FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA POLLERIA CHICKEN TIN, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2014.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN;

AUTOR:

Bach. Cruz Mendoza Luis Alberto

ASESOR:

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel

Pimentel, Diciembre del 2014

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación realizado a la Empresa Pollería Chicken Tin, se ha visto la necesidad de proponer un plan de marketing para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente

Dentro del marco teórico se ha tomado como referencia a investigadores, consultores y tratadistas de la materia los cuales nos han proporcionado una ayuda valiosa para desarrollar este trabajo

En el marco metodológico hemos considerado un tipo de investigación propositiva y descriptiva.

Así mismo, dentro del ejercicio del examen practicado a la pollería Chicken Tin se ha determinado que actualmente existen deficiencias en la atención al cliente lo cual perjudica y así tienen clientes insatisfechos, por lo cual estas situaciones no permiten la eficiencia de sus operaciones.

Por tal motivo señalamos la propuesta de mejoras a través de las conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

In this research work the Chicken Poultry Company Tin, has been the need to propose a marketing plan to improve the quality of customer service

Within the theoretical framework has been used as a reference for researchers, consultants and writers on the subject which have provided valuable support for this work

The methodological framework we have considered a purposeful and descriptive type of research.

Also, within the exercise practiced poultry Chicken Tin examination has determined that there are currently gaps in customer service which impacts and thus have dissatisfied customers, so these situations do not allow the efficiency of their operations.

Therefore the proposed improvements noted by the conclusions and recommendations.