



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

**HERRAMIENTA GERENCIAL BASADA EN LOS MODELOS DE MOYA Y
QUESADA PARA EVALUAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA TIENDA
TOPY TOP CHICLAYO 2009 – 2010.**

Autores:

Bach. Arias Flores Nicolas Eduardo.

Bach. Campodónico Perleche Carlos Alberto.

Pimentel – Perú

2010

RESUMEN

La presente tesis se realizó en la tienda de vestir Topi top ubicada en Centro Comercial Real Plaza – Chiclayo. Donde existen limitaciones para evaluar la atención al cliente debido a la desmotivación del personal y la falta de modelos e instrumentos. Estos factores nos permitieron formular el problema de investigación.

Proponemos dos modelos de Servicio de Atención al Cliente: con apoyo tecnológico (Moya 2004) y Modelo de Motivación: Ayuda al Gerente (Quesada 2007) lo que permitirá mejorar la atención al cliente.

ABSTRACT

This thesis was made at the Topi Top clothing store located in the shopping mall Real Plaza - Chiclayo. Where there are limitations to evaluate the Customer service due to demotivation of staff and lack of models and instruments. These factors allowed us the problem's formulation of investigation.

We propose two models of Customer Service: with technological support (Moya, 2004) and Motivation's model: Managing Aid (Quesada, 2007), which will improve the customer service.