



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS:

Plan Estratégico para mejorar la fidelización de los
clientes de la empresa SERVISCOM.

Para aprobación el título profesional de Licenciado en
Administración

AUTOR

SEGURA MENDOZA PAULO CÉSAR

Pimentel, Enero del 2015.

Resumen

La investigación lleva por título: Plan Estratégico para mejorar la fidelización de los clientes de la empresa SERVISCOM., el objetivo es : Proponer un Plan Estratégico para la fidelización de los clientes en la empresa SERVISCOM. La formulación de esta investigación es: ¿De qué manera se puede incrementar la fidelización de los clientes de la empresa SERVISCOM?

La propuesta hipotética es: La aplicación de un Plan Estratégico, si incrementa la fidelización de los clientes de la empresa SERVISCOM. El tipo de investigación es: Descriptivo, la población: Está conformado por los Empleados de la Empresa SERVISCOM. Siendo la muestra de 15 empleados

Las conclusiones son: Con respecto a la calidad de servicio que actualmente presenta la empresa SERVISCOM, el 62% de sus clientes manifiesta insatisfecho (Tabla 4), a ello se suma el siguiente indicador, el 60% no recomendaría los servicios de la empresa (Tabla 5), estas debilidades encontradas en la empresa, se pudieron aminorar gracias a las estrategias planteadas en el Plan Estratégico como es: seguimiento al cliente después de una post venta, creación de un módulo de atención al cliente para escuchar y resolver sus problemas.