



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

denominada:

**“PLANEAMIENTO BASADO EN EL MODELO CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT “CRM” PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA AGUAS NORTEÑAS S.A.C
CHICLAYO 2008”**

Autor:

EDGAR ANTONIO PANTOJA COLLAZOS

Pimentel – Perú

2008

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado: “Planeamiento estratégico basado en el modelo Customer Relationship Management “CRM” para mejorar la atención al cliente en la empresa Aguas Norteñas S.A.C Chiclayo 2008”; tiene por objetivo diseñar un Plan Estratégico basado en la metodología del CRM; ya que esta metodología redundara en un mejor servicio al cliente y beneficios económicos para la empresa.

El propósito de este estudio es dar una visión clara de la importancia de la relación cliente – proveedor, así como, contemplar los beneficios que tendría la implementación de un programa de Administración de las Relaciones con el Cliente, por sus siglas en inglés CRM (Customer Relationship Management) en una empresa comercializadora.

Se busca mejorar los procesos y comunicación entre los diversos departamentos de la empresa que se ven beneficiados con la posible implementación de un programa de Administración de Relaciones con el Cliente. Las personas responsables de cada uno de los departamentos tendrán un mejor conocimiento de sus clientes, así como de los procesos que se efectúan en ellos, con esto se busca lograr una eficiencia en cuanto a la relación entre ambos (clientes y empresa), para llegar así a satisfacer de una manera más eficiente a sus clientes y dar a la organización una mejor imagen.

Por último la presente investigación se sustenta en una metodología de carácter descriptivo explicativo; basado en un diseño no experimental; donde se propone como una estrategia que se describe en el marco teórico de nuestra investigación.

Abstract

The objective of this investigation titled 'Strategic Plan based on the Customer Relationship Management (CRM) model to improve the client service at Aguas Norteñas S.A.C. Chiclayo 2008' is to design a Strategic Plan based on the CRM methodology that will allow to improve the client service and to increase the income of this firm.

The purpose of this study is to define the client-supplier relationship as an important factor for the growth of Aguas Norteñas, as well as, to value the benefits that the implementation of a CRM program in this commercial company may have.

This is a descriptive - explanatory work which proposes that if a strategic plan based on the Customer Relationship Management (CRM) model to improve customer service at Aguas Norteñas-Chiclayo, taking information about clients' needs into consideration, is designed and applied, then this company could increase its customers' satisfaction and, as a consequence, Aguas Norteñas may increase loyalty and competitiveness on the market.

The techniques and tools used to gather the necessary information were polls on dissatisfaction degree applied to clients and workers of the firm and an interview with the manager.