



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLAN DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA MAKRO SUPERMAYORISTA
S.A.- CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN;**

AUTORES:

BACH. RIVERA IZQUIERDO FRANCISCO RAÚL.
BACH. ROQUE RIVASPLATA DEYVI VANNER.

Chiclayo, Julio del 2014

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Elaborar un Plan de Estrategias Organizacionales para mejorar la atención del Cliente en la Empresa Makro Supermayorista S.A. Chiclayo.

La investigación utilizó el método científico deductivo apoyado en un tipo de investigación descriptiva, explicativa con un diseño no experimental, la cual permitió elaborar una propuesta de estrategias organizacionales con el fin de mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente de la Empresa Makro Supermayorista S.A. Chiclayo.

La muestra calculada fue de 60 clientes que cumplieron con los criterios de elegibilidad. Se aplicó el instrumento cuestionario SERVQUAL, para identificar el nivel de calidad de servicio de atención al cliente que brinda la Empresa Makro Supermayorista S.A. de la ciudad de Chiclayo, obteniéndose que la percepción de los clientes en cuanto a la calidad del servicio que brinda Empresa Makro Supermayorista S.A, es considerado como un buen servicio.

Finalmente se llega a la conclusión que la elaboración de estrategias organizacionales si logró mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente en la empresa Makro Supermayorista S.A.

ABSTRACT

The present study was overall objective Develop a Plan of organizational strategies to improve care in the Enterprise Client Supermayorista Makro SA Chiclayo.

The research used the deductive scientific method supported by a kind of descriptive, explanatory research with a non-experimental design, which allowed developing a proposal for organizational strategies to improve the quality of service to the customer of the Company Makro Supermayorista SA Chiclayo.

The sample was calculated at 60 clients who met the eligibility criteria. The instrument SERVQUAL questionnaire was applied to identify the quality of customer service provided by the company Makro SA Supermayorista from the city of Chiclayo, obtaining the customer perception regarding quality of service provided Supermayorista Makro Company SA, is considered a good service.

Finally concludes that the development of organizational strategies if able to improve service quality in customer service in the company Makro Supermayorista SA