# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

# PLAN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN LAS 7 "P" PARA MEJORAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MADERERA DÍAZ, CHICLAYO 2012 – 2013.


**AUTORAS:**

**Bach. DIAZ MELENDEZ NILA**

**Bach. JACINTO COBEÑAS LADY DEL ROSARIO**


**PIMENTEL – PERÚ**

**2013**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación lo realizamos en la maderera Díaz, dedicada a la compra y venta de madera de todo tipo, es por ello que nuestra investigación se enfoca proponer un plan de estrategias de atención basado en las 7 p para mejorar el grado de satisfacción de los clientes en la maderera Díaz.

Nuestra justificación decimos que es de vital importancia que las empresas grandes y pequeñas tengas diversas estrategias para así tener mejor rendimiento en lo que se refiere a comercialización y distribución en el mercado. Sin embrago muchas veces la competencia de empresas en el mismo rubro hace que sea competitivo en lo que se refiere a precios de los productos y/o servicios que se les brinda.

Como objetivo tenemos diseñar un plan de estrategias de atención basado en la 7 P para mejorar el grado de satisfacción del cliente en la maderera Díaz. La hipótesis decimos si la aplicación de un plan de estrategias de atención al cliente basado en la 7 Ps permitirá mejorar el grado de satisfacción del cliente. El diseño de la investigación es descriptiva – propositiva. El instrumento que se utilizó es la encuesta, Para terminar nuestra investigación hemos realizado una serie de actividades programadas, yendo paso a paso en una investigación y así comprobar nuestro problema que nos habíamos planteado.

La metodología de la investigación es descriptiva – no experimental habiéndose trabajado con encuestas y entrevistas, de las cuales se ha recogido información y así hemos analizado cada variable.

Como resultado de la investigación concluimos con algunas recomendaciones para sí poder mejorar en la atención al cliente que se brinda en la maderera Díaz y que los clientes se sientan satisfechos.

**ABSTRACT**

The present research was conducted in the timber Diaz, dedicated to the sale and purchase of timber of all kinds, which is why our research is focused strategies to design a care plan to better the degree of customer satisfaction based on the model of the 7 P.

Our justification say that it is vital that companies large and small have various strategies in order to have better performance in terms of marketing and distribution in the market. No clutch often competition from companies in the same area makes it competitive in terms of prices of goods and / or services provided to them.

As a goal, we evaluate a plan of care strategies based on the 7 P help better customer satisfaction in the timber Diaz. The hypothesis say whether the implementation of a plan of customer strategies based on the 7 Ps will improve customer satisfaction. The research design is descriptive - not experimental. The instrument used is the survey, to complete our investigation we performed a series of planned activities, going step by step in an investigation and check our problem so we had set.

The research methodology is descriptive - not having worked with experimental surveys and interviews, of which information has been collected and so we analyzed each variable.

As a result of the investigation conclude with some recommendations for themselves to improve customer care that is provided in the timber Diaz and that customers are satisfied.