucky Fried Chicken (KFC) tienda N° 36 ciudad de Chiclayo.

La metodología que se utilizó fue descriptivo propositivo así como un diseño no experimental transversal, se aplicó un cuestionario para un total de 181 clientes y 20 colaboradores, los resultados nos permitieron comprobar la problemática existente en la empresa KFC.

Se concluye que la insatisfacción con respecto a la atención brindada por el personal en relación a la orientación, disposición de ayuda, confianza que inspiran, facilitación de información, competencia y profesionalismo de los colaboradores de la empresa KFC es del 38%. La empresa en su política de atención al cliente brinda limpieza constante, hospitalidad, orden apropiado, mantenimiento, calidad del producto y rapidez en el servicio.

## **ABSTRACT**

This thesis aims to propose the implementation of Customer Relationship Management (CRM) strategy to improve customer service in the business Kentucky Fried Chicken (KFC) Store No. 36 Chiclayo.

The methodology used was purposive and a transversal descriptive non-experimental design, a questionnaire for a total of 181 customers and 20 employees was applied, the results allowed us to see the problems in the company KFC.

We conclude that the dissatisfaction with the care provided by staff in relation to guidance, provision of support, confidence inspiring, providing information, expertise and professionalism of the employees of the company KFC is 38%. The company as a customer service policy provides constant cleaning, hospitality, proper order, maintenance, product quality and speed of service.