



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO, PARA LA
MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, EN
LA EMPRESA KARLOS GIMNASIO, EN LA CIUDAD DE
CHICLAYO**

Autores:

Bach. Delgado Lozano Joseph Gustavo

Bach. Molocho Delgado Thalía Sthefania

Pimentel - Diciembre

2013

RESUMEN

La siguiente investigación denominada: “Propuesta de un plan estratégico, para la mejora de la calidad de servicio al cliente, en la empresa karlos Gimnasio, en la ciudad de Chiclayo”, surge en base a la necesidad detectada en la empresa; la cual adolece de un buen Plan Estratégico , esto conlleva a diseñar un Plan Estratégico para cubrir esta necesidad. La ejecución de este proyecto proporcionara resultados positivos en diferentes áreas; como lograr un mejor servicio para los clientes de la empresa Karlos gimnasio y ubicarse en el mapa como uno de los mejores gimnasios en Chiclayo. Además demostraremos que con esta investigación se logrará que amplíe e incremente su cartera de clientes y fortalezca su presencia en el mercado local es de tipo descriptiva- cuantitativa, en la que de cierta manera se describirá el fenómeno objeto de estudio y enunciara las características de la realidad, por el otro lado se elaborara una propuesta en la que se ejecutara un plan de estrategias en la que se podría mejorar la calidad de servicio en dicha empresa; dándolo a conocer por medio de la técnica de encuesta y las técnicas de recolección de datos estadístico utilizaremos el programa como Excel versión 2007, para ordenarlos, tabularlos y presentarlos en cuadros gráficos con sus respectivas descripciones e interpretaciones para tener una base muy importante de información y poder de una u otra manera desarrollar capacidades. Es por ello que este trabajo pretende realizar un aporte para superar estas debilidades brindando soluciones, objetivos y estrategias.