



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR  
LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES Y SERVICIOS VANINA EIRL, CHICLAYO 2011**

**Autores:**

**Bach. Oswaldo Raúl Pérez Díaz**

**Bach. Rubén Gary Zamora Arteaga**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2012**

## Resumen

La presente tesis tiene por objetivo realizar un plan estratégico para el mejoramiento del servicio y satisfacción de los clientes más rentables de la Empresa de Transportes y Servicios VANINA EIRL, estableciendo una estrecha relación con ellos, que permita conocer sus necesidades y mantener una evolución del servicio a lo largo del tiempo. Con esta propuesta se trata de dar solución a la gerencia de la empresa de Transportes y Servicios VANINA EIRL, al problema del mejoramiento del servicio y satisfacción y la consecuente comunicación con sus clientes provocada por la evolución de dicha empresa. Para ello, se propone, la integración de un planeamiento estratégico de forma coordinada, entre la atención del cliente y el manejo del internet, para llegar a tener una estrecha relación con los clientes.

Además, trata de conocer los rasgos característicos de los consumidores que habitualmente participan en este tipo de planes. Así, la propuesta que se propone en este trabajo tiene por objeto implantar una propuesta estratégica, ya que esto permitiría la fidelización del consumidor y así contribuir a que las empresas implanten estrategias que contribuyan a mejorar sus resultados. La situación problemática que se presenta es del factor empresa-cliente. En los antecedentes presentamos unas tesis donde pretenden dar soluciones a este problema mediante información de las necesidades de los clientes. Para realizar nuestra propuesta emplearemos técnicas de entrevista al gerente de la empresa y encuesta a los diferentes clientes.