



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN DENOMINADA:

**PROPUESTA DE UN MODELO DE ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CLIENTE BASADO EN LOS PRINCIPIOS DE PHILIP  
KOTLER PARA MEJORAR E INCREMENTAR LAS  
VENTAS EN LA EMPRESA HIDRONORTE SRL. DE LA  
CIUDAD DE CHICLAYO, 2009**

**AUTORES:**

Iván Enrique Espinosa Conde

Willy Omar Córdova Vargas

PIMENTEL - PERÚ

2009

## RESUMEN

El área de ventas es vital dentro de una organización, para que esta se mantenga en el mercado, por consiguiente una empresa que tiene bajas ventas es muy probable que desaparezca. La presente tesis se realizó en la empresa Hidronorte SRL, que se dedica la comercialización de bombas para agua, en donde encontramos que existe bajo nivel de ventas, mala estrategia comercial sin servicio técnico, características que permitieron formular el problema de investigación, referido al inadecuado servicio y mala atención al cliente que conllevaron al constante decrecimiento de sus ventas.

El objetivo de la tesis se centra en proponer un modelo de atención al cliente, para ello se recurrió a SHOUT (2002) Y KENDY (2003) entre otros para argumentar el problema de investigación; asumo a KOTLER (2005) para fundamentar la hipótesis que quedó formulada de la siguiente manera: si se diseña un modelo de atención y servicio al cliente basado en los principios de Philip Kotler entonces lograremos incrementar las ventas.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; La muestra quedó definida por 246 familias de Chiclayo, 1 administrador, 3 trabajadores, 18 clientes, 45 posibles clientes; se usó la técnica de entrevista, observación y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere de un modelo de atención y servicio al cliente para incrementar las ventas, posicionarse en el mercado y aumentar su rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The sales area is vital in once organization, so that it remains on the market, accordingly a company that has very low sales is likely to disappear. This thesis was conducted in the SRL Hidronorte company, involved the marketing of water pumps, where there are low sales, poor marketing strategy without technical features which led to the research problem, relating to inadequate service and poor customer service that led to the steady decline of its sales.

The aim of the thesis focuses on proposing a model of customer service, we was appealing to SHOUT (2002) Y KENDY (2003) among others argue the research problem; to assume KOTLER () to substantiate the hypothesis that was formulated as follows: if we design a model of care and customer service based on the principles of Philip Kotler then able to increase sales.

The research is descriptive, analytical and proposals, and the sample was defined by 246 families of Chiclayo, 1 manager, 3 employees, 18 customers, 45 potential customers, used the interview technique, observation and survey, for the processing and analysis are used the logical framework, inductive, deductive, descriptive and analytical methods, to determine that the company requires a model of care and customer service to increase sales, market position and increase profitability.